
**PROCÉS SELECTIU PER COBRIR 3 PLACES D'AJUDANT DE SERVEIS, SUBGRUP C2,
PER CONCURS OPOSICIÓ D'ACCÉS LLIURE, UNA D'ELLES PEL TORN DE RESERVA
PER A PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL.**

EXP: 2023/000079186

INSTRUCCIONS DE CARÀCTER GENERAL:

La prova s'ha de respondre amb bolígraf blau o negre. No es podrà fer servir llapis i/o ploma.

No es podrà consultar material de suport

Davant una actitud sospitosa, es farà una anotació al full de l'examen i s'informarà de la incidència als membres de l'òrgan de selecció

No es podrà començar la prova fins que es doni l'ordre.

Quan acabeu la prova pràctica, podreu lliurar-la i sortir de l'aula. No us podreu quedar amb cap full.

PROVA PRÀCTICA

Per a la realització d'aquesta prova es disposarà de **1 hora i 15 minuts** atenent al cronòmetre que porti el personal de suport.

PUNTUACIÓ:

- encert = + 0,50;
- errada = - 0,125;
- en blanc = no descompten

PUNTUACIÓ MÀXIMA: **20 punts**

MODEL 1

Cas pràctic 1

Ets l'auxiliar de serveis de l'edifici municipal Cabot i Barba. En el transcurs de la teva jornada laboral succeeixen les següents situacions:

Situació 1: Entra una persona que vol parlar amb algú perquè li faci la preinscripció escolar fora de termini. Li comentes que en aquest Servei no hi ha cap persona que pugui atendre'l per aquesta petició.

La persona, visiblement alterada i amb males maneres, diu que fins que no l'atenguin no marxarà d'allà.

Situació 2: Arriba a l'equipament una ciutadana que desconeix completament com realitzar el tràmit per obtenir el Certificat Digital d'IdCat.

Tanmateix, la senyora, tot i que fa 3 anys que viu a Mataró, no té una bona comprensió del català ni del castellà, ja que no són llengües del seu país d'origen.

Mentre l'atens, arriba el transportista de l'empresa de material d'oficina i et deixa 10 caps de folis mida A4 i 10 caps de mida A3.

Situació 3: Atens una trucada de la Presidenta de l'Associació d'Esportistes Mataronins, que et diu que volen disposar de la Sala Gran del Centre Cívic Cabot i Barba els pròxims dies 18, 19 i 20 de maig, per poder celebrar la Jornada de Commemoració dels 150 anys de l'Associació. Mires la planificació on-line on teniu les reserves apuntades i veus, que la sala que demana, està reservada per la Fundació d'Amics del Tramvia.

SITUACIÓ 1

1. **Quan estiguis atenent a la persona, què tindràs en compte?**
 - a) Fer-li preguntes per poder ampliar, concretar i confirmar la informació necessària per enquadrar la demanda.
 - b) Deixar el que estic fent per concentrar-me en la persona.
 - c) El llenguatge no verbal.
 - d) Totes les respostes anteriors són correctes.

2. **Ja que no estàs en el Servei on poden resoldre el problema de la persona, quina seria la teva actuació?**
 - a) Dir-li que marxi, que sentint-ho molt, aquí no la pots ajudar.
 - b) Atendre-la i orientar-la per tal de poder adreçar-la al Servei corresponent.
 - c) Dir-li que intenti preguntar en algun altre Servei.
 - d) No faria res més perquè no tinc la possibilitat de resoldre la necessitat.

3. **Durant la conversa, la persona diu que viu en el barri de Molins. A quina adreça li diries que ha de dirigir-se per anar al Centre Cívic Molins que és el que li pertoca per zona?**
 - a) C/ Juan Sebastián Elcano, 6. (08302, Mataró)
 - b) La Riera 153 (08301, Mataró)
 - c) C/Càdis, 1 (08304, Mataró)
 - d) C/Nicolau Guanyabens, 23-25 (08304, Mataró)

4. **Si haguessis de derivar la persona a algun altre Servei de l'Ajuntament de Mataró, a on el diriries?**
 - a) Servei de Benestar Social perquè l'atenguin des de la Secció d'Infància i Família.
 - b) No el derivaria a cap altre Servei.
 - c) Servei d'Educació.
 - d) Serveis Territorials de Polítiques de Benestar Social del Barcelonès Nord.



