



# GUIA

## METODOLÒGICA PER AL FORMADOR

“La responsabilitat: actitud fonamental  
per a trobar i mantenir una feina”

Anàlisi de Casos ■

Projecte número 02-ESP01-S2G01-00155-1, realitzat dins del marc dels projectes Sòcrates-Grundtvig 2, amb el suport de la *Comissió Europea i l'Oficina de Cooperació Educativa i Científica Internacional del Departament d'Educació, i l'Agència Nacional Sòcrates del Ministerio de Educación y Ciencia*. Aquest suport no pressuposa que la *Comissió Europea* estigui d'acord amb tots els continguts dels documents elaborats i publicats.

**La reproducció i ús d'aquest materials estan permesos amb l'únic requisit que es faci esment a la font.**

## PROJECTE SÒCRATES GRUNDTVIG 2

“Una concepció moderna  
de la formació ocupacional”

---

### ÍNDEX

<b>1. Introducció</b>	pàg. 02
<b>2. Objectiu</b>	pàg. 10
<b>3. Metodologia</b>	pàg. 12
<b>4. Procediment</b>	pàg. 18
<b>5. Durada</b>	pàg. 22
<b>6. Estudi de casos</b>	pàg. 24
<b>6.1 Primer Cas</b>	pàg. 24
<b>6.2 Segon Cas</b>	pàg. 30
<b>6.3 Tercer Cas</b>	pàg. 37
<b>Annex 1: Pre-test</b>	pàg. 41
<b>Annex 2: Post-test</b>	pàg. 42
<b>Annex 3: Graella de la dinàmica de grup</b>	pàg. 43

## PROJECTE SÒCRATES GRUNDTVIG 2

“Una concepció moderna de la formació ocupacional”

# 1. INTRODUCCIÓ

La present **Guia Metodològica per al Formador** s'emmarca dins del *Projecte Europeu (PE) Grundtvig 2* anomenat *Una Concepció Moderna de la Formació Ocupacional*. Aquest projecte va néixer del compromís amb la ciutadania per part de l'equip de professionals de l'orientació, inserció i formació ocupacional vinculat a l'*Empresa Municipal per a la Formació Ocupacional i Ocupació, S.L. (EMFO, S.L.)*, des d'Espanya, i l'entusiasme i col·laboració de dues entitats que pertanyen a dos països membres com son *Scarabeus*, des d'Itàlia, i *TCX Consultancy SRL*, des de Romania.

Una de les idees fonamentals que donen suport a aquest projecte, i que ha canalitzat el treball al llarg de mesos es la convicció profunda dels professionals de la orientació, inserció i formació ocupacional de la necessitat de fomentar una actitud oberta vers la **formació** contínua i de reciclatge **al llarg de tota la vida** o trajectòria professional i laboral. Aquesta idea ja va ser preconitzada per la sociòloga francesa de *Simone de Beauvoir*<sup>1</sup>, tot i amb matisos, durant els anys 70 del segle XX. Aquesta sociòloga pionera i visionària preconitzava que era necessari concebre una formació que es perllongués al llarg de tot el cicle vital (infància, adolescència, adulta, madura i vella) i trencar amb aquesta visió caduca i esclerotitzada que defensava que la formació només tenia espai durant la infantesa i l'adolescència, el treball remunerat només tenia cabuda durant l'etapa adulta, i l'oci (entès com a absència de treball remunerat) es reservava per a la senectut.

Transferint la idea sociològica de *Beauvoir* al terreny específic del món laboral, l'equip de professionals d'EMFO, S.L. ha pogut comprovar que moltes persones encara creuen que per al desenvolupament laboral requereixen d'uns coneixements tècnics inicials i que, després, l'experiència i el contacte amb l'ofici o professió faran el que correspongui per una bona execució laboral. En definitiva, s'ha detectat una **baixa sensibilització** i una baixa predisposició **vers la formació contínua**. Aquest fet contrasta enormement amb les necessitats d'un mercat laboral canviant i cada cop més tecnificat, i amb les demandes específiques del teixit empresarial.

Un dels pilars bàsics de les **polítiques d'ocupació de la Unió Europea** és l'adaptabilitat (pilar 3), és a dir, com aconseguir que els treballadors estiguin en millors condicions per respondre als desafiaments del canvi i com reorganitzar el treball per fer front a l'ajustament estructural o mantenir la competitivitat<sup>2</sup>. La consecució dels objectius relacionats amb aquest pilar de les polítiques d'ocupació de la *Unió Europea* implica, conseqüentment, la realització d'inversions en la **formació permanent** i, a més a més, estratègies de sensibilització dels treballadors vers la conveniència i l'essencialitat d'aquesta formació al llarg de tot el cicle o trajectòria laboral i professional. Els equips vinculats a aquest projecte desitgen contribuir amb el seu treball a la interiorització d'aquesta actitud bàsica en els treballadors.

Així mateix, altre dels pilars de les polítiques d'ocupació de la Unió Europea és l'empleabilitat (pilar 2)<sup>3</sup> i planteja com a directrius, entre d'altres, desenvolupar possibilitats de formació permanent (directiu 5), **millorar l'eficàcia dels sistemes escolars** (directriu 6) i **dotar als joves de**

# 1 ■ INTRODUCCIÓ

**major capacitat d'adaptació** creant o desenvolupant sistemes d'aprenentatge. Tot això amb la finalitat última d'afavorir l'ocupabilitat, empleabilitat o capacitat d'inserció laboral i professional dels ciutadans. Els equips compromesos en aquest projecte creuen amb convicció que les persones poden millorar o augmentar les possibilitats de trobar una ocupació i de mantenir-lo gràcies a la formació i a l'adquisició de nous i constants aprenentatges. Aquesta oferta està àmpliament secundada i està estesa dintre dels professionals de l'orientació, inserció i formació ocupacional. De fet autores com Salvà, Pons y Morell (2000)<sup>4</sup> afirmen:

“El componente formación vinculado al objetivo inserción constituye un apartado **específico y destacado** dentro de la actividad formativa dirigida a la preparación para el trabajo”. (pág. 11).

