

PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN: NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

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
<b>PROFESOR(ES)</b>			<b>DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)</b>		
Antonio J. Romero Ramírez			Dpto. Psicología Social. Facultad de Psicología. Campus de Cartuja, s/n, 18071 Granada e-mail: <a href="mailto:aromeror@ugr.es">aromeror@ugr.es</a> teléfono: 958-246275		
			<b>HORARIO DE TUTORÍAS</b>		
			Consultar en directorio de la UGR, <a href="http://directorio.ugr.es">http://directorio.ugr.es</a>		
<b>GRADO EN EL QUE SE IMPARTE</b>			<b>OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR</b>		
Grado en Educación Social					
<b>PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)</b>					
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)</b>					
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.					
<b>COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS</b>					
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 I

**APROXIMACIONES A LA PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO: EL CONFLICTO EN LAS RELACIONES SOCIALES**

**Algunas cuestiones preliminares sobre la Psicología Social**

**¿Qué es el conflicto?**

**Noción de conflicto y de cooperación**

**Dominios de análisis del conflicto**

*Dominio societal del conflicto*

Conflicto y estructura social, política y económica

Conflicto y características psicoculturales

Conflicto y dinámica de las relaciones internacionales

*Dominio grupal del conflicto*

Bases motivacionales y cognitivas del conflicto intergrupal

Teorías grupales del conflicto

Tª realista del conflicto social

Tª de la identidad social

Tª de la privación relativa

Perspectiva de los sistemas autoorganizativos

*Dominio interpersonal del conflicto*



## Teorías interpersonales del conflicto

Tª de los juegos

Tª de la equidad

Tª de la justicia procesal

### *Dominio intrapersonal del conflicto*

Tª psicodinámica

Tª de la personalidad autoritaria

Tª de la "cabeza de turco" o "chivo expiatorio"

Teorías del aprendizaje social

La perspectiva interaccionista de Kurt Lewin

### **TEMA II**

#### **GESTIÓN DEL CONFLICTO**

1. Gestión estructural del conflicto
2. Gestión conductual del conflicto
  - a) Aproximaciones teóricas
  - b) Dicotómica
  - c) Tres estilos
  - d) Bidimensional
  - e) Propuesta integradora

### **TEMA III**

#### **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
  - a) Modelo de compromiso relacional
  - b) Modelos de relación cognición-afecto
  - c) Uso de estrategias vinculadas al afecto
  - d) Modelo dinámico de negociación diádica



3. Habilidades emocionales en la gestión del conflicto
  - a) Habilidades de comunicación. Asertividad, escucha activa y empatía
  - b) Inteligencia emocional y regulación emocional
  - c) Habilidades para afrontar el comportamiento irracional de las personas

## **BLOQUE II: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

### **TEMA IV**

#### **ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

##### **La negociación**

1. El proceso de la negociación
2. Tipos de negociación
3. Efectividad en los procesos de negociación
4. Planificación de la negociación.
  - a) Conceptos básicos: planificación estratégica y gestión táctica
  - b) Anticipación y preparación para la negociación: Definir el valor de la negociación
  - c) Técnicas para la preparación en la negociación
  - d) Análisis de la situación de la negociación
5. Estrategias de negociación.
  - a) Estrategias distributivas
  - b) Estrategias integrativas
6. Aspectos éticos de las estrategias de negociación
7. Poder y procesos de influencia en la negociación.
  - a) Relevancia del poder y la tácticas de influencia en el proceso de negociación
  - b) Concepciones del poder social y la descripción de las bases del poder en los procesos de negociación

##### **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

##### **Contacto intergrupual**

##### **Cooperación y metas comunes**

##### **Estrategias socio-cognitivas**



## 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.

### COMPLEMENTARIA:

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 Empresa 20.

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



Gil, F. y J. M<sup>a</sup>. León (eds.), *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.

Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Cairós.

Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Cairós.

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: 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](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.

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

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

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona. Editorial 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 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 siguientes temas del programa: **I, II, III, V, VI y VII**. 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, en formato tipo test**, incluidas en el examen de la asignatura. Su peso en la calificación final será de **1,5 puntos**.
- 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. El peso de esta parte práctica en la calificación final será de **2,5 puntos**, a obtener de la siguiente manera: *1,5 puntos*, en función de la calidad del trabajo realizado, y *1 punto*, en virtud de la calidad de la defensa y exposición pública del mismo.

## 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 teóricos (1,5 puntos).

Los trabajos en grupo de la parte B de las prácticas (2,5 puntos) 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 **3,75** puntos en el cómputo global del examen.
- b) Obtener al menos **1,25** puntos en la parte B de las prácticas.

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

**DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL ESTABLECIDA EN LA “NORMATIVA DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA”**

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 una serie de lecturas, que el profesor dejará en la fotocopiadora de la Facultad. 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.

**La metodología docente y la evaluación serán adaptadas al estudiantado con diversidad funcional, conforme al Artículo 12 de la NCG71/2: Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada. Aprobado en la sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2013.**

