

MINISTERI
DE TREBALL
I AFERS SOCIALS

PROGRAMA DE CURS
DE FORMACIÓ PROFESSIONAL OCUPACIONAL

Missatger i conserge extern

ESPECIFICACIONS TECNICODOCENTS I ESTRUCTURACIÓ DE CONTINGUTS

CURS: MISSATGER I CONSERGE EXTERN

FAMÍLIA: SERVEI A LES EMPRESES (EM)
ÀREA PROFESSIONAL: CURS SENSE ÀREA DEFINIDA

CODI: EMXX61DCP >> des de 2006 és IFCX61DCP

TIPUS: OCUPACIONAL ESPECÍFIC

COL·LECTIUS ESPECIALS (PERSONES AMB TRASTORNS DE SALUT MENTAL)

INFORME MOTIVAT SOBRE LES NECESSITATS DE FORMACIÓ EN L'ESPECIALITAT FORMATIVA EN RELACIÓ AMB EL MERCAT DE TREBALL

El sector de serveis a les empreses és un sector que està generant ocupació de manera sostinguda els últims anys d'acord amb la tendència de les empreses d'externalitzar alguns serveis en nom d'una millora en l'eficiència i en la competitivitat de les mateixes.

Les ocupacions a les quals el curs de Missatger i Conserge Extern poden donar cobertura formativa són totes aquelles relacionades amb el sector de serveis de missatgeria, classificació, distribució de correu, publicitat directa...etc. per a empreses i organitzacions públiques (Correus,...), que són uns dels tipus de serveis que s'externalitzen de manera habitual des de les empreses.

Necessitat d'adequació d'especialitat formativa:

La necessitat d'adequar l'especialitat formativa per a persones amb trastorns mentals greus ve motivada per les característiques d'aquestes persones que obliguen a planejar intervencions formatives adaptades que permetin pal·liar les limitacions freqüents que presenta el col·lectiu en el moment de buscar i mantenir un lloc de treball.

Tot procés de formació comporta l'adquisició de capacitats en tres àrees. L'àrea dels coneixements, la de les habilitats i la de les actituds. Les persones amb trastorns de salut mental tenen dificultats en les tres àrees.

En l'àrea d'adquisició de coneixements, encara que no és una àrea que el trastorn incideixi directament ja que no afecta a les capacitats intel·lectuals, sí que es veu afectada de manera indirecta.

- Hi ha dificultats en el manteniment de l'atenció continuada necessària per a l'adquisició de coneixements. Aquesta dificultat d'atenció és provocada tant pel curs mateix del trastorn que moltes vegades provoca una tendència a l'absorbiment i a dificultats de concentració com també pels tractaments amb psicofàrmacs, especialment amb neurolèptics, que tenen un efecte directe en les capacitats d'atenció i concentració. Aquestes dificultats requereixen una adaptació, especialment dels mòduls teòrics que han de presentar-se amb un nivell d'interès, de foment de la participació i d'estimulació constant.

L'àrea d'adquisició d'habilitats és una àrea en la qual el trastorn de salut mental incideix directament ja que afecta a habilitats bàsiques per a la vida diària però especialment a l'adquisició sostinguda d'aquelles habilitats que són molt rellevants per al desenvolupament de la persona a l'entorn laboral. Aquestes limitacions requereixen adequacions en l'especialitat formativa posant èmfasi en els exercicis pràctics en aula i les practiques en entorns laborals.

- Dificultats en l'adquisició d'hàbits de treball. En aquesta àrea les limitacions més rellevants estan relacionades tant en l'adquisició com en la constància en aquests mateixos hàbits. El deteriorament que pot provocar el trastorn en aquesta àrea, unida a l'escassa experiència en el món del treball fa imprescindible una adaptació de la formació. D'una banda en un temps superior que permeti assegurar una consolidació d'aquests hàbits i, d'altra banda, en l'èmfasi en la formació pràctica.

- Dificultats en el maneig de les habilitats socials imprescindibles a l'entorn laboral. Aquesta àrea queda molt afectada pel trastorn i requereix adaptacions importants de les especialitats formatives que assegurin una intervenció específica en aquesta àrea realitzada pel professor de suport.

