

GUÍA DOCENTE
Facultad de Ciencias Sociales



GRADO: Trabajo Social
MÓDULO: Optativas
ASIGNATURA: Estrategias de Gestión del Conflicto
AÑO ACADÉMICO: 2011-2012

GRADO:	Trabajo Social
MÓDULO:	Optativas
ASIGNATURA:	Estrategias de Gestión del Conflicto
AÑO ACADÉMICO:	2011-2012

1. DATOS DE SITUACIÓN

CRÉDITOS TOTALES:	6
CURSO:	3º
SEMESTRE:	2º
CARÁCTER:	Optativa
PRERREQUISITOS:	No hay
LENGUA DE IMPARTICIÓN:	Español

MODELO DE DOCENCIA:	A1
a. Enseñanzas básicas:	70%
b. Enseñanzas prácticas y desarrollo:	30%
c. Actividades dirigidas:	No hay

2. OBJETIVOS DEFINIDOS EN TÉRMINOS DE COMPETENCIAS (SABER, SABER HACER Y SABER SER).

2.1. COMPETENCIAS DEL VERIFICA

2.1.1. Competencias generales del módulo que se trabajan en la asignatura

-Que los estudiantes tengan capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas importantes de índole social, científico o ético.

-Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público especializado o no.

2.1.2. Competencias específicas del módulo que se trabajan en la asignatura

-Gestionar conflictos, dilemas y problemas complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.

-Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención a partir de colectivos específicos y ámbitos de actuación sociales e institucionales.

-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.

-Trabajar con los comportamientos que representen un riesgo para el

Estrategias de Gestión del Conflicto

sistema usuario identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento, elaborando estrategias de modificación de los mismos.

-Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y multiorganizacionales 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.

-Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y catalizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

-Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.

2.1.3. Otras competencias de la asignatura

- Saber aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de conflictos en entornos relacionados con su área de estudio.
- Adquirir aptitudes para la toma de decisiones y resolución de conflicto.
- Desarrollar habilidades para aplicar los conocimientos aprendidos a casos prácticos.

2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2.2.1. Resultados de aprendizaje para las competencias generales y específicas que se trabajan en la asignatura.

Tras cursar las asignaturas asociadas a este módulo el alumnado estará capacitado para:

- Conocer las principales fuentes documentales de cada una de las disciplinas de las Ciencias Sociales, así como las principales líneas teóricas y prácticas de cada una de ellas.
- Saber buscar y recabar información de las principales fuentes documentales de cada una de las teorías y prácticas en Ciencias Sociales
- Identificar los modelos, estrategias y conceptos relacionados con cada uno de los campos profesionales de intervención social según las diferentes perspectivas de las Ciencias Sociales.
- Ser capaz de analizar críticamente la situación y problemática de los diferentes grupos objeto de intervención social.
- Formular, hacer el seguimiento y evaluar políticas, servicios e iniciativas sociales de cada uno de los sectores de intervención social, así como propuestas de mejora e innovación, utilizando sus conocimientos de investigación de las ciencias sociales.
- Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.
- Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
- Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
- Investigar, analizar y evaluar y utilizar el conocimiento actual desde las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

2.2.2. Resultados de aprendizaje para las otras competencias de la asignatura.

- Capacidad para aplicar los principales conceptos y modelos teóricos utilizados en la gestión de conflicto.
- Saber analizar conflicto en distintos contextos a partir de los distintos modelos teóricos de intervención.
- Ser capaz de plantear alternativas para la solución de conflictos de una manera neutral e imparcial.
- Desarrollar aptitudes para el diseño de intervenciones apropiadas y eficaces para resolver conflictos.
- Poseer habilidades para organizar y planificar una intervención para la resolución de conflicto.
- Tomar decisiones reflexivas y creativas.
- Saber trabajar en equipo.

- Poseer habilidades de comunicación y para la gestión de conflicto.
- Saber aplicar los conocimientos aprendidos a casos prácticos en distintos contextos.

3. UBICACIÓN EN EL PLAN FORMATIVO

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.

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.

Los objetivos de esta materia son los siguientes:

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.,

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. Además, 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. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

4.1. CONTENIDOS DEL MÓDULO QUE CORRESPONDE DESARROLLAR A LA ASIGNATURA

No se detallan en la Memoria de Verificación del Título.

