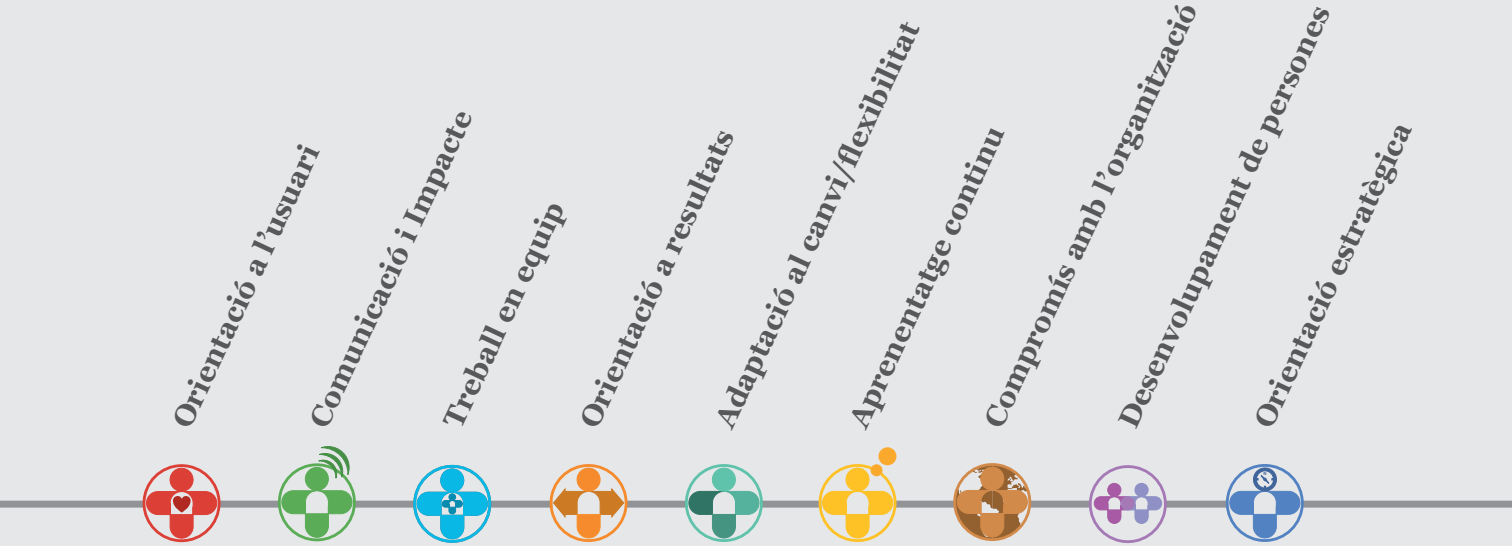
Diccionari de Competències



Grup Sant Pere Claver
Entitats amb compromís social

www.santpereclaver.org

Competències Genèriques

Benvinguda	3
Orientació a l'usuari	4
Comunicació i Impacte	5
Treball en equip	6
Orientació a resultats	7
Adaptació al canvi/flexibilitat	8
Aprenentatge continu	9
Compromís amb l'organització	10
Desenvolupament de persones	11
Orientació estratègica	12
Agraïments	13
Notes	14-15

Sant Pere Claver
www.santpereclaver.org
info@santpereclaver.org
Tel. 93 442 39 03

Gener 2015

© Sant Pere Claver 2015

Benvolguda/benvolgut,

El **Diccionari de Competències** que et presentem és el principal instrument que disposem els professionals del **Grup Sant Pere Claver** pel desplegament d'un sistema de gestió per competències que ens permeti millorar en la nostra feina diària, integrant nous coneixements, habilitats i actituds.

Les Competències emanen i reforcen els nostres **Valors corporatius** i defineixen en definitiva la **cultura organitzativa i la manera de fer les nostres tasques diàries** i desenvolupar les nostres funcions dins l'organització. Per institucions com les nostres, sense afany de lucre i amb llarga trajectòria històrica, és a la vegada un element bàsic de la nostra missió i d'afirmació col·lectiva.

