

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

Actualización: 09/07/2016

Guía Docente aprobada en Sesión Extraordinaria del Consejo de Departamento del 26 de julio de 2016.  
(Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico).

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>		
Dra. Paz López Herrero			Dpto. Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Despacho 307. Tel 952698734. Correo electrónico: pazlopez@ugr.es		
			<b>HORARIO DE TUTORÍAS</b>		
			Dra. Paz López Herrero . Consultar: <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://faedumel.ugr.es/">http://faedumel.ugr.es/</a></li> <li>Despacho 307</li> </ul>		
<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>					
Se recomienda el : <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de un segundo idioma (inglés) para un adecuado manejo de fuentes bibliográficas.</li> <li>Conocimiento de herramientas informáticas.</li> </ul>					
<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.

### **COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS**

#### **COMPETENCIAS TRANSVERSALES GENERALES:**

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 DE CARÁCTER DISCIPLINAR:**

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 DEL TÍTULO:**

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.

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)**



- Comprender cómo y por qué surgen los conflictos entre los grupos, así como las estrategias para superarlos.
- Entender la importancia y el significado de la negociación en cualquier sistema social.
- Comprender el concepto de negociación a través de los distintos modelos teóricos desde los que se ha abordado su estudio.
- Identificar los distintos tipos y estilos de negociación, así como conocer sus peculiaridades.
- Conocer qué es y qué implica un proceso de negociación y cómo se comportan los negociadores a lo largo de dicho proceso.
- Identificar algunas destrezas, técnicas y estrategias utilizadas en la resolución de conflictos: negociación, mediación y arbitraje

## **TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA**

### **A- BLOQUES TEMÁTICOS:**

- Tema 1: Psicología social: Conflicto y resolución
- Tema 2: Concepto y modelos explicativos de la negociación
- Tema 3: Procedimientos y límites de la negociación
- Tema 4: Gestión del conflicto: Fases y estilos
- Tema 5: Aspectos emocionales y habilidades en la gestión del conflicto
- Tema 6: Planificación y estrategia de la negociación
- Tema 7: Estrategias y tácticas en el proceso de negociación
- Tema 8: Dilemas y factores psicosociales a tener en cuenta en la negociación
- Tema 9: La negociación colectiva
- Tema 10: Mediación y arbitraje

### **B- PRACTICAS:**

- Revisión comentada de la literatura sobre los temas centrales que configuran el programa.
- Sesiones de debate sobre conflicto y técnicas de resolución.
- Análisis de casos de situaciones de conflicto.
- Diseño de prácticas centradas en: Planificación y estrategias de la negociación, estilos de negociación, mediación y arbitraje.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:**

- Acland, A. F. (1993), Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona: Paidós.
- Bazerman, M y Neale, M (1993), Negociación racional en un mundo irracional. Cómo negociar con éxito. Buenos Aires: Paidós.
- Carnevale, P. J. y De Dreu, C. K. W. (eds.) (2006). Handbook of Negotiation Research. Leyden: Martinus Nijhoff Publishers.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Madrid: Pirámide Psicología.
- De Dreu, C. K. W. y Gelfand, M. J. (eds.) (2007). The Psychology of Conflict and Conflict Management in



Organizations. Nueva York: Lawrence Erlbaum.

De Manuel, F. y Martínez-Vilanova, R. (2011), Técnicas de negociación. Madrid: Esic.

Deutsch, M., Coleman, P. T. y Marcus, E. C. (eds.) (2006). The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. San Francisco: John Wiley & Sons.

Farré, S. (2004). Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ed. Ariel.

Fernández, J.M. y Ortiz, M.M. (2006). Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador. Madrid: Psicología Pirámide.

Gómez-Pomar, J. (2004), Teoría y técnicas de negociación. Barcelona: Ariel.

González-Cuellar (dir.), Sanz Hermida y Ortiz Pradillo (coord.) (2010). Mediación. Un método de ? Conflictos. Estudio interdisciplinar. Madrid: Editorial COLEX.

Gonzalo (2006), Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar . Madrid: Dykinson.

Lebel, P. (1990), El arte de la negociación. Barcelona: CEAC.

