

## Tècniques de resolució del conflicte

2012/2013

Codi: 100437

Crèdits ECTS: 6

Titulació	Pla	Tipus	Curs	Semestre
2500257 Graduat en Criminologia	805 Graduat en Criminologia	OT	0	0

### Professor de contacte

Nom: Ingeborg Porcar Becrer

Correu electrònic: Ingeborg.Porcar@uab.cat

### Utilització d'idiomes

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Algun grup íntegre en anglès: No

Algun grup íntegre en català: Sí

Algun grup íntegre en espanyol: No

### Prerequisits

Haver cursat primer i segon curs.

### Objectius

#### OBJECTIUS

- Distingir les diverses aportacions teòriques de la psicologia social a la comprensió del conflicte
- Reconèixer la figura del conflicte com un recurs cultural per a donar compte dels esdeveniments socials
- Comprendre les implicacions de les distintes perspectives teòriques per a l'anàlisi i l'enfrontament dels conflictes psicosocials
- Reconèixer les dimensions psicosocials en la investigació d'un conflicte
- Conèixer les diferents alternatives per a la resolució de conflictes
- Comprendre els aspectes psicosocials involucrats en el procés de resolució de conflictes

### Competències

- Aplicar un programa de prevenció de la criminalitat en l'àmbit comunitari.
- Avaluar les necessitats d'una víctima per fer una proposta d'intervenció.
- Demostrar que es comprenen els models de prevenció i intervenció de la criminalitat més adequats per a cada problema específic.
- Dissenyar un programa de prevenció de la criminalitat.
- Fer la intervenció criminològica sobre la base dels valors de la pacificació, la integració social i la prevenció de nous conflictes.
- Identificar els recursos socials existents per intervenir en el conflicte i en la criminalitat.

- Redactar un treball acadèmic.
- Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Transmetre oralment les idees a una audiència.
- Treballar de manera autònoma.
- Treballar en equip i en xarxa.

## **Resultats d'aprenentatge**

1. Actuar professionalment en l'àmbit de la criminologia amb objectius de pacificació, integració social i prevenció de la delinqüència.
2. Aplicar adequadament els recursos socials aplicables a la criminalitat.
3. Aplicar un programa de prevenció orientat als agents de control.
4. Desenvolupar de manera eficaç un programa de prevenció de la delinqüència en l'àmbit comunitari.
5. Dominar les tècniques d'avaluació individual en víctimes d'un fet delictiu.
6. Intervenir en l'àmbit criminològic amb finalitats pacificadores, integradores i de prevenció del delictu.
7. Redactar un programa de prevenció de la delinqüència.
8. Redactar un treball acadèmic.
9. Saber elaborar un programa de prevenció social de la delinqüència.
10. Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi.
11. Transmetre oralment les idees a una audiència.
12. Treballar de manera autònoma.
13. Treballar en equip i en xarxa.
14. Utilitzar adequadament els programes de prevenció i intervenció criminològica.

## **Continguts**

### **CONTINGUTS**

#### ***A. FONAMENTS PER A UNA COMPRENSIÓ PSICOSOCIAL DEL CONFLICTE***

##### **LLIÇÓ 1. INTRODUCCIÓ A LA PSICOLOGIA SOCIAL DEL CONFLICTE**

El conflicte psicosocial. Imaginari social del conflicte.

##### **LLIÇÓ 2. EIXOS PSICOSOCIALS PER A L'ANÀLISI DEL CONFLICTE**

Les definicions del conflicte. Causes i orígens del conflicte. Els elements d'un conflicte (posició, interès i necessitat). El comportament de les parts en el conflicte. El rol del "tercer" en els conflictes. El cicle del conflicte. Classificació dels conflictes. Estratègies espontànies de gestió del conflicte. La cultura del conflicte.

