

**Material d'estudi de la convocatòria R-06/26  
de borsa de treball per a persones amb  
discapacitat intel·lectual**

## **Auxiliar de recepció i punt d'atenció**



**Diputació  
Barcelona**

Primera edició: març de 2026

© de l'edició: Diputació de Barcelona

Dipòsit Legal B 11388-2026

## **Autoria**

Direcció dels Serveis de Recursos Humans

Aquest document és propietat de la Diputació de Barcelona i dels seus autors i autores, i no pot ser reproduït o utilitzat per cap font sense l'autorització expressa.

## Nota:

Els continguts que hi ha en aquest document, serveixen com a **material d'estudi** per preparar la prova teoricopràctica sobre la part específica de les situacions pròpies del lloc de treball, del procés de selecció d'aquesta convocatòria.

Aquest material està elaborat per facilitar la comprensió a les persones amb discapacitat intel·lectual.

Per aquest motiu, tant les definicions com els continguts s'han adaptat per fer-los més clars i entenedors.

## Índex de continguts

1.	La comunicació _____	1
2.	Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció de persones visitants _____	14
3.	Adequació de sales i espai _____	24
4.	Magatzem i gestió d'estocs: recepció i classificació de material en punts d'informació i magatzems _____	32
5.	Normes bàsiques de seguretat i higiene en el lloc de treball _____	40
6.	Igualtat de gènere a l'Administració _____	48

# 1. La comunicació



En aquest tema parlarem sobre:

1. Què és la comunicació
2. La comunicació verbal
3. La comunicació no verbal
4. L'escolta activa

# 1. Què és la comunicació?

La **comunicació** és quan les persones comparteixen informació, idees, pensaments, o sentiments.

Podem comunicar-nos **parlant o escrivint**.

També podem fer-ho amb **gestos, dibuixos o altres formes d'expressió**.

# 2. La comunicació verbal

És tot allò que expressem a través de les paraules amb un **missatge**.



## **Missatge**

És la informació que s'intercanvia entre persones en una comunicació.

És el contingut d'allò que es vol comunicar.

Fem servir la comunicació verbal quan parlem, quan truquem per telèfon o quan escrivim una carta o un whatsapp.



## Important

La comunicació verbal pot ser oral o escrita.

### Com ha de ser la comunicació verbal oral?

- ✓ El llenguatge ha de ser clar, ha explicar les paraules o les idees més difícils.
- ✓ **L'emissor** ha d'adaptar el missatge perquè l'entengui el **receptor** i el receptor ha d'estar atent quan rebi el missatge.



#### **Emissor**

És la persona que inicia la comunicació i envia el missatge.

#### **Receptor**

És la persona que rep el missatge.

- ✓ La veu i l'entonació han de ser amables.

- ✓ S'ha de ser empàtic o empàtica en tot moment.



### **Empatia**

L'empatia és la capacitat d'entendre com se sent una altra persona.

Vol dir posar-se al seu lloc i comprendre els seus sentiments i emocions.

- ✓ No s'ha de parlar ni molt ràpid ni molt lent.
- ✓ La vocalització i la pronunciació han de ser clares i comprensibles.



### **Vocalització**

És dir bé totes les lletres de les paraules perquè ens entenguin.

### **Pronunciació**

És la manera com fem els sons quan parlem.



## Important

**Parlar per telèfon  
també és comunicació oral.**

Parlar per telèfon és especial  
i diferent de parlar directament,  
perquè no veus la persona  
amb qui parles ni ella et veu a tu.

De vegades la informació que donem  
per telèfon es pot mal interpretar  
perquè no tenim la persona davant.



Et donem **algunes recomanacions** per evitar  
malentesos en les trucades  
telefòniques de feina:

- ✓ Quan truquis a una persona **presenta't**.  
Digues el teu nom i des de quin lloc de  
la Diputació de Barcelona truques.
- ✓ **Explica a la persona el motiu de la trucada**  
de manera educada, clara i formal.

- ✓ **Parla de manera clara, educada i formal.**  
No parlis ràpid.  
No parlis massa fort  
ni massa baix.
  
