

Guia d'aprenentatge
Gestió de situacions de crisi
(6 ECTS)

Any acadèmic 2011-2012

Semestre: 1r Curs: 3r

Grau en Educació Social

Mòdul F: Tècniques, mitjans i recursos en l' intervenció socioeducativa

Matèria: Gestió de situacions de crisi

Professora: Àngels Sogas i Perales

1.- Presentació de l'assignatura

En la teva tasca professional et trobaràs sovint en situacions difícils, situacions a on hauràs de comunicar notícies no agradables i hauràs de treballar en situacions de conflictes.

Aquesta assignatura t'ajudarà a comprendre aquestes situacions i a saber com afrontar-les. A entendre que el conflicte és quelcom inherent a les relacions humanes si l'entendem com quelcom que genera canvi i que esdevé una oportunitat per a la transformació de les persones.

Treballarem la gestió emocional en situacions adverses i l'autocontrol de les emocions. Veurem quins són els processos de pèrdua i dol, les seves etapes, característiques i les formes d'acompanyament professional. Veurem com resoldre situacions conflictives a partir de les bones pràctiques, de les pràctiques generadores d'harmonia.

2.- Competències a desenvolupar

- Competència 1 manifestar capacitat de contenció emocional en moments de tensió, en l'exercici de la pràctica professional.
- Competència 2. Conèixer i reconèixer alguns models teòrics i les variables que configuren l'espai professional per a la mediació i la resolució de conflictes en l'acció social.
- Competència 3: Identificar i assolir les habilitats necessàries per a una comunicació no violenta.

3.- Continguts

Mòdul 1: Autoconeixement i gestió de les emocions

- 1.1. Gestió emocional en situacions adverses.
- 1.2. Aprendre a afrontar l'hostilitat: fases de la corba d'hostilitat.
- 1.3. Situacions d'estrès.
- 1.4. Els processos de pèrdua i dol: etapes, característiques i acompanyament professional.

Mòdul 2: La mediació

- 2.1. El conflicte.
- 2.2. Paradigmes i models de la resolució de conflictes.
- 2.3. Les bones pràctiques dialògiques: la mediació.

4.- Resultats de l'aprenentatge

Al final del procés l'estudiant mostrarà les següents evidències de les competències desenvolupades:

- Tindrà coneixement i destreses per a transmetre notícies i informacions adverses de manera contenidora.
- Serà capaç de reconèixer les variables que configuren una situació d'hostilitat.
- Serà capaç de manifestar capacitats actitudinals per acompanyar processos de dol i pèrdua.
- Serà capaç d'identificar les característiques i l'estil personal per a controlar el propi estrès.
- Tindrà coneixement i destreses per a implicar a les parts que presenten conflicte en la seva resolució.

5.- Metodologia

5.1.- Activitats del professor:

- Presentar els continguts de l'assignatura.
- Guiar l'anàlisi d'experiències personals i situacions d'estrès i de risc a partir de les experiències personals en el processos de pràctiques.
- Proposar articles i situacions pràctiques tant en les classes presencials com en el campus virtual.
- Orientar en la preparació de treballs.

5.2.- Activitats dels estudiants:

- Analitzar i comprendre personalment el contingut de l'assignatura.
- Participar en les propostes i fòrums de treball qualitativament.
- Afrontar situacions simulades de forma activa i creativa.
- Llegir la bibliografia proposada i necessària per als treballs.
- Realitzar els treballs que es proposen a l'assignatura.

6.- Bibliografia i recursos

Boque, C. (2005). *Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos*. Madrid: Ceac.

*Cornelius, H.; Faire, S. (1998). *Tú ganas/Yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia Ediciones.

Edelaman, J.; Crain, C., Mary, B. (1996). *El tao de la negociación. Cómo prevenir, resolver o superar conflictos de la vida diaria*. Barcelona: Paidós.

Fisas, V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.

Folguer, J P. (1997.) *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Barcelona: Paidós.

González, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.

López, A (2003). *Inmigrantes y mediación cultural*. Bilbao: Deusto.

Makay, M. (2008). *Como resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.

Meichenbaum, D (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Barcelona. Martinez Roca.

Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.

Lederach, J P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Catarata.

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Paidós.

Suárez M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.

Suárez, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona: Paidós.

Ury, W. L. (2000). *Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós.

Vallejo, D.R.. (2008). *Mediación: Tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

7.- Sistema d'avaluació

7.1.- Activitats o instruments d'avaluació

- Quantitat i qualitat de participacions a la classe i en el fòrum.
- Anàlisi d'una situació viscuda en el lloc de pràctiques i proposta d'actuació professional. Data de lliurament 7 de novembre de 2011
- Elaboració de Caixa d'eines personalitzada i creativa per a la resolució de conflictes. Data màxima de lliurament: 12 de desembre de 2011
- Examen final que inclou prova de contrast: gener 2012

7.2.- Criteris d'avaluació

Un 10% en relació a la participació qualitativa en l'espai del fòrum.

Un 25% cadascun dels dos treballs que són de caràcter obligatori.

Un 40% examen - prova de contrast

Si es donés el cas en la convocatòria de juliol es farà un examen que inclourà la totalitat del contingut de l'assignatura.