5. **La persona, descontenta per la teva resposta, comença a posar-se cada vegada més nerviosa, arribant a l'agressivitat en les seves paraules i moviments. Com cal tractar-la?**
 - a) Repetint contínuament que es calmi.
 - b) Deixant que cridi i digui el que vulgui sense fer-li cas.
 - c) Amb calma i paciència intentant explicar-li el procediment per tal que ho entengui.
 - d) Amb el mateix to i formes que ell/a

6. **La persona, no fent cas del que li estàs dient, intenta accedir a un dels despatxos de personal tècnic de l'Ajuntament. Tot i que li estàs dient que no pot accedir i que és zona restringida, no fa cas, i pren una posició de força. Com hauràs d'actuar?**
 - a) Trucar a la Policia Local.
 - b) En aquest cas, estarà justificat l'ús de la força per a impedir-li l'accés.
 - c) Avisar als teus superiors d'immediats.
 - d) La a) i la c) son correctes.

7. **La persona, segueix insistint en què li has de solucionar el seu problema, no marxa i comença a posar-se nerviosa fins al punt que perd la consciència i cau al terra. Quina serà la teva primera actuació en aquest cas?**
 - a) Protegir-te, protegir l'entorn i protegir la persona en el lloc on s'ha produït l'incident.
 - b) Realitzar-li la Reanimació CardioPulmonar (RCP)
 - c) Sacsejar-lo fins que recuperi la consciència.
 - d) Alertar els serveis socials de la Corporació.

SITUACIÓ 2

8. **Per tal de donar una bona atenció presencial a qualsevol persona, quines fases seguiràs?**
 - a) Acollida, Escolta, Resposta, Comiat.
 - b) Acollida, Selecció, Comiat.
 - c) Escolta, Comiat, Derivació.
 - d) Escolta, Acollida, Resposta.

9. **La ciutadana sembla que no entén el que estàs dient i et contesta tota l'estona en xinès. Com has de procedir en aquests casos?**
 - a) Cal garantir sempre l'atenció a la ciutadania en la llengua que ho sol·liciti.
 - b) Cal garantir l'atenció al ciutadà en la llengua que ho sol·liciti sempre que sigui oficial al territori.
 - c) Cal respondre en xinès si es coneix la llengua. En cas que no es conegui, s'està obligat a buscar un traductor.
 - d) Cap de les anteriors es correcta.

10. **Per poder guiar aquesta persona fins l'Espai Mataró Connecta, li descrius el recorregut que ha de seguir fins arribar-hi. Quin seria aquest recorregut?**
 - a) Baixar la Riera i girar a la dreta pel Carrer de Sant Josep.
 - b) Pujar el Carrer Churruca fins al Camí Ral de la Mercè on girarà a la dreta. Des d'aquí, seguir aquest carrer fins poder girar a l'esquerra a la Plaça de la Muralla.
 - c) Seguir a la Plaça de l'Ajuntament fins a la Riera.
 - d) Caminar pel carrer d'en Palau fins a la Plaça Gran.

11. **Tot i així, la ciutadana no entén les teves indicacions, què podries fer?**
 - a) Em sap greu, però no puc fer res més, no conec l'idioma i no ens podem comunicar.
 - b) Entraria a Google Maps i li senyalaria a la pantalla el recorregut, des d'on ens trobem, fins a Espai Mataró Connecta.
 - c) Imprimiria un plànol de Google Maps amb el recorregut a seguir.
 - d) b) i c) són correctes.



- 12. Les capses de folis que t'ha deixat el transportista les has de col·locar a l'espai habilitat al costat de la fotocopiadora, tindràs en compte:**
- a) Que estàs davant una feina de manipulació automàtica de càrregues.
 - b) Que hauràs d'aplicar les mesures preventives per risc imminent.
 - c) Que estaràs realitzant una feina de manipulació manual de càrregues.
 - d) Moure les capses de la manera més ràpida possible i agafant el màxim de pes en cada desplaçament.
- 13. Per tal de no interferir en el pas cap a la fotocopiadora en hores de feina, has deixat les capses davant de la sortida d'emergència amb la intenció de moure-les més tard quan tinguis un moment lliure. Has actuat correctament?**
- a) Sí, perquè puc moure-les més tard sense cap problema.
 - b) No, perquè aquestes sortides han d'estar lliures d'obstacles.
 - c) Sí, perquè si no hi ha una emergència no molesten.
 - d) No, perquè davant d'aquestes sortides, només poden haver-hi obstacles que tinguin rodes.

