

CONVOCATÒRIA DE PROVES SELECTIVES PER A L'ACCÉS DE PERSONAL A L'ESCALA ADMINISTRATIVA

Resolució 2042/2016 de 24 de novembre

SEGON EXERCICI

Data: 24 de maig de 2017

INSTRUCCIONS

- Indiqueu les vostres respostes al full de lectura òptica.
- L'enunciat està imprès a doble cara.
- Resposta correcta: 1 punt; resposta incorrecta: descompta 0,33 punts; resposta en blanc: no descompta punts.
- Temps màxim: 2 hores

NO OBRIU AQUEST QÜESTIONARI FINS QUE NO SE US INDIQUI



1. A tot l'equip ens preocupa aconseguir una autèntica cohesió i compromís, que el clima sigui el més satisfactori per a tots i que siguem productius. Per això vam decidir aplicar la tècnica creativa grupal Pluja d'Idees amb l'objectiu d'identificar els aspectes més rellevants que ens ho permetran. Selecciona l'afirmació que es correspon amb un equip de treball:
 - a) Considerem important que el treball es distribueixi a parts iguals perquè no hi hagi diferències i greuges comparatius entre nosaltres.
 - b) Establim la decisió d'implantar sistemàticament i de forma periòdica una autoavaluació grupal dels nostres punts forts i de les nostres àrees de millora.
 - c) Per avançar com a equip i ser més ràpids i productius, cal que cada membre s'especialitzi i sigui expert en unes tasques en concret. Cada membre domina un aspecte que sumats, fa que podem respondre a les necessitats dels nostres usuaris.

2. Després d'una important reunió a on l'equip havia de solucionar un parell de situacions problemàtiques que afecten la imatge de la unitat i dificulten la resposta a les necessitats dels seus usuaris, la sensació general és que s'ha treballat com un autèntic equip. Quins dels següents comportaments en la reunió es correspondrien amb un equip de treball?
 - a) Els membres han adoptat una actitud conformista que ha afavorit l'acceptació de les propostes d'un membre i ha permès finalitzar ràpidament la reunió amb un pla d'acció.
 - b) S'ha decidit prendre les decisions de manera consultiva, és a dir, per unanimitat, el que significa que tots o la majoria dels membres, després d'un actiu debat en comú, estan d'acord amb la decisió adoptada, tots comparteixen el mateix enfocament.
 - c) Han sorgit diverses situacions conflictives en alguns moments de la reunió per malentesos i desacords però s'ha aprofitat com un factor positiu per a aconseguir canvis i trobar solucions.

3. A les nostres converses podem patir distorsions i malentesos ja que comunicar-nos és un procés complex. Selecciona quina de les següents afirmacions és important per millorar la nostra capacitat comunicativa:
 - a) Els missatges com més curts i telegràfics millor ja que podem caure ràpidament en un excés d'informació que satura l'interlocutor.
 - b) L'ús d'expressions del tipus "hauries" faciliten el procés comunicatiu.
 - c) L'important no és el que volem dir, sinó el que interpreta l'interlocutor.

4. L'efecte "halo" és una barrera comunicativa freqüent. Davant d'un company que està realitzant la presentació d'un nou procediment, quina de les següents reflexions reflectiria aquest fenomen?
 - a) Encara recordo quan Joan em va posar en evidència davant del cap ... em va retreure que no tingués els arxius organitzats. Com si ell fos un model d'ordre i neteja!
 - b) Mira a Joan, què bé s'expressa! Segur que és una persona intel·ligent i raonable.
 - c) Del que està comentant Joan, el que puc interpretar és que segur que assumiré la nova responsabilitat ... de tots els presents, sóc la que té més experiència en el tema. Què bé!

5. Indica quina de les següents alternatives assenyalava les barreres clàssiques del receptor que poden obstaculitzar una comunicació efectiva:
- La inferència i la redundància.
 - La memòria i tendència a jutjar.
 - La manca de coherència entre el comportament llenguatge verbal i no verbal.
6. En una reunió amb persones d'una altra unitat arribem a un punt en el que hi ha tensió sobre el repartiment de tasques per desenvolupar un projecte. En aquest context, una persona de l'altra unitat ens demana directament que assumim un treball aquesta mateixa setmana.
- Nosaltres considerem que no ens correspon per una sèrie de raons i li responem: "Entenc que aneu molt justos de temps i amb certa pressió per presentar l'informe aquest divendres, però, jo no puc redactar-lo perquè he de preparar les dues reunions de la setmana que ve sobre els nous serveis que oferirem al 2018 ". Estaríem aplicant la tècnica de:
- Ajornament assertiu.
 - Asserció negativa.
 - Assertivitat empàtica.
7. Una deficiente comunicació és una de les principals causes de conflictes en l'entorn laboral. Per comunicar-nos adequadament, hem de tenir en compte una sèrie d'aspectes:
- Utilitzar un llenguatge senzill i en general, un vocabulari variat, precís i visual afavoreix la nostra capacitat comunicativa.
 - Expressions verbals com frases fetes del tipus "és obvi que ...", "d'alguna manera ..." faciliten la interpretació i la reformulació del missatge en una conversa.
 - Utilitzar vocabulari adaptat al nostre interlocutor i utilitzar sempre el feedback, afavoreix la comprensió per part del receptor del missatge que volem transmetre.
8. Desitgem donar-li un feedback a un company per coordinar-nos millor amb ell sobre una sèrie d'actuacions que ha realitzat en la prestació d'un servei en el qual intervenim tots dos. Selecciona l'afirmació correcta:
- Perquè sigui eficaç, som conscients que el feedback ha de basar-se en la nostra visió particular i l'hem de realitzar d'una manera propera a partir del que hem viscut en primera persona.
 - Ens comenta que està una mica atabalat perquè ha de presentar un informe en 10 minuts i l'està finalitzant ara. Tenint en compte la seva manca de temps li comentem de manera concisa i l'emplaço acabar de parlar-ho més tard.
 - És recomanable dosificar la informació que li transmetrem en el feedback i valorar si és realment desitjat pel nostre interlocutor.