- Dificultats en la majoria dels casos per treballar en equip i cooperar amb companys per una tendència acusada a l'aïllament relacional. Aquestes dificultats necessiten una adaptació de l'especialitat formativa amb un treball de les actituds i habilitats pels docents en tots els mòduls i, especialment, amb el treball específic del tutor de suport, tant amb els alumnes com amb els altres docents.

- Dificultats per mantenir una actitud assertiva a l'entorn laboral. Els trastorns de salut mental acostumen afectar les habilitats relacionals i, per tant, el manteniment d'una actitud assertiva en el lloc de treball. A les persones afectades els resulta difícil demanar aclariments, tenir iniciativa, en definitiva gestionar assertivament les relacions amb companys de treball, clients. Per tant, es requereix una adaptació de la formació amb un treball específic en les habilitats posant èmfasi en la formació pràctica i en la realització de simulacions.

En l'àrea d'adquisició d'actituds, el trastorn de salut mental afecta directament, provocant dificultats de diferent signe.

- Dificultats provocades per una autoestima molt baixa. Per exemple escassa capacitat de tolerància a l'error (d'altra banda inevitable en qualsevol procés de formació) i que, moltes vegades, acaba convertint-se en una limitació importantíssima per al procés de formació d'aquestes persones que poden arribar a estar preocupades a evitar l'error en el procés d'aprenentatge. Aquesta sensibilitat especial en aquest tema requereix adaptar el procés de formació sobretot amb una gestió molt ajustada d'aquest tema per part dels professors.

- Dificultats genèriques d'adaptació al món laboral provocat, bé per la situació d'atur de llarga evolució o perquè mai s'ha produït la inserció laboral a causa de l'aparició primerenca del trastorn. L'aparició d'un trastorn de salut mental suposa una ruptura biogràfica molt important que marca un "abans i un després" del diagnòstic i del tractament, i que sol suposar un allunyament prolongat del món laboral i una vinculació també prolongada als serveis d'atenció psiquiàtrica (internament, serveis de rehabilitació, etc). Aquest allunyament provoca la necessitat d'adequació de la formació per aconseguir superar les dificultats genèriques d'adaptació al món laboral, relacionades amb qüestions bàsiques de drets i deures del treballador, relacions laborals, gestió de la conciliació de la vida laboral i la característica personal de patir un trastorn que precisa tractament (gestió de les visites mèdiques, de la medicació,...). Aquestes dificultats precisen adaptar la intervenció formativa amb un treball específic en actituds i habilitats.

- Dificultats actitudinals relacionades amb el món del treball, i amb el fet mateix de la inserció laboral provocada per la ruptura del procés d'inserció, que provoca l'aparició del trastorn. Algunes persones amb trastorns de salut mental aconsegueixen iniciar un procés d'inserció laboral que, usualment, es trunca per les primeres crisis. És molt comú que aquestes crisis coincideixin amb l'inici de la inserció laboral cosa que provoca que el món laboral s'associï amb un nivell d'estrès alt i amb el fet mateix de les crisis. Aquesta situació requereix adaptacions importants dels programes formatius que han de realitzar un treball específic sobre les actituds en relació amb el món del treball que moltes vegades és concebut, no com una oportunitat d'integració social si no com un risc per a l'estabilitat emocional i com un factor que pot desembocar en crisis i reaguditzacions del trastorn.

Per tot això, l'adequació de l'especialitat formativa és imprescindible i ha de dirigir-se a una formació que posi èmfasi en les habilitats i, per tant, amb gran component pràctic, i també que posi èmfasi a la feina de les actituds amb una intervenció específica i intensiva en aquesta àrea.