Montaner, R (1992), Negociación para obtener resultados. Bilbao: Deusto.

Mulholland, J. (2003). El lenguaje de la negociación. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación. Barcelona: Gedisa.

Munduate, L y Martínez J(1998), Conflicto y negociación. Madrid: Pirámide.

Munduate, L. Y Medina, F.J. (2011), Gestión del conflicto, Negociación y Mediación. Madrid:Pirámide.

Ovejero, A. (2004), Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente. Madrid: McGraw-Hill.

Ponti, F (2002), Los caminos de la negociación. Barcelona: Granica.

Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós.

Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). Emoción y conflicto. Barcelona: Paidós.

Rodríguez (Coord) (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Pirámide.

Romero (2008). Psicología social del conflicto. Granada : Sider.

Rozemblum de Horowitz, S. (2008), Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad. Barcelona: Grao.

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

Soletto, H. y Otero, M. (coords.) (2007). Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos.



Touzard,A (1982), La mediación y la solución de los conflictos. Barcelona:Herder.

Ury, W. L. (2005). Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo. Barcelona: Paidós.

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

Vinyamata, E. (2003). Aprender mediación. Barcelona: Paidós.

Vinyamata, E. (2005). Conflictología. Curso de resolución de conflictos. Barcelona: Ariel.

Vinyamata, E. (coord.) (2003). Aprender del conflicto. Conflictología y educación. Barcelona: Graó.

Vinyamata, E. (coord.) (2003). Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y conflictología en las organizaciones. Valencia: Tirant lo Blanch.

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:**

Alcover, C. M<sup>a</sup>., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Alzate, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Zarautz: Universidad del País Vasco.

Boqué, C. (2005). Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona: CEAC Educación.

Caballero. (2011).Talleres sociales : habilidades sociales, resolución de conflictos, control emocional y autoestima .Madrid : CCS.

Camp (2004), De entrada, diga no: las herramientas que los negociadores no quieren que usted conozca. Ediciones Empresa Activa.

Fauvet, J. (1975), Traiter les tensions et les conflicts sociaux. París: Les Editions d´ Organisation.

Folger, J. P. y Jones, T. S. (comps.) (1997). Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales. Buenos Aires: Paidós.

Fried Schnitman (2000). Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos : perspectivas y prácticas . Buenos Aires: Granica .

Mnookin, R. H., Peppet, S. R. y Tulumello, A. S. (2003). Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios. Barcelona: Gedisa.

Pruitt, D y Carnevale, P (1993). Negotiation in social conflict. Buckingham: Open University Press.

Rahim. M. A. (2001). Managing Conflict in Organizations, 3nd ed. Wesport: Quorum Books.



Scott, S(1991). Cómo negociar con ventaja. Madrid: Paraninfo.

Serrano, G. y Méndez, G. (1999). Las intervenciones de los mediadores. Revista de Psicología General y Aplicada, 52, 235-253.

Six, J.-F. (1997). Dinámica de la mediación. Barcelona: Paidós.

Slaikeu, K. A. (1996). Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para mediar en disputas. Buenos Aires: Granica.

Thompson, L. L. (ed.) (2006). Negotiation Theory and Research. Nueva York: Psychology Press.

Vera, J. J. (2008), La realidad y la subjetividad del conflicto: actores, elementos, niveles de análisis. Murcia: Facultad de Psicología.

Wall, J. A., Stark, J. B. y Standifer, R. L. (2001). Mediation. A current review and theory development. Journal of Conflict Resolution, 45, 370-391.

### ENLACES RECOMENDADOS

Social Psychology Arena: <http://www.socialpsychologyarena.com/>

Conflict Resolution Network: <http://www.crnhq.org/>

Association for Conflict Resolution: <http://www.acrnet.org/>

### METODOLOGÍA DOCENTE

#### Técnicas docentes:

- Clases teóricas y prácticas
- Trabajos en grupo y autónomo
- Tutorías grupales e individuales

### PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Se consideran clases teóricas (100 ECTS): clases teóricas, trabajo autónomo y tutoría individual.

Se consideran clases prácticas (50 ECTS): clases prácticas, trabajo en grupo y tutoría grupal.