Per tant, una formació bàsica i permanent és considerada com la clau per optimitzar les possibilitats de trobar un treball per part del ciutadà (benefici individual) i, també, com l'essència per millorar la capacitat d'adaptació dels treballadors (benefici individual) i, de retruc, de les

1. Beauvoir, Simone de (1983). La vejez. Barcelona: Edhasa (versión original Gallimard, 1970).  
2. Dirección General de Empleo, Relaciones Laborales y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, 1999, 14.  
3. Dirección General de Empleo, Relaciones Laborales y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, 1999, 14.  
4. Salvà, F., Pons C. y Morell, A. (2000). Proyectos de inserción sociolaboral y economía social: descripción, análisis y propuestas para la intervención. Madrid: Editorial popular.

empreses, augmentant la seva competitivitat en el mercat global (benefici col·lectiu).

Ara bé, què entenem en aquest projecte per aprenentatge? Durant molt de temps, potser excessiu, s'ha equiparat aprenentatge a l'adquisició de coneixements tècnics i destreses associats a un perfil professional concret i, per tant, s'ha reduït el concepte de formació al traspàs (per part del docent, formador, professor, mestre,...) i adquisició (per part de l'alumne, pupil,...) d'aquests coneixements i destreses. Des d'un punt de vista més ampli, a la que ha contribuït l'enfocament o perspectiva cognitiu conductual, s'entén com a aprenentatge l'adquisició tant de coneixements tècnics com l'adquisició d'habilitats, capacitats i actituds. Els equips transculturals implicats en aquest projecte es sumen a aquesta perspectiva més àmplia i considera que, per millorar la capacitat d'adquirir i mantenir una feina per part de la persona són essencials.

- a) Les competències tècniques;
- b) les competències de base; y
- c) les competències transversals.

Aquest projecte es centra i s'ha centrat en proporcionar recursos als professionals vinculats a la formació ocupacional per fomentar el desenvolupament de competències de base i, sobre tot, competències transversals en els subjectes que es beneficien d'aquesta política d'ocupació de la *Unió Europea*. La present *Guia Metodològica per al Formador* s'emmarca dintre d'aquesta línia.

# 1 INTRODUCCIÓ

Entre les competències transversals que es desitgen fomentar en el projecte “Una concepció moderna de la formació ocupacional” destaquem:

## **C.1** Competències diagnòstiques:

- Autoconeixement;
- Confiança en un mateix;
- Interpretació positiva i optimista dels contextos;
- Motivació vers la feina; i
- Motivació vers la formació permanent.

## **C.2** Competències relacionals:

- Habilitats de relació interpersonal;
- Predisposició vers el treball en equip;
- Comunicació de qualitat (escolta profunda, retroalimentació, empatia,...).

## **C.3** Competències d'afrontament:

- Responsabilitat
- Gestió de les emocions (intel·ligència emocional);
- Autonomia;
- Iniciativa;
- Adaptabilitat/flexibilitat;
- Capacitat d'organització i planificació;

- Capacitat de negociació;
- Capacitat per resoldre problemes;
- Orientació als resultats;
- Capacitat per prendre decisions; i
- Compromís amb l'empresa.

Entres les competències de base que es desitja fomentar a través del projecte destacaríem:

## **B.1** Competències d'accés a l'ocupació:

- Capacitat de gestionar la informació;
- Capacitat per entendre el sistema laboral; i
- Capacitat per gestionar els recursos d'ocupació.

## **B.2** Competències instrumentals bàsiques:

- Lecto-escritura; i
- Càlcul funcional.

## **B.3** Competències instrumentals específiques:

- Accés a les noves tecnologies de la informació i comunicació (TIC); i
- Coneixement de llengües minoritàries dels països pertanyent a la *Unió Europea*.

# 1

---

## INTRODUCCIÓ

Els professionals vinculats al projecte han detectat que el teixit empresarial local cada vegada sol·licita més, dintre dels perfils laborals i professionals, que les persones subjecte d'una possible contractació posseïxin una sèrie de competències transversal (perfil tou o “soft facts”). Igualment, dintre de les línies actuals de selecció de personal (consultories de recursos humans, departaments de selecció de personal...) cada cop es té més present la necessitat de valorar i de disposar d'eines més precises per avaluar les competències transversals, ja que aquestes faciliten i tenen incidència en un bon clima laboral i, en definitiva, una millora en el rendiment dels treballadors.

## 2. OBJECTIU

La present *Guia Metodològica per al Formador* pretén **proporcionar** una eina tangible i útil per treballar competències transversals que són claus per a la futura inserció laboral de persones que tenen accés a cursos de formació ocupacional

Dintre de totes les competències transversals esmentades en l'apartat anterior, sobre tot, es vol treballar com a competència transversal fonamental el **sentit de la responsabilitat** dintre de l'empresa (competència transversal d'afrontament) i, de retruc, la **capacitat per resoldre conflictes o problemes**, la **capacitat de negociació**, l'**adaptabilitat/flexibilitat** (competències transversals d'afrontament); **habilitats de relació interpersonal i comunicació de qualitat** (competències transversals relacionals).

I, per què s'ha triat el sentit de la responsabilitat a l'empresa d'entre moltes competències transversals importants? Doncs bé, durant l'any 2002-2003 els diferents equips vinculats en aquest projecte (EMFO, Scarabeus, TCX Consultancy) vam realitzar una estudi transcultural que pretenia recollir quins elements consideraven rellevants els empresaris a l'hora de contractar un nou treballador. D'aquesta anàlisi transcultural es va posar en evidència que els empresaris dels tres països implicats (Espanya, Itàlia i Romania) consideraven, unànimement, essencials el sentit de la responsabilitat, la puntualitat i l'amabilitat/respecte del treballador.

Es va decidir abordar el sentit de la responsabilitat com a competència transversal clau, d'entre les tres considerades fonamentals per part de l'empresariat dels tres països, perquè s'entén que la puntualitat és una manera de manifestar (conducta observable) el grau o nivell de responsabilitat d'un treballador i, perquè, a través de la metodologia que es proposa per treballar la responsabilitat, també, es treballa l'amabilitat/respecte (habilitat de comunicació interpersonal i comunicació de qualitat).

# 3

## METODOLOGIA

Els equips que treballem en l'àmbit de la formació d'adults, en general, i de la formació ocupacional, en particular, hem pogut constatar que un període especialment sensible per a la formació/aprenentatge dels alumnes i la seva futura inserció laboral és el període de pràctiques en l'empresa. El comportament i les actituds durant l'estada en pràctiques per part de l'alumne en l'empresa suposa un bon predictor de la facilitat/dificultat per accedir al mercat laboral per part de l'alumne. De tal manera que aquells alumnes que han mostrat més maduresa i un major grau de competències transversals han aconseguit més ràpidament una ocupació i viceversa.