- ✓ Tingues sempre al costat del telèfon  
**paper i llapis** per anotar.  
No confiïs gaire en la memòria.  
Val més apuntar les coses perquè no saps  
si et donaran moltes dades i informació.
  
- ✓ Pregunta tot el que no entenguis  
o no et quedi clar.
  
- ✓ Si la comunicació es talla  
o necessites que la persona esperi  
un moment mentre comproves alguna cosa,  
l'hi has de dir o tornar-la a trucar.
  
- ✓ Abans de penjar el telèfon,  
**agraeix la trucada a la persona.**
  
- ✓ Si és l'altra persona qui ha trucat,  
pregunta si pots ajudar-la en res més.

## Com ha de ser la comunicació verbal escrita?

La **comunicació escrita** és la que es fa a través de l'escriptura i necessita que una altra persona la llegeixi.

Quan escrivim hem d'**utilitzar frases i paraules senzilles** per assegurar-nos que qualsevol persona entén el que volem dir.

Hem de **procurar no fer faltes d'ortografia**.

Si tenim dubtes, podem fer servir un diccionari o corrector ortogràfic.

### 3. La comunicació no verbal

La comunicació no verbal és la **comunicació sense paraules**.

Els **gestos, l'expressió o la mirada** són importants i transmeten molta informació.

De vegades saps si una persona està contenta o nerviosa pels seus gestos o per l'expressió de la cara.

## Què hem de tenir en compte en la comunicació no verbal?

Hem de tenir en compte el següent:

✓ **La mirada:**

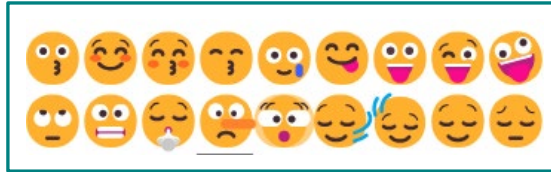
Si mirem als ulls de la persona amb qui parlem, mostrarem interès en la conversa, confiança i seguretat.

✓ **L'expressió de la cara:**

Mostrar les nostres emocions quan parlem i escoltem reforça el nostre missatge.

L'expressió de la cara pot donar informació de com ens sentim, amb tristesa, amb por, amb felicitat, etcètera.

Pensa **per exemple** quanta informació  
dona un emoji  
sense dir ni una sola paraula!



✓ **La postura del cos:**

També expressa actitud i emocions.

**Per exemple,**

quan estàs davant una altra persona  
amb els braços creuats,  
sembla que estàs en actitud de defensa  
o esperant que acabi de parlar.

**NO** estiguis així:



Si estàs amb les mans a les butxaques,  
sembla que tinguis poc interès  
pel que t'està dient.  
No ho facis.

✓ **Els gestos de les mans i la cara:**

Hem de tenir cura dels gestos  
que fem amb les mans i la cara.

Per exemple:

Si algú està parlant i movem el cap  
de dalt a baix com quan vols dir sí,  
donaràs senyals que estàs escoltant-lo  
i estàs d'acord amb allò que diu.

✓ **El moviment de les cames i els peus:**

Molta gent expressa  
que està incòmoda,  
o que té ganes d'acabar una conversa,  
movent les cames i els peus.  
Per tant, és important evitar fer aquests  
moviments.

Per exemple,

Moure'ns o gratar-nos massa  
mostra impaciència  
i farà la impressió  
que la persona ens està molestant  
i volem que acabi de parlar.  
Per tant, NO ho hem de fer.

✓ **La proximitat amb l'altra persona:**

És important trobar el punt just, ni massa a prop ni massa lluny de la persona amb qui parlem.

✓ **La imatge personal:**

En les feines d'atenció al públic hem de tenir cura del nostre aspecte, per això és important:

- Tenir una bona **higiene**.
- Vestir de manera adequada al lloc de treball.

Per exemple,

Si estem a una oficina, no podem anar com si vinguéssim de jugar un partit de futbol.

- No anar despentinat o despentinada.
- No menjar mentre estiguem parlant.