##### **LLIÇÓ 3: APROXIMACIONS TEÒRIQUES DE LA PSICOLOGIA SOCIAL AL CONFLICTE**

La Teoria realista del conflicte. El conflicte des de la psicologia social conductual-cognitiva. Els conflictes per a la psicologia sistèmica.

##### **LLIÇÓ 4. MODELS PER A L'ANÀLISI DELS CONFLICTES**

Les tres "p" de J.P. Lederach. El model de Harvard. L'anàlisi de Moore. La cartografia de Scharvstein. El mapa de Cornelius y Faire. L'anàlisi de les fonts del poder.

##### **LLIÇÓ 5. LA COMUNICACIÓ EN ELS CONFLICTES**

Principis generals de la comunicació. La comunicació en contextos de emocionalitat elevada. Els "missatges

en jo". Estratègies facilitadores. Els "assassins" de la comunicació. El discurs descriptiu i la comunicació no violenta.

## **B- COM ES GESTIONA EL CONFLICTE? DESAFIAMENTS PER A UNA PSICOLOGIA SOCIAL APLICADA**

### **LLIÇÓ 6. COM ES GESTIONA EL CONFLICTE?**

Aportacions des de la perspectiva de la gestió del conflicte. Respostes davant del conflicte des de l'enfrontament o no enfrontament. "Tu guanyes, jo guanyo". La intervenció des de la perspectiva dels resultats. La resolució de problemes aplicada a la resolució de conflictes. Alternatives davant del conflicte psicosocial.

### **LLIÇÓ 7. TÈCNiques DE GESTIÓ DE CONFLICTES**

Arbitratge. Negociació. Conciliació. Mediació. Reconciliació. Judici.

### **LLIÇÓ 8. EL/LA PROFESSIONAL EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES**

Estratègies per a la reducció de la conflictivitat. Perfil del gestor/a de conflictes. La prevenció del "burn-out" en el professional.

### **LLIÇÓ 9. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ DE LA GESTIÓ DE CONFLICTES EN L'ÀMBIT DE LA CRIMINOLOGIA**

La prevenció. La mediació penal. La intervenció en situacions de conflictivitat familiar. La justícia restaurativa. Els programes d'assistència a les víctimes. Els programes de reducció de criminalitat i intervenció comunitària. Les negociacions en segrestos i altres processos violents.

## **C. EXEMPLES D'INTERVENCIÓ**

### **LLIÇÓ 10. PROGRAMA DE PREVENCIÓ DE LA DELINQUÈNCIA**

Treball pràctic

### **LLIÇÓ 11. AVALUACIÓ INDIVIDUAL D'UNA VÍCTIMA DE FET DELICTIU**

Estudi de cas i elaboració d'informe

### **LLIÇÓ 12. LA VIOLÈNCIA A L'ESCOLA: BULLING**

Estudi de cas

### **LLIÇÓ 13. ASSETJAMENT MORAL A LA FEINA: MOBBING**

Estudi de cas

### **LLIÇÓ 14. UN EXEMPLE DE CONFLICTE PSICOSOCIAL EN L'ÀMBIT JURÍDIC DES DE LA PERSPECTIVA CONSTRUCCIONISTA**

Estudi de cas

**Metodologia****METODOLOGIA**

La metodologia de l'assignatura combinarà les classe teòriques amb les classes pràctiques. Amb les sessions teòriques es pretén provocar la reflexió i la invitació al sentit crític, comprometen als estudiants amb tasques que vaguin més enllà de la simple memorització, mitjançant la lectura de diverses fons documentals i la discussió col.lectiva.

Les classes pràctiques constitueixen la forma d'apropar-se a un mòdel d'aprenentatge actiu, complement imprescindible a la informació obtinguda en les classes teòriques. Aquestes sessions s'adaptaran quan a continguts, desenvolupament i ritme al programa de teoria. Es combinaran els debats sobre lectures recomanades, la realització de role-playing i dramatitzacions amb l'estudi i anàlisi de casos reals.