A través d'aquesta *Guia Metodològica per al Formador* es planteja poder treballar el sentit de la responsabilitat de l'alumne durant el període de pràctiques en l'empresa, per una banda, per prevenir possibles conflictes o problemes derivats de la manca de responsabilitat per part de l'alumne i, per altra, per afavorir la inserció de l'alumne en l'empresa perquè s'ha guanyat la confiança de l'empresari. A més, confiem en un procés de generalització, per part de l'alumne, per tal que la responsabilitat esdevingui una competència transversal per part de la persona en qualsevol relació contractual (no només durant el període en pràctiques).

Per poder treballar a l'aula, i abans de l'estada en pràctiques, el sentit de la responsabilitat en els alumnes beneficiaris de formació ocupacional s'ha considerat una metodologia adient la combinació de l'**estudi de casos** i la tècnica de **role-playing**. En concret, en aquesta *Guia Metodològica per al Formador* s'han recollit **tres casos** específics d'alumnes que van mostrar una manca de responsabilitat durant el període de pràctiques. Corresponen, doncs, a tres casos reals que s'han presentat de manera didàctica.

L'estructura o eix vertebrador dels tres casos comuna i corresponent a la següent:

- a. **Història** (o descripció del cas);
- b. **Escenificació d'un diàleg** (o *role-playing*); i
- c. **Dinàmica de grup** (o reflexió sobre el cas).

Anem a veure amb més deteniment que conté cadascuna d'aquestes seccions dels casos.

### a. HISTÒRIA (o descripció del cas)

En aquesta secció es recullen, d'una banda, les **dades de la persona** que ha mostrat una manca de responsabilitat durant el període de pràctiques (edat, sexe, formació, curs que realitza, tipus d'empresa on fa les pràctiques, tipus de tasques que desenvolupa o pràctiques que realitza,...) tot preservant l'anonimat de la persona i, d'altra, s'intenta evidenciar quin és la **conducta problema** que posa de manifest aquesta

# 3

## METODOLOGIA

manca de responsabilitat (p. ex. fer malbé el material de l'empresa, endur-se eines o material de l'empresa, no avisar a l'empresa de que un dia no es pot assistir a les pràctiques o a treballar, marxar del lloc de treball o de l'empresa on es fan pràctiques sense avisar a ningú, arribar reiteradament tard a l'empresa sense avisar o donar explicacions,...).

La presentació de la història o descripció del cas, habitualment, és el docent, formador o expert qui la planteja als alumnes en l'entorn de l'aula.

L'alumne comptarà amb un material de suport que es recull en la *Guia Metodològica per a l'Alumne* corresponent al cas triat pel formador.

### **b. ESCENIFICACIÓ D'UN DIÀLEG** (o *role-playing*)

S'han elaborat diàlegs entre l'alumne que ha posat de manifest una manca de responsabilitat i altres persones (per exemple, el diàleg entre l'encarregat i l'alumne en pràctiques, el diàleg entre l'alumne i un treballador de l'empresa, el diàleg entre l'alumne i un amic,...). Aquests diàlegs son de caràcter constructiu i sempre intenten posar en evidència la insatisfacció i les queixes que generen la conducta problema de l'alumne en les persones vinculades a l'entorn laboral. Aquests diàleg, ja elaborats, proporcionen una informació addicional a la presentada en la

descripció del cas i molt valuosa per a la posada en pràctica de la secció de la dinàmica de grup.

Aquests diàlegs els hauran d'escenificar dos alumnes que comparteixin la mateixa aula-classe. Es recomana que una setmana abans de la realització de l'activitat de sensibilització a través de l'anàlisi d'un cas es demani la col·laboració de dos alumnes que puguin anar preparant i assajant la posada en escena.

El formador facilitarà als alumnes el material corresponent al diàleg que han d'assajar. El contingut dels diàlegs només es poden consultar a la Guia Metodològica per al Formador.

S'ha decidit confeccionar un hipotètic diàleg entre dues persones perquè l'experiència dels formadors en la realització de dinàmiques a través de la tècnica de role-playing ens ha demostrat que en moltes ocasions les persones voluntàries en situacions d'escenificació es bloquegen i els hi resulta difícil portar endavant el joc de rols. Això sumat al fet d'haver de parlar en públic i superar el sentit del ridícul. Per afavorir la posada en escena i assegurar que el diàleg resultant sigui clarament didàctic s'ha optat per l'elaboració dels tres diàlegs.

### **c. DINÀMICA DE GRUP** (o reflexió sobre el cas)

Un cop el formador, expert o docent ha presentat el cas i dos alumnes voluntaris han escenificat el diàleg, el conductor del grup classe proposarà una activitat grupal per a reflexionar sobre el cas.

# 3

## METODOLOGIA

L'activitat grupal consisteix en que els alumnes puguin reflexionar en petits grups (grups de tres o quatre persones) sobre les següents qüestions:

- Segons el teu parer, quina/es ha/n estat la/les conducta/es problemàtica/ques de l'alumne/a durant el període de pràctiques?;
- Quines conseqüències negatives ha tingut aquesta conducta problemàtica per a l'alumne/a, altres persones de l'empresa i l'empresa o empresari?;
- Un cop donada aquesta situació conflictiva, de quina manera creus que hauria d'actuar l'alumne/a en pràctiques? (Mesura correctora); i
- De quina manera podria haver prevengut o evitat aquesta situació conflictiva l'alumne/a en pràctiques? (Mesura preventiva)

Cada grup tria un portaveu i, un cop han pogut reflexionar sobre les preguntes, es van posant en comú en el grup gran i posteriorment es comenten. Per tal de recollir les aportacions de cadascun dels components del grup, es facilitarà als alumnes la graella presentada a l'annex 3. Es recomana que en primer lloc cada portaveu indiqui les conclusions de la primera pregunta, després que cada portaveu indiqui els aspectes tractats pel seu grup respecte a la segona pregunta i així successivament. D'aquesta manera es van fent petites intervencions rotativament i resulta més fàcil mantenir l'atenció dels alumnes.

L'alumne disposa del material necessari per efectuar l'activitat grupal en la *Guia Metodològica per a l'Alumne* corresponent al cas triat pel formador.