**Higiene**

És estar net i cuidar el teu cos cada dia. Portar roba neta.

## 4. Escolta activa

És una habilitat per **escoltar amb atenció** la persona amb qui ens comuniquem.

Vol dir que una **persona està atenta** a les paraules de l'altra persona, a la seva mirada, als seus gestos i als seus moviments.

### Consells per a l'escolta activa i la bona conversa:

**1.** Preparar-se per escoltar:

Per exemple,  
deixar de mirar el mòbil o  
deixar de fer altres coses  
al mateix temps.

**2.** Fer veure a l'altra persona que l'escoltes:

Per exemple,  
mirar-la a la cara,  
dir sí amb el cap o  
dir "entesos".

**3.** Pensar el que vols dir:

Per exemple,  
donar informació clara i respondre

sobre el tema concret de la conversa.

**4.** No interrompre a la persona que parla.

Per exemple,

deixar parlar a l'altra persona,

donar-li llibertat per expressar la seva opinió.

**5.** Mostrar empatia.

Per exemple,

Posar-se a la pell

de l'altre persona

per entendre les seves emocions.



**Posar-se a la pell de l'altre persona**

Intentar entendre com se sent algú altre.  
Imaginar què pensaria o sentiria si tu fossis ell o ella.

## 2. Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció de persones visitants



En aquest tema parlarem sobre:

1. Com atendre adequadament les persones visitants
2. Normes de cortesia
3. Com identificar a les persones visitants
4. Incidències

# 1. Com has d'atendre adequadament les persones visitants?

Et recomanem que ho facis seguint aquests passos:

## 1. Saluda amb amabilitat:

- De vegades les persones se senten perdudes i quan arriben no saben a qui adreçar-se.
- Dona una acollida agradable, amb un somriure i mirant la persona que estàs atenent.
- Presenta't si cal.

## 2. Pregunta el motiu de la seva visita:

- Escolta el que la persona necessita i mira d'ajudar-la.

Per exemple,

potser té un problema

o no sap anar al lloc on es fa

una reunió.

- Respon de manera senzilla i correcta.

3. Avisa la persona que rep la visita i  
acompanya la persona visitant  
fins al lloc on l'esperen.

- Sigues amable i escolta la persona  
per resoldre els seus dubtes.

Per exemple,

trobar el despatx de la persona que ve a visitar.

4. Estigues atent o atenta  
quan les persones visitants marxin:

- Acomiada les persones d'una  
manera educada.
- Si alguna persona es deixa  
algun **objecte personal**  
dona'l al personal de vigilància.



#### **Objecte personal**

És una cosa que és d'algú i que ha portat  
durant la visita.

Per exemple, una jaqueta, una bossa, la  
seva documentació.

## 2. Normes de cortesia

Les normes de cortesia **són normes de bona educació**.

Són frases o accions  
que expressen respecte  
cap a les altres persones.

Quan atenguis les persones que venen de visita  
a la Diputació de Barcelona,  
has de fer servir les normes de cortesia.

**A continuació et donem algunes  
recomanacions:**

- ✓ Parla de forma clara i sense cridar.
- ✓ Saludar amb educació: “bon dia / bona tarda”.
- ✓ Mira a la cara de la persona  
quan parlis.
- ✓ Fes servir sempre “senyor” o “senyora”  
i parla de vostè.
- ✓ Utilitza expressions com:  
“si us plau”,  
“perdoni” o  
“gràcies”.

Per exemple, Digues “si us plau” abans de preguntar al visitant el seu nom.

“Si us plau, em podria dir el seu nom?”

- ✓ Si hi ha una porta, obre la porta i deixa passar la persona visitant.
- ✓ Deixa sortir la persona visitant, abans d'entrar tu.
- ✓ Acomiada't amb respecte:

Per exemple,

“Adeu, que tingui un bon dia”



## Important



Si arriba una **persona amb cadira de rodes**

o una **persona cega**

no agafis la cadira o el braç sense preguntar-li

i no toquis el gos que l'acompanya.

Fes-ho només si aquestes persones

volen ajuda.

