

Guía docente / *Course Syllabus*

2019-20

1. Descripción de la Asignatura / *Course Description*

Asignatura <i>Course</i>	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO
Códigos <i>Code</i>	801048
Facultad <i>Faculty</i>	Facultad de Ciencias Sociales
Grados donde se imparte <i>Degrees it is part of</i>	Grado en Trabajo Social
Módulo al que pertenece <i>Module it belongs to</i>	Optativas
Materia a la que pertenece <i>Subject it belongs to</i>	Ciencias sociales aplicadas
Departamento responsable <i>Department</i>	Educación y Psicología Social
Curso <i>Year</i>	3º
Semestre <i>Term</i>	2º
Créditos totales <i>Total credits</i>	6
Carácter <i>Type of course</i>	Optativa
Idioma de impartición <i>Course language</i>	Español
Modelo de docencia <i>Teaching model</i>	A1

Clases presenciales del modelo de docencia A1 para cada estudiante: 31 horas de enseñanzas básicas (EB), 14 horas de enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) y 0 horas de actividades dirigidas (AD). Hasta un 10% de la enseñanza presencial puede sustituirse por docencia a distancia (también presencial, pero posiblemente asíncrona), de acuerdo con la programación de la Asignatura publicada antes del comienzo del curso.

Number of classroom teaching hours of A1 teaching model for each student: 31 hours of general teaching (background), 14 hours of theory-into-practice (practical group tutoring and skill development) and 0 hours of guided academic activities. Up to 10% of face-to-face sessions can be substituted by online teaching, in accordance with the course schedule published before it begins.

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA 1/7



2. Responsable de la Asignatura / *Course Coordinator*

Nombre <i>Name</i>	Rosa María Varela Garay
Departamento <i>Department</i>	Trabajo Social y Servicios Sociales
Área de conocimiento <i>Field of knowledge</i>	Trabajo Social y Servicios Sociales
Categoría <i>Category</i>	Profesora Ayudante Doctora
Número de despacho <i>Office number</i>	10.1.30
Teléfono <i>Phone</i>	954349305
Página web <i>Webpage</i>	https://www.upo.es/profesorado/rmvargar
Correo electrónico <i>E-mail</i>	rmvargar@upo.es

Nombre <i>Name</i>	Enrique Ruiz Acosta
Departamento <i>Department</i>	Educación y Psicología Social
Área de conocimiento <i>Field of knowledge</i>	Psicología Social
Categoría <i>Category</i>	Profesor Asociado LOU
Número de despacho <i>Office number</i>	
Teléfono <i>Phone</i>	
Página web <i>Webpage</i>	https://www.upo.es/profesorado/eruiaco
Correo electrónico <i>E-mail</i>	eruiaco@upo.es

3. Ubicación en el plan formativo / *Academic Context*

Breve descripción de la asignatura <i>Course description</i>	Esta asignatura se oferta en tercer curso y se plantea como una introducción a las diferentes alternativas de gestión de conflicto utilizadas desde las Ciencias Sociales. Los conflictos y desacuerdos forman parte del devenir de los grupos, por ello la estrategia de resolución de los mismos nos permitirá utilizar estas situaciones como elemento de desarrollo personal o como forma de resolver situaciones interpersonales incómodas y violentas. El conocimiento de distintas formas de gestionar un conflicto (negociación, mediación, arbitraje, conciliación, etc.) y su aplicación en distintos ámbitos profesionales del trabajo social es de gran eficacia para la resolución pacífica de los mismos y para el fomento de una convivencia de calidad entre los distintos miembros de los grupos.
---	--