SITUACIÓ 3

- 14. Qui té prioritat en aquesta situació?**
- a) La Presidenta de l'Associació d'Esportistes Mataronins, atès que la Jornada de Commemoració és prioritària.
 - b) La Fundació d'Amics del Tramvia, atès que ja ho tenen reservat.
 - c) Cap dels dos té prioritat, s'haurà de fer un sorteig davant d'un fedatari públic.
 - d) Atès que hi ha dues sol·licituds, ho puc decidir jo en aquell moment ja que forma part de les meves competències.
- 15. Per tal de poder donar una resposta més satisfactòria, què penses que podries fer?**
- a) Malauradament no puc fer res més, no està en les meves mans.
 - b) No podré, en cap cas, donar una resposta més satisfactòria perquè la sala ja està reservada per una altra Entitat.
 - c) Consultaré la planificació on-line de reserves que tenim, miraré si tenim algun altre espai disponible per els dies que necessiten, i l'informaré.
 - d) Em disculparé i li faré saber que l'única manera d'arreglar-ho és tramitant una instància a la Regidoria de Festes i Territori.
- 16. La Presidenta de l'Associació d'Esportistes Mataronins, insisteix, i et demana que li facilitis el telèfon del Regidor de Festes i Territori, com actuaràs?**
- a) El proporcionaré si s'identifica.
 - b) El proporcionaré perquè és el meu deure.
 - c) No li donaré en cap cas.
 - d) Deixaré en espera la trucada fins que arribi el/la meu/va Cap.
- 17. Enfadada, et diu que ets responsable del compliment de les obligacions en matèria de transparència, i que li has de facilitar sí o sí. És correcte?**
- a) No té raó, la responsabilitat recau únicament en el personal de l'oficina del defensor del ciutadà.
 - b) Té raó, però m'ha d'adjudicar aquesta responsabilitat l'Alcalde.
 - c) No té raó, la responsabilitat recau únicament en el personal electe.
 - d) Tot i que la Llei de Transparència indica que tot empleat públic ha de complir amb aquesta norma, la dada que sol·licita és de caràcter privat, per tant no haig de facilitar-li.
- 18. Com explicaries a la Presidenta de l'Associació d'Esportistes Mataronins com pot fer la reserva d'espais?**
- a) Explicaria com fer el tràmit de sol·licitud mitjançant la pàgina web de l'Ajuntament.
 - b) Explicaria que ha d'anar a sol·licitar-ho a l'Alcalde amb cita prèvia.
 - c) Explicaria que ha de demanar-ho al Consell Comarcal.
 - d) No poden sol·licitar la reserva dels espais, ja que només poden fer-ho les persones que treballen a l'Ajuntament.

- 19. Mentre li expliques, la Presidenta de l'Associació d'Esportistes Mataronins, et comenta que si aconsegueixes que tinguin la sala per ells, et gratificarà amb unes entrades per a la final europea de waterpolo. Saps que no has d'acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat, per part de persones físiques o entitats privades. Això està recollit a:**
- a) En el Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Mataró.
 - b) En els principis ètics del codi de conducta dels empleats públics.
 - c) A la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència.
 - d) A la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- 20. Mentre estàs finalitzant la trucada, veus que hi ha una taca que sembla de greix al terra a l'entrada del lavabo, com actues?**
- a) Deixo una nota al personal de neteja del vespre perquè ho netegin quan puguin.
 - b) Fins que no acabi la trucada i posi a lloc les capses de folis, no puc fer res.
 - c) Netejo la taca i llenço serradures si és necessari i senyalitzo la zona amb la senyal de perill per terra moll.
 - d) Poso un cartell als banys i els inutilitzo.

Cas pràctic 2

Ets l'auxiliar de serveis instal·lacions de l'edifici municipal Cafè Nou. Respon les preguntes que segueixen a continuació en funció de les situacions plantejades:

Situació 1: La teva jornada laboral s'inicia a les 8:00 del matí però l'equipament no obre la porta al públic fins les 9:00 del matí. El teu company que va fer el torn de tardes del dia anterior, t'ha deixat en una nota escrita on et diu que cal arranjar certs desperfectes abans de poder obrir l'equipament. A més, tens per endreçar els paquets de cartellera de Sant Jordi que van arribar a última hora del dia anterior. Hi ha un total de 15 capsos. D'aquestes capsos, 3 les has de portar al Centre Cívic Pla d'en Boet i 2 al Servei de Promoció Ciutat i Comerç.