4.2. TEMARIO DE LA ASIGNATURA (ESQUEMA)

TEMA 1. EL CONFLICTO DESDE UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

- 1.1. Definición de conflicto. Elementos positivos y negativos
- 1.2. Componentes del conflicto
- 1.3. Tipos de conflicto: conflicto interpersonal e intergrupar

TEMA 2. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CONFLICTO

- 2.1. Resolución y gestión de conflicto
- 2.2. Aspectos emocionales de la gestión de conflicto
- 2.3. Gestión estructural y conductual del conflicto
- 2.4. Diferentes alternativas para la resolución de conflicto

TEMA 3. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS, UNA PERSPECTIVA SOCIOEDUCATIVA

- 3.1. Concepto de mediación
- 3.2. Principios fundamentales de la mediación.
- 3.3. Modelos teóricos en mediación
- 3.4. Fases de la intervención mediadora
- 3.5. Ámbitos de aplicación de la mediación
- 3.6. Código de conducta del mediador /a

TEMA 4. LA NEGOCIACIÓN

- 4.1. Concepto y modelos explicativos de la negociación
- 4.2. Tipos de negociación
- 4.3. El proceso de la negociación
- 4.4. Fases de la negociación
- 4.5. Estilos de negociación
- 4.6. Estrategias y tácticas en el proceso de negociación

TEMA 5. EL ARBITRAJE, LA CONCILIACIÓN Y OTRAS TÉCNICAS PARA GESTIONAR CONFLICTOS.

- 5.1. Qué es el arbitraje y qué es la conciliación.
- 5.2. Aspectos conceptuales y tipologías.
- 5.3. Ámbitos de aplicación.
- 5.4. Diferencias con otras intervenciones en gestión de conflicto.

TEMA 6. HERRAMIENTAS Y HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO.

- 6.1. Principales barreras comunicativas relacionadas con los conflictos
- 6.2. Habilidades de comunicación útiles para la resolución de conflictos
- 6.3. Estilos de comunicación y habilidades sociales: la asertividad

5. METODOLOGÍA Y RECURSOS

5.1. METODOLOGÍAS DEL MÓDULO DONDE SE ENCUENTRA LA ASIGNATURA

Enseñanzas Básicas: 20% Organizadas en gran grupo a partir de clases magistrales para la exposición de los contenidos teóricos básicos

Enseñanzas prácticas y de desarrollo: 15% Organizadas en dos grupos, suponen la participación activa del alumnado en la profundización de los contenidos básicos a través del desarrollo de actividades individuales y colectivas.

Actividades académicas dirigidas (Seminarios): 5% Organizadas en pequeños grupos va dirigida a la realización de prácticas concretas aplicadas a los contenidos teóricos desarrollados en las enseñanzas básicas.

Tutorías especializadas: 3%

Pruebas de evaluación y/o exámenes: 2% Conjunto de pruebas orales, escritas, prácticas, proyectos y trabajos utilizados en la evaluación del progreso de cada estudiante.

Trabajo autónomo del alumnado: 55% El trabajo autónomo de cada estudiante incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos.

6. EVALUACIÓN

6.1. CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN PARA EL MÓDULO DONDE SE ENCUENTRA LA ASIGNATURA

La evaluación de las competencias adquiridas se realizará ponderando de forma proporcional las actividades formativas programadas:

El 40% de la calificación final se basará en las competencias y aprendizajes adquiridos mediante la realización de actividades prácticas, trabajos individuales y colectivos, control de lecturas y comentarios de texto.

El 10% corresponderá a la intervención de los y las estudiantes en actividades formativas de seminarios, debates, comentarios críticos de documentación audiovisual y estudios de caso.

El 50% restante vendrá determinado por una prueba escrita realizado al acabar el cuatrimestre, basado en los contenidos teórico – prácticos impartidos por el profesorado y trabajados por el alumnado.

6.2. ESPECIFICACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA

El tipo de evaluación de la asignatura es, fundamentalmente, final. Se valorarán los resultados de aprendizaje al final de curso mediante el siguiente procedimiento:

Requisitos de asistencia: La asistencia a clase implica la participación y la aplicación de una perspectiva crítica como alumno/a. Por ello te recomendamos que reflexiones sobre si podrás asistir a clase o no. En todo caso, la asistencia a las EB es voluntaria. Sin embargo, dado el carácter aplicado de esta materia, es obligatorio que asistas, al menos, al **80%** de las EPD, pues en estas clases se trabajará en actividades que contribuyen a la evaluación de la asignatura. Por tanto, la asistencia a las EPDs (al menos al 80%) es un requisito para superar la asignatura.

La evaluación total es el resultado de la suma de tres componentes, con una puntuación máxima de 10 (100%):

- **Prueba objetiva (50%).** La prueba constará de un examen tipo test compuesto por 40 preguntas de 3 alternativas, de las cuales sólo una es la correcta. La prueba estará superada con un 70% de preguntas acertadas (28 preguntas de 40).

- **Portafolio de las EPD (20%).** En él se incluirán las actividades prácticas realizadas y su relación con la teórica desarrollada en las EB. En la elaboración se tendrá en cuenta:

- 1º.- Concreción y especificidad en la exposición de la actividad práctica.

- 2º.- Identificación conceptual y de modelos teóricos (EB) relacionados con la sesión práctica realizada.

- 3º.- Máxima extensión de 2 folios por cada sesión de EPD.