Si no volen la teva ajuda,  
simplement indica'ls on hi ha **entrades accessibles**.



### **Entrades accessibles**

Llocs per entrar que tothom pot utilitzar.  
També per a persones amb mobilitat reduïda  
(cadira de rodes, etc.).



Si arriben **persones que parlen un altre idioma**  
i no saps com comunicar-te amb elles,  
demana ajuda a una altra companya o company.

### ✓ **Tingues en compte**

que les persones poden tenir  
un caràcter molt variat.

Hi ha persones més alegres,  
altres de més serioses,  
altres impacients o enfadades,  
altres respectuoses i col·laboradores.

Per això,  
tingues **respecte per tothom**  
i paciència en la comunicació.

### 3. Com has d'identificar les persones visitants?

Quan una persona visitant entra a la Diputació de Barcelona, ha de donar les seves dades personals a l'entrada. **Això se'n diu registrar-se.**



#### **Important**

Normalment el registre el fa una empresa de seguretat.

Però si per algun motiu no és així, o el personal de seguretat no hi és, ho hauràs de fer tu de la següent manera:

1. Comprova la seva documentació.
2. Registra les dades de la persona si és necessari.
3. Verifica que la persona té una cita amb algú de la Diputació de Barcelona.
4. A vegades serà necessari donar-li a la persona una targeta o etiqueta de visita.

5. La persona visitant ha de portar la targeta o etiqueta de visita a un lloc que es vegi.

Per exemple,

penjada sobre la camisa, la brusa o la jaqueta.

Quan la persona visitant marxi,  
haurà de tornar la targeta.



Sovint,  
quan la Diputació de Barcelona  
organitza una jornada o un congrés  
i ve molta gent,  
**hauràs de fer i revisar una llista  
de les persones inscrites.**



### **Inscripció**

Una inscripció és apuntar-se a una activitat, per exemple, una jornada, un curs, un congrés, etcètera.

Normalment, a la inscripció hi has de posar el teu nom i les teves dades de contacte.

Quan fas la inscripció,  
et guarden un lloc per l'activitat.

### **Persones inscrites**

Les persones inscrites són les persones que han dit que vindran a una activitat.

## 4. Què has de fer si hi ha una incidència?

Una incidència és un **problema o conflicte amb una altra persona**.

Per exemple,

Alguna cosa que no ha anat bé entre tu i una altra persona.

Pot ser una discussió, un malentès.

Et donem alguns **consells per si tens una incidència** amb alguna persona:

- ✓ Escolta atentament per entendre el problema.
- ✓ Deixa que la persona s'expliqui sense interrompre-la.
- ✓ Tingues paciència i calma. És pitjor tenir nervis.
- ✓ Intenta mostrar un bon caràcter, amb sinceritat i sense mentides.
- ✓ Parla tranquil·lament encara que l'altra persona apugi el to o cridi.

- ✓ Si és possible,  
ofereix-li la solució al problema,  
o demana ajuda a la teva persona responsable directa.



## **Important**

Si tens alguna incidència amb una persona,  
fes servir les normes de cortesia  
que has après a l'apartat 2.

### 3. Adequació de sales i espai



En aquest tema parlarem sobre:

1. Què són les sales i els espais
2. Tipus de sales i espais
3. Preparació de sales i espais

# 1. Què són les sales de reunions i els espais?

Una **sala de reunions** és un lloc dins d'una empresa o organització on les persones s'ajunten per parlar i prendre decisions.

Un **espai** té les mateixes característiques que una sala de reunions però és més gran.

En aquests espais es poden fer conferències o congressos perquè hi caben moltes persones.



## **Important**

Una de les funcions de l'**Auxiliar de recepció i punt d'atenció** és la de donar **suport en la preparació de sales i espais**.

Aquest suport serveix perquè totes les coses que es necessiten a la sala o a l'espai estiguin disponibles.

## 2. Tipus de sales i espais

Normalment hi ha 3 tipus de sales i espais:

- ✓ Les sales senzilles,
- ✓ les sales que tenen projector i
- ✓ les sales per a **esdeveniments**.