DADES GENERALS DEL CURS

- 1.- FAMÍLIA PROFESSIONAL: SERVEIS A LES EMPRESES (EM)
ÀREA PROFESSIONAL: CURS SENSE ÀREA DEFINIDA
- 2.- DENOMINACIÓ DEL CURS: MISSATGER I CONSERGE EXTERN
- 3.- CODI: EMXX61DCP >> des de 2006 és IFCX61DCP
- 4.- TIPUS: ESPECÍFIC

5. OBJECTIU GENERAL

Afavorir la inserció laboral al mercat de treball de les persones amb trastorns de salut mental mitjançant la capacitació com Missatger i Conserge Extern. Aquesta capacitació comporta tant l'adquisició dels coneixements necessaris per desenvolupar les tasques pròpies d'aquesta ocupació, com el desenvolupament i adquisició de les destreses i actituds necessàries per a aquest lloc de treball. És molt rellevant tractar aquells aspectes psicosocials que incideixen en el procés d'integració social i laboral de les persones que estan en situació de desocupació, especialment del col·lectiu de malalts mentals.

6. REQUISITS DEL PROFESSORAT

Ateses les necessitats pròpies del col·lectiu, el professorat estarà format per 4 professionals, tres d'ells especialistes en la formació a impartir i un professor de suport o tutor coneixedor de les característiques específiques del col·lectiu de persones amb trastorns de salut mental.

6.1.1.- Un professor especialista en l'elaboració de rutes i la gestió de la documentació específica d'un servei de missatgeria.

Nivell Acadèmic: Formació Professional 2n Grau o, si no n'hi ha, capacitació professional equivalent en l'ocupació relacionada amb el curs.

Experiència Professional: 3 anys d'experiència formativa en el sector.

Nivell Pedagògic: Formació metodològica-didàctica o experiència docent.

Atesa la complexitat de la tasca a desenvolupar i de la complexitat del col·lectiu, es valorarà llicenciatura o diplomatura universitària en les branques educatives de Pedagogia, Psicopedagogia, Ciències de l'Educació, etc.

6.1.2.- Un professor especialista en ofimàtica bàsica aplicada a les tasques d'una empresa de missatgeria.

Nivell Acadèmic: Diplomats/a o Llicenciat/a en Informàtica o, si no n'hi ha, capacitació professional equivalent en l'ocupació relacionada amb el curs.

Experiència Professional: 3 anys d'experiència en el sector.

Nivell Pedagògic: Formació metodològica-didàctica o experiència docent.

Atesa la complexitat de la tasca a desenvolupar i de la complexitat del col·lectiu, es valorarà llicenciatura o diplomatura universitària en les branques educatives de Pedagogia, Psicopedagogia, Ciències de l'Educació, etc.

6.1.3.- Un professor especialista en tècniques de venda i atenció al client

Nivell Acadèmic: Diplomata/a en Màrqueting o, si no n'hi ha, capacitació professional equivalent en l'ocupació relacionada amb el curs.

Experiència Professional: 3 anys d'experiència en el sector de comerç.

Nivell Pedagògic: Formació metodològica-didàctica o experiència docent.

Atesa la complexitat de la tasca a desenvolupar i de la complexitat del col·lectiu, es valorarà llicenciatura o diplomatura universitària en les branques educatives de Pedagogia, Psicopedagogia, Ciències de l'Educació, etc.

6.1.4.- Un professor de suport o tutor coneixedor de les característiques específiques de les persones amb trastorns de salut mental i amb recursos pedagògics-didàctics per desenvolupar tot l'àrea de recursos actitudinals i habilitats socials i treballar l'orientació i el posicionament dels alumnes davant el mercat de treball. Realitzarà un seguiment personalitzat dels alumnes, treballarà en coordinació amb els altres professors de l'equip i desenvoluparà funcions d'assessorament dels mateixos.

Nivell Acadèmic: Titulació Universitària en Psicologia o Treball Social.

Experiència Professional: 3 anys d'experiència en Salut Mental o, si no n'hi ha, amb el col·lectiu de discapacitats en general.

Nivell Pedagògic: Formació metodològica-didàctica o experiència docent.

