Generalitat de Catalunya

Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya

Fitxa de curs del catàleg del Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya amb identificació de competències professionals

1. DADES DEL CURS

Nom del curs:	**LA GESTIÓ DEL NO**
Codi:	**GT32**
Nombre d'hores:	5 h.
Nivell:	Avançat
Modalitat:	Presencial
Col·lectiu destinatari:	Coordinadors i coordinadores de voluntariat que vulguin aprofundir i practicar sobre la gestió del "no" en les entrevistes de voluntariat.

2. PROGRAMA FORMATIU

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

- Aplicar tècniques comunicatives per dir que no en els processos de selecció del voluntariat i orientar a la persona voluntària segons el seu perfil.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Reconèixer les causes i les conseqüències del saber dir que no.
- Identificar els criteris inicials de la selecció.
- Utilitzar una comunicació assertiva i empàtica en el feedback negatiu.
- Identificar i seleccionar els diferents recursos d'orientació de la persona i derivar-la segons el seu perfil (competències, necessitats i interessos).

CONTINGUTS D'APRENENTATGE

- La paraula "No" a la societat.
- La selecció del voluntariat.
  - Els criteris de la selecció d´entitat i de confidencialitat de l'entitat.
  - El perfil de la persona que selecciona voluntaris: l'autoavaluació de la pròpia competència.
  - L´adequació entre el perfil de voluntariat i el perfil de la persona.
  - La presa de decisió en l´elecció del candidat.
- Quan i com dir "No".
- Els processos de derivacions i orientacions en la selecció del voluntariat.

PROCEDIMENTS

- Aplicació de tècniques per dir que "no".
- Aplicació de tècniques de comunicació assertiva i empàtica.
- Gestió de persones: la selecció i derivació del voluntariat.
- Utilització i aplicació de protocols i processos de selecció de persones i de seguretat de la informació.

SISTEMA D'AVALUACIÓ

Assistència	• Superior al 80% de les hores del curs.
Participació a les sessions	• Nivell de participació, actitud receptiva, aportacions interessants
Qualitat dels exercicis	• Valoració positiva per part del tutor/a del curs dels exercicis realitzats.

3. ORIENTACIONS PER A LA PROGRAMACIÓ

CONEIXEMENTS PREVIS DESITJABLES PER A L'ACCÉS AL CURS

- És recomanable conèixer les fases de l'entrevista d'orientació del voluntariat.

4. RELACIÓ AMB EL CATÀLEG I DICCIONARI DE COMPETÈNCIES I METACOMPETÈNCIES DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

COMPETÈNCIES COGNITIVES

PENSAMENT CRÍTIC

Capacitat que permet qüestionar i argumentar conceptes, idees i situacions, i discriminar fal·làcies, incoherències i errors lògics. (Nivell 3):

- Detecta incoherències subtils i fal·làcies argumentals, i troba la manera d'argumentar sense que hi hagi ni incoherències ni fal·làcies.
- Argumenta lògicament idees que no són les estàndard.
- Manté una atenció constant a les incoherències i als errors lògics.

PENSAMENT SISTÈMIC

Capacitat de veure les relacions entre múltiples esdeveniments. (Nivell 3):

- Explica situacions complexes mitjançant models o diagrames de flux.
- Gestiona i canvia processos interns per ajudar a millorar altres processos.
- Comprèn els efectes que es donen en l'entorn i que afecten el seu treball i el dels altres.
- Pren decisions tot tenint presents els diversos elements i les relacions que conformen l'estructura.

RAONAMENT ABSTRACTE

Capacitat de resoldre qüestions de tipus lògic amb agilitat i flexibilitat. (Nivell 3):

- Analitza, relaciona i dedueix conclusions vàlides de caràcter lògic.
- Pot resoldre sil·logismes contextualitzats.
- Identifica els patrons d'una seqüència lògica i té els recursos per completar la seqüència.
- Entén els principis d'ordenació d'ítems no verbals que canvien en relació amb una sèrie de variables.