El sistema de gestió per competències i més concretament aquest Diccionari vol ser un **element facilitador i d'ajuda** a dos nivells. En primer lloc per tots i cadascun de nosaltres com a professionals individuals per què ens ofereix l'oportunitat d'identificar accions de millora, comportaments i actituds desitjables, així com **reconèixer-nos en allò positiu que fem i que ens possibilita ser bons professionals**. I en segon lloc als directors, caps de serveis i coordinadors, com eina d'anàlisi per acompanyar els seus professionals en el seu desenvolupament excel·lent.

És important remarcar que el Diccionari és el resultat de la participació activa d'un total de 34 professionals del Grup Sant Pere Claver que varen formar part dels diferents grups de treball durant el 2014. A tots ells el meu sincer agraïment per la feina feta.

Finalment remarcar el caràcter estratègic, i per tant important, del sistema de competències que estem iniciant. Convindrà doncs que tots i cadascú des del nostre àmbit d'acció **treballem compromesos amb aquest repte implicant-nos intensament** per anar estenent arreu de la institució les nostres Competències i alhora els nostres Valors.

Cordialment,

Carles Descalzi
Gerent

Orientació a l'usuari/pacient

Implica una voluntat i esforç per ajudar o servir els usuaris/pacients a resoldre les seves necessitats. Satisfer també les necessitats del client intern.

Actua la persona en benefici de l'usuari/pacient/client intern?

A. Bon tracte

- Dóna servei a l'usuari/pacient de forma cordial i amable.
- Respon a les preguntes, queixes o problemes que l'usuari/pacient li planteja i el manté informat sobre l'avenç del procés.
- Ofereix al pacient/usuari informació que li és útil.
- Manté una comunicació fluida amb l'usuari/pacient per conèixer les seves necessitats i el seu nivell de satisfacció.

B. Identifica les necessitats i adequa el seu comportament

- Pregunta per les necessitats de les persones usuàries i les escolta.
- Es responsabilitza de solucionar els problemes de l'usuari/client dins del seu àmbit d'actuació.
- Resol els problemes amb rapidesa.
- Aconsegueix un tracte proper.

C. Es compromet personalment

- Entén l'usuari/pacient i es posa al seu lloc, es responsabilitza personalment de solucionar els problemes del pacient/usuari.
- Demostra vocació de servei als altres, entén com els usuaris/pacients són l'eix i el fi de la institució.
- Dóna servei al client intern com ho fa amb els usuaris.
- Assessora i dóna les alternatives a l'usuari/pacient que millor s'adapten a les seves necessitats.
- Quan no es poden complir les expectatives de l'usuari/pacient, ofereix arguments convincents per aconseguir un bon enteniment.

D. Aborda les necessitats de fons de l'usuari

- Fa esforços concrets per aportar als usuaris el que realment té valor per ells.
- Treballa amb una perspectiva de mig termini a l'hora de resoldre els problemes dels usuaris/pacients.
- Té opinió fonamentada sobre les necessitats, problemes dels pacients/usuaris i sobre la viabilitat de les solucions.

Comunicació i Impacte

Suposa la capacitat d'entendre els altres i comunicar, d'expressar-se i rebre missatges amb claredat i precisió en forma verbal i no verbal davant d 'usuaris, companys i superiors (als diferents contextos i situacions, dins i fora de l'organització). Implica la intenció de convèncer o influir per contribuir a aconseguir els objectius.

Té competències comunicatives que li permeten influir en la resta, d'acord amb la seva professionalitat?

A. Es comunica de forma clara i entenedora

- Emet missatges clars, estructurats i comprensibles.
- Procura que totes les persones que estan involucrades en un problema o situació tinguin la informació pertinent.
- Adapta el seu estil de comunicació a la personalitat i motivació de l'interlocutor, individualitzant el missatge. Ex.: No fa servir tecnicismes davant de pacients que poden no entendre'l.
- Adopta i incorpora noves tendències/tecnologies com a mitjans de comunicació.