7. REQUISITS D'ACCÉS DE L'ALUMNAT

7.1.- Nivell de coneixements generals o acadèmics

Els alumnes del programa no necessiten cap acreditació acadèmica per poder participar en aquest curs. Els requisits contemplats, atès que ens referim a malalts mentals, és que disposin del certificat legal de disminució o, si no n'hi ha, ja que dins del col·lectiu de persones amb trastorns de salut mental n'hi ha que, malgrat necessitar mesures específiques de formació i inserció, no disposen del reconeixement legal de disminució, que puguin acreditar que pateixen un trastorn de salut mental mitjançant comunicació del centre formador o del professional responsable del seu tractament psicològic i/o psiquiàtric.

7.2.- Nivell professional o tècnic

No es precisen coneixements específics previs. Hauran de considerar-se preferents les persones amb possibilitats d'inserció laboral en el sector tant per les seves potencialitats com pel seu grau de motivació.

7.3.- Condicions físiques

Cap especialment, llevat d'aquelles que impedeixin el normal desenvolupament de la professió. Estabilitat emocional i tractament psicològic i/o psiquiàtric estable.

8. NOMBRE D'ALUMNES

12

La metodologia i l'ensenyament s'adapten de manera individual al ritme, aptituds i experiència prèvia de l'alumne; resulta convenient que el nombre d'alumnes no sigui superior a 12, facilitant així elements de dinàmica de grups que resulten enriquidores i afavoreixen l'adquisició d'objectius.

9. RELACIÓ SEQÜENCIAL DE MÒDULS FORMATIUS

- 1.- Orientació pels Nuclis Urbans
- 2.- Tècniques administratives bàsiques
- 3.- Comunicació i comportament del consumidor
- 4.- Ofimàtica bàsica aplicada a les tasques d'una missatgeria
- 5.- Habilitats Socials i actitudinals
- 6.- Ubicació Professional i Orientació al mercat Laboral

10. DURADA

- Pràctiques.....500 hores
- Continguts teòrics.....180 hores
- Tutories.....50 hores
- Avaluacions.....20 hores
- DURADA TOTAL750 hores

11. INSTAL·LACIONS

- Un local d'aproximadament 157 m2.
- Dues aules, una de 18,5 m2 aproximadament equipada amb 10 ordinadors i una impressora i una altra de 37 m2. Les dues aules estan equipades amb pissarra, cadires amb braç extraïble, taules, etc... .
- Despatx de professors d'aproximadament 18 m2.
- Dos despatxos per a tutories individualitzades.
- Despatx de direcció de 15 m2, per a les reunions d'equip interdisciplinari.
- Les instal·lacions reuneixen els requisits de seguretat i higiene a la feina, amb els extintors adequats, la instal·lació de llum adaptada a la normativa. Ventilació, calefacció i il·luminació de llum natural i artificial.
- Les instal·lacions no tenen barreres arquitectòniques i reuneixen les característiques que marca la normativa i la legislació vigent.
- Tres lavabos, separats per gènere i un adaptat per a persones amb disminució física.
- Les condicions acústiques i higièniques són adequades.
- Mobiliari equipat per a 10 alumnes en cadascuna de les dues aules.

11.1 AULA DE CLASSES TEÒRIQUES

Es disposarà de dues aules, una de 18,5 m2 i una altra de 37m2. Estaran equipades amb mobiliari docent per a 12 places i elements auxiliars com pissarres, material didàctic, ...

11.2 INSTAL·LACIONS PER A PRÀCTIQUES

En les aules, a més de la formació teòrica portaran a terme exercicis pràctics en entorns laborals simulats; perquè puguin tenir l'oportunitat de construir el seu aprenentatge, mitjançant la interiorització vivencial d'una experiència laboral, la qual cosa els permetrà disposar d'una major seguretat, quan s'incorporin a una situació real de treball en l'empresa. El període final de formació pràctica, condicionat al procés individual de cadascun dels alumnes, contemplarà la possibilitat de realitzar les pràctiques en l'empresa ordinària, en un centre especial de treball o bé únicament al centre docent on es realitza el curs. Amb les empreses ordinàries i els centres especials de treball s'establiran convenis de pràctiques per a la formació, regularitzats i autoritzats per l'administració competent en formació professional ocupacional. Els alumnes disposen d'una assegurança a tot risc i l'autorització signada de l'enllaç sindical corresponent.