Situació 2: La teva cap t'ha encomanat que col·laboris amb el personal tècnic en les tasques de muntatge i desmuntatge de l'escenari, instal·lacions de llum i so i, si s'escau, escenografies, exposicions, material audiovisual, etc. per tal de poder dur a terme les activitats programades pel dia de Sant Jordi.

Durant la diada de Sant Jordi, seràs l'auxiliar de serveis instal·lacions que estarà en el Cafè Nou.

Situació 3: Al llarg de la diada de Sant Jordi, hi han diverses parades al carrer de la Riera. Ets l'encarregat de dur a terme certes tasques relacionades amb aquesta activitat al carrer. Abans de executar-les, s'ha de muntar un projector i la pantalla a la Sala d'exposició perquè es projectarà un vídeo dels Cavallers de Sant Jordi de Montblanc. Abans d'acabar el dia tens pendent realitzar el manteniment d'una porta de fusta d'accés al magatzem on es desen les eines i el material d'oficina.

SITUACIÓ 1

- 21. El primer que fas cada matí quan entres és comprovar la temperatura de l'equipament. Es tracta d'un equipament on es realitzen treballs lleugers i veus que la temperatura és de 23°C:**
- Està bé, ja que la temperatura d'aquest espai ha d'estar entre els 14°C i 25°C.
 - Està bé, ja que la temperatura d'aquest espai ha d'estar entre els 17°C i 27°C.
 - Està malament, ja que la temperatura d'aquest espai ha d'estar entre els 25°C i els 30°C.
 - Està malament, ja que la temperatura d'aquest espai ha d'estar entre els 5°C i els 15°C.
- 22. Una de les feines que cal dur a terme és el canvi de tres fluorescents del passadís del primer pis que fan soroll. A què creus que és degut aquest soroll?**
- Existeix una connexió defectuosa de la reactància.
 - És normal, la corrent fa soroll.
 - El contacte dels borns no és correcte.
 - El tub està esgotat.
- 23. Et disposes a endreçar les capsos que contenen la cartellera de Sant Jordi. Un factor fonamental en l'aparició del risc per manipulació de càrregues manual és:**
- Quan la persona està en equilibri estable.
 - Quan la càrrega és lleugera.
 - Quan la càrrega és voluminosa o difícil de subjectar.
 - Quan la persona està ben col·locada i a una distància correcta d'inclinació
- 24. Per últim, has de penjar un cartell emmarcat de l'exposició tot just a l'entrada de l'equipament. Quines eines de mà necessitaràs?**
- Trepant i gaveta.
 - Trepant i llima.
 - Tornavis, clau anglesa i nivell.
 - Trepant, alicates, martell i nivell.

- 25. Quan estàs fent les tasques d'arranjament, veus que no hi ha llum a la Sala Gran d'exposicions. Què és el PRIMER que faries?**
- a) Posaria un cartell a la porta informant que l'activitat de la Sala Gran s'ha cancel·lat per motius tècnics.
 - b) Avisaria al/la meu/va cap per dir-li que no hi ha llum.
 - c) Comprovaria que no hagi saltat el diferencial i miraria si hi ha llum a la resta de l'edifici i al carrer.
 - d) Trucaria a al 091.
- 26. Per portar els cartells de Sant Jordi al Centre Cívic Pla d'en Boet i al Servei de Promoció Ciutat i Comerç, agafes la furgoneta de l'Ajuntament. Quan arribes a lloc, no pots aparcar, vas sol/a, i atures el cotxe en doble fila per descarregar-los tu mateix, és correcte?**
- a) No, no es pot parar mai en doble fila.
 - b) No, perquè només ho puc fer en un carril VAO.
 - c) No, perquè només ho podria fer si conduís un tractor.
 - d) No, no és correcte atès que no pots abandonar el vehicle.
- 27. Has de lliurar les capses urgentment, només queden 3 dies pels actes de Sant Jordi, com ho solucionaries?**
- a) Em sap greu però hauré de tornar un altre dia amb més temps.
 - b) Trucaria al/la meu/va cap per dir-li que és impossible, que no ho puc entregar.
 - c) Intentaria aturar el cotxe igualment, i anar molt ràpid en el lliurament de les capses.
 - d) Trucaria a l'auxiliar de serveis de l'equipament perquè surti a recollir-les ell mateix. Aturaria el cotxe en doble fila, no més de dos minuts, i sense baixar del vehicle.