9. Una habilitat imprescindible per actuar com a bons comunicadors no és només expressar-nos amb fluïdesa verbal i d'una manera clara i precisa, també ho és saber escoltar activament. Un grup de companys estem debatent sobre com aconseguir-ho, ja que l'habilitat d'escolta és difícil de trobar. Selecciona l'afirmació correcta:
- Un oient es caracteritza per adoptar un comportament no verbal determinat, com mantenir el contacte visual, una postura oberta o lleus assentiments amb el cap mentre la persona ens parla.
 - Utilitzar expressions d'ànim i suport com "mantingues la calma, ja veuràs com es resol" són expressions que denoten empatia, que hem escoltat atenta i activament i generen sentiments positius en la persona escoltada.
 - Utilitzar tècniques com el ressò, el silenci i la síndrome de l'expert ens faciliten el poder escoltar adequadament i que la persona se senti realment escoltada.
10. Si li dic a una companya: "Mai m'escoltes quan et parlo". I ella em contesta "Què creus que podria fer perquè això no tornés a passar?" Quina tècnica assertiva està utilitzant?
- El banc de boira o fogging.
 - La tècnica de l'acord assertiu.
 - La tècnica de la pregunta assertiva.
11. Fa unes setmanes que formem part d'un equip interdepartamental que treballa en la generació de propostes de millora i idees innovadores dins de la institució en la que treballem. A hores d'ara ja anem observant certa evolució en l'equip ja que van apareixent crítiques constructives, els conflictes es van reduint i estem aconseguint alguns objectius. En quina fase de desenvolupament grupal ens trobaríem?
- La fase de verificació.
 - La fase d'execució.
 - La fase normativa.
12. En una reunió entre persones que treballen en diferents unitats es parla sobre el valor que pot aportar la millora contínua en la institució en la que treballen. Les idees que es comenten són variades. Selecciona la correcta:
- Hi ha límits en la millora, no sempre podem progressar i incorporar noves idees.
 - És millor sumar les idees de 10 persones que esperar la idea brillant d'una sola persona.
 - Un participant en la reunió afirma que és una qüestió de lideratge. Són els responsables de cada unitat els que han d'aportar i promoure idees i millores. Aquesta responsabilitat recau sobre els comandaments.
13. En una reunió d'equip, s'ha de decidir què fer davant els resultats de la implantació d'una nova activitat esportiva que s'ha ofert als estudiants i que s'ha posat en marxa com a prova pilot. Els resultats no han estat els esperats: els índexs de participació han estat molt baixos, s'han generat moltes queixes i el pressupost disponible no cobreix les necessitats per al seu manteniment. Un company insisteix reiteradament, tot i la valoració contrària de la resta de l'equip, en mantenir-la donat que en un altre entorn universitari sí va tenir èxit. Quin biaix cognitiu s'està donant en la valoració d'aquesta persona:
- L'efecte Barnum.
 - Un biaix d'autojustificació.
 - Un biaix cognitiu de confirmació.

14. En el dia a dia hem de resoldre a la nostra feina problemes que poden ser més o menys complexes. Un principi o recomanació que ens pot ajudar a solucionar-los de manera més eficaç és:
- La importància de treballar sobre els símptomes de la situació problemàtica que vulguem resoldre ja que, en base a aquestes dades, ens serà molt més senzill eliminar el problema buscant solucions creatives.
 - És important obtenir informació de diferents fonts. El contrast entre informació de persones que tenen coneixements sobre la temàtica que estem analitzant i les que no en tenen és una estratègia d'aplicació general en l'anàlisi dels problemes.
 - Un aspecte que ens pot ajudar a resoldre una situació problemàtica és consultar a persones que tinguin coneixements sobre el tema. La informació que utilitzem s'ha de caracteritzar per la seva rellevància, pertinença, veracitat i suficiència.
15. La tècnica de pluja d'idees és una de les més usades per potenciar i aprofitar la capacitat creativa dels membres de l'equip. Per a la seva correcta implementació:
- Un moderador ha d'evitar el plagi i la repetició d'idees per no entorpir la generació de noves.
 - Des del primer moment d'aplicació de la tècnica, es busca la qualitat de les idees proposades per resoldre el problema i trobar solucions adequades.
 - És important crear un ambient informal, relaxat i amistós entre els membres de l'equip.
16. Volem eliminar una sèrie d'errades que estem detectant en un procés intern en el qual apareixen tasques duplicades que allarguen innecessàriament la durada d'un procés. Per aquest motiu ens estem plantejant una eina cíclica com és la roda de Deming. Aquesta tècnica:
- Consta de les fases següents: execució de solucions, verificació dels resultats obtinguts i elements de correcció.
 - Requereix que un cop coneixem l'objectiu que volem aconseguir passem per les següents fases: planificació, execució, verificació i actuació.
 - Cap de les anteriors respostes és correcta.
17. S'acaba de modificar el vostre lloc de treball ja que les directrius del servei on treballes han canviat i s'ha d'aprendre una nova forma de realitzar les tasques. Un company es lamenta contínuament de la situació i això et porta a reflexionar sobre com afrontem els canvis. Selecciona l'afirmació correcta:
- Pensem que situar-nos en la nostra zona de confort és la millor manera d'afrontar les noves situacions ja que ens proporciona seguretat.
 - La por al desconegut, les diferències de prioritats amb la institució o fins i tot la por a l'increment de la pròpia responsabilitat, són resistències freqüents als canvis en l'entorn laboral.
 - És habitual que davant els canvis apareguin resistències i que tots els treballadors passin sempre per totes les fases d'adaptació (negació, ira, negociació, depressió i acceptació).