Les esmentades pràctiques estan acompanyades i supervisades pel professor de suport, que imparteix la formació en el lloc de treball i facilita l'adaptació de l'alumne a l'entorn laboral.

11.3 ALTRES INSTAL·LACIONS

- Despatx de professors d'aproximadament 18 m2.
- Dos despatxos per a tutories individualitzades.
- Despatx de direcció de 15 m2, per a les reunions d'equip interdisciplinari.
- Les instal·lacions reuneixen els requisits de seguretat i higiene a la feina, amb els extintors adequats, la instal·lació de llum adaptada a la normativa. Ventilació, calefacció i il·luminació de llum natural i artificial.
- Les instal·lacions no tenen barreres arquitectòniques i reuneixen les característiques que marca la normativa i la legislació vigent.
- Tres lavabos, separats per gènere i un adaptat per a persones amb disminució física.
- Les condicions acústiques i higièniques són adequades.

12. EQUIP I MATERIAL

12.1 EQUIP I MAQUINÀRIA

- 13 ordinadors
- 2 impressores
- 4 telèfons
- 1 fotocopiadora
- 3 pissarres
- 1 televisor
- 1 vídeo
- 1 DVD
- 1 càmera de fotos digital
- 1 gravadora
- 1 videocàmera
- mobiliari d'oficina

12.2 MATERIAL DE CONSUM

S'utilitzarà el material necessari per al correcte desenvolupament de la formació específica:

- folis
- bolígrafs
- llapis
- carpetes
- sobres
- paper
- cartutxos de tinta per a impressora, etc,...
- guies urbanes, interurbanes i metropolitanes
- mapes territorials.

12.3 MATERIAL DIDÀCTIC

El material didàctic s'adaptarà al ritme d'aprenentatge i complexitat dels alumnes amb discapacitats.

12.4 ELEMENTS DE PROTECCIÓ

En el desenvolupament de les pràctiques, s'observarà que es compleixin i utilitzin els mitjans necessaris de seguretat i higiene a la feina, i que es compleixin les normes legals sobre això.

13. INCLUSIÓ DE NOVES TECNOLOGIES

Incloues i relacionades en l'apartat anterior.

14. DADES ESPECÍFIQUES DE CADA MÒDUL O GRUP DE MATÈRIES INTEGRANTS DEL CURS

14.1. MÒDUL D'ORIENTACIÓ PELS NUCLIS URBANS

14.1.1. OBJECTIU

Desenvolupar, en l'usuari, les habilitats necessàries per dur a terme les activitats requerides per un servei de missatgeria com: correu, classificació, gestió de documentació, elaboració de rutes, orientar-se i desplaçar-se de manera eficaç i eficient, tant a peu com en mitjans de transport en un context urbà i interurbà.

14.1.2.- DURADA

280 hores

14.1.3. CONTINGUTS FORMATIUS

A) Continguts pràctics

- Realització de correus.
- Classificació de correspondència i paqueteria.
- Ubicació real del destí mitjançant l'ús de la guia urbana i mapes.
- Elaboració de rutes:
- * Identificació dels punts: origen i final.
- * Descripció del trajecte.
- * Combinació del transport.
- * Previsió de la durada del trajecte.
- * Elaboració de rutes sobre la marxa.
- * Execució de les rutes elaborades.
- * Simulació del funcionament d'una empresa de missatgeria.

B) Continguts teòrics

- Coneixement del territori en el qual anem a treballar.
- * Història.
- * Relació de la història amb l'urbanisme.
- * Ubicació geogràfica del territori o zona en relació a les quals l'envolten.
- * Els districtes i els barris.
- * Transports urbans i interurbans.
- L'ús de les guies:
- * Urbanes
- * Interurbanes
- * Altres recursos útils de recerca d'informació: internet.
- Els codis postals
- Elaboració de rutes de repartiment: diferents modalitats de distribució per zones.
- Coneixement del funcionament d'una missatgeria:
- * Arribada d'una comanda.
- * Programació de tasques.
- * Preparació de la comanda.
- * Lliurament.