B. Expressa les seves idees amb claredat i precisió i manté una actitud d'escolta activa per assegurar-se la seva comprensió

- Transmet les seves opinions i informació d'una manera clara, dinàmica i coherent.
- S'assegura que el seu missatge és captat sense distorsions. Utilitza mecanismes per verificar la comprensió, com per exemple fer preguntes.
- Escolta les opinions i preocupacions dels seus interlocutors establint feedback en la comunicació. Escolta i entén.
- Prepara curosament les dades, informació i continguts de la seva comunicació o presentació.
- Dóna i rep feedback a tots els col·laboradors de l'equip assegurant que el missatge arribi a tothom.

C. Transmet i explica amb claredat temes complexos, fa aportacions en les discussions i escolta els diferents punts de vista

- Expressa conceptes complexes de manera clara i comprensible davant qualsevol interlocutor i/o oratori al que es dirigeix.
- Orienta discussions amb els seus punts de vista, respectant les opinions dels altres i sent fidel a les seves pròpies opinions.
- Té capacitat de convicció i és capaç d'influenciar positivament en les altres persones.
- Afavoreix informació clara i concisa que flueix a nivell vertical i horitzontal amb suport documental.

D. Transmet credibilitat

- Utilitza estratègies per produir un impacte determinat en les persones i conscienciar-los o generar confiança.
- És coherent, fa el que diu i diu el que fa.
- Actua com a "mediador", negociant davant d'interessos contraposats, per tal de trobar la millor solució i evitar conflictes.
- Busca estratègies per millorar les activitats comunicatives dels col·laboradors a tots els nivells de l'organització.
- Convenç i persuadeix als demés per tal d'alinear la situació als interessos de la Fundació.

Treball en equip

Implica la voluntat de col·laboració i cooperació amb altres, formar part d'un grup, treballar conjuntament amb els altres, com a oposat a fer-ho individualment, competitivament. Significa també compartir informació, comunicar-se i tenir en consideració als altres i la seva feina.

Actua la persona per facilitar el funcionament del grup del qual forma part?

A. Coopera

- Participa de bon grat en el grup, dóna suport a les decisions del mateix.
- Realitza la part del treball que li correspon.
- Manté bona relació amb els companys/es.
- Comparteix amb ells/es tota la informació important o útil.
- Ajuda quan li demanen.

B. Col·labora i facilita la feina als altres

- Es coordina amb els companys/es per assolir l'objectiu comú.
- Manté els altres informats dels temes que els afecten.
- Escolta els companys/es i valora les seves aportacions i aprèn d'ells/es, incorpora el seu coneixement i experiència.
- Ofereix disponibilitat personal i ajuda davant de puntes de treball.

C. Sol·licita opinions a la resta del grup

- Valora sincerament les idees i experiència dels altres (inclosos els seus col·laterals i persones al seu càrrec). Sol·licita opinions i idees dels altres a l'hora de prendre decisions específiques o fer plans.
- Promou la cooperació en l'equip, actua per desenvolupar un ambient de treball amistós, un bon clima.
- Demostra una actitud participativa que facilita la consecució dels objectius.

D. Anima i motiva, desenvolupa l'esperit d'equip

- Anima i motiva al grup per afavorir un bon clima i esperit de cooperació.
- Contribueix a resoldre els conflictes que es poden produir dins l'equip, afronta els problemes que poden sorgir en el grup i treballa per resoldre'ls.
- Busca i proposa fórmules de consens, cedint si cal.
- Reconeix els errors propis, demostrant humilitat.
- Defensa la identitat i bona reputació del grup enfront tercers, anteposa la imatge del grup per davant de la personal.
- Fomenta i promou la cooperació entre diferents equips de treball.
- Reconeix públicament els mèrits dels membres del grup que han treballat bé.

