

NOMBRE DE LA ASIGNATURA

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
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
Dra. Paz López Herrero			Dpto. Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Despacho 307. Tel 952698734. Correo electrónico: pazlopez@ugr.es		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Dra. Paz López Herrero . Consultar:		
			<ul style="list-style-type: none"> • http://faedumel.ugr.es/ • Despacho 307 		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
Grado en Educación Social					
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
Se recomienda el : <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de un segundo idioma (inglés) para un adecuado manejo de fuentes bibliográficas. • Conocimiento de herramientas informáticas. 					
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

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. (2005), Técnicas de negociación. Pozuelo de Alarcón: 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^a., 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, 3rd 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.

Aquel alumnado que opte por una evaluación única final, por motivos laborales, de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada que le impida seguir el régimen de evaluación continua, deberá presentarse a las convocatorias ordinarias o extraordinarias oficiales de examen y se examinará de los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura. Por ello, en las convocatorias oficiales, se realizará un examen que se dividirá en los siguientes apartados que el alumnado debe superar obteniendo en cada uno de ellos al menos una calificación de aprobado:

-El primero ha de ser cumplimentado por todo el alumnado matriculado en la asignatura puesto que en él se evalúa el nivel de conocimiento y dominio de los contenidos teórico-conceptuales correspondientes a la asignatura

-El segundo apartado, examen de Prácticas, únicamente deberá ser contestado por aquellos alumnos que no hayan realizado las prácticas de la asignatura.



INFORMACIÓN ADICIONAL

Será criterio evaluativo la expresión correcta oral y escrita (se penalizará cualquier tipo de incorrección gramatical).

