

LA RESOLUCIÓ DE CASOS PRÀCTICS

1. LA CONVOCATÒRIA

La segona prova en el procés selectiu a l'escala de gestió (subgrup A2), consisteix en la resolució de **dos casos pràctics** a escollir **entre els tres** que proposa el tribunal.

Tal i com especifica la convocatòria, es valoraran “les habilitats i competències professionals relacionades amb el desenvolupament del lloc de treball, les habilitats de planificació i direcció, així com la capacitat d'organització, coordinació i comandament d'equips de treball” (DOGC, 30 de desembre de 2015).

El tribunal fixarà el temps per fer la prova i que no serà superior a 3 les hores.

A continuació s'indiquen algunes idees generals que poden ajudar a la preparació dels casos.

2. QUÈ ÉS UN CAS D'ESTUDI?

Un “*cas d'estudi*” és, generalment, un document que descriu una situació real o imaginària, però versemblant, que convida a la reflexió i l'anàlisi. S'utilitza tant com instrument formatiu com per avaluar coneixements i habilitats adquirides.

En ocasions s'utilitza també el terme “*cas pràctic*”. El concepte *pràctic* s'ha d'interpretar com relatiu a la pràctica professional d'un determinat lloc de treball, per tant els casos pràctics són casos d'estudi que plantegen situacions relatives a la pràctica professional. Aquest és el tipus de cas que caldrà resoldre a la segona prova del procés selectiu.

Un cas d'estudi consta d'una **narrativa** -generalment un text, però en ocasions pot ser una imatge, vídeo, o representació- que planteja una situació en la que es manifesta un o diversos problemes rellevants per a l'àmbit en el que s'utilitza el cas. Aquests problemes solen estar afectats per diferents variables, el que fa que puguin tenir diferents solucions en funció del pes o valor que se li concedeixin a cadascuna de les variables o factors (*problemes divergents*). En ocasions la narrativa descriu el problema o problemes i la solució adoptada (*cas tancat*) i el seu estudi serveix per reflexionar sobre la idoneïtat de la solució i les seves possibles alternatives.

En la majoria dels casos el problema no està resolt (*cas obert*) i el seu estudi serveix per reflexionar sobre les possibles alternatives per resoldre'l i la idoneïtat de cadascuna d'elles. Per tant, l'estudi d'un cas pot conduir a diferents conclusions.

Per a facilitar l'estudi de cas, qui el dissenya pot incorporar al final de la narrativa un conjunt de **preguntes crítiques** que conviden a reflexionar sobre les possibles respostes i que guien el procés d'anàlisi i recerca de solucions al problema. Per aquesta reflexió s'utilitzen els coneixements i habilitats que posseeix qui estudia el cas per a resoldre problemes, les quals es posen de manifest en les respostes a les preguntes.

Quins elements tindrà el cas pràctic:

- La **narrativa** del cas: aquesta ha de plantejar un o diversos problemes relacionats amb la pràctica professional en el context de la Universitat de Barcelona (UB).
- Les **preguntes** crítiques: aquestes conviden a reflexionar i proporcionar respostes, que permetin observar les diferents dimensions de les competències professionals (coneixements, habilitats i actituds).

3. COM ES RESOL UN CAS PRÀCTIC?

L'objectiu general d'un cas pràctic no és trobar una única resposta correcta que s'ha d'encertar sinó aplicar la teoria a la pràctica i utilitzar els nostres coneixements i experiència per resoldre la situació problemàtica plantejada en el cas.

En aquest sentit, és convenient elaborar un guió bàsic de resolució de casos pràctics que es pugui utilitzar per resoldre diversos tipus de casos, tenint en compte que el procés de resolució d'un cas s'ha d'organitzar de forma lògica i que s'han d'argumentar totes les nostres decisions.

Procés de resolució d'un cas pràctic

Atès que es tracta de resoldre una situació problemàtica, un enfocament coherent és abordar la resposta com un procés de resolució de problemes que inclogui una anàlisi de les dades disponibles, una definició de les possibles metes a assolir, una descripció del procés de treball a seguir i una definició del sistema d'avaluació a utilitzar per comprovar els resultats.

Encara que no hi hagi una única estructura possible al moment de resoldre un cas és convenient tenir en compte els següents aspectes:

1. Anàlisi del context

Descriure la situació, les unitats, càrrecs o serveis implicats, els recursos disponibles, etc. És important relacionar-ho amb la situació problemàtica plantejada en el cas pràctic. En ocasions cal imaginar i deduir aspectes no mencionats explícitament al text.

2. Diagnòstic del cas

En aquest apartat cal establir quina és la problemàtica, a qui afecta i quin és l'objectiu que ens plantejem aconseguir.