Orientació a resultats

És la preocupació per fer un bon treball i superar els estàndards, establint mesures objectives orientades a la millora de resultats i prenent decisions sobre aquestes mesures que poden ser consensuades prèviament.

Es preocupa per la millora dels resultats i pren decisions i mesures per aconseguir-los?

A. Té en compte els resultats

- Intenta realitzar el treball correctament amb actitud diligent, és metòdic/a i organitzat/ada.
- Fa la feina per iniciativa pròpia, sense necessitat d'una forta supervisió.
- Coneix les seves responsabilitats i actua per aconseguir els resultats esperats.
- Té presents i treballa per assolir els resultats establerts per la institució.

B. Millora els resultats

- Es marca objectius propis i mesura els resultats, a més dels establerts per la institució.
- S'esforça per assolir els objectius i millorar-los.
- És perseverant per aconseguir els objectius, tot i els obstacles.
- És eficient, optimitzant els recursos i el temps en la realització de les seves tasques.

C. Fixa metes ambicioses i s'esforça per assolir-les

- Fa canvis específics en el sistema o en els seus propis mètodes de treball per aconseguir millores en el rendiment (per exemple: troba millors formes, més ràpides, menys cares o més eficients de fer les coses, millora la qualitat, la satisfacció del client, el clima laboral, etc.).
- Fa un seguiment sistemàtic i una avaluació de resultats, emprenent accions per corregir les desviacions.
- Està implicat/ada i participa aportant idees per aconseguir resultats més efectius.

D. Assoleix un alt rendiment

- Aconsegueix resultats coordinant la tasca del seu grup o d'altres equips.
- Optimitza els recursos en funció de les necessitats i prioritza les línies d'actuació.
- Accepta nous objectius que exigeixen un esforç personal per assolir-los.
- Busca l'excel·lència i la millora contínua. Realitza comparacions del seu rendiment actual amb el passat.

Adaptació al canvi/flexibilitat

Capacitat del professional per treballar eficaçment en diferents situacions i grups, entendre i valorar postures o punts de vista diferents i ser capaç de modificar el propi punt de vista, amb sentit comú, quan la situació ho requereix. Incorporar amb facilitat els canvis que puguin esdevenir-se en la institució o en les responsabilitats del lloc de treball i impulsar canvis en el seu àmbit d'actuació.

Pot la persona fer les coses de forma diferent, canviar de comportament i adaptar-se als canvis?

A. S'adequa a petits canvis

- Es mostra receptiu/va davant els canvis en la activitat diària.
- Mostra una bona predisposició per treballar amb diferents àrees i interlocutors/es.
- Està disposat a canviar les pròpies idees davant una nova informació o evidència contrària, reconduint situacions per no quedar-se estancat.

B. S'adequa als canvis amb seguretat i rapidesa

- Sap cedir en els seus propis plantejaments i objectius inicials quan la situació ho requereix, adaptant la seva forma d'actuar.
- Reacciona amb flexibilitat i agilitat davant "imprevistos" i obstacles que poden arribar a canviar significativament la seva feina. Reacciona i re-planifica.
- Adapta el seu comportament a les diferents situacions o circumstàncies de la seva feina (canvis de departament, trasllats, grups de treball, projectes, etc.). Ex.: És flexible davant un canvi d'horari o davant una necessitat de quedar-se més temps a la feina per acabar una tasca.
- Percep els canvis de manera positiva, com una oportunitat.

C. Implementa i gestiona canvis organitzatius en el seu àmbit d'actuació

- Adequa els objectius o projectes a la situació de l'entorn al qual s'enfronta.
- Implica a altres persones en el procés de canvi.
- Aplica noves metodologies, enfocaments o formes de fer les coses, predicant amb l'exemple.
- Dissenya estratègies, programes o activitats que proporcionen als altres companys elements clau per assimilar noves circumstàncies laborals.
- Defineix una visió explícita dels canvis, detallant la informació, recursos i activitats necessàries per millorar l'adaptació d'altres companys als canvis.