Para poder realizar el portafolio es necesario haber asistido al menos al 80% de las sesiones prácticas.

- **Trabajo práctico (30%).** El alumno/a deberá trabajar en grupo (mínimo 2 personas, máximo 4) siguiendo las pautas del profesor/a los trabajos extras que planteen al finalizar las distintas sesiones de las EPD y que estarán relacionadas con el contenido de las mismas. La finalidad de este trabajo es la profundización en el análisis y resolución de un conflicto a través de la mediación. El proceso de elaboración y supervisión del trabajo se realizará en las EPD. La presentación del trabajo será impresa, aunque el alumno podrá plantear a la profesora cualquier otro formato (video, power-point, etc.). Se evaluará la comprensión de los contenidos teóricos, transferencia de los conceptos a realidades sociales y organizacionales, argumentación, pensamiento crítico, dudas, creatividad, el uso de las habilidades de comunicación, el uso de las técnicas de mediación, etc.

Para aprobar la asignatura será necesario superar los tres componentes o partes antes indicados (prueba objetiva, portafolio de las EPD y trabajo

Estrategias de Gestión del Conflicto

práctico) al menos con un 5. Es decir, la prueba objetiva con 2,5; portafolio de las EPD con 1 y el trabajo práctico con 1,5.

Para aprobar la asignatura en segunda convocatoria, será necesario realizar un examen tipo test compuesto por 40 preguntas de 3 alternativas, de las cuales sólo una es la correcta. La prueba estará superada con un 70% de preguntas acertadas (28 preguntas de 40), así como un trabajo práctico personal, siguiendo las pautas del/a profesor/a, teniendo que superar ambas partes, a través de las cuales se evaluarán todas las competencias y objetivos de aprendizaje con el mismo rigor y nivel de exigencia que en la primera convocatoria.

La evaluación total es el resultado de la suma de la prueba objetiva y del trabajo práctico personal, con una puntuación máxima de 10 (100%):

- **Prueba objetiva: 50%**
- **Trabajo práctico; 50%**

7. EQUIPO DOCENTE

7.1. PERSONAL RESPONSABLE

- MARÍA JOSEFA VÁZQUEZ FERNÁNDEZ

CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales

DEPARTAMENTO: Trabajo Social y Servicios Sociales

ÁREA: Servicios Sociales

CATEGORÍA: Profesora Ayudante a Tiempo Completo

HORARIO DE TUTORÍAS: martes y miércoles de 15,30 a 18,30

DESPACHO: Edificio 10, 3º planta, despacho 14

E-MAIL: mjvazfer@upo.es

- *BELÉN MARTÍNEZ FERRER* (Departamento de Ciencias Sociales, Área de Psicología Social)
- *ESTRELLA FÁTIMA RUEDA AGUILAR* (Departamento de Ciencias Sociales, Área de Psicología Social)

7.2. PERSONAL IMPLICADO

PROFESORA: Estrella Fátima Rueda Aguilar

CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales

DEPARTAMENTO: Ciencias Sociales

ÁREA: Psicología Social

CATEGORÍA: Profesora Asociada Tiempo Completo

HORARIO DE TUTORÍAS: Martes y Miércoles de 18:30 a 19:30

DESPACHO: Edificio 14, 2ª planta, despacho 19

E-MAIL: efrueagu@upo.es

8. RECOMENDACIONES

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. Por último, se recomienda haber superado la materia Psicología Social.

9. **BIBLIOGRAFÍA GENERAL**

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE LA MATERIA

- 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. (2003) Conflicto, negociación y mediación: técnicas de gestión. Madrid: Tecnos.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Psicología Pirámide.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2007). Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad. Barcelona: Ed. Graó.
- Sotelo, H. y Otero, M. (2007). Medicación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos

BIBLIOGRAFÍA GENERAL COMPLEMENTARIA

- AGUIRRE, A. (2005) La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto. Barcelona: Graó.
- ALZATE, R. (1998) Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: Servicio Editorial UPV.
- ARAMBURU-ZABALA HIGUERA, L. (2005) Habilidades de negociación: todos podemos ganar. Madrid: Pirámide.
- BEJARANO, J.A.; GARCÍA DE CASTRO, R.; GARCÍA, H.; LAHIB, A. et al. (1996) Una agenda para la paz. Aproximaciones desde la teoría de la resolución de conflicto. Madrid, Tercer Mundo Editores.
- SARASOLA J. L. (COORD.); MALAGÓN J. L.; BARRERA E. (2010) mediación: elaboración de proyectos. Casos Prácticos". Sevilla: Editorial Tecnos.

PÁGINAS WEB DE CONSULTA

- www.revista.depedagogía.org
- www.quality-consultant.com
- www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ocarl
- www.copoe.org
- www.khpa.ks.gov/healthquest/download/resource...