Actividades presenciales					Actividades no presenciales				
Sesiones teóricas (horas)	Sesiones prácticas (horas)	Exposiciones y seminarios (horas)	Exámenes (horas)	Etc.	Tutorías individuales (horas)	Tutorías colectivas (horas)	Estudio y trabajo individual del alumno (horas)	Trabajo en grupo (horas)	Etc.
45	25	5	5		5	5	40	20	



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

### Criterios

Se evaluarán los contenidos y actividades teórico-prácticos de la asignatura en base a criterios de asistencia, participación e iniciativa, adquisición y dominio de los conocimientos teórico-prácticos de la materia, expresión correcta, presentación y organización de los trabajos realizados.

### Instrumentos y técnicas

La asistencia a las sesiones prácticas del cuatrimestre será obligatoria. En la ficha individual del alumno también quedará registrada su asistencia a las tutorías –individuales y grupales–, así como las observaciones o notas del profesor sobre su participación activa en clase o grupo.

Cada uno de los trabajos presentados por el alumno será calificado de acuerdo a su presentación, respuesta a las cuestiones fundamentales que se formulen, bibliografía consultada, aportación original, capacidad crítica y/o, en su caso, calidad de la exposición. Además en los trabajos en grupo se valorarán sus habilidades y estrategias de trabajo en equipo.

El examen será del tipo de preguntas cortas para desarrollar centradas en los contenidos teórico-prácticos impartidos durante el curso.

### Criterios de Evaluación

El sistema de evaluación empleado será el establecido en el artículo 5 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Además, tal y como se establece en la Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada (aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada el 20/05/2013), el alumnado podrá optar a una evaluación continua a lo largo del desarrollo de la asignatura o a una evaluación final. En el primer caso, evaluación continua, la calificación global responderá a la puntuación ponderada de los diferentes aspectos y actividades que integran el sistema de evaluación:

- 1. Prueba evaluativa escrita.** En dicha prueba, se evaluarán los contenidos teórico-conceptuales de la asignatura. Para ello, se tendrán en cuenta especialmente la bibliografía básica de la misma. La fecha de realización será la establecida para la convocatoria ordinaria de junio y/o extraordinaria de septiembre. Su peso ponderado, respecto a la calificación final, es del 60%.
- 2. Actividades y trabajos prácticos del alumno/a.** Integran las actividades prácticas (individuales y grupales), participación activa en las clases y la asistencia tanto a las clases teóricas como a las prácticas, a los seminarios y a las tutorías especializadas. Su peso ponderado, respecto a la calificación final, es del 40%.

En la calificación final del alumno se considerarán los resultados reflejados en todos y cada uno de los instrumentos/técnicas utilizados para su evaluación, debiendo alcanzar el valor mínimo exigido a cada uno de ellos.

**Evaluación única final.** De manera excepcional, los alumnos/as que hayan sido autorizados por el Director del Dpto. para poder acogerse a la modalidad de evaluación única final por cumplir los criterios establecidos al respecto (art. 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada de 20 de mayo de 2013, y criterios del Dpto. de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico aprobados en Consejo de Dpto. el 7 noviembre de 2013) realizarán un examen que incluirá las siguientes partes:

- Prueba evaluativa escrita, del mismo temario teórico que el resto de sus compañeros: 30%-50% de la calificación final.
- Prueba evaluativa escrita del temario práctico, con prácticas similares a las realizadas por sus compañeros: 30%-50% de la calificación final.

Para superar la asignatura será necesario obtener una puntuación mínima superior al 50% en ambas pruebas.



Con respecto a la evaluación por incidencias, se tendrá en cuenta la normativa aprobada en la Facultad de Educación y Humanidades para tal fin (en <http://faedumel.ugr.es/>).

#### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

-Será criterio evaluable e influyente la corrección lingüística oral y escrita. Un número determinado de faltas de ortografía o desviaciones normativas puede ser motivo decisivo para no superar la materia

-PRESENTACIÓN DE LAS PRÁCTICAS OBLIGATORIAS PARA PODER ACCEDER AL EXAMEN ESCRITO Y APROBADO DE LAS MISMAS

