

Guia d'aprenentatge  
*Models i estratègies d'intervenció*  
(6 ECTS)

***Any acadèmic 2011-2012***

Semestre: 1r Curs: 3r

**Grau en Treball Social**

**Mòdul: El Treball Social: conceptes, mètodes, teories i aplicació.**

**Matèria: Mètodes, models i tècniques de treball social.**

***Professora: Rosa Bonet Llunas***

## 1.- Presentació de l'assignatura

En la teva tasca professional et trobaràs sovint amb situacions conflictives. 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*.

Aquesta assignatura t'ajudarà, si hi estàs en disposició, a comprendre aquestes situacions i saber com afrontar-les. El conflicte té a veure amb les diferents interpretacions que les persones implicades fan de situació, amb les diferents vivències i pors, amb les diferents necessitats a voltes no explicitades, no comunicades i segurament parcialment conegudes. Els treballadors/es socials tenim l'oportunitat d'optar per l'harmonia, de prevenir i intervenir en el conflicte, de gestionar-lo i sobretot de transformar-lo mitjançant les bones pràctiques

*“La diferència entre el que fem i el que som capaços de fer resoldria la majoria de problemes del món”*

*Mahatma Gandhi*

Qui no ha viscut una situació conflictiva? I situacions harmòniques? Ben segur que n'has viscut de tots els colors. Ara bé, *creus que som capaces i capaços de viure junts sense caure (i romandre) contínuament en conflictes destructius?*

Aquesta última pregunta és la que guiarà l'assignatura i la seva resposta, sens dubte i sense concessions, per part nostra, és que sí. Sí som capaces i capaços de viure junts sense crear conflictes destructius. Aquesta assignatura és una invitació. Et convidem, si també formes part de la gent agosarada que contesta afirmativament a aquesta qüestió, a protagonitzar la revolució de vellut, la conspiració dels dèbils, la posició del *tercer cantó*. La nostra és una invitació a canviar la cultura de resoldre els conflictes de manera violenta per la cultura de les bones pràctiques, de les pràctiques generadores d'harmonia, de les accions que aprecien allò positiu i bo en les relacions, i és també una invitació a crear un món segur per a les diferències.

Et demanem que aprenguis a cooperar, a ser conscient de la necessitat de canviar els rituals de resolució de conflictes adversatius per mètodes més creatius i constructius. Cooperar no és fàcil. I per poder aprendre a cooperar cal ser atrevit i coratjós. Cal anar a contracorrent i superar un munt d'obstacles. En definitiva és una invitació a formar part de la *resistència*. Vols formar part d'aquest moviment? Et demanarà una nova consciència de tu mateix/a i de les situacions explicitades, no comunicades i segurament parcialment conegudes.

En aquesta assignatura estudiarem els camins de l'harmonia en les relacions i el seu trencament. Treballarem com es desenvolupa un conflicte i quin és el seu paper en les relacions humanes per tal de comprendre'l i transformar.-lo

També ens podem trobar amb persones amb preocupacions, problemes personals o bé necessitat d'orientar-se vers el futur. En aquesta direcció ens caldrà apropar-vos i col·laborar en configurar objectius personals per poder millorar les seves situacions, i ens introduïrem en les estratègies i les habilitats que ens proporciona la Programació Neurologüística i les aplicarem a la metodologia del coaching.

Finalitzarem amb una visió dels principals paradigmes i models d'intervenció social relacionant-los amb algunes de les estratègies treballades al llarg de l'assignatura.

## **2.- Competències a desenvolupar**

- Competència 1: Conèixer i comprendre **la complexitat del conflicte** i com neix, creix i es desenvolupa
- Competència 2: Identificar i assolir les **habilitats necessàries per una comunicació no violenta**
- Competència 3. Conèixer **com implicar als participants** en la resolució del conflicte i també dels seus problemes personals

- Competència 4. Conèixer i reconèixer alguns **models teòrics i les variables que configuren l'espai professional** per a la mediació i la resolució de conflictes en el treball social
- Competència 5. Conèixer alguns instruments de **PNL i la seva aplicació al coaching** per una orientació personalitzada
- Competència 6. Conèixer quins son els **principals models a aplicar en les intervencions** com a treballador/a social, adequar-los al pla d'intervenció que es porta a terme.

### 3.- Continguts

#### Mòdul 1. El conflicte i la seva resolució

- 1.1. El conflicte com a oportunitat. Les seves metàfores i els seus mites.
- 1.2. La violència i el poder
- 1.3. Concepte i taxonomia
- 1.4. La dimensió relacional de la persona. Creences
- 1.5. Eines per a l'anàlisi dels conflictes
- 1.6. Models de la resolució de conflictes
  - Model de Harvard
  - Model transformatiu (Bush i Folger)
  - Model circular-narratiu (Sara Cobb)
  - La integració de models
- 1.7. La mediació i la negociació com a tècniques de resolució de conflictes.
- 1.8. Bones pràctiques dialògiques: comunicació no violenta i apreciativa, i reconeixement de l'altre.
- 1.9. Estratègies creatives.