D. Impulsa el canvi

- Identifica les circumstàncies de l'entorn que afecten al funcionament de la institució.
- Promou i implementa canvis per adaptar-se als canvis de l'entorn.
- Aplica de forma flexible els plans i pressupostos per adaptar-se als canvis.
- Fa arribar el missatge o visió del canvi a tots els implicats.
- Obté recolzament d'altres professionals per tirar endavant els canvis.

Aprenentatge continu

És la voluntat d' adquirir permanentment coneixements i habilitats. Voler créixer professionalment, ampliar els coneixements, transmetre'ls als companys i transferir-los a la pràctica.

Té la persona interès cap a la formació i l'actualització contínua?

A. Adquireix la informació necessària per el desenvolupament de les seves tasques

- S'esforça per mantenir actualitzats els seus coneixements.
- Busca informació sobre les activitats al seu càrrec i sobre el seu paper a la institució. Es posa al dia sobre les novetats que es refereixen al seu lloc de treball nodrint-se de diferents fonts. Es preocupa de conèixer les competències necessàries per desenvolupar el seu lloc de treball.
- Fa un ús apropiat de les fonts d'informació per a la realització de les seves activitats (documents o companys de feina).
- Té actitud d'aprendre. Aprendre dels altres però també aprendre de la tasca que es fa diàriament. Aprendre de dalt de baix i dels voltants. Mostra curiositat per les novetats que siguin aplicables al seu dia a dia.

B. Amplia i ofereix coneixements. Participa en els processos de formació desenvolupats pel grup

- Rep de forma positiva la formació que se li ofereix per millorar les habilitats relacionades amb les funcions de la seva feina.
- Posa en pràctica al lloc de treball, els coneixements o l'entrenament adquirit a la institució.
- Comparteix el coneixement amb els companys i es posa a disposició dels altres.
- Busca fonts i pregunta a persones expertes per aprofundir en els seus coneixements.
- Es preocupa pel desenvolupament de les seves competències.

C. Aprofita els processos de formació desenvolupats pel Grup i perfecciona les seves competències fora del mateix

- Promou per ell i pels altres col·laboradors l'assistència a actes de formació.
- Assisteix a programes de formació oferts per institucions especialitzades.
- Emprèn accions per difondre noves tecnologies/ metodologies en la institució.
- Té inquietuds, investiga.
- És un referent a nivell intern.

D. Propicia una cultura d'aprenentatge constant dins i fora de l'entitat. És un referent a fora de l'organització

- Transmet i motiva permanentment als seus companys sobre la importància de l'aprenentatge i la formació contínua.
- Busca programes i proposa la participació dels col·laboradors en programes i activitats de formació per desenvolupar el potencial de les persones.
- Escriu i publica articles sobre noves tecnologies / metodologies / productes en revistes tècniques o especialitzades.
- Participa en activitats d'intercanvi, així com esdeveniments professionals com a persona referent.

Compromís amb l'organització

És la capacitat i voluntat d'orientar els propis interessos i comportaments cap a les necessitats, prioritats i objectius del Grup.

Actua la persona d'acord amb la direcció, les necessitats, els valors i els objectius del Grup?

A. Compleix amb les tasques assignades respectant les normes i pràctiques del Grup

- Segueix els processos i normes establertes de forma responsable.
- Comprèn i treballa pels resultats que s'esperen de la seva funció.
- Compleix amb els paràmetres de qualitat establerts pel Grup.
- Manté la discreció i confidencialitat amb les dades i la informació que manega.
- Actua amb integritat, de forma ètica i coherent amb els valors de l'organització.

B. Transmet una bona imatge del Grup i dels seus professionals

- Actua amb dinamisme, realitza els esforços necessaris i demostra disponibilitat per complir el que se li demana.
- S'interessa per conèixer els objectius i valors del Grup i els del seu centre de treball.
- Incorpora les directrius definides pel Grup, sense qüestionar-les obertament davant de persones usuàries.
- Adopta una actitud positiva i conciliadora davant de situacions que poden generar una imatge negativa del Grup i els seus professionals.