SITUACIÓ 2

- 28. Ets coneixedor que en el transcurs del matí haurà de passar el correfoc per davant de l'equipament Cafè Nou. Què faries?**
- a) Posaria cadires a l'exterior de l'equipament perquè la gent pugui veure-ho.
 - b) Protegiria els vidres i portes exteriors de l'equipament amb cartró.
 - c) Protegiria els vidres i portes interiors de l'equipament amb cartró.
 - d) Em quedaria dins per protegir-me i no faria res.
- 29. Estàs realitzant el muntatge d'una zona d'expositors i, malauradament, t'has accidentat i tens una hemorràgia al teu braç dret. Quina d'aquestes actuacions és una contraindicació en aquests casos?**
- a) Si es tracta d'un cas greu, avisar ràpidament els serveis d'emergències (112).
 - b) Fer un torniquet.
 - c) Aturar la sortida de sang mitjançant una compressió amb un tros de roba net.
 - d) Encara que l'hemorràgia s'aturi, fer pressió fins que arribin els serveis mèdics.
- 30. En el transcurs del dia, acudeixen al Cafè Nou diversos grups escolars de segon de primària per poder veure una petita representació teatral. En quan arriben a l'equipament, tu t'encarregues de:**
- a) Atendre'ls i col·laborar en acomodar-los.
 - b) Aquesta situació no forma part de les meves funcions, per tant, no hauré d'intervenir.
 - c) Fer una explicació molt detallada d'allò que veuran.
 - d) Res, ja que la meua funció en aquesta situació és la d'actuar com a vigilant d'espais.



31. **Veus que un dels infants del grup escolar que ha vingut està tocant una figura d'un drac que hi ha en un expositor on diu, en un cartell, "NO TOCAR". Com actuaries en aquest cas:**
- Li diria a l'infant que no toques el drac, ja que hi havia un cartell on ho indicava.
 - L'agafaria del braç urgentment i el portaria davant del/la responsable del grup.
 - Explicaria tranquil·lament a l'infant, de manera clara i senzilla, que s'han de respectar les normes
 - La a) i la c) són correctes.
32. **Desconeixes el motiu però durant la visita escolar, s'activa l'alarma d'incendis de l'equipament. Què hauràs de fer?**
- Hauré de córrer ràpidament per protegir-me en cas de que hi hagi un incendi.
 - Hauré d'intervenir segons la formació i les instruccions específiques rebudes per aquests casos.
 - Hauré de dir als infants que corrin i surtin de l'equipament per on puguin.
 - El primer de tot serà buscar una mànega d'aigua, per si es tracta d'un incendi poder aturar-lo.
33. **Quan estàs a la recepció de l'equipament reps una trucada d'una persona sol·licitant informació sobre com apuntar-se a un procés selectiu per poder entrar a treballar com a arquitecte/a a l'Ajuntament. Que li contestaràs?**
- Que s'equivoca i que ha de buscar el telèfon de Recursos Humans.
 - Que no està trucant a Recursos Humans i no el pots ajudar.
 - Que s'equivoca de servei però que passaràs la trucada al servei de Recursos Humans perquè el puguin atendre.
 - Qualsevol sol·licitud de participació l'ha de fer a través del Portal de Transparència.
34. **Quan estàs a punt de sortir per anar a portar unes cartes a la Casa Gran, entra una ciutadana i et diu que vol demanar hora per renovar-se el DNI, que li han dit que pot demanar cita a qualsevol equipament municipal, què fas?**
- Li dic que aquest tràmit es competència de la Policia Nacional, i l'adreço a l'Avinguda Gatassa nº 15 de Mataró.
 - Li dic que aquest tràmit es competència de la Policia Local, i l'adreço a l'Avinguda Gatassa nº 15 de Mataró.
 - Li dic que aquest tràmit es competència de la Policia Local, i l'adreço a l'Avinguda Gatassa nº 35 de Mataró.
 - Li dic que aquest tràmit es competència de la Policia Nacional, i l'adreço a l'Avinguda Gatassa nº 35 de Mataró.