RAONAMENT ANALÍTIC

Capacitat de comprendre les situacions i de resoldre els problemes separant les parts que els constitueixen i reflexionant de manera lògica i sistemàtica sobre aquestes situacions i aquests problemes. (Nivell 3):

- Pot assumir una activitat o tasca complexa tot descomponent-la en parts més manejables.
- Prepara diagrames per organitzar i descriure processos més complexos.
- Descompon i extreu els elements fonamentals d'una informació o situació general.

RAONAMENT CONCEPTUAL

Capacitat d'identificar models o patrons entre situacions, i d'identificar aspectes clau en assumptes complexos. (Nivell 3):

- Pot captar aspectes comuns o patrons entre situacions diferents.
- Percep similituds entre esdeveniments passats i esdeveniments actuals o futurs, encara que siguin de naturalesa diferent.
- Identifica les claus d'una situació complexa.
- És capaç d'identificar aspectes clau en problemes i situacions que no són obvis per als altres i que no han estat apresos prèviament (ni per mitjà de l'experiència ni per mitjà de l'educació).

RAONAMENT VERBAL

Capacitat d'expressar idees o fets amb claredat i correcció gramatical, i de fer-se entendre i explicar clarament el punt de vista propi. (Nivell 2):

- Expressa idees complexes emprant les paraules adequades.
- Sap triar les paraules i els conceptes tècnics més adients per a cada circumstància o situació, i sap expressar-se amb aquestes paraules i aquests conceptes.
- Pot expressar una mateixa idea o percepció de maneres ben diferents.

COMPETÈNCIES EMOCIONALS. GESTIÓ DE SI MATEIX

ASSERTIVITAT

Capacitat d'expressar les necessitats o els interessos propis tenint en compte els dels altres, sense agredir o evitar el conflicte, i amb amabilitat i respecte. (Nivell 3):

- Expressa les conviccions en el moment adequat, en àmbits diversos i sense agressivitat ni passivitat, encara que sigui sota pressió.
- Facilita que altres persones puguin expressar el que necessiten.

COMPROMÍS

Capacitat de mantenir una implicació activa en allò que s'ha decidit portar a terme, tot i en condicions adverses. (Nivell 3):

- Manté uns nivells d'energia alts i una actitud positiva per dur a terme les tasques acceptades, fins i tot en condicions adverses.
- Assumeix i du a terme compromisos tot superant les limitacions pròpies.
- Si no pot mantenir un compromís, cerca proactivament la manera que es pugui dur a terme igualment.
- Facilita el compromís dels altres.

OBERTURA AL CANVI

Capacitat de reconèixer la necessitat de canviar i d'eliminar barreres, i de fluir amb els canvis. (Nivell 3):

- Avalua sistemàticament el seu entorn per mantenir l'atenció en els canvis.
- Fa adaptacions de l'organització i de les estratègies d'actuació dissenyades en resposta als canvis de l'entorn.
- Motiva les altres persones perquè vegin el canvi com una oportunitat de millorar.
- Gestiona processos de canvi a curt, mitjà i llarg termini.
- Adapta tàctiques i objectius per afrontar una situació nova.
- Revisa les conseqüències de processos de canvi anteriors per tenir-les presents en processos de canvi nous.

PROACTIVITAT

Capacitat d'actuar abans que succeeixi una situació futura, i de prendre el control i d'orientar-se perquè les coses passin d'una manera determinada. (Nivell 3):

- Facilita un ambient de proactivitat, confiança i iniciativa.
- S'arrisca a buscar solucions noves i crea camins nous si és necessari, tot afrontant la incertesa.

RESPONSABILITAT

Capacitat de respondre als deures i compromisos; de fer-se càrrec dels actes i de les conseqüències personals, socials i mediambientals d'aquests actes, i de fer-se càrrec de si mateix. (Nivell 3):

- No se situa en el rol de víctima ni cerca culpables que justifiquin les seves pròpies accions.
- Les seves accions consideren l'impacte triple que provoquen sobre si mateix, sobre la societat i sobre el medi ambient.
- Encoratja els altres a ser responsables i promou la creació d'una cultura de responsabilitat.