C. Actua amb professionalitat i implicació en la millora del Grup

- Les seves actuacions són coherents amb els valors del Grup, actuant amb integritat i de forma ètica, amb humilitat i respecte cap a les professionals i usuaris.
- L'objectiu de la seva activitat es l'acompliment dels objectius del Grup sent proactiu/va. Estableix un compromís amb la feina, amb els companys/es i amb el Grup.
- Busca permanentment la millora dels processos encaminats a aconseguir un nivell de qualitat.
- Expressa la seva opinió, de forma positiva.
- S'implica per complir amb el que es necessita, més enllà del que se li demanda, actuant amb disponibilitat.

D. Assumeix com a propis els objectius del Grup

- Mostra resultats amb nivells de qualitat excepcionals. Es sent identificat/da i promou els valors institucionals per aconseguir ser una institució referent en el territori i compromesa amb la comunitat.
- Promou projectes en les àrees al seu càrrec que afavoreixen els objectius del Grup.
- Pren decisions impopulars si és necessari, treballa per fer realitat les decisions, les explica i defensa tant dins com fora de l'organització.
- Mostra sentiment de pertinença al Grup en les seves actuacions dins i fora de l'organització.

Desenvolupament de persones

És la capacitat i voluntat d'identificar les potencialitats i les necessitats de desenvolupament de les persones del seu equip, proposant els mitjans (formació, suport, oportunitats...) més adients per tal que pugui millorar.

Vetlla pel creixement professional de les persones de l'equip?

A. Anima i ajuda en el curt termini

- Informa a l'equip de les activitats de formació i desenvolupament.
- Manté a les persones informades per assegurar-se que tenen la informació necessària per realitzar les seves tasques.
- Reconeix els esforços i assoliments que les persones fan pel seu desenvolupament professional.
- Ajuda a les persones del seu equip davant de les dificultats o dubtes a la seva feina, processos i objectius.

B. Es preocupa per les persones de l'equip i la seva evolució

- Obté informació i recursos per assegurar-se que les necessitats de desenvolupament de les persones estan cobertes.
- Propicia situacions, com reunions, sessions d'intercanvi per estimular a les persones a millorar.
- Acorda accions específiques puntuals de desenvolupament.
- Dóna suport continuat i directe a les persones del seu equip de les seves actuacions, per tal de millorar el seu desenvolupament.

C. Proporciona suport

- Identifica fortaleses i àrees de millora dels seus col·laboradors i ho comparteix amb ells/es.
- Estableix objectius i plans de millora de desenvolupament i fa un seguiment de forma regular.
- Estableix espais de conversa amb cada persona del seu equip per donar feetback, tant positiu com de millora, en termes de comportaments concrets.
- Es preocupa per adequar el desenvolupament a les necessitats i expectatives de l'organització i de la persona, en la mesura del possible.

D. Crea un entorn de desenvolupament individual i d'equip

- Fomenta l'aprenentatge i la formació continus.
- Planteja nous reptes a les persones del seu equip, cercant el seu desenvolupament.
- Organitza l'entorn de treball per afavorir l'aprenentatge de noves competències.
- Identifica situacions a futur que poden ser objecte de demanda de desenvolupament específica de les persones del seu equip.
- Es preocupa per la conciliació de la vida laboral i personal de les persones del seu equip.

Orientació estratègica

És l'habilitat de vincular visions a llarg termini i conceptes amplis al treball diari. És un coneixement de com l'entorn en el sentit més ampli influeix en les estratègies i com aquestes, a la vegada, determinen les diferents accions/escenaris.

Pren les decisions tenint en compte com l'estratègia afecta i es veu afectada per l'evolució de l'entorn i sector?