### **Esdeveniment**

És una activitat on les persones es reuneixen per fer o veure alguna cosa especial.

Les **sales senzilles** són sales petites que no tenen cap material especial, com, per exemple, un projector.

## 3. Preparació de sales i espais

Per preparar qualsevol tipus de sala o espai per a una activitat, cal seguir unes **recomanacions**.

- ✓ El primer pas és tenir la informació de les reserves fetes per utilitzar cada sala els pròxims dies.

- ✓ Uns dies abans que es faci l'activitat, és necessari comprovar a la **sol·licitud de reserva** quantes persones aniran a l'activitat i quin material es necessita.



### **Sol·licitud de reserva**

És el formulari que s'emplena per poder fer servir una sala un dia concret.

- ✓ El mateix dia de l'activitat s'ha de comprovar:

1. Si l'estat general de la sala és bo.

Per exemple,

si falta més llum

o si hi fa molt fred.

2. Si hi ha tot el material necessari.

Per exemple,

retoladors i bolígrafs que funcionen,

bastants folis,

i paper al **paleògraf**.



### **Paleògraf**

És una pissarra mòbil amb fulls grans de paper.

S'utilitza per fer exposicions orals, conferències, classes o reunions per presentar informació, girant els fulls cap amunt i cap enrere.



3. Si hi ha materials d'activitats anteriors, s'han de guardar.
4. A les sales amb **projector** és necessari comprovar que el projector funciona adequadament.



### **Projector**

És un aparell que mostra imatges o vídeos grans en una paret o pantalla.

Es connecta a un ordinador, una tauleta o un mòbil.



Les **sales d'esdeveniments** poden ser de 2 tipus:

1. Sala d'actes.
2. Sala de congressos.

En aquestes sales s'organitzen esdeveniments on va molta gent.

Per exemple,  
una exposició, una conferència  
o un lliurament d'un premi.

Per a **comprovar que una sala d'esdeveniment està preparada**,  
es fa el mateix que en una sala senzilla  
i que en una sala amb projector.

A més a més,  
es poden fer  
totes aquestes tasques o només algunes  
de les que t'expliquem a continuació:

- ✓ Col·locar decoració si cal.  
Per exemple, flors i cartells.
- ✓ Posar cartells d'informació  
als passadissos per entrar a la sala.

- ✓ Seguir les indicacions del personal responsable de l'esdeveniment per organitzar la **taula presidencial**.



### **Taula presidencial**

És la taula que es posa al davant de la sala on seuen les persones i dirigeixen una conferència o jornada.



Cada persona que parla a la taula presidencial normalment té una ampolla d'aigua, un got i un cartell amb el seu nom.

Cal comprovar que el cartell amb el nom de cada persona és al lloc correcte.

De vegades a les sales d'esdeveniments es posa menjar i beguda per a les persones que hi assisteixen.

Normalment és una empresa  
de servei d'àpats  
la que s'encarrega de portar  
el menjar i la beguda.

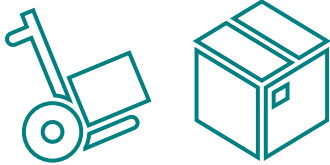
No has d'agafar aquest menjar  
ni la beguda.



## **Important**

Has d'endreçar els productes i altres materials  
de les sales o espais.

## 4. Magatzem i gestió d'estocs: recepció i classificació de material en punts d'informació i magatzems



En aquest tema parlarem sobre:

1. Què és un punt d'informació
2. Què és un magatzem
3. Què són els estocs
4. Què fer amb el material que necessitem  
per a un punt d'informació

## 1. Què és un punt d'informació? ⓘ

Un punt **d'informació** és un espai dins d'una fira, una empresa, o una organització, on es posen els seus productes i materials perquè les persones assistents els vegin.

**Per exemple:**

La Diputació de Barcelona posa punts d'informació quan participa en una fira, quan fa una jornada o fa un congrés.

També pot tenir un punt d'informació en els seus edificis més grans.



### **Important**

Els **punts d'informació** a vegades també **es poden dir estands**.