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA 2/7



	Cursar esta asignatura te ofrecerá pautas prácticas y un cambio de actitudes ante los conflictos y sus diferentes intervenciones, teniendo la oportunidad de aprender estrategias y técnicas que faciliten la consecución de acuerdos justos, razonables y eficientes.
Objetivos (en términos de resultados del aprendizaje) <i>Learning objectives</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos, las teorías y las clasificaciones fundamentales del conflicto y las distintas alternativas para gestionarlos desde una perspectiva psicosocial. 2. Conocer cuáles son las diferentes intervenciones que se pueden realizar para gestionar y resolver conflictos, aprendiendo las principales técnicas, fases de los distintos procedimientos y sus implicaciones prácticas en el trabajo social. 3. Analizar los conflictos y las posibilidades de gestión desde la perspectiva de la resolución de conflicto. 3. Conocer desde el ámbito teórico y práctico las principales técnicas que se utilizan en la gestión de conflicto. 4. Desarrollar habilidades concretas desde el propio comportamiento y rol de profesional del Trabajador/a Social, analizando diversas situaciones de conflicto e interviniendo desde los principios que rigen las diferentes intervenciones en gestión de conflicto.,
Prerrequisitos <i>Prerequisites</i>	
Recomendaciones <i>Recommendations</i>	Esta asignatura no tiene requisitos previos para que el alumno/a la pueda cursar. Es muy aconsejable que manejes adecuadamente la plataforma virtual Web-Ct donde vamos a ir colocando todos aquellos materiales de utilidad para desarrollar y preparar la asignatura, documentos de interés o textos relacionados que podamos ir encontrando en prensa. Además, sabiendo utilizar esta sencilla herramienta virtual podrás acceder a las tutorías virtuales con el profesor y a un contacto directo con tus compañeros mediante chats y foros. Por tanto, sería recomendable que contases con un ordenador con conexión a internet dentro o fuera de la universidad.
Aportaciones al plan formativo <i>Contributions to the educational plan</i>	Esta materia, por su carácter práctico y experiencial, te ofrecerá una diversidad de herramientas y reflexiones acerca de cómo acercarnos a la multitud de conflictos que pueblan la vida personal, familiar y social. Además, en esta asignatura se dan a conocer instrumentos que nos ayudan a mejorar nuestra comunicación interpersonal, un aspecto muy importante para el trabajador/a social. Esta materia es de especial importancia si tienes interés en trabajar como potencial mediador o negociador en conflictos laborales, escolares, familiares o comunitarios, tanto en el ámbito público como en el privado. Será además una excelente introducción si tienes la intención de especializarte como mediador/a en estudios de posgrado.

4. Competencias / Skills

Competencias básicas de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Basic skills of the Degree that are developed in this Course</i>	<p>CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética</p> <p>CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado</p>

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA 3/7
			

Competencias generales de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>General skills of the Degree that are developed in this Course</i>	
Competencias transversales de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Transversal skills of the Degree that are developed in this Course</i>	
Competencias específicas de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Specific competences of the Degree that are developed in the Course</i>	<p>E3 - Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.</p> <p>E6 - Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema usuario y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.</p> <p>E9 - Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema usuario identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.</p> <p>E20 - Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y multi-organizacionales con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes</p> <p>E24 - Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.</p> <p>E25 - Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.</p>
Competencias particulares de la asignatura, no incluidas en la memoria del título <i>Specific skills of the Course, not included in the Degree's skills</i>	<p>1.1.3. Otras competencias de la asignatura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saber aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de conflictos en entornos relacionados con su área de estudio. - Ser capaz de buscar información sobre los contenidos de la asignatura. - Estar capacitado para analizar de forma neutral e imparcial la información sobre un conflicto, a partir de los distintos modelos teóricos de intervención. - Demostrar conocimiento de las fuentes documentales básicas, así como de los modelos teóricos e integrar los contenidos fundamentales de la asignatura. - Ser capaz de organizar y planificar el trabajo grupal e individual. - Utilizar adecuadamente los conceptos básicos de forma oral y escrita. - Adquirir aptitudes para la toma de decisiones y resolución de conflicto. - Desarrollar habilidades para el trabajo en equipo. - Respetar los códigos éticos que se requieran. - Desarrollar habilidades de comunicación: empatía, respeto, colaboración y solidaridad.

- Desarrollar habilidades para aplicar los conocimientos aprendidos a casos prácticos.
- Ser capaz de generar nuevas ideas, de ser creativo.

5. Contenidos de la Asignatura: temario / *Course Content: Topics*

PARTE I	TEMA 1. EL CONFLICTO DESDE UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL
PARTE II	TEMA 2. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS, UNA PERSPECTIVA SOCIOEDUCATIVA
PARTE III	TEMA 3. HERRAMIENTAS Y HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO.
PARTE IV	TEMA 4. RESOLUCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTO
PARTE V	TEMA 5. LA NEGOCIACIÓN
PARTE VI	TEMA 6. EL ARBITRAJE, LA CONCILIACIÓN Y OTRAS TÉCNICAS PARA GESTIONAR CONFLICTOS.

6. Metodología y recursos / *Methodology and Resources*

Metodología general <i>Methodology</i>	Exposición teórica-práctica del contenido del programa
Enseñanzas básicas (EB) <i>General teaching</i>	Exposición teórica del temario Estudio de Casos prácticos Visualización de vídeos de casos prácticos Reflexión-Debate sobre artículos de interés
Enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) <i>Theory-into-practice</i>	Ejercicios vivenciales de autoconocimiento desde la programación neurolingüística Prácticas de intervención desde los modelos fenomenológico y sistémico Rol-playing sobre los estilos de negociación Exposición de casos prácticos sobre la resolución de conflictos Aplicación práctica sobre hechos reales de casos que se estén llevando a cabo en las prácticas curriculares
Actividades académicas dirigidas (AD) <i>Guided academic activities</i>	No tiene