A. Coneix i comprèn les metes i estratègies organitzatives

- Coneix bé la seva àrea (metodologies, tècniques, etc.), però també manté una visió global, més enllà de la seva àrea d'activitat.
- Entén bé la finalitat i objectius de la seva feina i del seu equip.
- És capaç d'analitzar i comprendre els objectius organitzatius i les estratègies desenvolupades per altres.
- Coneix l'estructura, la política i l'organització de la Fundació.

B. Vincula accions actuals amb objectius de l'Organització

- Relaciona la tasca que fa amb els objectius de l'Organització.
- Prioritza el treball en funció dels objectius de la Institució, actua d'acord amb estratègies, metes i objectius, és a dir, segons el que beneficiï més a l'àrea i a l'Organització.
- Considera la implicació del que fa en tots els àmbits de l'Organització.
- Desenvolupa objectius, estratègies i metes a curt termini, en funció de les prioritats organitzatives.

C. Planifica accions orientades al futur

- Desenvolupa i estableix objectius, metes o projectes a mig termini, va més enllà del dia a dia i mira cap al futur.
- Te visó global de l'Organització, tot i buscant sinèrgies. amb altres àrees.
- Estableix un pla d'acció per assolir un objectiu o visió a llarg termini i/o alineat amb el Pla Estratègic (PAO).
- Reorganitza els recursos i a les persones per poder aconseguir els objectius estratègics.
- Coneix vers a on evoluciona el seu àmbit d'actuació, dins i fora de l'organització.
- Respon a les noves tendències, incorporant noves maneres de fer que milloren l'actuació del seu equip.
- Dissenya estratègies innovadores i competitives.

D. Comprèn l'impacte extern en l'estratègia interna i participa en el disseny de l'estratègia

- Té una visió global quan apareixen oportunitats o projectes o aplicacions a llarg termini de les activitats presents. Anticipa les possibles respostes a les diferents iniciatives.
- Considera com es poden veure afectades les polítiques, processos i mètodes (continuats en el temps) pels canvis futurs i les tendències externes.
- Utilitza eines d'anàlisi de l'entorn per determinar possibles oportunitats a llarg termini (DAFO/ Benchmarking/PEST).
- Anticipa vers a on evolucionarà el seu àmbit, en base a informació objectiva que valora.
- Realitza aportacions per definir l'estratègia de l'organització, especialment en el seu àmbit de coneixement/responsabilitat.
- Desenvolupa una visió de futur que contribueix a posicionar l'organització com a referent.

Grup Sant Pere Claver
Entitats amb compromís social

Aquest document ha estat possible gràcies a la participació de: Raúl Alcázar, Leonor Almirall, Irene Andreu, Marc Artigal, Manel Barbero, Ramón Berni, Oriol Borillo, Concha Calvo, Xavier Campdepadrós, Glòria Carmona, David Clusa, Jordi Codina, Carles Descalzi, Elisabet Juan, Montserrat Fernández, Luz Fernández, Gemma Forges, Neus García, Marisa García-Durán, Víctor Guasch, Alex Jiménez, Tassos Kassandrinos, Albert Martínez, Deolinda Martins, Fran Mercado, Marta Montaner, Abdón Montserrat, Raúl Morales, Alfred Moreno, Judith de Moya, Cristian Osuna, Maria José Paniagua, Maria Huertas Pérez, Roser Rigol, Ana Robles, Míriam Rodríguez, Ana Sánchez, Josep Simón, Laudina Tranche, Javier Valezuela, Manel Vara i Daniel Venegas.

Un agraïment especial a l'Àngels Paredes pel seu acompanyament en el procés de realització d'aquest diccionari.

Notes

Sant Pere Claver
FUNDACIÓ SANITÀRIA

Lluís Artigues
FUNDACIÓ TUTELAR

Sant Pere Claver
FUNDACIÓ SERVEIS SOCIALS

Sant Pere Claver
INSTITUT DOCENT-RECERCA

www.santpereclaver.org
info@santpereclaver.org
Telf. 93 442 39 03

© Sant Pere Claver 2015