Val la pena que el formador vagi prenent nota de les aportacions dels alumnes a la pissarra, fent servir l'esquema de l'annex 3, per tal que li resulti més fàcil fer comentaris finals i/o aclariments posteriors.

Les preguntes abans indicades pretenen que els alumnes puguin preveure les conseqüències negatives de les conductes concretes que indiquen una manca de responsabilitat (sensibilització cognitiva) que aquestes conseqüències negatives no només afecten a la persona infractora. Així, doncs, s'espera que l'alumne pugui aprendre conductes correctes perquè aprèn a través de situacions que per les que ha passat una altra persona (aprenentatge vicari de Bandura). No hem d'oblidar que la reflexió grupal, també, pretén treballar conductes alternatives (mesura preventiva) i plantejar com es pot actuar un cop donada la conducta problema (conducta correctora).

D'una manera tangencial, tot i que no és l'objectiu fonamental de l'estudi de cas, a través d'aquesta darrera secció correspon a la dinàmica grupal, els alumnes treballaran habilitats de relació interpersonal i de comunicació de qualitat atès que han d'escoltar i respectar les intervencions dels altres membres dels altres grups, han de parlar en públic, han d'estructurar la informació que volen transmetre, entre d'altres aspectes.

# 4. PROCEDIMENT

L'equip dissenyador d'aquesta guia recomana que es faci servir el següent procediment o passos:

- a. Pre-test**
- b. Tria del cas**
- c. Sol·licitud de voluntaris per a l'escenificació del diàleg**
- d. Presentació del cas**
- e. Escenificació del diàleg**
- f. Dinàmica de grup**
- g. Post-test**

Anem a dir quelcom sobre cadascun d'aquests passos.

## **a. Pre-test**

Sempre que es fa una intervenció educativa es recomana poder fer una avaluació de l'impacte de l'acció formativa o de l'activitat té en els seus receptors. És per això que l'equip dissenyador d'aquesta guia ha elaborat un qüestionari d'avaluació inicial (pre-test) que es pot consultar a l'annex 1. Aquest test o qüestionari l'han d'emplenar el formador, expert o professor pensant en cadascun dels alumnes i pretén recollir la seva percepció sobre algunes de les competències transversals (puntualitat, responsabilitat, habilitats socials,...). Aquesta avaluació resulta, doncs,

una valoració de caire subjectiu per part del formador, però considerem que la persona més adient per a aportar el seu punt de vista resulta la persona que més temps comparteix amb els alumnes el l'acte educatiu/formatiu.

## **b. Triar cas**

Atès que en aquesta guia es presenta material per a treballar tres casos concrets que posen en evidència una manca de responsabilitat per part de l'alumne durant el període de pràctiques, recomanem que el formador consulti i llegeixi tots els casos i seleccioni aquell que més s'ajusti a les característiques del seu grup de classe o aquell que li resulti més fàcil exposar i presentar als seus alumnes.

## **c. Sol·licitar alumnes voluntaris**

Tenint en compte que els alumnes han d'escenificar un diàleg val la pena, per garantir el màxim profit de l'activitat, que una setmana abans de portar a terme l'anàlisi del cas es comuniqui als alumnes que es farà una activitat per a preparar-los per al període de pràctiques i que es necessiten dos voluntaris per al seu bon desenvolupament. El formador facilitarà als alumnes una còpia del diàleg a representar perquè només el docent disposa d'aquest material.

# 4

## PROCEDIMENT

### d. Presentació del cas

En la data fixada pel formador, el primer pas per a realitzar l'anàlisi del cas en l'espai de classe és que el propi formador presenti la història o descrigui el cas triat seguint la pauta presentada en la guia. Els alumnes comptaran amb un material de suport en el qual queda recollit per escrit la presentació de la situació inicial del cas.

### e. Escenificació del diàleg

Un cop presentat el cas per part del docent, es demanarà els dos alumnes voluntaris que escenifiquin el diàleg. Per garantir el màxim profit i que la resta d'alumnes estiguin atents als seus companys es demanarà silenci per la tasca dels seus companys i que tinguin present que a través del diàleg que escenifiquen o representen els companys obtindran informació molt valuosa per a contestar la primera pregunta de la dinàmica de grup que pretén ajudar a identificar quina o quines són les conductes que posen de manifest una manca de responsabilitat (conductes problema, segons l'enfocament cognitiu conductual). S'indicarà als alumnes que fan el paper d'observadors que poden anar prenent nota durant l'escenificació si detecten la conducta o conductes problemàtiques.

### f. Dinàmica de grup

Tal i com es detallava en l'apartat anterior es faran grups petits, d'entre 3-4 persones, per analitzar les quatre preguntes d'anàlisi. En aquest procés de reflexió participen tots els alumnes, tant els que han fet el paper d'actors com els que s'han dedicat a fer observació.

### g. Post-test

Un cop finalitzat el curs o unes setmanes després d'haver-se realitzat l'activitat l'anàlisi de cas, seria oportú que el formador tornés a avaluar les competències transversals dels alumnes fent servir el test o qüestionari que es presenta en l'annex 2 (post-test). Quan es faci aquesta segona valoració dels alumnes el docent o formador ha de deixar-se guiar únicament per les seves percepcions i observacions actuals, deixant de banda i sense consultar les valoracions que va realitzar en el pre-test. D'aquesta manera es pot aconseguir una imparcialitat i una major objectivitat en les puntuacions donades.

# 5 **DURADA**

---

Es considera que per portar a terme l'anàlisi d'un cas (plantejament història, escenificació del diàleg i dinàmica grupal) es necessita aproximadament entre 2 i 3 hores. Aquest temps variarà en funció de la conducció que faci el formador del grup i del nivell de participació dels alumnes. Els dissenyadors d'aquesta guia considera que el formador ha d'estimular, però no forçar, la participació i intervenció dels alumnes, de tal manera que plantejarà preguntes aclaratòries (per exemple, què vols dir amb això?,...) d'aquelles persones que desitgin dir la seva, però no forçarà a aquells alumnes que no vulguin participar, per diverses raons (per exemple, por a parlar en públic, alt grau de timidesa,...).

# 6

## ESTUDI DE CASOS

### 6.1 Primer cas

#### 6.1.1 Història

L'Anna és una noia de 18 anys que s'ha plantejat fer un curs de formació ocupacional per a persones aturades d'Administratiu/va Comptable amb la finalitat de millorar les seves possibilitats de trobar una feina i que aquesta estigui ben pagada.

