

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Dirección, gestión y coordinación de organizaciones socioeducativas	Psicología Social Del Conflicto Y Técnicas De Resolución: Negociación Y Mediación	3º	2º	6	Obligatoria
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
Antonio J. Romero Ramírez Ana Urbiola Vega			Antonio J. Romero Ramírez Tlfno: 958246275 e-mail: aromeror@ugr.es		
			Ana Urbiola Vega e-mail: aubiola@ugr.es		
			Dirección Postal: Campus de Cartuja s/n		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Antonio Romero: Martes: 13:30-14:30 horas 19:30-20:30 horas Jueves: 11:30-13:30 horas		
			Ana Urbiola: Miércoles de 18:00-19:30 horas		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
Grado en Educación Social					
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL					



GRADO)

Los conflictos en las relaciones sociales. La gestión del conflicto. Aspectos emocionales y habilidades en la gestión del conflicto: Importancia de la empatía, inteligencia emocional y regulación. La negociación y su planificación. Estrategias de negociación. El poder y los procesos de influencia en la negociación.

COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

Según la Memoria de Verificación del Título

COMPETENCIAS TRANSVERSALES:

CT1. Buscar, seleccionar, analizar y sintetizar información relacionada con la teoría y la práctica de la Educación Social.

CT2. Expresar y transmitir adecuadamente a un público especializado o no, ideas y argumentos complejos, de forma oral y escrita en español.

CT5. Aplicar los conocimientos teóricos a la realidad profesional identificando situaciones y proponiendo respuestas a las mismas.

CT7. Analizar críticamente la dimensión ética y política de las instituciones, los programas y las acciones socioeducativas.

CT8. Mostrar una actitud crítica, abierta y de interés ante el trabajo intelectual y la realidad socioeducativa.

CT11. Mostrar motivación y compromiso por la calidad profesional.

CT13. Comprender y dar respuesta a las nuevas situaciones.

CT14. Mostrar interés y sensibilidad hacia la realidad sociocultural.

COMPETENCIAS GENERALES

CG1. Conocer y comprender de forma crítica las bases teóricas y metodológicas que desde perspectivas pedagógicas, sociológicas y psicológicas sustentan los procesos socioeducativos, así como los marcos legislativos que permiten, orientan y legitiman la acción del Educador y Educadora social.

CG3. Identificar, diagnosticar y analizar los factores y procesos que intervienen en la realidad socioeducativa con el fin entender su complejidad y orientar la acción.

CG4. Diseñar, planificar, gestionar, desarrollar y evaluar diferentes recursos y programas socioeducativos de participación social y desarrollo en todos sus ámbitos.

CG6. Mediar e intervenir, asesorando, acompañando y promocionando la autonomía y el desarrollo personal y social de personas y grupos.

CG7. Afrontar con espíritu crítico los deberes y dilemas éticos que las nuevas demandas y formas de exclusión social de la sociedad del conocimiento plantean a la profesión del educador/a social.



COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1. Comprender los referentes teóricos que constituyen al ser humano como protagonista de la educación.

CE13. Desarrollar y coordinar intervenciones educativas con personas o grupos con necesidades educativas especiales, en situaciones de riesgo, de desigualdad o discriminación por razón de diversidad

sexual y/o de género, clase, etnia, edad, capacidades diversas y religión.

CE14. Diseñar y desarrollar procesos de participación social y desarrollo comunitario.

CE15. Intervenir en proyectos y servicios socioeducativos y comunitarios.

CE17. Elaborar y gestionar medios y recursos para la intervención socioeducativa.

CE18. Promover procesos de dinamización cultural y social.

CE19. Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.

CE21. Ejercer la docencia en diferentes contextos socioeducativos

CE22. Facilitar y gestionar la cooperación en los procesos educativos y profesionales

CE24. Asesorar y acompañar a individuos y grupos en procesos de desarrollo socioeducativo

OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

BLOQUE I. LAS BASES DEL CONFLICTO.

Tema 1. Aproximaciones a la Psicología Social del Conflicto: El Conflicto en las Relaciones Sociales.

1. **Algunas cuestiones preliminares sobre la Psicología Social**
2. **¿Qué es el conflicto?**
3. **Noción de conflicto y de cooperación**
4. **Dominios de análisis del conflicto**
 - 4.1. *Dominio societal del conflicto*
 - 4.1.1. Conflicto y estructura social, política y económica
 - 4.1.2. Conflicto y características psicoculturales
 - 4.1.3. Conflicto y dinámica de las relaciones internacionales
 - 4.2. *Dominio grupal del conflicto*
 - 4.2.1. Bases motivacionales y cognitivas del conflicto intergrupal
 - 4.2.2. Teorías grupales del conflicto
 - 4.2.2.1. Tª realista del conflicto social
 - 4.2.2.2. Tª de la identidad social
 - 4.2.2.3. Tª de la privación relativa
 - 4.2.2.4. Perspectiva de los sistemas autoorganizativos
 - 4.3. *Dominio interpersonal del conflicto*
 - 4.3.1. Teorías interpersonales del conflicto
 - 4.3.2. Tª de los juegos