18. Una competència personal molt valorada avui en dia és la flexibilitat. Quina de les següents afirmacions correspon a una persona flexible?
- En les reunions es mostra obert a entendre i valorar actituds diferents o punts de vista contraris.
 - Assumeixen el control total del seu comportament de forma activa. Decideixen com volen que li afectin les coses i què fer en cada moment, prenent una actitud que s'anticipa i orientada clarament a l'acció.
 - Analitza les opinions d'altres persones i les noves oportunitats d'aprenentatge prenent com a referència models o patrons de conducta adquirits en la seva trajectòria d'aprenentatge.
19. En la revisió dels objectius trimestrals de l'equip on treballes, s'evidencia que els resultats han estat negatius: estava previst finalitzar dos projectes i iniciar la implementació d'unes millores i no ha estat així. Considereu que:
- Cal identificar a les persones que no han pogut assolir els objectius i assignar-los objectius amb menys complexitat.
 - La solució seria valorar si els objectius eren els mateixos per a tots i simples i fàcils d'aconseguir, que són els dos aspectes que ha de complir la metodologia del treball per objectius.
 - A hores d'ara acordeu que cal promoure canvis en la forma de treballar per millorar.
20. Després d'unes lectures que ens han recomanat, hem descobert el concepte d'autoeficàcia com una competència personal rellevant. La autoeficàcia en el treball es caracteritza per:
- Els pensaments que té una persona sobre la seva capacitat i recursos personals per fer front a les diverses situacions a què s'enfronta en el seu treball.
 - El grau en què les persones tenim les tres necessitats dominants en l'entorn laboral: assoliment, poder i afiliació.
 - No col·laborar amb les persones que ens envolten, ni deixar-nos influir per les mateixes, basant-nos només en els èxits que anem aconseguint.
21. Per poder assolir les nostres metes en la feina, una estratègia útil consisteix a treballar per objectius. És important saber què volem aconseguir a través de les nostres activitats però, també és necessari:
- Mantenir-nos centrats, el que ens permet establir terminis i gestionar el temps de manera eficaç per complir un programa de treball.
 - Centrar-nos en el que és urgent per respondre àgilment a les demandes del treball i així solucionar les tasques urgents per sistema.
 - Assumir que es pot fer tot. Només és qüestió de dedicar més temps i perseverar.
22. Per marcar-me objectius, utilitzo la metodologia SMART, una de les més efectives i fàcils d'aplicar. Atenent a aquesta metodologia, identifica l'objectiu que estigui correctament definit:
- Millorar la qualitat del servei en l'atenció a l'usuari abans de la fi del 2017, per complir amb la normativa interna de la institució.
 - Redactar un manual de procediments interns abans del 31.10.17 per complir amb la normativa interna de la institució.
 - Reduir en un 30% l'índex d'errors en l'emplenament d'impresos de la unitat per complir amb la normativa interna de la institució.