C) Continguts actitudinals

- Presa de decisions en el disseny i realització de les rutes, així com davant incidències que es puguin produir.
- Comprovació del material necessari per a l'activitat laboral.
- Distribució del treball i del temps en l'elaboració i execució de la ruta.
- Compromís amb les obligacions relacionades amb el treball: puntualitat, conservació del material, acceptació i compliment de les normes.
- Participació i cooperació a la feina d'equip.

14.2. MÒDUL DE TÈCNIQUES ADMINISTRATIVES BÀSIQUES

14.2.1. OBJECTIU

El desenvolupament de les habilitats necessàries per dur a terme les tasques d'assistència i suport administratiu bàsic.

14.2.2. DURADA

80 hores

14.2.3. CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL 2

A) Continguts pràctics

- Elaboració de documents escrits.
- Gestió del correu.
- Expedició i lliurament de mercaderies.
- Classificació i ordenació de documents.
- Classificació de correspondència:
 - * Per codis postals
 - * Per serveis
 - * Per cartera
- Gestió de la documentació. Tràmits

B) Continguts teòrics

- Organització i estructura interna de l'empresa.
- La comunicació en l'empresa.
- Impresos i documents de l'empresa.
- Documents relacionats amb el servei ofert.
- Documents relacionats amb la tresoreria.
- Gestió del correu
- Sistemes de classificació documental.

C) Continguts actitudinals

- Eficiència en l'ordenació i la classificació de la informació.
- Pulcritud en l'execució i presentació dels documents.
- Rapidesa en l'execució de les tasques assignades.

14.3. MÒDUL DE COMUNICACIÓ I COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR

14.3.1. OBJECTIU

Desenvolupar les habilitats i tècniques necessaris per a una comunicació eficaç i eficient en l'atenció al client, tant en situacions cara a cara com a través de conversa telefònica i comunicació escrita.

14.3.2. DURADA

80 hores

14.3.3. CONTINGUTS FORMATIUS

A) Continguts pràctics

- Aplicar les tècniques d'expressió oral en situacions cara a cara i en la conversa telefònica.
- Experimentar els diferents aspectes de la veu: el to, la modulació, el timbre, el volum, la velocitat, el ritme, el vocabulari, el silenci...
- Implantar fórmules i expressions per a la salutació, el comiat, la disculpa, el suggeriment i altres, a les característiques de la conversa telefònica.
- Analitzar el procés d'escolta: sentir, interpretar, avaluar i respondre.
- Desenvolupar el procés d'acollida, atenció, informació i comiat del client.
- Reconèixer els elements de l'escolta activa.
- Practicar l'empatia i els seus recursos.
- Recollir queixes, reclamacions i suggeriments en actitud positiva.
- Simular diversos casos d'atenció al client, detectant deficiències i procedint a la seva correcció.
- Simular recepció de queixes i suggeriments i la seva posterior transmissió oral o escrita.
- Informar i assessorar al client dels diferents serveis a oferir.

B) Continguts teòrics

- La comunicació:
 - * Definició
 - * El procés de la comunicació
 - * Modalitats de comunicació
- La comunicació oral cara a cara :
 - * Principis bàsics en les comunicacions orals.
 - * Importància de l'escolta.
 - * Classes de comunicació oral.
 - * Tractament de les reclamacions.
 - * L'expressió corporal com a complement de la comunicació oral.
- La comunicació telefònica:
 - * Peculiaritats del tracte telefònic.
- La comunicació escrita
 - * Carta, Fax, Correu electrònic....
- L'atenció al client
 - * Tipologia de clients
 - * Mòbils i motivacions del consumidor
 - * Assessorament al client
 - * Tractament de reclamacions

C) Continguts actitudinals

- Cordialitat, respecte i amabilitat en el tracto amb les persones que demanen informació.
- Respecte per la diversitat de consumidors o clients en la prestació del servei.

- Constància i esforç per aprendre des del propi servei.
- Escolta activa: interès pel missatge i per l'interlocutor en la demanda d'informació i en les reclamacions.
- Iniciativa en la reactivació dels recursos personals d'atenció.
- Tolerància a la frustració
- Actitud col·laboradora i positiva.

