

# Técnicas y Destrezas para la Resolución de Conflictos

## Datos Generales

- **Plan de estudios:** 0813 - GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL (2009-10)
- **Carácter:** Optativa
- **ECTS:** 6.0

## SINOPSIS

### COMPETENCIAS

#### Generales

- 1.- Ser capaz de analizar los problemas y situaciones complejas en función de la experiencia y de sus conocimientos sobre diferentes problemas relacionados con la educación, la psicología y la sociología.
- 2.- Comprender y analizar críticamente la realidad social.

#### Transversales

- 1.- Trabajar en equipo colaborativamente con otros/as compañeros y compañeras.
- 2.- Ser capaz de comunicarse a diferentes niveles y dominar diferentes modos de comunicación (oral y escrito).
- 3.- Ser capaz de escuchar activamente, guiar y aconsejar.
- 4.- Buscar y gestionar información.
- 5.- Ser capaz de trabajar de forma autónoma.

#### Específicas

- 1.- Ser competente para evaluar las situaciones y los factores que inciden en las situaciones de conflicto y desarrollar procesos para facilitar su resolución a través de la mediación, como una de las principales vías de intervención.
- 2.- Evaluar necesidades en situaciones socioeducativas de conflicto y/o riesgo.
- 3.- Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
- 4.- Planificar programas socioeducativos de prevención y/o de intervención en situaciones de conflicto y/o riesgo.
- 5.- Proyectar y evaluar intervenciones educativas con personas o grupos, con necesidades específicas en situación de riesgo o conflicto.



- 6.- Ser capaz de utilizar técnicas básicas de intervención en situaciones sociales que impliquen conflicto, violencia o riesgo.
- 7.- Aplicar técnicas de intervención grupal e individual que faciliten el trabajo profesional en situaciones sociales de conflicto y/o riesgo.
- 8.- Ser capaz de localizar los principales recursos institucionales y sociales para la intervención socioeducativa en este tipo de situaciones.
- 9.- Seleccionar y aplicar en situaciones de simulación algunas destrezas básicas de afrontamiento de situaciones de conflicto y/o riesgo.

## **ACTIVIDADES DOCENTES**

---

### **Clases teóricas**

- 1.- Exposiciones teóricas. Breve presentación de los conceptos fundamentales en clases teóricas (utilizando diferentes soportes de apoyo: informático, material audiovisual, impreso, ...): (30%)

### **Seminarios**

- 2.- Seminario (presencial, grupo pequeño de 10-12 personas) Los seminarios, uno cada 15 días facilitarán la participación de todos/as los alumnos y alumnas. Para participar en los seminarios el/la alumno/a deberá haber trabajado previamente unos contenidos propuestos por el profesor. El debate acerca de estos contenidos y síntesis posterior complementa la parte teórica impartida por el profesor. Los textos son ampliaciones del contenido de la clase magistral. (20%)

### **Clases prácticas**

- 1.- Aplicación de las técnicas y destrezas aprendidas en ejercicios de role playing o análisis de casos prácticos. (15%)
- 2.- Trabajo en equipo (presencial): Análisis de casos y documentos. Elaboración de un proyecto de Intervención y/o prevención sobre una de los contenidos centrales del temario en un contexto a determinar. Se formarán grupos de 4 ó 5 alumnos. Cada grupo trabajará un contexto diferente para que las puestas en común y comunicaciones al gran grupo de clase sean enriquecedoras. Será el trabajo eje de la asignatura. (15%)

### **Trabajos de campo**

- Elaboración de un catálogo de destrezas personales que deberá ir observando en su vida cotidiana cuando se vea en situaciones de conflicto y mediación. A partir de este catálogo elaborará un perfil competencial personal de mejora. (5%)

### **Presentaciones**

- 1.- Puesta en común del trabajo de los distintos grupos: Comunicación oral y escrita de cada grupo de trabajo al resto de los compañeros. Debate y propuestas de mejora al trabajo de cada equipo. Propuestas de soluciones



alternativas por parte de los miembros de otros grupos. (Antes de la entrega final de los trabajos los grupos deberán mejorar sus ejercicios en función de las críticas y aportes del profesor/a y los compañeros/as). (10%)

### **Otras actividades**

5.- Visita (mesas redondas, debates) de profesionales de la educación social que expondrán al grupo casos reales de la práctica. Los/as estudiantes podrán hacer preguntas al finalizar la exposición y deberán registrar una síntesis de lo aprendido en la visita en su dossier personal. (5%)

### **PRESENCIALES**

---

60

### **NO PRESENCIALES**

---

90

### **SEMESTRE**

---

1

### **BREVE DESCRIPTOR:**

---

La asignatura pretende proporcionar al educador/a social estrategias (técnicas y destrezas) de intervención y afrontamiento en situaciones de conflicto y riesgo ya sea por situaciones de violencia o adicción. El alumno adquirirá las competencias necesarias para intervenir en situaciones que exijan mediación por diversos tipos de conflicto..