23. En el nostre equip destaquem per la diversitat d'actituds i comportaments que mostrem. Identifica la persona que destaca per la seva capacitat de motivació a l'assoliment:
- Pere es caracteritza per la seva capacitat per proposar noves i innovadores idees així com adaptar-se a diferents tipus d'interlocutors.
 - Sonia que mostra una clara tendència a assumir tasques difícils i desafidores. No s'acovardeix davant els nous reptes.
 - Lourdes destaca per la seva capacitat d'influència en els altres, aconseguir que altres persones arribin a compartir els seus pensaments i punts de vista.
24. En una unitat, s'estan duent a terme tot un seguit de canvis per unes actualitzacions en el sistema informàtic així com una reorganització de l'espai de treball per ajustar-nos millor a l'ampliació de personal que s'està duent a terme. Com podem potenciar la nostra flexibilitat?
- Preparar-nos per aquests canvis imaginant diferents escenaris i així poder assumir les noves situacions des de qualsevol enfocament.
 - Mantenir els nostres hàbits i costums perquè el canvi ens afecti el menys possible i poder assumir millor les modificacions.
 - Acceptar amb optimisme tot el que se'ns demani, qualsevol canvi, ja que així podem demostrar la nostra capacitat real d'adaptació i flexibilitat a diferents situacions.
25. Quan parlem d'en Jordi, parlem d'una persona proactiva. En la darrera reunió d'equip que vam tenir per marcar els objectius del proper trimestre, va donar mostres d'aquesta competència i va influir en la resta dels membres. Selecciona el comportament que exemplifica aquesta actitud proactiva:
- Va potenciar que l'equip es centrés en els riscos i les preocupacions que formen part de qualsevol situació problemàtica. També va destacar per la seva capacitat d'adaptació a les circumstàncies tal com vénen.
 - Va destacar pel seu positivisme davant els problemes i va mostrar una elevada capacitat resolutiva ja que ajudava a prendre decisions ràpides i pragmàtiques. També va accentuar la seva capacitat creativa i generadora de noves alternatives.
 - Va ajudar a que fossin els altres els que aportessin idees i prenguessin la iniciativa segons els objectius de la reunió. Així mateix va destacar pels seus nivells de motivació extrínseca.
26. Una de les principals funcions de la vostra feina és atendre telefònicament als usuaris del servei. Un company acaba d'incorporar-se al vostre equip i us adreça alguns dubtes que té sobre com oferir una atenció telefònica de qualitat. Quin dels següents consells seria correcte?
- És recomanable parlar amb serietat i formalitat, sense somriure, per transmetre seguretat i confiança en el que diem per telèfon.
 - És molt important prestar especial atenció a l'entonació de la veu com un element clau en la conversa telefònica.
 - La posició del cos que adoptem en un diàleg telefònic són indiferents ja que l'interlocutor, a l'altre costat del telèfon, no ens pot veure.

27. En una trucada telefònica, davant d'un usuari irritat pel que ell considera un mal servei per la nostra part i que va acompanyat de crits i fins i tot desqualificacions personals, una reacció eficaç seria:
- Si no estem d'acord amb la interpretació que fa l'usuari de la situació podem utilitzar la tècnica del disc ratllat.
 - Si tenim raó i l'usuari està errat en la seva queixa una vegada que ho hem comprovat, podem dir-li que "no té raó" o "està equivocat" per aclarir com més aviat millor el fet i trobar una solució satisfactòria.
 - Si la situació es posa difícil, el millor és interrompre educadament i, abans de que l'usuari s'enfadi més, acceptar la nostra responsabilitat.
28. Podem afirmar que el compromís d'una persona mostraria la seva implicació intel·lectual i emocional cap al treball i l'organització a la qual pertany. Àlex és un company d'equip que en les seves actituds mostra una forta interiorització i acceptació dels objectius, els valors i la filosofia de la nostra organització. Així mateix, desitja créixer i desenvolupar-se professionalment amb i en la institució.
- Podem afirmar que mostra un clar compromís afectiu.
 - El seu nivell de compromís el podem definir com de continuïtat.
 - El seu nivell de compromís s'englobaria dins del que es defineix com normatiu.
29. Un usuari se'ns acosta molt alterat per un correu electrònic que li hem enviat des de la unitat reclamant-li un document que no ha presentat. Ens replica amb males maneres dient-nos que ja ens el va entregar i que l'estem molestant innecessàriament. Davant d'aquesta situació, quines pautes podem seguir?
- Respondre "M'estranya el que diu, no obstant ho revisem amb detall i ja el trucarem per veure què ha passat".
 - Deixar que l'usuari es desfogui, escoltar-lo sense expressió d'hostilitat i restar-li importància a l'assumpte. Posteriorment buscar solucions i proposar-li.
 - Deixar que l'usuari es desfogui, controlar el nostre propi estat emocional, escoltar-lo, empatitzar amb alguna frase del tipus "entenc la seva postura" i dir-li a continuació: "ho estudiarem i li donarem una solució immediatament."
30. A la feina, hem d'atendre a nombrosos usuaris per resoldre les seves consultes o assessorar-los en el que necessitin. Quan els atenem ja sigui presencialment o mitjançant el telèfon, com a norma general:
- Per oferir un servei de qualitat, és important cuidar com finalitzem el contacte a través del comiat, ja que és l'última imatge que es porta l'usuari del servei rebut.
 - Es recomana fer les mínimes preguntes a la persona ja que si preguntem massa podem transmetre fàcilment sensació d'inseguretat i manca de solvència en el contacte amb l'usuari.
 - Utilitzar el nom de la persona i un llenguatge informal i familiar afavoreix la sensació d'un tracte proper i personalitzat que facilita la interacció amb l'interlocutor.

Segon exercici amb respostes correctes en verd i correspondència amb la documentació de referència

1. A tot l'equip ens preocupa aconseguir una autèntica cohesió i compromís, que el clima sigui el més satisfactori per a tots i que siguem productius. Per això vam decidir aplicar la tècnica creativa grupal Pluja d'Idees amb l'objectiu d'identificar els aspectes més rellevants que ens ho permetran. Selecciona l'afirmació que es correspon amb un equip de treball:
 - a) Considerem important que el treball es distribueixi a parts iguals perquè no hi hagi diferències i greuges comparatius entre nosaltres.
 - b) Establim la decisió d'implantar sistemàticament i de forma periòdica una autoavaluació grupal dels nostres punts forts i de les nostres àrees de millora.
 - c) Per avançar com a equip i ser més ràpids i productius, cal que cada membre s'especialitzi i sigui expert en unes tasques en concret. Cada membre domina un aspecte que sumats, fa que podem respondre a les necessitats dels nostres usuaris.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 3, 4, 5 i 6.

