

**Tècniques de resolució del conflicte**

Codi: 100437  
Crèdits: 6

Titulació	Típus	Curs	Semestre
2500257 Criminologia	OT	4	0

**Professor/a de contacte**

Nom: Ingeborg Porcar Becker  
Correu electrònic: Ingeborg.Porcar@uab.cat

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: català (cat)  
Grup íntegre en anglès: No  
Grup íntegre en català: Sí  
Grup íntegre en espanyol: No

**Altres indicacions sobre les llengües**

La docència es farà en català, sempre que no hi hagi algú que no entengui l'idioma. En aquest cas la classe es farà en castellà.

**Prerequisits**

Tenir 120 ECTS aprovats amb anterioritat.

**Objectius**

Els conflictes són part de la nostra realitat i no s'han de considerar esdeveniments aïllats, sinó part de la realitat quotidiana. Rarament els conflictes es veuen com una oportunitat o un enriquiment inevitable de la nostra experiència humana, però, de fet, els conflictes constitueixen una eina fonamental per a l'aprenentatge permanent.

La realitat social ha promogut diferents mètodes per gestionar conflictes, incloent-hi la negociació i la mediació com a formes actives de regular-los. Però la història i també el nostre present estan plens d'exemples en què els conflictes han estat gestionats per mitjà de la violència. En aquest curs aprendràs sobre els components dels conflictes, sobre com comunicar-se eficaçment en conflictes i sobre la negociació i la mediació com a recursos per a gestionar conflictes sense utilitzar la violència.

**Objectius principals**

- Identificar els conflictes, saber-los diferenciar d'altres fenòmens socials i reconèixer-los com a elements clau dins dels esdeveniments socials
- Saber analitzar un conflicte, detectant-ne correctament tots els seus elements i aplicant un o més models teòrics per a la comprensió dels conflictes.
- Conèixer i saber aplicar les diferents alternatives per a la resolució de conflictes
- Utilitzar els coneixements sobre la conflictopologia tant en la prevenció com en l'abordatge dels fets delictius

**Competències**

- Aplicar un programa de prevenció de la criminalitat en l'àmbit comunitari.
- Aplicar una proposta d'intervenció sobre una persona en execució d'una pena.
- 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.
- Utilitzar les tècniques d'avaluació del risc i les necessitats criminògenes d'una persona per determinar la proposta d'intervenció.

## **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 model avaluatiu eficaç per a detectar les necessitats d'intervenció criminològiques en població penal
4. Aplicar un programa de prevenció orientat als agents de control.
5. Demostrar que coneix els mitjans i procediments científics orientats a la prevenció del delicte.
6. Desenvolupar de manera eficaç un programa de prevenció de la delinqüència en l'àmbit comunitari.
7. Dominar les tècniques d'avaluació individual en víctimes d'un fet delictiu.
8. Implementar de forma eficaç una actuació criminològica de forma individualitzada
9. Intervenir en l'àmbit criminològic amb finalitats pacificadores, integradores i de prevenció del delicte.
10. Redactar un programa de prevenció de la delinqüència.
11. Redactar un treball acadèmic.
12. Saber elaborar un programa de prevenció social de la delinqüència.
13. Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi.
14. Transmetre oralment les idees a una audiència.
15. Treballar de manera autònoma.
16. Treballar en equip i en xarxa.
17. Utilitzar adequadament els programes de prevenció i intervenció criminològica.

## **Continguts**

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

#### **TEMA 1. EIXOS 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.

#### **TEMA 2: ELS MODELS PER A L'ANÀLISI DELS CONFLICTES**

L'anàlisi de les fonts de poder. Les tres "p" de J.P. Lederach. El model de Fisher i Ury (Harvard). El model de Cornelius i Faire.