- 4.3.3. Tª de la equidad
- 4.3.4. Tª de la justicia procesal
- 4.4. *Dominio intrapersonal del conflicto*
 - 4.4.1. Tª psicodinámica
 - 4.4.2. Tª de la personalidad autoritaria
 - 4.4.3. Tª de la "cabeza de turco" o "chivo expiatorio"
 - 4.4.4. Teorías del aprendizaje social
 - 4.4.5. La perspectiva interaccionista de Kurt Lewin

Tema 2. Gestión del Conflicto

1. Gestión estructural del conflicto
2. Gestión conductual del conflicto
 - 2.1. Aproximaciones teóricas
 - 2.2. Dicotómica
 - 2.3. Tres estilos
 - 2.4. Bidimensional
 - 2.5. Propuesta integradora

Tema 3. Aspectos Emocionales y Habilidades en la Gestión del Conflicto: Importancia de la Empatía, Inteligencia Emocional y Regulación

1. Concepciones de la emoción. Abordajes teóricos y medida de la respuesta emocional
2. La emoción en la gestión de conflictos
 - 2.1. Modelo de compromiso relacional
 - 2.2. Modelos de relación cognición-afecto
 - 2.3. Uso de estrategias vinculadas al afecto
 - 2.4. Modelo dinámico de negociación diádica
3. Habilidades emocionales en la gestión del conflicto
 - 3.1. Habilidades de comunicación. Asertividad, escucha activa y empatía
 - 3.2. Inteligencia emocional y regulación emocional
 - 3.3. Habilidades para afrontar el comportamiento irracional de las personas

BLOQUE II: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

Tema 4. Estrategias de Resolución del Conflicto

1. Contacto intergrupal
2. Cooperación y metas comunes
3. Estrategias socio-cognitivas
4. La negociación
 - 1.1. El proceso de la negociación
 - 1.2. Tipos de negociación
 - 1.3. Efectividad en los procesos de negociación
 - 1.4. Planificación de la negociación.
 - 1.4.1. Conceptos básicos: planificación estratégica y gestión táctica



- 1.4.2. Anticipación y preparación para la negociación: Definir el valor de la negociación
- 1.4.3. Técnicas para la preparación en la negociación
- 1.4.4. Análisis de la situación de la negociación
- 1.5. Estrategias de negociación.
 - 1.5.1. Estrategias distributivas
 - 1.5.2. Estrategias integrativas
- 1.6. Aspectos éticos de las estrategias de negociación
- 1.7. Poder y procesos de influencia en la negociación.
 - 1.7.1. Relevancia del poder y la tácticas de influencia en el proceso de negociación
 - 1.7.2. Concepciones del poder social y la descripción de las bases del poder en los procesos de negociación

Tema 5. Intervención de una tercera parte: mediación y arbitraje

1. Concepto y marco de referencia
2. Modelos de mediación
3. La persona mediadora
4. Planificación de la mediación: Fases
5. Técnicas de mediación

BLOQUE III: LOS CONFLICTO MANIFIESTOS

Tema 6. El Conflicto Político y Religioso

1. Definición de movimiento social
2. Clasificación de los movimientos sociales
3. Teorías de los movimientos sociales
4. El concepto de violencia. La violencia política
5. El terrorismo político y religioso
6. La guerra

Tema 7. El conflicto en la pareja

1. Hogar y violencia
2. La violencia conyugal
 - 2.1. *Perspectiva psicoanalítica*
 - 2.2. *Perspectivas psicosocial y sociológica*

BIBLIOGRAFÍA

FUNDAMENTAL:

Romero, A.J. (2008). *Psicología Social del Conflicto*. Granada: Ediciones Sider, 3ª edición revisada y ampliada.

PLEMENTARIA:



- Munduate, L. y Medina, F. J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Alzate, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Bazerman, M. y Neale, M. (1993). *La negociación racional en un mundo irracional*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Bernal Samper, T. (2012). *La mediación en escena*. Madrid: EOS
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Castanyer, O. (1999). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: DDB.
- Castanyer, O. (2008). *¿Por qué no logro ser asertivo?*. Bilbao: DDB.
- Coser, L. (1961): *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- De Diego, R. y Guillen, C. (2010). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- De Dreu, C. y Van de Vliert, E. (1997). *Using conflict in organizations*. Londres: Sage.
- Deutsch, M., Coleman, P., Marcus, E.C. (2006). *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1996). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Fried Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Juan Granica.
- Gil, F. y J. M^a. León (eds.), *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Cairos.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Cairos.
- Haynes, J.M. (1995). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: Gaia.
- Loscertales, F. y Núñez, T. (coord.)(2001). *Comunicación y Habilidades Sociales para la intervención en grupos*. Córdoba: Fonoruz.
- Moore, C. (1995): *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Juan Granica.
- Munduate, L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Barcelona. PPU.
- Munduate, L. y Martínez, J.M. (1998). *Conflicto y Negociación*. Madrid: Pirámide.
- Nelly, G.A. (1998). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: DDB.
- Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación: cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill
- Pruitt, B. y Thomas, P. (2007). *Democratic Dialogue – A Handbook for Practitioners*. Whashington, D.C.: GSOAS, IIDEA, United Nations Development Programme. Disponible en: http://www.undp.org/publications/Democratic_Dialogue_Handbook_28Feb07.pdf
- Pruitt, G. y Carnevale, P.J.(1993): *Negotiation in social conflict*. Buckingham: Oxford University Press.
- Serrano, G. y Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General*



y *Aplicada*, 52, 235-253.

Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema.

Slaikou, C. A. (1996). *Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos*. Barcelona: Juan Granica.

Touzard, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*. Barcelona: Herder.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.

Bibliografía para las prácticas:

Sarasola, J.L., Malagón, J.L., y Barrera, E. (2010). *Mediación: elaboración de proyectos. Casos prácticos*. Madrid: Tecnos.

Casado, I., y Prat, T. (2007). *Conflict mentoring. Como afrontar y resolver los conflictos*. Barcelona: Bresca.

Fernández Millán, J.M. y Ortiz, M.M (2006). *Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide

ENLACES RECOMENDADOS

METODOLOGÍA DOCENTE

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PARTE TEÓRICA

El sistema de evaluación de la parte teórica será mediante un examen de tipo test (preguntas de alternativas y verdadero-falso) sobre los temas contemplados en esta guía, y recogidos en el Manual de la asignatura. Su peso sobre la calificación final será de **6 puntos** sobre un total de 10 puntos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICA

Las prácticas de la asignatura, **cuya puntuación máxima será de 4 puntos**, se dividen en dos grandes vertientes:

- A) Existen una serie de documentales (a disposición de los alumnos en internet, una plataforma electrónica o la biblioteca de la Facultad de Psicología), que vendrían a ilustrar lo abordado a nivel teórico en los distintos temas del programa. El alumno en cuestión verá por su cuenta estos documentales, y habrá de realizar un **informe** de cada uno de ellos, tratando de integrar los contenidos expuestos con el *corpus* teórico de la asignatura. Además, se realizarán **debates** en



clase sobre las temáticas abordadas en dichos documentales, **valorándose, especialmente, la participación activa de cada cual en los mismos**. La evaluación de esta parte práctica se hará mediante una serie de preguntas específicas, incluidas en el examen de la asignatura.

B) Los alumnos habrán de realizar un **trabajo en grupo** (de entre 5 o 6 miembros) sobre algún conflicto realmente acontecido en los ámbitos local, nacional o internacional. Se **valorará, especialmente, el manejo y dominio por parte de los alumnos de las diversas estrategias de resolución del conflicto y de las teorías que serán abordadas en clase y/o aparecen en el manual de la asignatura a la hora de analizar dicho fenómeno**.

CALIFICACIÓN FINAL Y CONDICIONES PARA APROBAR LA ASIGNATURA

Mediante el examen se evalúa la parte teórica (6 puntos), y el análisis de los documentales que acompañan a cada uno de los temas.

Los trabajos en grupo de la 2ª parte de las prácticas serán evaluados **considerando la capacidad analítica mostrada, y su pertinencia desde un punto de vista psicosocial, la redacción y estructuración del trabajo, y la claridad expositiva mostrada en su presentación**.

PARA APROBAR LA ASIGNATURA ES NECESARIO:

- a) Obtener al menos **3** puntos en el examen.
- b) Obtener al menos **2** puntos en las prácticas.

ES IMPRESCINDIBLE HABER SUPERADO AMBAS PARTE POR SEPARADO PARA APROBAR LA ASIGNATURA.

EVALUACIÓN ÚNICA

Los alumnos que soliciten el sistema de evaluación única serán examinados de los temas contemplados en la Guía Didáctica, y recogidos en el Manual de la asignatura. El tema III: *Aspectos emocionales y habilidades en la gestión del conflicto* tendrán que prepararlo a partir de los apuntes de clase de la profesora Ana Urbiola. **Y han de contestar, además, en el examen a las preguntas relativas a los documentales de la primera parte de las prácticas**. El examen será de tipo test (preguntas de alternativas y verdadero-falso). Su peso sobre la calificación final será de **10 puntos** sobre un total de 10 puntos.