2. Després d'una important reunió a on l'equip havia de solucionar un parell de situacions problemàtiques que afecten la imatge de la unitat i dificulten la resposta a les necessitats dels seus usuaris, la sensació general és que s'ha treballat com un autèntic equip. Quins dels següents comportaments en la reunió es correspondrien amb un equip de treball?
 - a) Els membres han adoptat una actitud conformista que ha afavorit l'acceptació de les propostes d'un membre i ha permès finalitzar ràpidament la reunió amb un pla d'acció.
 - b) S'ha decidit prendre les decisions de manera consultiva, és a dir, per unanimitat, el que significa que tots o la majoria dels membres, després d'un actiu debat en comú, estan d'acord amb la decisió adoptada, tots comparteixen el mateix enfocament.
 - c) Han sorgit diverses situacions conflictives en alguns moments de la reunió per malentesos i desacords però s'ha aprofitat com un factor positiu per a aconseguir canvis i trobar solucions.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 4 i 9.

3. A les nostres converses podem patir distorsions i malentesos ja que comunicar-nos és un procés complex. Selecciona quina de les següents afirmacions és important per millorar la nostra capacitat comunicativa:
 - a) Els missatges com més curts i telegràfics millor ja que podem caure ràpidament en un excés d'informació que saturi l'interlocutor.
 - b) L'ús d'expressions del tipus "hauries" faciliten el procés comunicatiu.
 - c) L'important no és el que volem dir, sinó el que interpreta l'interlocutor.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 18 i 19.

4. L'efecte "halo" és una barrera comunicativa freqüent. Davant d'un company que està realitzant la presentació d'un nou procediment, quina de les següents reflexions reflectiria aquest fenomen?
 - a) Encara recordo quan Joan em va posar en evidència davant del cap ... em va retreure que no tingués els arxius organitzats. Com si ell fos un model d'ordre i neteja!
 - b) Mira a Joan, què bé s'expressa! Segur que és una persona intel·ligent i raonable.
 - c) Del que està comentant Joan, el que puc interpretar és que segur que assumiré la nova responsabilitat ... de tots els presents, sóc la que té més experiència en el tema. Què bé!

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 16 i 17.

5. Indica quina de les següents alternatives assenyala les barreres clàssiques del receptor que poden obstaculitzar una comunicació efectiva:
- La inferència i la redundància.
 - La memòria i tendència a jutjar.
 - La manca de coherència entre el comportament llenguatge verbal i no verbal.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 15, 16 i 17.

6. En una reunió amb persones d'una altra unitat arribem a un punt en el que hi ha tensió sobre el repartiment de tasques per desenvolupar un projecte. En aquest context, una persona de l'altra unitat ens demana directament que assumim un treball aquesta mateixa setmana.

Nosaltres considerem que no ens correspon per una sèrie de raons i li responem: "Entenc que aneu molt justos de temps i amb certa pressió per presentar l'informe aquest divendres, però, jo no puc redactar-lo perquè he de preparar les dues reunions de la setmana que ve sobre els nous serveis que oferirem al 2018 ". Estaríem aplicant la tècnica de:

- Ajornament assertiu.
- Asserció negativa.
- Assertivitat empàtica.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgina 31.

7. Una deficiente comunicació és una de les principals causes de conflictes en l'entorn laboral. Per comunicar-nos adequadament, hem de tenir en compte una sèrie d'aspectes:
- Utilitzar un llenguatge senzill i en general, un vocabulari variat, precís i visual afavoreix la nostra capacitat comunicativa.
 - Expressions verbals com frases fetes del tipus "és obvi que ...", "d'alguna manera ..." faciliten la interpretació i la reformulació del missatge en una conversa.
 - Utilitzar vocabulari adaptat al nostre interlocutor i utilitzar sempre el feedback, afavoreix la comprensió per part del receptor del missatge que volem transmetre.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 20 i 21.

8. Desitgem donar-li un feedback a un company per coordinar-nos millor amb ell sobre una sèrie d'actuacions que ha realitzat en la prestació d'un servei en el qual intervenim tots dos. Selecciona l'afirmació correcta:
- Perquè sigui eficaç, som conscients que el feedback ha de basar-se en la nostra visió particular i l'hem de realitzar d'una manera propera a partir del que hem viscut en primera persona.
 - Ens comenta que està una mica atabalat perquè ha de presentar un informe en 10 minuts i l'està finalitzant ara. Tenint en compte la seva manca de temps li comentem de manera concisa i l'emplaço acabar de parlar-ho més tard.
 - És recomanable dosificar la informació que li transmetrem en el feedback i valorar si és realment desitjat pel nostre interlocutor.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgina 21.