**Exercicis a realitzar**

<b>Quantitat</b>	<b>Tipus exercici</b>	<b>Dedicació aproximada</b>
2	Lectures comentades + exposició a classe	15 h
1	Exercici pràctic: Identificació del conflicte	6 h
1	Exercici pràctic: Identificació de les posicions, interessos i necessitats	6 h
1	Desenvolupament d'un programa de prevenció de la delinqüència (en equips de 2)	15 h
1	Estudi de cas: avaluació d'una víctima i elaboració d'un informe	10 h
1	Estudi de cas: Violència a l'escola i presentació a classe	10 h
1	Estudi de cas: Assetjament a la feina	10 h
1	Estudi de cas i presentació a classe (en grups de 3)	21 h

<b>TOTAL</b>	<b>93 h aproximadament</b>
--------------	----------------------------

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Tipus: Dirigides</b>			
Classe teòrica	28,5	1,14	1, 3, 4, 5, 6, 7, 9
<b>Tipus: Supervisades</b>			
Classes pràctiques	28,5	1,14	1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 11, 13, 14

## Avaluació

### AVALUACIÓ

#### 1. Sistema d'assistència obligatòria a classe

a) L'assistència és obligatòria al 100% i compita com un 10% de la nota final. El professorat computarà a cada sessió les absències justificades i no justificades.

b) Si un alumne no assisteix a un mínim del 80% de les activitats docents no podrà ser avaluat.

c) Les absències justificades no poden computar negativament. El professor ha de possibilitar que l'alumne pugui recuperar el treball realitzat en les classes en el cas d'absència justificada. Per que una absència sigui justificada aquesta ha d'estar documentada. Només poden ser absències justificades les derivades de força major sobrevingudes com malaltia o situacions similars que impedeixen assistir a les activitats docents. La realització d'altres activitats formatives del grau podrà ser considerada absència justificada si així ho accepta amb anterioritat el professor responsable de l'assignatura.

#### 2. Requisits per a superar l'assignatura

Caldrà tenir una nota mínima de 5 en el promig de les activitats i exercicis proposats. El pes a la nota final de cadascuna de les activitats està marcat en l'esquema dels resultats d'aprenentatge.

#### 3. Recuperacions

Si un/a alumne no supera alguna de les activitats tindrà una possibilitat de recuperar-la fent una nova activitat durant les setmanes de recuperació

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
2 Lectures comentada d'un llibre + exposició a classe	10%	15	0,6	8, 10, 11, 12
Assistència a classe (segons sistema d'assistència obligatòria)	10%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 14
Desenvolupament d'un programa de prevenció de la delinqüència	20%	15	0,6	4, 7, 9, 10, 12, 13, 14
Estudi de cas per determinar i presentació a classe	20%	21	0,84	1, 2, 3, 4, 6, 10, 11, 13
Estudi de cas: assetjament a la feina	10%	10	0,4	2, 5, 6, 10, 12, 14
Estudi de cas: avaluació d'una víctima i elaboració d'un informe	10%	10	0,4	1, 5, 12
Estudi de cas: violència a l'escola	10%	10	0,4	4, 5, 6, 11, 12
Exercici pràctic: identificació de les posicions, interessos i necessitats	5%	6	0,24	6, 8, 12
Exercici pràctic: identificació del conflicte	5%	6	0,24	2, 6, 10

## Bibliografia

### REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

#### Bibliografia bàsica

Els alumnes llegiran com a mínim dos dels llibres citats a la bibliografia general.

#### Bibliografia general

Arensburg, S; Avedaño, C; Cubells, J. Et alt. (2006) *Psicologia del conflicte*. Barcelona: Editorial UOC.

Cornelius, H., Faire, S. (1989). Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Gaia ediciones. Madrid.