14.4. MÒDUL D'OFIMÀTICA BÀSICA

14.4.1. OBJECTIU

El desenvolupament de les capacitats necessàries per utilitzar la totalitat dels equips de comunicació i reproducció més habituals en una empresa de consergeria externa, missatgeria i distribució, així com les aplicacions ofimàtiques a nivell bàsic.

14.4.2. DURADA

80 hores

14.4.3. CONTINGUTS FORMATIUS

A) Continguts pràctics

- Connectar el sistema.
- Guardar arxius en el disquet o disc dur.
- Crear carpetes.
- Esborrar fitxers i carpetes.
- Aplicacions bàsiques del processador de text.
- Internet

B) Continguts teòrics

- Història i evolució de l'ordinador
- Hardware, definició, funcions, parts bàsiques
- Perifèrics: conceptes i classes
- Software, concepte, elements i funcions
- * Windows: Wordpad, Paint
- * Processador de text: Word
- Internet : navegar, crear correu electrònic

C) Continguts actitudinals

- Constància a corregir els errors en els processos de tractament de la informació.
- Compromís davant les obligacions associades al treball: conservació del material informàtic, acceptació de les normes de funcionament establertes en l'aula d'informàtica.
- Autosuficiència per consultar els manuals i buscar ajuda en les pròpies aplicacions.
- Interès per millorar el resultat i per buscar una bona presentació de la informació tractada en les diferents aplicacions.

14.5. MÒDUL D'HABILITATS SOCIALS

14.5.1. OBJECTIU

Potenciar les competències en habilitat social per afavorir una major adaptabilitat al context laboral i millorar conductes a l'entorn interpersonal, afavorint resoldre problemes immediats i minimitzant la probabilitat de futurs.

El col·lectiu al qual va dirigida la nostra acció dins d'altres característiques destacaríem que tenen especialment dificultats en les àrees de relació i integració social ja que en molts dels processos d'evolució de la malaltia es dona una ruptura biogràfica, en la qual queden interrompudes competències actitudinals i minva de confiança en les pròpies capacitats que repercuteixen en l'accés i manteniment del lloc de treball.

Per això vagin acumulant una sèrie de carències que dificulten que tinguin una actitud assertiva en els entorns que els produeixen una major ansietat i inseguretat; atès que en la seva història biogràfica han tingut experiències repetides de fracàs, frustració i desvaloració el que influeix en una minva de la confiança i autoestima per poder aconseguir objectius de més autonomia.

Un altre factor afegit és les escasses experiències laborals o bé el no haver pogut accedir al món laboral acumulant fins i tot anys d'inactivitat. Aquestes circumstàncies no faciliten que hi hagi l'habilitat en el comportament social que s'espera que tingui un treballador, pel que requereix unes actituds i competències específiques a l'entorn sociolaboral.

14.5.2. DURADA

80 hores

14.5.3. CONTINGUTS FORMATIUS

Els exercicis de contingut teoricopràctic del mòdul estan dirigits a l'adquisició d'habilitats mitjançant dinàmiques grupals, exercicis i sobretot activitats de simulació les quals són un potent dinamitzador d'aprenentatge de conductes.

A) Continguts teoricopràctics

- Comunicació i comunicació no verbal
- Escoltar a l'altre. Treballar la capacitat de comprendre el que m'estan comunicant
- Aprendre a iniciar una conversa i a mantenir-la
- Aprendre a formular preguntes
- Saber donar les gràcies
- Saber presentar-nos a altres i presentar als altres
- Saber fer un compliment,
- Capacitar-nos per donar i seguir instruccions
- Distància corporal, la mirada, somriure, postura corporal, gestos..
- Assertivitat
- Aprendre a demanar ajuda
- Saber demanar disculpes
- Aprendre a convèncer als altres, a ser persuasiu.
- Conèixer els nostres sentiments i emocions i saber expressar-los
- Comprendre, valorar i respectar els sentiments i emocions dels altres
- Saber reaccionar davant l'empipament de l'interlocutor i gestionar bé la situació
- Resoldre les situacions de conflicte.
- Ajudar als altres
- Formular i respondre a una queixa
- Aprendre a negociar, a consensuar, a arribar a acords
- Recórrer a l'autocontrol en les situacions difícils
- Defensar els nostres drets quan els vegem amenaçats

B) Continguts actitudinals

- Atenció davant els missatges de l'altre (verbals i no verbals).
- Escolta activa.
- Empatia per posar-se al lloc de l'altre.
- Col·laboració i participació
- Actitud proactiva per expressar i rebre crítiques
- Reconeixement de les pròpies emocions
- Iniciativa en la resolució de conflictes interpersonals.
- Cooperació, respecte i actitud positiva cap als companys.