9. Una habilitat imprescindible per actuar com a bons comunicadors no és només expressar-nos amb fluïdesa verbal i d'una manera clara i precisa, també ho és saber escoltar

activament. Un grup de companys estem debatent sobre com aconseguir-ho, ja que l'habilitat d'escolta és difícil de trobar. Selecciona l'afirmació correcta:

- a) Un oient es caracteritza per adoptar un comportament no verbal determinat, com mantenir el contacte visual, una postura oberta o lleus assentiments amb el cap mentre la persona ens parla.
- b) Utilitzar expressions d'ànim i suport com "mantingues la calma, ja veuràs com es resol" són expressions que denoten empatia, que hem escoltat atenta i activament i generen sentiments positius en la persona escoltada.
- c) Utilitzar tècniques com el ressò, el silenci i la síndrome de l'expert ens faciliten el poder escoltar adequadament i que la persona se senti realment escoltada.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 22, 23, 24 i 25.

10. Si li dic a una companya: "Mai m'escoltes quan et parlo". I ella em contesta "Què creus que podria fer perquè això no tornés a passar?" Quina tècnica assertiva està utilitzant?

- a) El banc de boira o fogging.
- b) La tècnica de l'acord assertiu.
- c) La tècnica de la pregunta assertiva.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 31 i 32.

11. Fa unes setmanes que formem part d'un equip interdepartamental que treballa en la generació de propostes de millora i idees innovadores dins de la institució en la que treballem. A hores d'ara ja anem observant certa evolució en l'equip ja que van apareixent crítiques constructives, els conflictes es van reduint i estem aconseguint alguns objectius. En quina fase de desenvolupament grupal ens trobaríem?

- a) La fase de verificació.
- b) La fase d'execució.
- c) La fase normativa.

Manual esperit d'equip i comunicació. Resposta pàgines 11 i 12.

12. En una reunió entre persones que treballen en diferents unitats es parla sobre el valor que pot aportar la millora contínua en la institució en la que treballen. Les idees que es comenten són variades. Selecciona la correcta:

- a) Hi ha límits en la millora, no sempre podem progressar i incorporar noves idees.
- b) És millor sumar les idees de 10 persones que esperar la idea brillant d'una sola persona.
- c) Un participant en la reunió afirma que és una qüestió de lideratge. Són els responsables de cada unitat els que han d'aportar i promoure idees i millores. Aquesta responsabilitat recau sobre els comandaments.

Manual orientació a la millora i solució de problemes. Resposta pàgines 3, 4, 5 i 6.

13. En una reunió d'equip, s'ha de decidir què fer davant els resultats de la implantació d'una nova activitat esportiva que s'ha ofert als estudiants i que s'ha posat en marxa com a prova pilot. Els resultats no han estat els esperats: els índexs de participació han estat molt baixos, s'han generat moltes queixes i el pressupost disponible no cobreix les necessitats per al seu manteniment. Un company insisteix reiteradament, tot i la valoració contrària de la resta de l'equip, en mantenir-la donat que en un altre entorn universitari sí va tenir èxit. Quin biaix cognitiu s'està donant en la valoració d'aquesta persona:

- a) L'efecte Barnum.
- b) Un biaix d'autojustificació.

- c) Un biaix cognitiu de confirmació.

Manual orientació a la millora i solució de problemes. Resposta pàgina 16.

14. En el dia a dia hem de resoldre a la nostra feina problemes que poden ser més o menys complexes. Un principi o recomanació que ens pot ajudar a solucionar-los de manera més eficaç és:

- a) La importància de treballar sobre els símptomes de la situació problemàtica que vulguem resoldre ja que, en base a aquestes dades, ens serà molt més senzill eliminar el problema buscant solucions creatives.
- b) És important obtenir informació de diferents fonts. El contrast entre informació de persones que tenen coneixements sobre la temàtica que estem analitzant i les que no en tenen és una estratègia d'aplicació general en l'anàlisi dels problemes.
- c) Un aspecte que ens pot ajudar a resoldre una situació problemàtica és consultar a persones que tinguin coneixements sobre el tema. La informació que utilitzem s'ha de caracteritzar per la seva rellevància, pertinença, veracitat i suficiència.

Manual orientació a la millora i solució de problemes. Resposta pàgines 15 i 18.

15. La tècnica de pluja d'idees és una de les més usades per potenciar i aprofitar la capacitat creativa dels membres de l'equip. Per a la seva correcta implementació:

- a) Un moderador ha d'evitar el plagi i la repetició d'idees per no entorpir la generació de noves.
- b) Des del primer moment d'aplicació de la tècnica, es busca la qualitat de les idees proposades per resoldre el problema i trobar solucions adequades.
- c) És important crear un ambient informal, relaxat i amistós entre els membres de l'equip.

Manual orientació a la millora i solució de problemes. Resposta pàgina 27.

16. Volem eliminar una sèrie d'errades que estem detectant en un procés intern en el qual apareixen tasques duplicades que allarguen innecessàriament la durada d'un procés. Per aquest motiu ens estem plantejant una eina cíclica com és la roda de Deming. Aquesta tècnica:

- a) Consta de les fases següents: execució de solucions, verificació dels resultats obtinguts i elements de correcció.
- b) Requereix que un cop coneixem l'objectiu que volem aconseguir passem per les següents fases: planificació, execució, verificació i actuació.
- c) Cap de les anteriors respostes és correcta.