#### Mòdul 2. Estratègies d'orientació personal: Coaching i PNL

- 2.1. Programació Neurolingüística.(PNL).
- 2.2. Coaching estratègic.
- 2.3. Indagació apreciativa.
- 2.4. Estratègies i tàctiques: "veure diferent per fer diferent".
- 2.5. Mindfulness.
- 2.6. Qualitat de vida del/de la professional.

### **Mòdul 3. Principals models d'intervenció social**

- 3.1. Els paradigmes teòrics de referència.
- 3.2. Model humanista.
- 3.3. Model sistèmic
- 3.4. Model d'intervenció en crisi
- 3.5. Altres models contemporanis d'intervenció
- 3.6. Referents de diagnòstic social

### **4.- Resultats de l'aprenentatge**

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

- Ser capaç d'explicar la complexitat del conflicte i com aquest neix, creix i es desenvolupa així com implicar a les parts intervinents.
- Ser capaç de reconèixer quines són les bones pràctiques dialògiques.
- Ser capaç d'identificar les habilitats necessàries per a una comunicació no violenta.
- Tenir coneixement i destreses per fer una orientació davant de situacions de preocupació vers els objectius de futur de la persona atesa.
- Saber adequar la intervenció del treball social vers un o alguns dels models d'intervenció

### **5.- Metodologia**

#### **5.1.- Activitats del professor:**

- Presentar els continguts de l'assignatura.
- Guiar l'anàlisi de situacions i resolucions de conflictes.
- Proposar articles i situacions pràctiques
- Orientar en la preparació d'activitats.

#### **5.2.- Activitats dels estudiants:**

- Assistència a classe o en les trobades presencials.
- 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
- Realizar els treballs que es proposen a l'assignatura

## 6.- Bibliografia i recursos

### Mòdul 1

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

Bou, G. (2004). *El arte de la guerra para directivos, directores y dirigentes*. Madrid: Pirámide

\*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

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

Lopez, A (2003). *Inmigrantes y Mediación cultural*. Bilbao: Deusto

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

\*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.

### Mòdul 2

- Bonet LLunas, R. (1998). Qualitat de vida del professional. QVP. *Psicologia i Alzheimer*. (p 57-65). Barcelona: Col.legi oficial de psicòlegs de Catalunya.
- \*Dills, Robert. (2004). *Coaching. Herramientas para el cambio*. Barcelona: Urano.
- Esgueva L, M. (2011). *Cuando sea feliz*: Urano.
- McDermott, I i O'Connor J. (1997). *PNL para la salud*. Barcelona: Urano.
- Molins, J. (2010). *Coaching y salud*. Barcelona: Plataforma.
- Olivé, V. (2011). *PNL & Coaching. Una visión integradora*. Barcelona: Rigden institut gestalt.

### Modul 3

- Martínez, M<sup>a</sup>J. (2005). *Modelos teóricos de Trabajo Social*. Murcia: DM.
- \*Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Viscarreer Garro, JJ; (2007) *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Diagnòstic Social en Salut Mental*. Recuperat 2 de setembre 2011 des de <http://www.tscat.cat/images/arxiu/manualdiagnosticSMweb.pdf>

\* NOTA: Els llibres assenyalats amb asterisc formen part de la bibliografia bàsica

## 7.- Sistema d'avaluació

### 7.1.- Activitats o instruments d'avaluació

- Quantitat i qualitat de participació a la classe i en l'espai de fòrum.
- Treball d'anàlisi dels conflictes que presenta una pel·lícula, per parelles. Es facilitarà Guia complementaria i proposta de títols de pel·lícules. Data màxima de lliurament: 7 de novembre 2011.
- Realització de Caixa d'eines personalitzada i creativa per a la resolució de conflictes, coaching i models. Es facilitarà Guió complementari. Data màxima de lliurament: 14 de desembre de 2011.
- Examen final que inclourà una breu part teòrica i una aplicació pràctica: gener 2012.

## **7.2.- Criteris d'avaluació**

Un 10% en relació a la participació qualitativa a la classe i en el fòrum.

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

Un 40% prova final escrita.

L'assignatura es cursarà en format d'avaluació continuada. L'examen de gener formarà part de l'avaluació continuada que es realitzarà al llarg dels curs. En el cas de no haver pogut seguir l'avaluació continuada caldrà fer l'examen el mes de juliol.

En els treballs es valorarà la capacitat d'abstracció, la relació amb els continguts de l'assignatura, la creativitat i la reflexió.

En la convocatòria de juliol es farà un examen que inclourà la totalitat del contingut del l'assignatura.