14.6. UBICACIÓ PROFESSIONAL I ORIENTACIÓ AL MERCAT LABORAL

14.6.1.OBJECTIU

Conèixer les característiques del Mercat laboral relacionant-les amb els recursos professionals i les oportunitats del mercat, afavorint la implicació i responsabilització de l'alumne en el seu projecte de canvi de "malalt discapacitat" al de possible treballador amb capacitats laborals per oferir.

14.6.2. DURADA

80 hores

14.6.3. CONTINGUTS FORMATIUS

A) Continguts pràctics

- Identificar diferents empreses segons la seva constitució jurídica
- Identificar sectors i tipologies d'empreses
- Ubicar el sector i empreses que tinguin relació amb la professionalitat
- Identificar i elaborar organigrames així com les relacions funcionals
- Elaborar carrera professional d'acord amb les famílies professionals
- Elaborar diferents perfils professionals
- Identificar diferents contractes laborals
- Aplicar drets i deures a situacions laborals
- Elaborar projecte de recerca activa de treball i canals per a aconseguir-lo d'acord amb la professionalitat de copisteria.

B) Continguts teòrics

- Formes jurídiques d'una empresa
- Estructura i organització de les empreses
- Organigrama i relacions funcionals
- Famílies professionals
- Definició de perfil professional
- Tipus de contractes laborals
- Drets i deures dels treballadors
- Recerca activa de treball

C) Continguts actitudinals

- Presa de consciència dels drets i deures bàsics laborals.
- Valoració del compliment de les normes laborals.
- Actitud proactiva per ubicar el perfil professional propi al mercat laboral actual.
- Actitud reflexiva en relació amb les pròpies capacitats i les oportunitats del mercat laboral.

15. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació serà contínua durant tot el procés de formació de l'alumne i estarà relacionada amb la consecució dels continguts teoricopràctics, la implicació i motivació dels alumnes i l'evolució en el procés individual detectada en les tutories.

16.- VALORACIÓ ESTIMADA DEL COST DE FORMACIÓ PER A 12 ALUMNES CURS DE MISSATGER -CONSERGE EXTERN

A.- COST DE PROFESSORAT 32.850

B. VALORACIÓ D'INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

1. INSTAL·LACIONS		
ELEMENTS	SUPERFÍCIE (M2)	VALOR D'ADQUISICIÓ
AULA CLASSES TEÒRIQUES	55.5	
INSTAL·LACIONS PER A PRACTIQUES	52	
ALTRES INSTAL·LACIONS (despatxos tutories, sala professors)	50	

2. EINES I UTILLATGE	
COST GLOBAL ESTIMAT	4.713 €

3. MATERIAL DE CONSUM	
COST GLOBAL ESTIMAT	10.476 €

4. MITJANS DIDÀCTICS	
COST GLOBAL ESTIMAT	11.000 €

	Hores	Preu Hora	Mòdul A	Mòdul B
Missatger-conserge extern	750	78.72	3.65	2.91

* S'ha optat per un mòdul A per la necessitat de personal de suport en el seguiment i assessorament en la tasca del professorat per part de professional expert en salut mental

** S'ha optat per un paràmetre alt en el mòdul B d'una banda per la necessitat d'utilització d'una gran quantitat de material didàctic, atès el ritme d'aprenentatge que requereix una major realització de contingut pràctic amb l'objectiu d'assimilar els coneixements i amb un elevat percentatge d'error en les primeres etapes i d'altra banda per les eines i utilitatges que es precisen.