L'Anna va acabar l'Educació Secundària Obligatòria (ESO) i con que no li va anar gaire bé es va plantejar fer un Cicle Formatiu de Grau Mig (un mòdul) d'administratiu. El mòdul tampoc no el va finalitzar, perquè segons ella tenia dificultats amb les llengües estrangeres (francès, anglès, italià,...).

L'Anna havia tingut diverses experiències laborals fent de dependent de comerç (forn de pa), d'auxiliar administrativa i d'operària de neteja industrial. Ella estava una mica farta perquè les feines no li duraven gaire i cobrava molt poc en relació al que ella s'esperava que li paguessin. Quan se li demanava quin era el motiu pel qual no durava a les feines, ella era incapaç donar una raó fonamentada, senzillament es limitava a respondre que no ho sabia.

A llarg del curs l'Anna va faltar alguns dies i, fins i tot, setmanes a les classes de comptabilitat i d'informàtica. En cap moment va avisar al professor ni al personal del centre de formació de les causes de les seves absències. Després de detectar que feia dies que no anava a classe el personal del centre de formació va telefonar a l'Anna per veure que li passava. Després de diversos intents infructuosos per posar-se en contacte amb ella, l'Anna va telefonar i va explicar que estava treballant temporalment a través d'una Empresa de Treball Temporal (ETT) com a operària de neteja industrial i que la seva família necessitava desesperadament els diners. Des del centre de formació se li va indicar que portés el justificant de les seves absències i que si no podia venir algun dia avisés al professor i al centre, per no preocupar-nos i haver-la de perseguir contínuament.

El curs d'administratiu comptable que estava fent l'Anna tenia contemplada la realització de part de la formació en una empresa mitjançant un conveni de pràctiques. Tenint en compte les absències prèvies que havia tingut, el seu tutor del curs li indica que no podrà faltar a l'empresa i si algun dia no podia assistir, havia d'avisar al seu tutor de l'empresa.

Va començar el període de pràctiques i passada una setmana, un membre de l'empresa es va posar en contacte amb el centre de formació per informar-los de que l'alumna feia dos dies que no havia anat a l'empresa i no havia avisat de les seves absències. Estaven alarmats, preocupats i molt molestos amb la conducta de l'alumna, i l'empresa s'estava replantejant si deixaria o no que l'Anna continués fent les

# 6

## ESTUDI DE CASOS

pràctiques. Des del centre de formació es va intentar parlar telefònicament amb l'alumna i l'Anna no donava senyals de vida: no hi havia forma de localitzar-la i treure aigua clara.

### 6.1.2 Escenificació d'un diàleg

(L'Anna ha quedat amb una amiga seva, la Laura, per xerrar-ne una estona i mantenen la següent conversa).

Laura: ¡Hola Anna! Què t'ha passat? Havíem quedat fa mitja hora? Com és que has trigat tant?

Anna: Laura, ho sento, és que estic molt embolicada, tinc molt problemes.

Laura: Bé, anem a algun lloc a prendre un cafè i en parlem. Què et sembla si anem a la cafeteria de la Rambla Nova.

Anna: D'acord. Anem-hi  
(Caminen plegades, una al costat de l'altra. En arribar s'acomoden a una taula d'un racó i continuen parlant)

Laura: Bé, Anna, digues-me, què et passa?

Anna: (Silenci) Es que no sé per on començar. És tot plegat. Estic ficada en molts problemes i ja no puc més. No sé que fer.

Laura: Anna, no t'amoïnis. Intentar explicar-m'ho per parts i poc a poc.

Anna: Sí, com si això fos fàcil. Doncs bé... Tu saps que l'any passat vaig

estar treballant per a una ETT i vaig anar dies solts a algunes empreses per fer la neteja. Doncs aquest any em va tornar a trucar l'ETT per treballar i clar m'ho vaig pensar molt perquè encara havien de pagar-me la feina de l'any anterior. Al final per no quedar malament amb l'ETT vaig dir que sí i ara el problema és més gros perquè no he cobrat ni la feina de l'any passat ni la feina d'aquest, i tu ja saps que necessito els diners, que estem molt apurats a casa i he d'aconseguir una feina com sigui. (Silenci)

Laura: I què penses fer amb l'ETT?, has pensat demanar assessorament a un advocat? els denunciaràs?

Anna: Laura, com que no tinc diners em porta el tema un advocat de Sindicat UGT que està a Granollers i m'ha comentat que no hi haurà més remei que dur-los a judici.

Laura: Bé, Anna, sembla que això ja ho tens encarrilat i tot és qüestió de temps. Hauràs de tenir paciència perquè ara per ara només pots confiar en la paraula del teu advocat i seguir els passos que et vagi indicant. (Silenci).

Anna: Sí, però és que encara hi ha més...

Laura: Sóc tota oïdes. Endavant...

Anna: Laura, ja saps que al mes de juliol d'aquest any vaig començar a fer un curs d'administrativa comptable a EMFO i he faltat molt dies per culpa d'aquest embolic. Per una banda, he perdut dies per anar a l'advocat, d'altres per fer les gestions que em demanava l'advocat i d'altres per anar a treballar fent neteges a través de l'ETT. I clar, ara em trobo que no tindrè el diploma perquè he faltat molt dies, no he cobrat la feina feta i a sobre tinc un judici pendent.

Laura: Anna, ben mirat ,ara per ara, ja t'ho he dit: l'únic que pots fer és

# 6

## ESTUDI DE CASOS

seguir els passos de l'advocat. Per molt que et culpabilitzis i et mengis "el tarro" no aconseguiràs sortir cap a endavant. El que "està fet, fet està" i ara per molt que t'escarrassis no t'apareixeran els diners com per art de màgia i no et donaran el diploma per la cara. Dóna crec que més del que estàs fent no pots fer-ne... Però, això sí, paciència...

Anna: És que encara no he acabat...

Laura: Què em dius! Encara hi ha més? (Silenci).

Anna: És que ara estic fent pràctiques a una empresa de Mollet.

Laura A quina?

Anna: A una que es dedica a vendre i instal·lar equips informàtics.

Laura Bé, i que ha passat?