Aquestes són **algunes de les característiques d'unt punt d'informació:**

- ✓ Té taulells o taules amb productes i material.
- ✓ Pot tenir cartells, fotos i informació sobre l'empresa.
- ✓ Normalment hi ha persones que expliquen els productes a les persones visitants.
- ✓ Algunes vegades hi ha regals.

Aquí pots veure alguns exemples de punts d'informació:



**És important que el punt d'informació estigui net i ordenat**

## 2. Què és un magatzem?

Un **magatzem** és un **lloc on es guarden coses**.

Al magatzem d'una oficina normalment hi ha:

- ✓ Paper, bolígrafs i material d'oficina.
- ✓ Carpetes i documents.
- ✓ Equipaments petits, com cables o bateries.

Un magatzem és important perquè permet tenir tot el material endreçat i ens ajuda a trobar ràpidament el que necessitem.

Aquí pots veure alguns exemples de magatzems:



### 3. Què són els estocs?

Els **estocs** són els **productes i materials** que una empresa o organització guarda per utilitzar o vendre en una fira, jornada o congrés.

#### Característiques principals:

- ✓ Poden ser **productes per regalar** o **vendre** a les persones assistents.
- ✓ També hi ha **materials per muntar l'estand**, com taules, tamborets o cartells.
- ✓ Cal tenir-ne **la quantitat necessària**, ni poca ni massa.

### 4. Què fem amb el material que necessitem per a un punt d'informació?

De vegades en el teu lloc de treball no tindràs el material que necessites per posar a un estand, i el portarà alguna altra persona d'un altre lloc.

El primer que has de fer  
és **registrar** el material o el paquet.



### **Registrar**

Anotar el material o el paquet.

El segon que has de fer  
és **classificar** el material o el paquet.



### **Classificar**

Ordenar el material o el paquet  
de la manera que et digui el o la teva cap.

També hauràs de **comprovar la quantitat**  
de material que arriba  
i que estigui en bon estat.

## **Com has de carregar o moure el material del punt d'informació?**

El material o els paquets del punt d'informació  
poden ser:

- ✓ petits
- ✓ mitjans
- ✓ grans.

Normalment els paquets petits i mitjans els podràs moure o carregar fàcilment.

El **paquets grans** són més difícils de moure i carregar.

Quan arribin paquets grans i els hakis de moure o posar en algun lloc, has de seguir aquestes **indicacions**:

- ✓ Demanar ajuda quan el paquet pesi molt o fer servir un carretó.

- ✓ Seguir aquests passos per agafar el paquet de terra:

1. Posa els peus separats i el peu dret més endavant.

Les persones esquerranes posaran el peu esquerre més endavant.

2. Tingues l'esquena recta.

3. Doblega els genolls per agafar la càrrega o paquet.

4. No giris mai el cos quan portis pes.



## Important:

**SÍ,**

ho has de fer així:



Perquè si no, et faràs mal a l'esquena.

**NO,**

No ho has de fer així:



## 5. Normes bàsiques de seguretat i higiene en el lloc de treball



En aquest tema parlarem sobre:

1. Què es la prevenció de riscos laborals
2. Drets i deures del personal
3. Principals riscos de treball en edificis i en oficines
4. El pla d'emergència
5. El simulacre d'evacuació

# 1. Què és la prevenció de riscos laborals?

La **prevenció** de riscos laborals són les mesures i actuacions per a la seguretat i per evitar **riscos laborals** per a la salut a la feina.



## **Prevenció**

Són les activitats i decisions que les organitzacions i les empreses prenen per evitar o reduir els riscos laborals.

## **Riscos laborals**

És una situació que passa a la feina on hi pot haver un perill.

Quan hi ha un perill a la feina, la persona que treballa pot prendre mal o la seva salut es pot veure perjudicada en la seva activitat laboral.

Per exemple, si la persona fa servir una escala pot rrelliscar i caure.

Per això, és important assegurar la **seguretat en el lloc de treball**, mantenir unes **condicions d'higiene bones** i **garantir el descans necessari**.

