

PROCÉS SELECTIU CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER  
A L'ACCÉS A L'ESCALA DE GESTIÓ  
GRUP DE CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL A  
(SUBGRUP A2)

CONV. P03/2021

PRIMERA PROVA // SEGON EXERCICI

SUPÒSITS PRÀCTICS COMPETÈNCIES PERSONALS

D'acord amb les bases de la convocatòria aquest segon exercici consisteix a desenvolupar per escrit **quatre supòsits pràctics de resposta breu (màxim 10 línies per supòsit)** relacionats amb les competències personals dels temes del 71 al 76 del temari de la convocatòria previst en la base 2.2.

El temps per fer aquest exercici serà de **45 minuts**.

La qualificació de l'exercici és de **0 a 50 punts**. **Tots els supòsits pràctics tenen el mateix valor.**

**IMPORTANT**

**Recordeu que l'exercici és anònim i que no es pot signar amb el vostre nom i cognoms**

## SUPÒSIT PRÀCTIC 1

En Joan és una persona de l'equip que assumeix per iniciativa pròpia les tasques relacionades amb la gestió de l'aplicació de les dades i els indicadors rellevants per la unitat. És una persona experta que a més atén les consultes dels companys i els fa formació en aquest àmbit.

Donat que la utilització de dades de la unitat és cada vegada més rellevant, es contracta l'Albert. Una nova persona encarregada, entre altres temes, de les tasques de la gestió i anàlisi de les dades, cosa que abans feia de manera espontània en Joan.

L'Albert és poc accessible per la seva manera de ser i algunes de les consultes van, informalment, encara al Joan, però aquest, no se sent ja còmode assumint unes tasques que estan oficialment assignades a una altra persona.

**Des del punt de vista dels estils de lideratge i influència, quins tipus d'autoritat té el Joan en aquest cas que fa que els companys li consultin a ell? Raoneu la resposta.**

## SUPÒSIT PRÀCTIC 2

El teu cap, en la reunió setmanal de coordinació, ha encarregat a l'equip el seguiment dels indicadors dels processos que teniu establerts a la unitat i que són necessaris per a l'elaboració de l'informe anual sobre les activitats derivades del pla estratègic que ha demanat la direcció.

Hi ha persones de l'equip que al·leguen que "hi ha molta feina i ara no es poden entretenir buscant aquesta informació", altres consideren que no els hi correspon perquè ara mateix no estan treballant en cap acció del pla d'actuacions, finalment, no saps ben bé perquè, ho fareu la Carla i tu.

**Expliqueu quins són els diferents tipus d'acord grupals per prendre decisions i identifiqueu quin d'ells corresponen a aquesta situació.**

## SUPÒSIT PRÀCTIC 3

Són les 8:30 del matí, acabeu de tornar a l'oficina després d'una absència de dues setmanes. Rebeu una trucada d'un professor molt enfadat perquè la resolució a la seva sol·licitud no ha estat la que ell esperava. La conversa va derivant en una situació tensa i difícil de resoldre, ja que el professor no vol atendre a raons.

**Tenint en compte l'eficàcia en l'orientació a l'usuari, quines habilitats orientades a la resolució i conciliació us poden ajudar a resoldre aquesta situació?**

## SUPÒSIT PRÀCTIC 4

Indiqueu per cadascuna d'aquestes situacions el tipus de comportament associat: agressiu, assertiu o passiu

	<b>LA SITUACIÓ</b>	<b>LA RESPOSTA</b>	<b>TIPUS DE CONDUCTA</b>
1	Un company us interromp quan esteu parlant per telèfon amb un client important.	Li dieu: "Voldria acabar amb aquesta trucada. Després, amb molt de gust, respondré la teva pregunta".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passiva</li> <li>• Assertiva</li> <li>• Agressiva</li> </ul>
2	Un dels teus companys vol sortir abans d'hora la vigília d'un pont. Són unes dates en què el departament està sota una pressió molt forta per tancar un balanç, i us demana si el podeu ajudar a acabar l'informe.	Li dieu: "Espero que no pensis que ho faig amb mala idea. Crec que al cap no li agradaria que sortissis abans. Ho sento molt".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passiva</li> <li>• Assertiva</li> <li>• Agressiva</li> </ul>
3	Un company us diu que li agradaria col·laborar en un projecte, a més de la seva feina habitual.	Li dieu: "Vinga Miquel, no pots ni amb la teva pròpia feina. Vols matar-te amb més responsabilitats?".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passiva</li> <li>• Assertiva</li> <li>• Agressiva</li> </ul>
4	En l'última reunió heu aconseguit controlar una situació molt conflictiva entre dos membres de l'equip. Un col·lega que també era allà us lloava per tal com heu aconseguit dur la situació	Dieu: "Bé, ja saps, crec que he tingut sort".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passiva</li> <li>• Assertiva</li> <li>• Agressiva</li> </ul>
5	Algú de la vostra unitat ha comès una errada que genera impacte en la tramitació d'uns contractes.	El cap reuneix a l'equip i diu: "Un de vosaltres ha comès una errada ridícula en el contracte. M'importa un rave qui hagi estat, però el vull corregit immediatament".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passiva</li> <li>• Assertiva</li> <li>• Agressiva</li> </ul>