Manual orientació a la millora i solució de problemes. Resposta pàgines 8 i 9.

17. S'acaba de modificar el vostre lloc de treball ja que les directrius del servei on treballes han canviat i s'ha d'aprendre una nova forma de realitzar les tasques. Un company es lamenta contínuament de la situació i això et porta a reflexionar sobre com afrontem els canvis. Selecciona l'afirmació correcta:

- a) Pensem que situar-nos en la nostra zona de confort és la millor manera d'afrontar les noves situacions ja que ens proporciona seguretat.
- b) La por al desconegut, les diferències de prioritats amb la institució o fins i tot la por a l'increment de la pròpia responsabilitat, són resistències freqüents als canvis en l'entorn laboral.

- c) És habitual que davant els canvis apareguin resistències i que tots els treballadors passin sempre per totes les fases d'adaptació (negació, ira, negociació, depressió i acceptació).

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 4, 5, 6, 7, 8 i 9.

18. Una competència personal molt valorada avui en dia és la flexibilitat. Quina de les següents afirmacions correspon a una persona flexible?

- a) **En les reunions es mostra obert a entendre i valorar actituds diferents o punts de vista contraris.**
- b) Assumeixen el control total del seu comportament de forma activa. Decideixen com volen que li afectin les coses i què fer en cada moment, prenent una actitud que s'anticipa i orientada clarament a l'acció.
- c) Analitza les opinions d'altres persones i les noves oportunitats d'aprenentatge prenent com a referència models o patrons de conducta adquirits en la seva trajectòria d'aprenentatge.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 11 i 12.

19. En la revisió dels objectius trimestrals de l'equip on treballes, s'evidencia que els resultats han estat negatius: estava previst finalitzar dos projectes i iniciar la implementació d'unes millores i no ha estat així. Considereu que:

- a) Cal identificar a les persones que no han pogut assolir els objectius i assignar-los objectius amb menys complexitat.
- b) La solució seria valorar si els objectius eren els mateixos per a tots i simples i fàcils d'aconseguir, que són els dos aspectes que ha de complir la metodologia del treball per objectius.
- c) **A hores d'ara acordeu que cal promoure canvis en la forma de treballar per millorar.**

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgina 15.

20. Després d'unes lectures que ens han recomanat, hem descobert el concepte d'autoeficàcia com una competència personal rellevant. La autoeficàcia en el treball es caracteritza per:

- a) **Els pensaments que té una persona sobre la seva capacitat i recursos personals per fer front a les diverses situacions a què s'enfronta en el seu treball.**
- b) El grau en què les persones tenim les tres necessitats dominants en l'entorn laboral: assoliment, poder i afiliació.
- c) No col·laborar amb les persones que ens envolten, ni deixar-nos influir per les mateixes, basant-nos només en els èxits que anem aconseguint.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 16 i 17.

21. Per poder assolir les nostres metes en la feina, una estratègia útil consisteix a treballar per objectius. És important saber què volem aconseguir a través de les nostres activitats però, també és necessari:

- a) **Mantenir-nos centrats, el que ens permet establir terminis i gestionar el temps de manera eficaç per complir un programa de treball.**
- b) Centrar-nos en el que és urgent per respondre àgilment a les demandes del treball i així solucionar les tasques urgents per sistema.
- c) Assumir que es pot fer tot. Només és qüestió de dedicar més temps i perseverar.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 19 i 20.

22. Per marcar-me objectius, utilitzo la metodologia SMART, una de les més efectives i fàcils d'aplicar. Atenent a aquesta metodologia, identifica l'objectiu que estigui correctament definit:

- a) Millorar la qualitat del servei en l'atenció a l'usuari abans de la fi del 2017, per complir amb la normativa interna de la institució.
- b) Redactar un manual de procediments interns abans del 31.10.17 per complir amb la normativa interna de la institució.
- c) Reduir en un 30% l'índex d'errors en l'emplenament d'impresos de la unitat per complir amb la normativa interna de la institució.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 19 i 20.

23. En el nostre equip destaquem per la diversitat d'actituds i comportaments que mostrem. Identifica la persona que destaca per la seva capacitat de motivació a l'assoliment:

- a) Pere es caracteritza per la seva capacitat per proposar noves i innovadores idees així com adaptar-se a diferents tipus d'interlocutors.
- b) Sonia que mostra una clara tendència a assumir tasques difícils i desafidores. No s'acovardeix davant els nous reptes.
- c) Lourdes destaca per la seva capacitat d'influència en els altres, aconseguir que altres persones arribin a compartir els seus pensaments i punts de vista.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 28 i 29.

24. En una unitat, s'estan duent a terme tot un seguit de canvis per unes actualitzacions en el sistema informàtic així com una reorganització de l'espai de treball per ajustar-nos millor a l'ampliació de personal que s'està duent a terme. Com podem potenciar la nostra flexibilitat?

- a) Preparar-nos per aquests canvis imaginant diferents escenaris i així poder assumir les noves situacions des de qualsevol enfocament.
- b) Mantenir els nostres hàbits i costums perquè el canvi ens afecti el menys possible i poder assumir millor les modificacions.
- c) Acceptar amb optimisme tot el que se'ns demani, qualsevol canvi, ja que així podem demostrar la nostra capacitat real d'adaptació i flexibilitat a diferents situacions.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 11, 12 i 13.