## 2. Drets i deures del personal

Les persones que treballen i l'empresa tenen **drets i obligacions** de prevenció de riscos laborals.

### 2.1. Drets



**Dret a rebre informació i formació** sobre la prevenció dels riscos laborals del seu lloc de treball.



**Dret a rebre un equip de prevenció individual (EPI).**



**Equip de protecció individual (EPI):**  
És l'equip que fem servir mentre treballem per evitar accidents i protegir-nos.

Alguns exemples són uns guants, una mascareta o un casc.



**Dret a deixar de treballar** si hi ha un perill greu per a la salut o la vida.

Mentre duri aquest perill, no has de tornar a la feina.



**Dret a vigilància de la salut:**

fer revisions mèdiques relacionades amb la feina.



### **Dret a participar:**

poder opinar i participar en temes de seguretat a la feina.

## **2.2. Deures i obligacions**

- ✓ **Has de fer servir de manera correcta i segura el material, les màquines, els aparells, les eines, etcètera, a la feina.**
- ✓ **Utilitzar correctament els equips de protecció individual.**

*Per exemple*, posar-se el casc correctament o usar guants abans de tallar aliments.

- ✓ **Cuidar la teva seguretat i la salut a la feina.**  
També has de cuidar la seguretat i la salut de les altres persones que poden veure's afectades pel seu treball.
- ✓ **Fer servir de manera correcta i segura els aparells de seguretat i prevenció.**

*Per exemple*, un extintor per apagar focs.

No es pot treure del seu lloc si no hi ha un incendi, i se n'ha de fer un ús correcte.

- ✓ **Avisar el teu o la teva cap**  
**si veus un perill per a la seguretat o la salut.**  
També pots avisar el **servei de prevenció**  
o la persona responsable de la seguretat.



### **Servei de prevenció**

És l'equip de persones que ajuden a fer que la feina sigui segura i saludable.

Expliquen com evitar accidents i malalties i com protegir-se a la feina.



## **Important**

Totes les persones  
que treballen a la Diputació de Barcelona  
han de fer un curs sobre prevenció de riscos a la feina.

## **3. Principals riscos de treball en edificis i oficines**

Et posem alguns exemples de possibles riscos  
que pots trobar quan treballes a una oficina  
o en un edifici:

- ✓ espais i equips de treball
- ✓ caigudes

- ✓ cops i talls per objectes i eines
- ✓ **pantalles de visualització**



### **Pantalles de visualització**

Són els aparells on mires informació mentre treballes, com per exemple:

ordinadors i portàtils  
tauletes  
mòbils  
pantalles tàctils

- ✓ contactes elèctrics
- ✓ treballs dempeus i postures forçades
- ✓ incendis i situacions d'emergència
- ✓ sobreesforços
- ✓ **riscos psicosocials**



### **Riscos psicosocials**

És una situació a la feina que pot afectar com et sents o com penses.

Passa quan la manera d'organitzar el treball o l'ambient laboral et provoca estrès, preocupació o malestar.

## 4. El pla d'emergència

Una **emergència** és una situació perillosa o urgent en què necessites fer alguna cosa de seguida per evitar accidents, ferits o danys.

Per exemple:

- ✓ un incendi
- ✓ una persona que es fa molt mal
- ✓ una fuga de gas



El **pla d'emergència** és un document amb els passos que s'han de seguir si hi ha una emergència.

El pla d'emergència pot proposar una **evacuació**.



### **Evacuació**

És quan els treballadors i treballadores van a un lloc segur fora de l'edifici.

## 5. El simulacre d'emergència

És la pràctica d'un pla d'emergència en una situació que **no és real** però que ho sembla.

Serveix per aprendre què hem de fer si hi ha una emergència.

**Per exemple:** sona l'alarma i tothom deixa de treballar i surt de l'edifici com si hi hagués un incendi, però sense perill real perquè en realitat no n'hi ha.

### Per què és important un simulacre?

El simulacre ajuda a:

- ✓ saber **com sortir de l'edifici amb seguretat**
- ✓ evitar **nervis o confusió**
- ✓ protegir **totes les persones**

en el cas que un dia hi hagi una emergència real.