SITUACIÓ 3

35. **En el moment de muntar el projector, què tindràs en compte en relació al cablejat?**
- Es pot connectar a la xarxa directament encara que els connectors no siguin els adients.
 - Si hi ha algun cable pelat, posaré cinta aïllant.
 - Miraré que les entrades i sortides dels cables siguin prou primes perquè no ocupin lloc.
 - Revisaré que estiguin en bon estat, siguin resistents i estiguin aïllats.
36. **La teva cap et diu que et responsabilitzís de les cartelleres de Sant Jordi a diferents punts de la Riera. Què faràs?**
- Ho muntaré i al finalitzar la jornada ho desmuntaré. Durant la jornada en faré seguiment.
 - No ho pots fer, atès que aquestes funcions són responsabilitat d'un/a tècnic/a.
 - La teva cap no pot donar-te aquestes ordres atès que no són tasques de l'administració pública.
 - Buscaré el/la tècnic/a responsable i l'hi facilitaré els cartells perquè ho faci.



- 37. Estàs fent revisions de que tot estigui correctament a la Riera i de sobte veus que una persona està marejada i té símptomes clars de que li està donant un cop de calor. Quina serà la teva actuació?**
- Allunyaré a la persona de la font de calor i la posaré en una zona de ombra.
 - Li treure l'excés de roba.
 - Si perd la consciència, el col·locaré en posició lateral de seguretat (PLS)
 - Totes les respostes són correctes.
- 38. A les 14.00 h tornes al Cafè Nou per realitzar les feines de manteniment de la porta de fusta del magatzem. Has de polir la pintura que te la porta i preparar-la per tornar-la a deixar del mateix color. Quines eines i materials necessitaràs?**
- Trepant, pinzell, aixada i vernís.
 - Polidora, pintura, rasclat i gaveta.
 - Polidora, pinzell, trepant, aixada, pintura, vernís, cinta de pintor,
 - Polidora, pinzell, rodet, pintura, cinta de pintor, cavallets, drap i escombra.
- 39. En aquest punt te n'adones que en el magatzem on es guarden les eines i el material falten dos caps de folis, ja que s'han utilitzat durant la jornada. Què faràs?**
- Faré la sol·licitud de material per poder reposar en el magatzem el que ja s'ha utilitzat per si es torna a necessitar.
 - Recopilar els folis per poder tornar a tenir l'inventari correctament.
 - Buscar la persona que els ha agafat i demanar-li, si us plau, que els torni.
 - Aniré a qualsevol botiga a comprar-ne i així poder reposar-los.
- 40. Una vegada finalitzat el dia, és hora de tancar l'equipament. Quina serà la teva actuació?**
- Faré una revisió de l'equipament i m'asseguraré que tot estigui en ordre.
 - Anotaré en el llibre d'incidències aquelles anomalies que es puguin haver produït.
 - Procuraré deixar finestres una mica obertes perquè es ventili tot l'edifici.
 - La resposta a) i b) són correctes.
-
- 41. RESERVA 1 – Quan estàs supervisant la sortida del grup escolar, un d'ells et pregunta a quines biblioteques poden demanar en préstec el llibre dels Cavallers de Montblanc, a quantes biblioteques del municipi els podràs dirigir?**
- Biblioteca L'Arquera i Biblioteca Antoni Comas
 - Biblioteca Antoni Tomàs i Biblioteca l'Arquera
 - Biblioteca Antoni Comas, Biblioteca Iluro i Biblioteca l'Arquera.
 - Biblioteca Antoni Comas, Biblioteca Pompeu Fabra i Biblioteca Popular.
- 42. RESERVA 2 - Per poder atendre correctament a la ciutadana xinesa, aplicaràs recursos com l'escolta activa, què és l'escolta activa?:**
- És el conjunt d'accions verbals i no verbals destinades a la consecució d'una escolta òptima
 - És l'acte de realitzar moltes preguntes seguides per treure més informació.
 - És el conjunt d'accions, exclusivament verbals destinades a la consecució d'una bona escolta.
 - Tenir bona oïda i paciència.
- 43. RESERVA 3 - Quan estàs movent les caixes, existeix un esforç físic necessari per a dur a terme la tasca, en quin cas tindràs en compte que pot comportar una situació de risc, en particular, dors lumbar?**
- Quan l'esforç físic és lleu.
 - Quan no pot realitzar-se més que per un moviment de torsió o de flexió del tronc.
 - Quan es realitza un esforç físic mentre el cos no està en posició inestable.
 - Quan es tracti d'alçar o descendir la càrrega sense necessitat de modificar l'agarrí.