7. Criterios generales de evaluación / *Assessment*

Primera convocatoria ordinaria (convocatoria de curso) <i>First session</i>	El 30% de la calificación procede de la evaluación continua. El 70% de la calificación procede del examen o prueba final. Participación en los casos prácticos realizados en las EPDs Presentación de reflexiones personales sobre el contenido teórico aplicado a los estudios de caso Prueba final tipo test en Aula Virtual
Segunda convocatoria ordinaria (convocatoria de recuperación) <i>Second session (to re-sit the exam)</i>	Debido al elevado grado de experimentalidad de la Asignatura, la segunda convocatoria se evalúa del mismo modo que la primera.
Convocatoria extraordinaria de noviembre <i>Extraordinary November session</i>	Se activa a petición del alumno siempre y cuando éste esté matriculado en todas las asignaturas que le resten para finalizar sus estudios de grado, tal y como establece la Normativa de Progreso y Permanencia de la Universidad.

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA 5/7



	Se evaluará del total de los conocimientos y competencias que figuren en la guía docente del curso anterior, mediante el sistema de prueba única. Prueba final tipo test en Aula Virtual Realizar un estudio de caso sobre mediación de un conflicto
Criterios de evaluación de las enseñanzas básicas (EB) <i>General teaching assessment criteria</i>	Durante la evaluación continua: Asistencia y participación y aportación de reflexiones personales Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Prueba tipo test del temario con 30 preguntas y tres opciones de respuestas. Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria): Prueba tipo test del temario con 30 preguntas y tres opciones de respuestas.
Criterios de evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) <i>Theory-into-practice assessment criteria</i>	Durante la evaluación continua: Asistencia y participación y aportación de reflexiones personales Entrega de ejercicios prácticos individuales y grupales Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Asistencia y participación y aportación de reflexiones personales Entrega de ejercicios prácticos individuales y grupales Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria): No tiene
Criterios de evaluación de las actividades académicas dirigidas (AD) <i>Criteria of assessment of guided academic activities</i>	Durante la evaluación continua: No tiene Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria): No tiene
Puntuaciones mínimas necesarias para aprobar la Asignatura <i>Minimum passing grade</i>	1ª convocatoria: Para la superación de la asignatura se exige una calificación mínima de 3,5 en la prueba tipo Test y 1,5 en las pruebas prácticas 2ª convocatoria: Para la superación de la asignatura se exige una calificación mínima de 3,5 en la prueba tipo Test y 1,5 en las pruebas prácticas
Material permitido <i>Materials allowed</i>	En el examen tipo test no se permite material de consulta. Para la evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) estará todo el material disponible en el Aula Virtual
Identificación en los exámenes <i>Identification during exams</i>	En cualquier momento de la realización de una prueba de evaluación los profesores podrán requerir la acreditación de la identidad de cualquier estudiante, mediante la exhibición de su carnet de estudiante, documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido a juicio del examinador. Si no lo hiciese, el estudiante podrá continuar la prueba, que será calificada solo si la documentación es presentada en el plazo que el examinador establezca.
Observaciones adicionales <i>Additional remarks</i>	

Los estudiantes inmersos en un programa de movilidad o en un programa de deportistas de alto nivel, así como los afectados por razones laborales, de salud graves o por causas de fuerza mayor debidamente acreditadas, tendrán derecho a que en la convocatoria de curso se les evalúe mediante un sistema de evaluación de prueba única. Para ello, deberán comunicar la circunstancia al profesor responsable de la asignatura antes del fin del periodo docencia presencial.

Students enrolled in a mobility program or a program for high-level athletes, as well as students affected by work or serious health problems or reasons of force majeure duly accredited, will have the right to be evaluated during the first session through a single test evaluation system. To do this, they must report changes in their circumstances to the program coordinator before the end of the teaching period.

8. Bibliografía / Bibliography

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/ . Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide	FECHA	22/07/2019	
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA	6/7
				

- - De Diego, R. y Guillén, C ((2006).) “Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Madrid: Pirámide Psicología.”
- - 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.”
- - Munduate, L. y Medina, F.J. ((2005).) “Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Psicología Pirámide.”
- - Sotelo, H. y Otero, M. ((2007).) “Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos”
- “- www.revista.depedagogia.org”
- “- www.quality-consultant.com”
- “- www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ocar1”
- “- www.copoe.org”
- “- www.khpa.ks.gov/healthquest/download/resource”

Se permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Universidad Pablo de Olavide		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PGL1jE1Rjcn9Dbx+z4kvbTJLYdAU3n8j	PÁGINA	7/7
				