TOLERÀNCIA A LA FRUSTRACIÓ

Manteniment ferm de l'actitud positiva i l'energia necessària per fer front als obstacles. (Nivell 3):

- Multiplica els esforços per afrontar la complexitat de l'entorn, que pot produir una pressió més gran sobre la tasca.
- Veu els fracassos com oportunitats per aprendre i per fer més bé les coses en altres ocasions.
- Analitza els fracassos per extreure'n aprenentatges.
- Analitza i resol problemes complexos en situacions que li causen frustració.
- Indaga sobre els sentiments del grup, i motiva el grup a continuar amb el propòsit.
- Davant de situacions de fracàs, comunica el que pensa i el que sent sense temor.

COMPETÈNCIES EMOCIONALS. CONEIXEMENT D'ALTRES PERSONES

EMPATIA

Capacitat de captar i comprendre les preocupacions, els interessos i els sentiments d'altres persones, sense projectar-s'hi ni identificar-s'hi, i de respondre-hi adequadament. (Nivell 3):

- Comprèn el que pensen o senten les altres persones, encara que no ho comparteixi.
- Mostra comprensió envers les altres persones, i ho expressa amb paraules i fets.
- No es projecta en el que passa a l'altra persona ni dona consells basats en la pròpia manera d'entendre, fer o jutjar les coses.
- S'interessa per conèixer els punts de vista dels altres amb la intenció d'ajudar-los amb més eficàcia a assolir les seves fites.

COMPETÈNCIES EMOCIONALS. GESTIÓ DE LES RELACIONS AMB ALTRES PERSONES

GESTIÓ DEL CONFLICTE

Capacitat de reconèixer i gestionar els conflictes i les situacions difícils amb diplomàcia i tacte, i de cercar solucions que satisfacin totes les parts implicades. (Nivell 3):

- Anticipa la reacció de l'interlocutor i es prepara per respondre'l.
- Emet crítiques constructives si cal.
- Mostra receptivitat a l'existència de conflictes, s'interessa pel tema, pot promoure la participació, obre una discussió sobre el tema per esclarir les alternatives, i aporta propostes pròpies.
- Pot comprendre les raons o situacions que duen al conflicte, tant de persones com de grups, i en situacions complexes.
- Gestiona el conflicte traient el millor de les persones implicades i aconseguint que se sentin satisfets.

GESTIÓ DE RECURSOS

Capacitat d'identificar, obtenir i assignar de manera efectiva i oportuna els recursos humans, materials i econòmics per aconseguir els resultats esperats. (Nivell 3):

- Identifica fonts inusuals de recursos.
- Troba maneres originals de gestionar els recursos amb la finalitat de treure'n el màxim rendiment.
- Optimitza la gestió dels recursos que administra més enllà del seu àmbit específic d'acció.
- Planifica recursos amplis i genera procediments de gestió nous.
- Agrega valor i identifica noves fonts de recursos disponibles.

INICIATIVA

Capacitat d'actuar amb promptitud quan es presenta l'ocasió convenient. Disposició a aprofitar les oportunitats. Capacitat de perseguir els objectius més enllà del que es requereix o s'espera. (Nivell 3):

- Crea oportunitats.
- S'anticipa als esdeveniments.
- Actua de manera ràpida i eficaç davant de problemes per evitar que s'agreugin, encara que això impliqui no consultar-ho prèviament als nivells de coordinació corresponents.
- Es fixa reptes nous de manera constant.

RESPECTE

Capacitat de considerar i tractar l'altra persona com a ésser digne. (Nivell 3):

- Interactua amb tots els éssers i té en compte la dignitat i la vàlua de cadascun.
- Autolimita les seves accions i les seves paraules per no imposar-se a l'altra persona, sigui qui sigui i en qualsevol circumstància.
- Promou un clima de respecte.

TREBALL EN EQUIP I COL·LABORACIÓ

Capacitat de participar activament en l'assoliment d'una fita comuna, i de propiciar l'autonomia i l'eficàcia de l'equip. (Nivell 3):

- Expressa acord o desacord de manera assertiva per millorar el funcionament general del grup.
- Està alerta per captar necessitats d'ajuda, i incita a preguntar i a expressar la demanda d'ajuda.
- Manté la gent informada i actualitzada, tot compartint la informació que és útil o rellevant per assolir els objectius del grup.
- Ajuda a mantenir una actitud d'equip per solucionar els problemes.
- Col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

METACOMPETÈNCIES

COMPASSIÓ

Capacitat de facilitar i disminuir el patiment dels altres o d'acabar amb aquest patiment, i de mantenir-se en contacte amb la vulnerabilitat, des de l'empatia i no des de la pena, la tristesa o el dolor. (Nivell 3):

- Pren mesures que alleugen el patiment de les persones o els éssers en general: persones o éssers amb qui manté relacions d'afecte, persones o éssers desconeguts i també persones o éssers que considera enemics.