### **REQUISITOS**

---

Alumnos y alumnas de 2º. curso del grado de educación social.

### **OBJETIVOS**

---

- Conocer las técnicas y estrategias de resolución de conflictos y saberlas aplicar en situaciones simuladas.
- Comprender y evaluar los factores psicológicos, sociológicos y contextuales que intervienen en las distintas situaciones de conflicto y/o violencia.
- Conocer (para aplicar en el propio ejercicio profesional o en el asesoramiento a personas y grupos) destrezas para el autocontrol de la agresividad.
- Programar intervenciones psico-educativas o socio-educativas para situaciones de violencia o conflicto en distintos contextos (familia, escuela, trabajo, barrio)
- Programar intervenciones psicoeducativas o socioeducativas para prevenir o intervenir en casos de conductas adictivas.



- Valorar el uso, la adecuación al caso y la oportunidad de empleo de las destrezas de afrontamiento más adecuadas a cada situación de conflicto.

## **CONTENIDO**

---

1.- Resolución de conflictos. Técnicas y estrategias de resolución de conflictos interpersonales. La mediación. Destrezas de afrontamiento.

2.- Agresividad y violencia. Características y tipos. Causas biológicas, psicológicas y sociales de la violencia. Destrezas para autocontrolar la propia agresividad y para enfrentarse a situaciones violentas.

3.- Violencia en el seno de la familia. Situaciones de maltrato y/o abuso físico, sexual, psíquico. Programas de prevención, técnicas y destrezas de intervención.

4.- Violencia en la escuela (bullying, acoso escolar), violencia en la sociedad y el trabajo (acoso laboral, grupos violentos) Destrezas de afrontamiento del acoso y la violencia en el medio social.

5.- Conductas adictivas y drogadicción. Programas y técnicas de prevención y/o intervención. Destrezas de afrontamiento en la relación y comunicación con personas adictas.

## **EVALUACIÓN**

---

-Evaluación de la aplicación de los contenidos teóricos relacionados fundamentalmente con las competencias específicas a través del trabajo grupal de elaboración del Proyecto de Intervención y/o prevención y el Análisis de textos, casos y resolución de problemas. (40%)

- Evaluación del Dossier Individual con ejercicios de ampliación de temas y comentarios críticos de textos y catálogo de destrezas personales (40%).

- Implicación y participación por parte del alumno en los seminarios (20%).

La calificación total resultará del promedio de las tres puntuaciones obtenidas según el peso otorgado, sin que ninguna de las dos primeras pueda ser suspendida.

## **BIBLIOGRAFÍA**

---

BRETON, P. (2004) Argumentar en situaciones difíciles: qué hacer ante un público hostil, las afirmaciones racistas, el acoso, la manipulación y las agresiones en todas sus formas. Barcelona: Paidós.

CANTON DUARTE, J. (2004) Malos tratos y abuso sexual infantil: Causas,



consecuencias e intervención. Madrid: Siglo XXI.

COLECTIVO AMANI. (2004) La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales: concienciación, negociación, confrontación.

CORNELIUS, H. (2003) Tú ganas, yo gano, todos podemos ganar: cómo resolver problemas creativamente. Madrid: Gaia.

FARRÉ SALVÁ, S. (2004) Gestión de conflictos, taller de mediación: Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ariel.

GONZALEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J.L. (2003) El maltrato psicológico: Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Madrid: Espasa Calpe

LUKAS, E. (2004) Libertad e identidad: Logoterapia y problemas de adicción. Barcelona: Paidós.

PIÑUEL, I. (2003) Mobbing, manual de autoayuda: Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid. Aguilar.

VAZQUEZ FERNANDEZ, J.M.; JARABO MARQUINA, I.; ARAUJO LÓPEZ, I. (2004) Problemas de conducta y resolución de conflictos: Pautas de actuación. Vigo: Ideas propias.

VIÑAS CIRERA, J. (2004) Conflictos en los centros educativos: Cultura organizativa y mediación para la convivencia. Barcelona: Grao.