Anna: Doncs que he hagut d'anar a l'advocat i com que no els hi volia donar explicacions fa dos dies que no he anat i no els hi he dit que no aniria. I ara tinc missatges a la bústia de veu del mòbil que m'han deixat la meva tutora de pràctiques a l'empresa i d'EMFO. I la veritat sigui dita, no sé que fer... i a sobre no em veig a cor de parlar ni amb l'empresa ni amb EMFO.

Laura: Anna, està clar que alguna cosa hauràs de fer, perquè estàs quedant molt malament amb l'empresa i amb EMFO. Què havies pensat fer?

Anna: (Silenci).

### 6.1.3 Dinàmica de grup

1. Segons el teu parer, quina ha estat la conducta problemàtica de l'Anna durant el període de pràctiques?

2. Quines conseqüències negatives ha tingut aquesta conducta problemàtica de l'Anna per a si mateixa, per a altres persones de l'empresa i per a l'empresa o empresari?

CONSEQUÈNCIES PER A L'ALUMNE EN PRÀCTIQUES (L'ANNA)	CONSEQUÈNCIES ALTRES PERSONES DE L'EMPRESA	CONSEQUÈNCIES A L'EMPRESA O EMPRESARI
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪

3. Un cop donada aquesta situació conflictiva, de quina manera creus que hauria d'actuar l'Anna? (Mesura correctora)

4. De quina manera podria haver previngut o evitat aquesta situació conflictiva l'Anna? (Mesura preventiva)

# 6

## ESTUDI DE CASOS

### 6.2 Segon cas

#### 6.2.1 Història

El Lluís és un noi de 17 anys acabats de complir i s'ha apuntat a un curs de Soldador d'Estructures Metàl·liques Lleugeres per a persones en situació d'atur. El Lluís no té molt clar a què es vol dedicar i ha triat aquest curs perquè era l'únic en el que encara hi havia una plaça vacant. El propi Lluís té clar que no és la soldadura el que més li agrada però la seva família li ha dit que no pot estar tot el dia al carrer sense fer res i, o es busca una feina o es posa a estudiar un ofici. El Lluís encara no vol tenir el compromís d'una feina i davant de la pressió de la família ha preferit fer un curs i aquest ja li va bé per fer alguna cosa, per estar entretingut.

El Lluís va acabar l'Educació Secundària Obligatòria però no es va treure el títol perquè "això d'aprendre coses poc útils, no va amb ell". En tot cas no li interessaven gaire els continguts de la ESO i ara es troba que no té cap títol i que no té cap ofici, per tant no li agafen a cap feina (no té ni formació ni un ofici).

El Lluís no té cap mena d'experiència laboral i l'únic que s'aproxima una mica a una feina és quan ha anat a ajudar el seu pare en alguns nyaps

("chapuzas") a cases particulars, fent de paleta arrebossant parets. Tot i tenir aquest contacte amb el món laboral, ell no es veu amb cor per afrontar una feina perquè manifesta no sentir-se preparat "no sabia per on començar".

Durant el curs el professor de soldadura detecta que el Lluís està més per fer entremaliadures i pel seu comportament es manifesta que és poc madur. Sembla que més que aprendre l'ofici de soldador està per passar-s'ho d'allò més bé. La seva manera d'actuar passa per obstruir els lavabos, tant d'homes com de dones, introduint els rotllos de paper higiènic dintre, fer dibuixets a la pissarra de la classe, xerrar contínuament amb altres companys del curs mentre el professor està explicant els diferents tipus de soldadura, amagar les eines al taller,... entre d'altres. Davant d'aquest comportament infantil el professor es qüestiona si el Lluís està preparat per fer les pràctiques a empreses.

Tenint en compte que el curs té previst un període de pràctiques a empreses i després de rumiar-s'ho molt, el professor considera que val la pena valorar com es pot moure el Lluís dins d'una empresa i aposta per ell.

Comença el període de pràctiques i passades unes setmanes el gerent del taller on fa pràctiques truca al centre de formació per indicar-nos que no vol que el Lluís torni mai més a l'empresa i que dona per finalitzades les pràctiques. El gerent està molt esverat i manifesta que a sobre que l'empresa està fent un esforç per tenir al Lluís fent pràctiques ell no fa més que fer malbé eines del taller i s'ha barallat amb un dels seus treballadors.

# 6

## ESTUDI DE CASOS

### 6.2.2 Escenificació d'un diàleg

El Lluís ha quedat per parlar amb el Jordi, el seu professor de soldadura, i la conversa que mantenen és la següent. El Jordi i el Lluís havien quedat a les 17:30 i el Lluís ha vingut cinc minuts abans de l'hora fixada.

Jordi: Amb un somriure a la cara) ¡Hola Lluís! Bona tarda (es donen la mà, en senyal de salutació). Veig que ets molt puntual. Això m'agrada molt... Si de cas acompanya'm. Ens posarem en una sala còmodament.

Lluís: D'acord (amb el cap cot).

(El Lluís camina darrera del Jordi arrossegant els peus com si li costés caminar. Entren a un despatx amb una taula rodona i s'asseuen en cadires contigües).

Jordi: Que, Lluís? Com van les pràctiques?

Lluís: Malament.

Jordi: Dígues, què és el que ha passat? Ja saps que l'empresa va telefonar divendres de la setmana passada i ens va dir que no volia que tornessis mai més a l'empresa i que donaven per finalitzat el teu període de pràctiques. Bé, hi ha altres tres companys teus del curs que estan en aquest taller fent les pràctiques i a l'única persona que no volen tornar a veure és a tu. M'agradaria

comprendre per què el gerent ha pres aquesta decisió.

Lluís: Doncs, no ho sé perquè m'han fet fora. L'únic que sé és que dilluns vaig anar a l'empresa i en van dir que no tenien feina per a mi. Vaig preguntar si demà en tindria i en vam dir que demà tampoc tindrien feina per a mi.

Jordi: Lluís, és possible que no sàpigues perquè t'han fet fora, però m'imagino que alguna cosa se et passarà pel cap. Tu que en penses.

Lluís: (Silenci, sembla que estigui pensant)

Jordi: (Silenci)

Lluís: Potser és perquè vaig trencar una llima petita que val molt diners.

Jordi: Què va passar exactament?