## 6. Igualtat de gènere a l'Administració



En aquest tema parlarem sobre:

1. Què és la igualtat de gènere
2. El II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona

# 1. Què és la igualtat de gènere?

La **igualtat de gènere** vol dir que totes les persones tenen els mateixos drets i oportunitats.



Per tant, **els homes i les dones han de tenir els mateixos drets i oportunitats:**

- ✓ Dones i homes poden estudiar el que vulguin.
- ✓ Dones i homes poden tenir qualsevol feina.
- ✓ Dones i homes han de cobrar el mateix per la mateixa feina.
- ✓ Les feines de la casa s'han de repartir entre les dones i els homes

**L'Administració ha de fer que hi hagi igualtat entre homes i dones** i impedir qualsevol **discriminació** cap a les dones.



## **Discriminació**

La discriminació és tractar malament o diferent una persona només per com és.

Per exemple,  
per el seu sexe, per la seva raça,  
per la seva edat o per la seva religió.

## Per tant,

La discriminació és **tractar malament o diferent una persona** només per com és.

Per assegurar la igualtat i que ningú sigui discriminat pel fet de ser home o dona, l'Administració ha de fer accions com:

- ✓ Eliminar les situacions de desigualtat i discriminació contra les dones.
- ✓ Mostrar la importància de les dones en tots els àmbits de la societat.
- ✓ Combatre la **violència masclista** i ajudar a les dones que pateixen aquesta violència.



### **Violència masclista**

La violència masclista és quan un home fa mal a una dona pel simple fet de ser dona.

Pot ser de varies maneres:

Física → pegar, empènyer.

Psicològica → insults, menyspreu.

Sexual → obligar a fer coses sexuals sense permís.

Econòmica → controlar els diners de la dona.

- ✓ Fomentar la igualtat de gènere en totes les polítiques públiques.

## 2. El II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona

Per garantir la igualtat dels homes i les dones, les administracions i les empreses tenen un Pla d'igualtat de gènere.



### Pla d'igualtat de gènere

És un document amb mesures i accions que serveix per aconseguir que homes i dones tinguin les mateixes oportunitats i eliminar la discriminació per raó de sexe en una empresa o organització.

La Diputació de Barcelona també té el seu Pla d'igualtat de gènere.

Actualment té el **II Pla d'igualtat de gènere**.



El Pla és per a **4 anys** (de l'any 2024 a l'any 2027).

El Pla té l'objectiu que els homes i les dones que treballen a la Diputació tinguin els mateixos drets i oportunitats.

El Pla també vol eliminar obstacles i actituds que impedeixen la igualtat.

El Pla té **46 accions en 6 àrees**:

1. Cultura a la feina
2. Selecció i promoció
3. Conciliació
4. Salut
5. Assetjament
6. Retribució

Cada acció del Pla té persones responsables que s'encarreguen de fer-les.

Aquestes accions s'han de fer en unes dates concretes.

A continuació tens **algunes de les accions del II Pla d'igualtat de gènere de Barcelona**:

- ✓ Formar el personal sobre la igualtat de gènere.
- ✓ Garantir bones condicions de treball.
- ✓ Vigilar que dones i homes cobren el mateix
- ✓ per la mateixa feina.
- ✓ Crear sales de lactància.



### **Sales de lactància**

Una sala de lactància és un lloc dins d'un edifici on les mares poden donar el pit o preparar el biberó del seu nadó.



## **Important:**

- ✓ El II Pla de la Diputació de Barcelona demostra que la Diputació està compromesa amb la igualtat d'oportunitats entre els homes i les dones.
  
- ✓ Totes les persones que treballen a la Diputació de Barcelona han de fer un curs obligatori sobre el II Pla d'igualtat de gènere.



**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,  
Hisenda i Serveis Interns

**Document adaptat per la Direcció dels  
Serveis de Recursos Humans  
a les pautes de llenguatge planer**

**Aquest document és informatiu i no té  
validesa jurídica**