ÈTICA

Capacitat d'actuar amb saviesa amb la intenció de no causar dany i considerant també els factors d'equitat. (Nivell 3):

- Llegeix correctament les circumstàncies, incloses les més subtils, les implicacions i les conseqüències a curt i mitjà termini per actuar sense causar dany.

5. RELACIÓ AMB LES COMPETÈNCIES DEL CATÀLEG DE QUALIFICACIONS PROFESSIONALS-CATÀLEG FPCAT

Les UC amb les quals es relaciona la formació es presenten per a la seva agrupació en àrees i famílies professionals, establertes per l'afinitat de l'activitat professional.

FAMÍLIA PROFESSIONAL I ÀREA PROFESSIONAL

- (SC) Serveis socioculturals i a la comunitat, (SCB) Activitats culturals i recreatives.
- (AD) Administració i gestió, (ADG) Administració i auditoria.

RELACIÓ AMB UC DEL CATÀLEG FPCAT

CODI DE LA UC I NOM:

- UC_2-1870-11_3: Generar equips de personal monitors, dinamitzant-los i supervisant-los en projectes educatius de temps lliure infantil i juvenil.

CODI DE LA Q I NOM:

- SC_2-565_3: Direcció i coordinació d'activitats d'educació en el lleure infantil i juvenil.

CODI DE LA UC I NOM:

- UC-2-0238-11-3: Realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació, desenvolupament de recursos humans.

CODI DE LA Q I NOM:

- AG_2-084-3: Administració de recursos humans.

RELACIÓ AMB CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT

CODI DE CP I NOM:

- SSCB0211: Direcció i coordinació d'activitats de temps de lleure educatiu infantil i juvenil.

CODI DE LA UF/MF I NOM:

- MF1870_3: Coordinació i dinamització de l'equip de monitors de temps lliure.

CODI DE CP I NOM:

- ADGD0208: Gestió integrada de recursos humans.

CODI DE LA UF/MF I NOM:

- UF0345: Realitzar el suport administratiu a la gestió dels recursos humans / MF0238 Gestió de recursos humans.

RELACIÓ AMB TITULACIONS DE FP

CODI DEL TÍTOL DE FPI I NOM:

- CFGS: Animació sociocultural i turística.

CODI DE LA UF/MP I NOM:

- UF1: El grup i la seva dinamització / Mòdul professional 5: Dinamització grupal.
- UF2: L'equip de treball / Mòdul professional 5: Dinamització grupal.

CODI DEL TÍTOL DE FPI I NOM:

- CFGS: Administració i finances.

CODI DE LA UF/MP I NOM:

- UF2: Reclutament i desenvolupament de recursos humans / Mòdul professional 4: Recursos humans i responsabilitat social corporativa.

(DATA D'ACTUALITZACIÓ: FEBRER DE 2024)

La relació amb el Catàleg de qualificacions professionals – Catàleg FPCAT *que consta en aquest curs de formació del PFAVC, ha estat feta per metodòlegues expertes mitjançant un procediment i instruments validat per l'AFPCAT, en el marc d'un conveni interdepartamental entre el departament de Drets Socials i Inclusió (DGACC) i l'Agència FPCAT.*

La relació amb el Catàleg i Diccionari de competències i metacompetències de l'acció voluntària*, ha estat feta pels equips pedagògics de les escoles de formació de voluntariat del PFAVC conjuntament amb les expertes que han elaborat aquest Catàleg i Diccionari.*

La finalitat d'aquestes tasques és posar en valor el reconeixement de la formació al llarg de la vida i de les competències adquirides per la via del voluntariat *i facilitar els processos d'acreditació de les competències professionals a la persona interessada d'acord amb la Llei 25/2015 del 30 de juliol, del Voluntariat i l'Associacionisme.*