

# GUIA DOCENTE

## Facultad de Ciencias Sociales



**GRADO:** GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**MÓDULO:** OPTATIVAS

**MATERIA:** CIENCIAS SOCIALES APLICADAS

**ASIGNATURA:** ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO

**CÓDIGO ASIGNATURA:** 801048

**DEPARTAMENTO:** EDUCACION Y PSICOLOGIA SOCIAL

**AÑO ACADÉMICO:** 2017-2018

## 1. Ubicación en el Plan Formativo

CRÉDITOS TOTALES:	6
CURSO:	3º
SEMESTRE:	Segundo Semestre
CARÁCTER:	OPTATIVA
PRERREQUISITOS:	

MODELO DE DOCENCIA:	A1
a. Enseñanzas básicas:	70
b. Enseñanzas prácticas y desarrollo:	30
c. Actividades dirigidas:	

## 2. Objetivos definidos en términos de competencias

### 1. Competencias generales del módulo que se trabajan en la asignatura

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

CB4-Que los estudiantes puedan transmitir F16 ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

### 2. Competencias específicas del módulo que se trabajan en la asignatura

E225-Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

E24 - Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.

E25- Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.

E3- Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

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.

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.

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

### **3. Competencias particulares de la asignatura no contemplados en los apartados anteriores**

- Saber aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de conflictos en entornos relacionados con su área de ?
- Ser capaz de buscar información sobre los contenidos de la ?
- 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 ?
- 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. ?

### **3. Resultados de aprendizaje**

#### **1. Resultados de aprendizaje de la asignatura.**

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. Resultados de aprendizaje particulares de la asignatura no contemplados en los apartados anteriores**

- 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.

#### **4. Contenidos de la asignatura**

##### **1. Contenidos del módulo/materia en la que se inserta la asignatura.**

###### **Metodologías participativas de investigación y acción social**

Perspectivas participativas en los procesos de intervención social.

###### **Infancia e Instituciones Sociales**

La infancia como institución social. Familia, escuela y desigualdades. La socialización de los iguales y de los medios de comunicación. La infancia en el Estado de bienestar: aspectos sociodemográficos y políticas públicas.

###### **Educación para el desarrollo y la cohesión social Educación para el desarrollo y la cohesión social.**

**Etnicidad, migraciones y relaciones interétnicas Globalización, identidad y diversidad cultural Mayorías y minorías Relaciones interétnicas Modelos de gestión de la diversidad cultural**

###### **Estrategias de gestión del conflicto.**

**El conflicto desde una perspectiva psicosocial Introducción a la gestión de conflicto La mediación como estrategia de resolución de Conflictos, una perspectiva socioeducativa La negociación El arbitraje, la conciliación y otras técnicas para Gestionar conflictos. Herramientas y habilidades para la gestión del Conflicto.**

###### **Comunicación e interacción Social.**

**Signo, Acción, lenguaje y comunicación Medios y procedimientos comunicativos Tecnologías de la comunicación, dialogismo y desarrollo cultural Modos de discurso y formas de pensamiento .Narrativa y construcción de la identidad Comunicación e interculturalidad**

###### **Psicopatología**

**Conceptos y modelos en Psicopatología. Clasificación y diagnóstico en Psicopatología. Trastornos sexuales, por ansiedad y de estado de ánimo Trastornos de la conducta alimentaria y por consumo de sustancias psicoactivas. Trastornos del control de impulsos. Esquizofrenia. Trastornos de la personalidad. Trastornos somatomorfos, disociativos, facticios y simulación**

## 2. Temario de la asignatura.

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

## 5. METODOLOGÍA Y RECURSOS

### 1. METODOLOGÍA Y RECURSOS

Será desarrollada en la guía específica de la asignatura

## 6. EVALUACIÓN

### 1. Criterios generales de evaluación para el módulo donde se encuentra la asignatura

**Aquellos aspectos relacionados con la modalidad de evaluación, deberán tener en consideración la Normativa de Evaluación de los Estudiantes de Grado de la UPO (BUPO, 03/06/2014). En concreto los siguientes puntos:**

1. La evaluación en la convocatoria de curso se regirá por el principio de evaluación continua.

2. Las calificaciones obtenidas en las distintas actividades desarrolladas durante el periodo de docencia presencial supondrán como mínimo el 30% de la calificación de la asignatura. En su caso, el examen correspondiente a la convocatoria de curso podrá representar, como máximo el 70% de la calificación global. Podrá exigirse para la superación de la asignatura la presentación obligatoria a cualquiera de las pruebas correspondientes a la convocatoria de curso y la obtención en las mismas de una calificación que acredite un dominio mínimo de las competencias vinculadas a la asignatura correspondiente.

3. El estudiante que por estar incurso en un programa de movilidad o en un

programa de deportistas de alto nivel, por razones laborales, de salud graves, o por causas de fuerza mayor debidamente acreditadas, no haya realizado las pruebas de evaluación continua, tendrá derecho a que en la convocatoria de curso se le evalúe del total de los conocimientos y competencias que figuran en la guía docente mediante un sistema de evaluación de prueba única definido en el art. 5.4 de esta normativa. Esta circunstancia deberá ser comunicada al profesor responsable de la asignatura antes del fin del periodo docencia presencial.