3. Marc legal i/o normatiu

Citar el marc legal general i la normativa específica que sigui pertinent al cas que es resol. En aquest cas cal fer referència a lleis generals, normatives i protocols específics de la UB. Això ens permetrà fonamentar les nostres propostes i decisions.

4. Proposta de resolució

Presentar les propostes per a resoldre la situació problemàtica plantejada segons les condicions, situació descrita i informació donada en el cas pràctic.

En aquest apartat cal indicar les persones o unitats implicades, recursos personals i materials necessaris, temporalització de les actuacions (cal seqüenciar les propostes en el temps), així com avaluar les actuacions (establir quins instruments i dades s'han d'obtenir per comprovar si l'actuació ha estat correcta).

A l'hora de resoldre els casos cal ser creatiu i eficient.

Els casos que es plantejaran a la prova específica d'aquesta convocatòria aniran seguits d'una sèrie de preguntes a les que cal respondre i que poden referir-se a tots o alguns dels passos indicats anteriorment.

L'argumentació en la resolució del cas pràctic

És important argumentar totes les decisions preses. No existeixen normes fixes ni una única solució correcta. Es poden proposar diferents tipus d'actuacions, sempre que es justifiquin.

Qualsevol proposta aportada ha d'estar fonamentada en el marc legal i normatiu així com en les habilitats i competències professionals que es valoren (planificació, coordinació, comandament d'equips de treball, etc.).

Cal resoldre el cas amb propostes que tinguin coherència interna (entre els objectius, les propostes i l'avaluació), que siguin clares, concretes i factibles.

És aconsellable concloure la resolució del cas amb una síntesi dels aspectes més significatius de tota l'exposició, valorant de forma raonada la utilitat de la proposta, la coherència amb el que es demanava i la seva adequació al context plantejat en el cas pràctic.

4. ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- Durant la fase de preparació del cas pràctic és convenient plantejar-se temes concrets i practicar la seva resolució, per tal de no dependre de la improvisació durant la prova de selecció.

- Un cop davant de la prova, pensar abans d'escriure. Utilitzar els primers minuts per llegir els tres casos pràctics presentats. Llegir l'enunciat de cada cas, una primera vegada per captar el sentit general, i una segona amb més deteniment, per entendre els matisos i detalls del cas presentat. Escollir els dos casos que pensem que podem resoldre millor i fer un petit esquema de les idees bàsiques que volem desenvolupar. Començar pel cas que tenim més clar i pensem que podem treure més partit.

- Llegir amb deteniment la situació problemàtica plantejada en el cas, els seus elements més importants, subratllant les dades més rellevants. Cal distingir la informació rellevant de la que no ho és per a resoldre el cas, ja que moltes vegades s'inclou informació no rellevant perquè sigui el candidat qui faci aquesta distinció.

- Utilitzar un llenguatge precís, que no breu, tenint en compte els temps disponible per fer la prova en total i cada cas en particular.

- És important tenir en compte la forma en què s'organitza i estructura la redacció d'un cas pràctic. Sense una bona estructura és difícil seguir l'exposició. No serveix de res haver estudiat bé els temes, o tenir sobrants coneixements tècnics per resoldre casos pràctics, si no s'estructura correctament el text amb una seqüència lògica i clara al contestar les preguntes.

5. ALGUNS ERRORS FREQUENTS EN LA RESOLUCIÓ DE CASOS PRÀCTICS

Errors	Alternatives
<p>Tractar un cas pràctic como si fos un tema. Molts aspirants desenvolupen el cas pràctic de la mateixa manera que desenvoluparien un tema inclòs en el temari de la convocatòria.</p>	<p>No es tracta d'explicar tot el que se sap sobre el tipus de problemes als que fa referència el cas pràctic sinó proposar un pla a seguir per donar resposta a la situació problemàtica plantejada en aquest, justificant les decisions preses amb els coneixements que es tenen.</p>
<p>Limitar-se a exposar com haurien de ser les coses a la institució. Hi ha qui només descriu com haurien de funcionar idealment les coses a la institució sense concretar com es pot salvar la distància entre l'estat real i aquest estat ideal.</p>	<p>Exposar quines actuacions s'introduirien en la situació plantejada tenint en compte el context i concretant un pla realista i viable per solucionar el problema plantejat.</p>
<p>Oblidar les justificacions del que s'exposa utilitzant només el sentit comú.</p>	<p>Tant la interpretació del cas pràctic com les propostes que es formulin han d'estar fonamentades en els coneixement i experiència del aspirant.</p>
<p>Exposar totes les idees que se'n van acudint sense un esquema previ i sense una estructura.</p>	<p>S'han d'utilitzar estratègies que facilitin la comprensió del que es vol comunicar estructurant convenientment l'exposició.</p>