25. Quan parlem d'en Jordi, parlem d'una persona proactiva. En la darrera reunió d'equip que vam tenir per marcar els objectius del proper trimestre, va donar mostres d'aquesta competència i va influir en la resta dels membres. Selecciona el comportament que exemplifica aquesta actitud proactiva:

- a) Va potenciar que l'equip es centrés en els riscos i les preocupacions que formen part de qualsevol situació problemàtica. També va destacar per la seva capacitat d'adaptació a les circumstàncies tal com vénen.
- b) Va destacar pel seu positivisme davant els problemes i va mostrar una elevada capacitat resolutiva ja que ajudava a prendre decisions ràpides i pragmàtiques. També va accentuar la seva capacitat creativa i generadora de noves alternatives.
- c) Va ajudar a que fossin els altres els que aportessin idees i prenguessin la iniciativa segons els objectius de la reunió. Així mateix va destacar pels seus nivells de motivació extrínseca.

Manual flexibilitat i assoliment. Resposta pàgines 31 i 32.

26. Una de les principals funcions de la vostra feina és atendre telefònicament als usuaris del servei. Un company acaba d'incorporar-se al vostre equip i us adreça alguns dubtes que té sobre com oferir una atenció telefònica de qualitat. Quin dels següents consells seria correcte?

- a) És recomanable parlar amb serietat i formalitat, sense somriure, per transmetre seguretat i confiança en el que diem per telèfon.
- b) És molt important prestar especial atenció a l'entonació de la veu com un element clau en la conversa telefònica.
- c) La posició del cos que adoptem en un diàleg telefònic són indiferents ja que l'interlocutor, a l'altre costat del telèfon, no ens pot veure.

Manual compromís amb el servei públic i la institució. Resposta pàgines 13 i 15.

27. En una trucada telefònica, davant d'un usuari irritat pel que ell considera un mal servei per la nostra part i que va acompanyat de crits i fins i tot desqualificacions personals, una reacció eficaç seria:

- a) Si no estem d'acord amb la interpretació que fa l'usuari de la situació podem utilitzar la tècnica del disc ratllat.
- b) Si tenim raó i l'usuari està errat en la seva queixa una vegada que ho hem comprovat, podem dir-li que "no té raó" o "està equivocat" per aclarir com més aviat millor el fet i trobar una solució satisfactòria.
- c) Si la situació es posa difícil, el millor és interrompre educadament i, abans de que l'usuari s'enfadi més, acceptar la nostra responsabilitat.

Manual compromís amb el servei públic i la institució. Resposta pàgines 20, 21 i 23.

28. Podem afirmar que el compromís d'una persona mostraria la seva implicació intel·lectual i emocional cap al treball i l'organització a la qual pertany. Àlex és un company d'equip que en les seves actituds mostra una forta interiorització i acceptació dels objectius, els valors i la filosofia de la nostra organització. Així mateix, desitja créixer i desenvolupar-se professionalment amb i en la institució.

- a) Podem afirmar que mostra un clar compromís afectiu.
- b) El seu nivell de compromís el podem definir com de continuïtat.
- c) El seu nivell compromís s'englobaria dins del que es defineix com normatiu.

Manual compromís amb el servei públic i la institució. Resposta pàgina 3.

29. Un usuari se'ns acosta molt alterat per un correu electrònic que li hem enviat des de la unitat reclamant-li un document que no ha presentat. Ens replica amb males maneres dient-nos que ja ens el va entregar i que l'estem molestant innecessàriament. Davant d'aquesta situació, quines pautes podem seguir?

- a) Respondre "M'estranya el que diu, no obstant ho revisem amb detall i ja el trucarem per veure què ha passat".
- b) Deixar que l'usuari es desfogui, escoltar-lo sense expressió d'hostilitat i restar-li importància a l'assumpte. Posteriorment buscar solucions i proposar-li.
- c) Deixar que l'usuari es desfogui, controlar el nostre propi estat emocional, escoltar-lo, empatitzar amb alguna frase del tipus "entenc la seva postura" i dir-li a continuació: "ho estudiarem i li donarem una solució immediatament."

Manual compromís amb el servei públic i la institució. Resposta pàgines 21 i 22.

30. A la feina, hem d'atendre a nombrosos usuaris per resoldre les seves consultes o assessorar-los en el que necessitin. Quan els atenem ja sigui presencialment o mitjançant el telèfon, com a norma general:
- a) Per oferir un servei de qualitat, és important cuidar com finalitzem el contacte a través del comiat, ja que és l'última imatge que es porta l'usuari del servei rebut.
 - b) Es recomana fer les mínimes preguntes a la persona ja que si preguntem massa podem transmetre fàcilment sensació d'inseguretat i manca de solvència en el contacte amb l'usuari.
 - c) Utilitzar el nom de la persona i un llenguatge informal i familiar afavoreix la sensació d'un tracte proper i personalitzat que facilita la interacció amb l'interlocutor.

Manual compromís amb el servei públic i la institució. Resposta pàgines 9, 11 i 12.