**Examen Final por escrito 65%**

**Trabajos individuales y grupales 3%**

**Participación del alumno (en clases teóricas, tutorías grupales e individuales, seminarios, debates, etc.) 2%**

**Actividades teórico-prácticas de evaluación continuada 30%**

El alumnado dispondrá de mayor información sobre la evaluación en la guía específica

"

## 7. 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.

## 8. RESPONSABLE DE LA ASIGNATURA

<b>Nombre:</b>	Rosa M <sup>a</sup> Varela Garay
<b>Número despacho:</b>	E 10-1 <sup>a</sup> -30
<b>Email:</b>	rmvargar@upo.es
<b>Teléfono:</b>	954349305

## 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. (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 ?
- **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.
- - Borisoff, D.; Víctor, D. (1991) Gestión de conflictos. Madrid: Díaz de Santos.
- - Brandoni, F. (1999) Mediación Escolar. Propuestas reflexiones y experiencias. Buenos Aires, Paidós.
- - Boqué Torremorell, M.C. (2005) Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona: Ediciones CEAC.
- - Cárdenas, E.J. (1999) La mediación en conflictos familiares. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- - Cascón, F. (2000) La mediación. Cuadernos de pedagogía, 287 (72-76).
- - Clemente, A.; Arias, A.J. (2005) Conflicto e intervención social. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- - De Diego Vallejo, R.; Guillén Gestoso, C. Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Pirámide Psicología, Madrid, 2006,
- - Díez, F.; Tapia, G. (1999) Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires: Paidós.
- - Duffy, K.G.; Grosch, J.W.; Olczak, P.V. (1996) La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e ? Barcelona: Paidós.
- - Farré, S. (2004) Gestión de Conflictos: Taller de Mediación. Barcelona
- - Fernández Millán, J.M.; Ortiz Gómez, M.M. Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador. Psicología Pirámide, Madrid 2006.
- - Folberg, J.; Taylor, A. (1997) Mediación: resolución de conflictos sin litigio. México, D.F.: Limusa.
- - Funes, S. (1999) Negociación escolar. Comunidad Educativa, 263 (12-14).



- o - Funes S.; Saint Mezard, D. (2000) La dimensión comunicativa en los conflictos y la resolución I. Revista Monitor Educador, 77 (20-29).
- o - Funes S.; Saint Mezard, D. (2000) La dimensión comunicativa en los conflictos y la resolución II. Revista Monitor Educador, 78 (8-17).
- o - Gascón, P. (2000) La mediación. Cuadernos de Pedagogía, 287 (72-76).
- o - Gómez Olivera, M. (2005) Mediación comunitaria: bases para implementar un Centro Municipal de mediación comunitaria y resolución de conflictos. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- o - Grover, K.; Gorsch, J.; Olczak, P.V. (1991) La mediación y sus contextos de aplicación. Barcelona: Paidós.
- o - Haynes, J.M.; Haynes, G.L. (2005) La mediación en el divorcio: estrategias para negociaciones familiares exitosas basadas en casos reales. Buenos Aires: Granica
- o - Highton, E.; Álvarez, G. (1998) Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires: AD-HOC.
- o - Lorenzo, P.L. (2001) Fundamentos teóricos del conflicto social. Madrid: Siglo XXI.
- o - Martínez De Murgia, B. (1999) Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria. México: Paidós.
- o - Moore, C. (1995) El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Granica.
- o - Munduate L.; Medina F.J. (2003) Conflicto, negociación y mediación: técnicas de gestión. Madrid: Tecnos.
- o - Munduate Jaca, M.L.; Medina Díaz, F.J. (2005) Gestión de conflicto, negociación y mediación. Madrid: Psicología Pirámide.
- o - Parkinson, L. (2005) Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Barcelona: Gedisa.
- o - Rozenblum De Horowitz, S. (1998) Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires: Ed Aique
- o - Rozenblum De Horowitz, S. (2007) Mediación y resolución de conflictos en la comunidad. Colección Acción Comunitaria, Barcelona.
- o - Rozenblum De Horowitz, S. (2007). Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad. Barcelona: Ed. Graó.
- o - Sarrado Soldevilla, J.J.; Ferrer Ventura, M. (2003) La mediación: un reto para el futuro: actualización y prospectiva. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- o - Schmidt, W. (2001) Negociación y resolución de conflictos. Bilbao: Deusto, D.L.
- o - Soletto Muñoz, H.; Otero Parga, M. (2007) Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos.
- o - Soares, M. (2002) Mediación: conducción de disputas comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós.
- o - Torrego Seijo, J.C.; Aguado Asenjo, J.C.; Fernández García, I.; López Tarillas, J. et al. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea, D.L.
- o - Torrego Seijo, J.C.; Funes Lapponi, S.; Moreno Olmedilla, J.M. (2006) Mediación de conflictos en centros educativos [DVD]. Madrid: UNED, D.L.
- o - Van Munster, E.H. Dilemas en la mediación familiar: Aplicaciones prácticas. En K. Groves, J. Grosch; P.V.

- - Olczack, La medición y sus contextos de aplicación. Barcelona: Paidós.
- - Vinyamata, E. (2001) Conflictología. Teoría y práctica en resolución de ?  
Barcelona: Ariel Prácticum.
- - Vinyamata, E. (2005) Conflictología: curso de resolución de conflictos.  
?Barcelona: Ariel.