



# EXAMEN PROVES LLIURES CICLE FORMATIU DE GRAU MITJÀ CURES AUXILIARS D'INFERMERIA (SAN 21)

Convocatòria 2009

## RELACIONS EN L'EQUIP DE TREBALL

**Cognoms:**

**Nom:**

**D.N.I.:**

***Criteris d'avaluació i qualificació:***

***Temps: 2 hores***

*Per a obtenir la màxima puntuació en cada pregunta, la resposta ha d'estar completa i perfecta.*

*La puntuació màxima d'aquest examen és de 10 punts i per aprovar-lo és necessari una puntuació de 5 o més.*

1- Durant el procés de comunicació poden sorgir diverses barreres o dificultats que impedeixen que el missatge sigui interpretat correctament pel receptor.

Explica les tècniques o estratègies que poden seguir l'emissor i el receptor per ajudar a vèncer o evitar aquestes barreres. (1.25 punts)

2- Imagina't que treballes en la clínica estètica CUERPO SANO, SA situada en el número 6 del carrer Jose María Cuadrado de Maó amb CP: 07003. La teva cap et demana que elaboris una carta circular utilitzant el seu nom (M<sup>a</sup> Eugenia Pons Sastre, gerent de CUERPO SANO, SA) per a informar els clients de la clínica que a partir de l'1 de juliol poseu al seu servei el modelatge de cos amb la famosa màquina VibraPower. Amb la carta us demana que adjunteu la tarifa de preus per a utilitzar-la i que recordeu els clients que durant el mes de juliol la primera sessió serà gratuïta pels antics clients. (1 punt)

3- Explica la teoria sobre la motivació que aplicaries en aquesta situació per a explicar la probable reacció d'en José: (1 punt)

*José observa que una companya de treball arriba tard continuament i ningú li diu res. Un dia, ell va arribar tard cinc minuts perquè va tenir un problema amb el cotxe i el seu supervisor li va recriminar escridassant-lo davant dels seus companys.*

*Nota: per a que la pregunta estigui totalment correcta heu d'identificar la teoria utilitzada, el seu autor i explicar les seves característiques.*

4- Indica en què s'equivoca el cap, en quina teoria sobre la motivació et basses per afirmar-ho i explica aquesta teoria: (1 punt)

El cap d'una empresa vol motivar els treballadors i els informa que instaurarà part del salari per objectius: si arriben a produir 200 productes cada setmana (cosa pràcticament impossible ja que actualment estan produint 100 productes/setmana) els pujarà el sou 2 euros/setmana.

*Nota: per a que la pregunta estigui totalment correcta heu d'identificar la teoria utilitzada, el seu autor i explicar les seves característiques.*

5- Explica quatre tècniques de motivació laboral. (1 punt)  
Quin és el seu principal objectiu? (0.25 punts)

6- Identifica en l'exemple següent els elements bàsics de la negociació: (1 punt)

*Els treballadors de l'empresa Yaber, SA, dedicada a la fabricació de productes farmacèutics, plantegen un conflicte col·lectiu.*

<p><b>Les reivindicacions dels treballadors són:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Un augment salarial del 8%.</li><li>· Augment de tres dies anuals de vacances.</li><li>· Utilització de mesures addicionals de seguretat.</li></ul>	<p><b>Les ofertes de l'empresa són:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Un augment salarial del 3%.</li><li>· Disminució d'una hora setmanal de treball.</li><li>· No vol invertir més en seguretat, ja que compleix la llei en matèria de prevenció de riscos laborals.</li></ul>
--	--

*Després de diverses reunions amb els representants dels treballadors i de l'empresa es firma el conveni col·lectiu amb l'acord següent:*

<ul style="list-style-type: none"><li>· Un augment salarial del 5%.</li><li>· Augment d'un dia més de vacances a l'any.</li><li>· Creació d'una comissió mixta empresa / treballadors que estudiï la possibilitat d'ampliar les mesures de seguretat.</li></ul>
---

7- La preparació de la reunió: indica i explica els aspectes fonamentals que s'han de tenir en compte per a organitzar i preparar adequadament una reunió. (1 punt)

8- Explica i posa un exemple de les següents tècniques de dinàmica de grups: Philips 66, Brainstorming, Role-playing i Estudi de casos. (1 punt)  
Què intenten promoure aquestes quatre tècniques? (0.25 punts)

9- Explica el procés de resolució de problemes. (1 punt)

**FIRMA**