Lluís: Divendres passat estava llimant unes peces i un dels treballadors em va dir que aquesta no era la llima que anava bé, que la llima que estava fent servir era massa petita i que havia d'agafar una altra més grossa perquè aquesta es feia servir per a altres tipus de peces i que valia molts diners. Vaig buscar pel taller la llima que m'havien dit i com que no estava al seu lloc i no la trobava vaig continuar amb la petita. Quan portava una estona llimant se'm va trencar la llima i un treballador em va començar a cridar i em va dir que marxés a casa.

Jordi: Bé, puc entendre que el gerent estigui molest perquè has fet malbé una eina però em resulta sorprenent que per això només no vulguin que tornis.

Lluís: (Silenci)

Jordi: (Silenci)

Lluís: No sé més (arronsant les espatlles).

# 6

## ESTUDI DE CASOS

Jordi: (Silenci)

Lluís: (Silenci)

Jordi: Mira Lluís, és possible que ara no et vingui tot a la memòria. Si de cas et deixo aquest full i aquest bolígraf i et deixo una estona perquè pensis. Jo ara aniré al meu despatx i quan hagi anotat possibles incidents, m'avisis i en parlem.

Lluís: (Silenci)

(El professor surt de la sala i deixa al Lluís pensant. Passats uns cinc minuts el Lluís avisa el Jordi de que ja està i es posen còmodament a la sala de la taula rodona).

Lluís: (Li dona el full escrit) Aquí tens.

Jordi: (Tornant-li el full). Prefereixo que m'ho expliques.

Lluís: (Silenci)

Jordi: (Silenci)

Lluís: Potser és perquè un dia vaig anar a primera hora del matí i com que el taller estava tancant i no hi havia ningú vaig marxar.

Jordi: Vas tornar més tard?

Lluís: No

Jordi: Els hi vas telefonar per explicar el que t'havies trobat?

Lluís: No

Jordi: I que vas fer?

Lluís: Marxar a casa.

Jordi: (Silenci)

Lluís: Un altre dia em trobava malament i els vaig dir que jo al matí no soldava.

Jordi: Què et passava?

Lluís: Doncs que amb el fum que surt quan es solda em vaig marejar i vaig seure una estona. Llavors em va dir un treballador si havia nascut cansat i li vaig dir que no, que no em trobava malament.

Jordi: I perquè els vas dir que tu al matí no soldaves?

Lluís: No sé, se'm va passar pel cap i li ho vaig dir.

Jordi: (Silenci)

Lluís: Un altre dia els treballadors van dir que havien trobat unes bombones de sabó grosses que havien estat buidades i tornades a emplenar amb aigua: I jo no sé qui va ser... (abaixa el cap i evita la mirada del professor).

Jordi: Si cap treballador de l'empresa no va veure ningú buidant i emplenat les bombones, per què sospiten de tu?

Lluís: No ho sé.

Jordi: I si no ho has fet tu, per què ho has posat a la llista?

Lluís: No ho sé.

Jordi: (Silenci)

Lluís: Després un altre dia estava foradant una peça amb el trepant ("taladradora") i vaig foradar una taula especial que es fa servir per polir el vidre.

Jordi: I com és que et vas posar a foradar a sobre d'aquesta taula?

Lluís: No sé em va donar "el punt". No tenia res a fer i vaig fer forats a una peça per practicar i com que no trobava una taula adient vaig fer-los aquí.

Jordi: Com vam reaccionar els treballadors?

# 6

## ESTUDI DE CASOS

Lluís: Em van cridar...

Jordi: Ja saps que l'empresa no vol que tornis per fer pràctiques... i ara sí que puc entendre els motius... Què penses fer?

### 6.2.3 Dinàmica de grup

1. Segons el teu parer, quines han estat les conductes problemàtiques del Lluís durant el període de pràctiques?

CONSEQÜÈNCIES PER A L'ALUMNE EN PRÀCTIQUES (L'ANNA)	CONSEQÜÈNCIES ALTRES PERSONES DE L'EMPRESA	CONSEQÜÈNCIES A L'EMPRESA O EMPRESARI
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪

2. Quines conseqüències negatives ha tingut aquestes conductes problemàtiques del Lluís per a si mateix, per a altres persones de l'empresa i per a l'empresa o empresari?

3. Un cop donada aquesta situació conflictiva, de quina manera creus que hauria d'actuar el Lluís? (Mesura correctora)

4. De quina manera podria haver previngut o evitat aquesta situació conflictiva el Lluís? (Mesura preventiva).

### 6.3 Tercer cas

#### 6.3.1 Història

El Jaume té 19 anys i va decidir fer el curs de Polimantenidor Industrial per a persones en atur. El Jaume tenia molt clar que volia fer un curs per tenir un ofici però no estava decidit per quin ofici o especialitat es decantaria. El curs de polimantenidor no sabia ben bé a què feia referència, però un cop li van donar la informació des del centre de formació va veure que li agradaria molt perquè els continguts eren variats: es tocava electricitat, pneumàtica i hidràulica.

El Jaume havia fet l'Educació General Bàsica (E.G.B.) i com que li va agafar la reforma educativa va haver de fer l'Educació Secundària Obligatòria (E.S.O.). A ell no li ha agradat mai estudiar i no es va treure el títol, però tenia clar que si volia tenir una bona feina havia de fer algun curs. Bé, això és el que li deien contínuament els seus pares i la realitat li demostrava que les feines a les que podia optar eren poc qualificades i mal pagades.

# 6

## ESTUDI DE CASOS

El Jaume havia tingut contacte amb el món laboral i havia sortit una mica defraudat: segons el seu parer, l'explotaven perquè és jove i no té estudis. Ell havia ajudat els seus pares a una parada de mercat ambulant i havia fet, esporàdicament, de venedor ambulant. Com que ajudava els seus pares, ells li donaven uns "calerons", però ell preferia treballar fora del nucli familiar i provar altres feines: Amb posterioritat va treballar com a mosso de magatzem i després va estar com a aprenent del metall. Aquestes darreres experiències no havien estat gaire positives, una perquè guanyava molts pocs diners i no podria cobrir les despeses (la moto, l'assegurança de la moto,...), i l'altra perquè el sector del metall no li agradava.

El curs que estava fent el Jaume tenia previstes pràctiques de l'ofici en una empresa. El Jaume es mostrava molt entusiasmada per les pràctiques perquè tenia molt clar que era una bona oportunitat per consolidar els coneixements adquirits al llarg de les classes teòriques i, també, veia que era una ocasió perquè l'empresa el veiés com treballa i el poguessin contractar.

L'empresa on feia les pràctiques el Jaume es dedicava al muntatge i reajustament de maquinària per a línies de producció. En el moment que es va incorporar el Jaume les màquines ja estaven muntades i estava en fase de reajustament. El reajustament de les màquines implica

simular el procés de producció i anar reprogramant la màquina fins que aquesta realitza les seves funcions correctament. Aquest treball és molt monòton i repetitiu, i pot durar setmanes. Tenint en compte això, les pràctiques no eren el que el Jaume es pensava i en un rampell d'espontaneïtat va marxar de l'empresa a mig matí sense dir res a cap persona de l'empresa.

Al dia següent es va presentar novament a l'empresa i un treballador el va abordar.

### 6.3.2 Escenificació d'un diàleg

(El Jaume manté una conversa amb un treballador de l'empresa, amb el Carles. Ha tornat a fer les pràctiques i està al taller davant de la màquina que estan reajustant).

Carles: Apa, noi! Què et va passar ahir? On et vas ficar? No vegis la que vas "liar" ahir, "nano". Vam estar tots els del taller com mig hora buscant-te per tota l'empresa i per fora, i no et vam trobar.

Jaume: Carles, és que estic "agobiat", em passo tota l'estona mirant la màquina, posant peces a la torbera i empenyent les peces perquè no s'obstrueixin. Acompanya les paraules amb el gest d'empènyer una peça).

Carles: Jaume, t'has passat! Pots estar molt "agobiat", però el gerent et va estar trucant al mòbil i no et va trobar... Va agafar un empiment del quinze! Tot Déu cap a aquí, cap a allà... I clar, primer estàvem preocupats, però després tot Déu estava

# 6

## ESTUDI DE CASOS

emprenyat... “Nano”, t’has passat!

Jaume: La veritat Carles, em va agafar el “punt” i no m’ho vaig pensar. Em va donar el rampell i vaig marxar. No aguantava més!

Carles: Bé, volia dir-te que el gerent vol parlar amb tu i et recomano que et pensis bé que li diràs, perquè s’està plantejant donar per finalitzades les teves pràctiques.

Jaume: Què em dius? No em pensava que fos tan greu.

Carles: Ja t’ho he dit: l’has “liat”. Però home, com se t’acudeix marxar sense dir res?

Jaume: Ja... no tinc excusa... potser hauria d’haver parlat amb el meu tutor de pràctiques i explicar-li que no estic aprenent res, que no m’agrada el que faig...

Carles: Bé, Jaume, aquest plantejament està molt bé, però t’hauràs de pensar que li dius al gerent. Què havies pensat?

Jaume: (Silenci)

Carles: Què penses fer?

Jaume: (Silenci)

### 6.3.3 Dinàmica de grup

1. Segons el teu parer, quina ha esta la conducta problemàtica que ha mostrat el Jaume durant el període de pràctiques?

CONSEQÜÈNCIES PER A L'ALUMNE EN PRÀCTIQUES (L'ANNA)	CONSEQÜÈNCIES ALTRES PERSONES DE L'EMPRESA	CONSEQÜÈNCIES A L'EMPRESA O EMPRESARI
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪
▪	▪	▪

2. Quines conseqüències ha tingut aquesta conducta problemàtica del Jaume per a si mateix, per a altres persones de l’empresa i per a l’empresa o empresari?

3. Un cop donada aquesta situació conflictiva, de quina manera creus que hauria d’actuar el Jaume? (Mesura correctora)

4. De quina manera podria haver previngut o evitat aquesta situació conflictiva el Jaume? (Mesura preventiva).

## Annex 1: AVALUACIÓ DE LA DINÀMICA DE GRUP (PRE-TEST)

Tipus de grup:

- Control  
 Experimental

Nom de l'alumne: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

### PRE-TEST

La valoració es farà segons els següents criteris:

<b>Gens</b>	=	1
<b>Poc</b>	=	2
<b>Una mica</b>	=	3
<b>Bastant</b>	=	4
<b>Molt</b>	=	5

<b>Puntualitat</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Responsabilitat</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Motivació del curs</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Habilitats socials</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Capacitat de reflexió</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Capacitat de comunicació</b>					
	1	2	3	4	5

**Puntualitat:** es puntual si assisteix a les tutories i classe a l'hora pactada.

**Responsabilitat:** es responsable si assisteix a totes les tutories i classes.

**Motivació pel curs:** es mostra content, amb ganes d'aprendre, li agrada, es vol esforçar per obtenir profit de la formació.

**Habilitat socials:** manté bones relacions amb els companys, formadors i tutors.

**Capacitat de reflexió:** es mostra capaç d'analitzar les situacions i de pensar en possibles solucions a problemes.

**Capacitat de comunicació:** es capaç d'expressar idees i pensaments clarament i correctament.

## Annex 2: AVALUACIÓ DE LA DINÀMICA DE GRUP (POST-TEST)

Tipus de grup:

- Control  
 Experimental

Nom de l'alumne: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

### POST-TEST

La valoració es farà segons els següents criteris:

<b>Gens</b>	=	1
<b>Poc</b>	=	2
<b>Una mica</b>	=	3
<b>Bastant</b>	=	4
<b>Molt</b>	=	5

<b>Puntualitat</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Responsabilitat</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Motivació del curs</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Habilitats socials</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Capacitat de reflexió</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Capacitat de comunicació</b>					
	1	2	3	4	5

**Puntualitat:** es puntual si assisteix a les tutories i classe a l'hora pactada.

**Responsabilitat:** es responsable si assisteix a totes les tutories i classes.

**Motivació pel curs:** es mostra content, amb ganes d'aprendre, li agrada, es vol esforçar per obtenir profit de la formació.

**Habilitat socials:** manté bones relacions amb els companys, formadors i tutors.

**Capacitat de reflexió:** es mostra capaç d'analitzar les situacions i de pensar en possibles solucions a problemes.

**Capacitat de comunicació:** es capaç d'expressar idees i pensaments clarament i correctament.

**Annex 3** Graella per recollir les conseqüències negatives de conductes problema durant el període de pràctiques.

CONSEQÜÈNCIES NEGATIVES...		
...PER A L'ALUMNE/A EN PRÀCTIQUES	...PER A ALTRES TREBALLADORS	...PER A L'EMPRESA o L'EMPRESARI/A