#### **TEMA 3. 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?**

### **LLIÇÓ 4. 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 5. TÈCNiques DE GESTIÓ DE CONFLICTES**

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

## **TEMA 6. LA GESTIÓ DE CONFLICTES A CRIMINOLOGIA**

Objectius. Principis d'actuació. Condicionants. Els programes preventius en l'àmbit familiar. Els programes preventius en l'àmbit escolar. La prevenció en l'àmbit extra-escolar i veïnal. Els programes preventius i la comunicació social. La prevenció dins de l'àmbit de la criminologia

## **C. EXEMPLES D'INTERVENCIÓ**

### **TEMA 7. ELS PROGRAMES DE PREVENCIÓ DE LA DELINQUÈNCIA**

Les aportacions de la conflictologia als programes de prevenció de la delinqüència

### **TEMA 8. AVALUACIÓ INDIVIDUAL D'UNA VÍCTIMA DE FET DELICTIU**

Estudi de cas i elaboració d'informe

### **TEMA 9. LA VIOLÈNCIA A L'ESCOLA: BULLYING**

Model d'intervenció des de la conflictologia

### **TEMA 10. UN EXEMPLE DE CONFLICTE PSICOSOCIAL EN L'ÀMBIT JURÍDIC AMB LES APORTACIONS DE LA CONFLICTOLOGIA.**

Estudi de cas

## **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 model 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.

## **Activitats formatives**

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
-------	-------	------	--------------------------

Tipus: Dirigides

Avaluació	5	0,2	6, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Classe teòrica	22,5	0,9	1, 4, 6, 7, 9, 10, 12
<b>Tipus: Supervisades</b>			
Classes pràctiques	22,5	0,9	1, 2, 4, 6, 7, 10, 12, 14, 16, 17
<b>Tipus: Autònomes</b>			
Treball extern de l'estudiant (estudi i treball personal)	100	4	3, 5, 7, 9, 12, 13, 15, 16, 17

## Avaluació

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

- a) L'assistència és obligatòria. 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

### 4. Còpia i detecció de plagi

Un estudiant que copia o intenta copiar en un examen, rebrà una qualificació de O, perdent el dret a una re-avaluació. El plagi suposarà un suspens en l'evidència i, en cas de reincidència, l'estudiant serà suspès a l'assignatura.

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència a classe (segons sistema d'assistència obligatòria)	0% (Un percentatge d'assistència igual o superior al 80% rebrà una qualificació de 0.5 punts)	0	0	1, 2, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 17
Elaboració d'un portafoli sobre 5 conceptes teòrics de l'assignatura	20%	0	0	2, 5, 6, 10, 12, 13, 15, 17
Elaboració d'un pòster sobre un llibre i exposició a classe	15%	0	0	11, 13, 14, 15
Estudi de cas per determinar i presentació a classe	30%	0	0	1, 2, 4, 6, 9, 11, 13, 14, 16

Estudi de cas: avaluació d'una víctima i elaboració d'un informe	10%	0	0	1, 2, 3, 7, 8, 9, 15, 17
Estudi de cas: violència a l'escola	15%	0	0	6, 7, 9, 14, 15, 17
Exercici pràctic: identificació de les posicions, interessos i necessitats	10%	0	0	9, 11, 15

## Bibliografia

### Bibliografia obligatòria

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

- Arensburg, S., Avedaño, C. & Cubells, J. (2006). *Psicología del conflicto*. Barcelona: Editorial UOC.
- Cornelius, H. & Faire, S. (1989). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia ediciones.
- 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*. Gernika: Bakea.
- Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid, España: Catarata.
- Martínez, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos*. Barcelona, España: Paidós.
- Munduate, M. & Martínez, J. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- 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*. Barcelona: Gestión 2000.
- 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.

### Bibliografía específica

- Avruch, K. & Black, P. (2003). *La resolución de conflictos en marcos interculturales: problemas y perspectivas*. Fairfax, USA: George Mason University, Institute for Conflict Analysis and Resolution.
- Baron, R. & 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). *Nuevos Aportes a la Teoría del Conflicto Social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Edwards, D. & 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*. Barcelona: 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*. Barcelona: 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.
- 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.
- Morales, F. (1999). Naturaleza y Tipos de Conflicto. En: Morales, F. & Yubero, S. (Eds). *El grupo y sus conflictos*. Cuenca: Universidad Castilla-La Mancha.
- Schellenberg, J. (1982). *The science of conflict*. New York: Oxford University Press

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