Cubells, J. (2004) Una lectura del conflicto psicosocial en el ámbito jurídico desde la perspectiva construccionista. *Persona y Sociedad*. Vol. XVIII/ Nº 1

Ibáñez, T. (1990) *Aproximaciones a la psicología social*. Barcelona: Sendai.

Entelman, R. (2002) *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa

Galtung, J. (1998). Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Bakeaz. Gernika Gogoratuz

Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Educación para la paz. Catarata. Madrid.

Martínez, B. (1999) *Mediación y resolución de conflictos* Barcelona: Paidós

Munduate, M i Martínez, J. (1998) *Conflicto y negociación*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Roman, Cubells, et al. (2006) *Psicología del conflicto i la litigació*. EDIUOC (es publicarà el mes de setembre del 2006).

Touzard, H. (1981) *La mediación y la solución de los conflictos. Estudio Psicológico*. Barcelona. Herder.

Ury, W. (1998). *Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles*. Gestión 2000. Barcelona.

Vinyamata, E. (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona. Ariel

Vinyamata, E. (2001) *Conflictología: Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel.

Vinyamata, E. (2002) *Resolució de conflictes*.  
[http://www.uoc.edu/web/cat/articles/vinyamata/conflictes\\_cat.html](http://www.uoc.edu/web/cat/articles/vinyamata/conflictes_cat.html)

### **Bibliografía específica**

Avruch, K. i Black, P. (2003) *La resolución de conflictos en marcos interculturales: problemas y perspectivas*. Institute for Conflict Analysis and resolution. George Mason University.

Baron, R i Byrne, D. (1998) *Psicología Social*. Madrid: Prentice Hall

Bloor, D. (1998) *Conocimiento e Imaginario Social*. Barcelona: Gedisa.

Coser, L. (1961) *las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura económica

Coser, L. (1970/1967) *Nuevos Aportes a la Teoría del Conflicto Social*. Buenos Aires: Amorrortu.

Edwards, D i Potter, J. (1992) *Discursive Psychology*. London: Sage

Fairclough, N. (1992) *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.

Fisas, V (1998) *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Ed. Icaria.

Folger, J; Bush, B (1996) *La Promesa de la Mediación*. Barcelona: Granica.

Folger, J. (1997) *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. México: Paidós

Funes, J. (1994) *Mediació i Justícia Juvenil*. Justícia i Societat. Centre d'estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Gergen, Kennet. (1996) *Realidades y relaciones: Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.

Giddens, A. i Turner, J. (1998) *La teoría social hoy*. Madrid: Alianza Editorial.

Iñiguez, L. (2004) *Análisis del Discurso*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Leoz, J. (2002) *Conflicto, mediación y psicología social*.

[www.campogrupal.com/conflicto.html](http://www.campogrupal.com/conflicto.html)

Martín Baró, I. (1984) *Sistemas, grupos y poder*. El Salvador: UCA Editores

Martínez de Murguía, B (1999) *Mediación y resolución de conflictos: Una guía introductoria*. México: Paidós

Molina, N. (2003) *Ética y conflicto*. ICCI

<spanstyle="font-size: small;">

Morales, F. (1999) *Naturaleza y Tipos de Conflicto*. En: Morales, F; Yubero, S (Coords) *El grupo y sus conflictos*. Cuenca: Universidad Castilla La Mancha.

Palacios, N. (2002) *Una mirada al conflicto*

Schellenberg, J. (1982) *The science of conflict*. New York: Oxford University Press

Serrano, Y (2002) *Conflicto y negociación política: algunos aspectos teóricos*.

[www.abacolombia.org/areas/politica/artpol.htm](http://www.abacolombia.org/areas/politica/artpol.htm)

Shotter, J. (2001) *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*. Buenos Aires: Amorrortu.

Six, J.F.(1997) *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós

Smith, E. I Mackie, D. (1995) *Psicología Social*. New York: Editorial Médica Panamericana

Van Dijk, T. (2000) *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa