GUIA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

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

Curso 2019-2020

(Fecha última actualización: 15/05/2019)

(Fecha de aprobación en Consejo de Departamento: 06/06/2019)

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	4.5	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. Universidad de Granada Campus de Melilla Carretera Alfonso XIII S/N 52005 Melilla. Despacho 307. Tel 952698734. Correo electrónico: pazlopez@ugr.es
	HORARIO DE TUTORÍAS
	Dra. Paz López Herrero . Consultar: • 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

• 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

- **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

- **PRACTICAS:**

-Revisión comentada de la literatura sobre los temas centrales que configuran el programa: conflicto y negociación.
-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.

Sánchez y Villajos (2018). Resolución de conflictos . Madrid. CCS.

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

Soleto, 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. Mª., 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 .

García González (2016). Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales . Madrid. Pirámide.

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.

Lopez, Gordillo y Grau (2016). Comportamiento no verbal . Madrid: Pirámide.

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.

Redondo, S . (2017). Evaluación y tratamiento de delincuentes Jóvenes y adultos . Madrid. Pirámide.

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:

1. Clases teóricas y prácticas
2. Trabajos en grupo y autónomo
3. 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.)

EVALUACIÓN (Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión ordinaria de 26 de octubre de 2016 y publicada en BOUGR, n.º 112, con fecha 09/11/2016)

Instrumentos y criterios de evaluación

La asistencia a las sesiones prácticas, programadas a lo largo 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 alumno habrá de superar una prueba teórico-práctica sobre los bloques temáticos de la asignatura así como resolver adecuadamente un caso teórico-práctico. El examen será del tipo de preguntas cortas para desarrollar centradas en los contenidos teórico-prácticos impartidos durante el curso.

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.

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 (BOUGR, n.º 112, con fecha 9/11/2016), el alumnado podrá optar a una evaluación continua a lo largo del desarrollo de la asignatura o a una evaluación final.

Asimismo, cuando la suma de la parte de teoría y de prácticas de una puntuación superior a 5, pero en función de los criterios para aprobar la asignatura el alumno/a este suspenso/a, la calificación que constará en acta será como máximo un 4,9.

Será obligatorio presentar y aprobar las prácticas obligatorias para poder acceder al examen escrito. Dicha prueba escrita será del tipo de preguntas cortas para desarrollar centradas en los contenidos teórico-prácticos impartidos durante el curso.

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 julio/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/a 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: podrán acogerse aquellos estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad o cualquier otra causa debidamente justificada que les impida seguir el régimen de evaluación continua. Para acogerse a la

evaluación única final, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de la asignatura, lo solicitará, a través del procedimiento electrónico, al Director del Departamento (Texto extraído del Artículo 8 de la Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada, aprobada por Consejo de Gobierno el 26 de octubre de 2016, y criterios del Dpto. de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico aprobados en Consejo de Dpto. el 7 noviembre de 2013). Este alumnado realizarán un examen que se dividirá en los siguientes apartados (debiendo superar los dos apartados para obtener una calificación de Aprobado o superior):

- **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.

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/).

Evaluación extraordinaria por Tribunal: el estudiante que desee acogerse al procedimiento de evaluación por Tribunal deberá solicitarlo al Director del Departamento mediante escrito. La solicitud deberá presentarse con una antelación mínima de quince días hábiles a la fecha del inicio del periodo de pruebas finales de cada convocatoria, renunciando a las calificaciones obtenidas mediante realización de las distintas pruebas de la evaluación continua. En el caso de asignaturas de grado con docencia compartida por varios Departamentos, el estudiante dirigirá la solicitud a cualquiera de ellos, debiendo resolverse por el Director/a del Departamento al que se dirige la solicitud. El procedimiento de evaluación por tribunal sólo será aplicable a las pruebas finales (Artículo 10).

Evaluación del alumnado con discapacidad u otras necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE): en el caso de estudiantes con discapacidad u otras necesidades específicas de apoyo educativo, las pruebas de evaluación deberán adaptarse a sus necesidades, de acuerdo a las recomendaciones de la Comisión de Inclusión de Facultad de Educación y Humanidades de Melilla y de la Unidad de Inclusión de la Universidad (Artículo 11, Boletin Oficial de la Universidad de Granada, no 112, 9 de noviembre de 2016).

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