



Asignatura: Gestión del conflicto y el cambio social  
Código:  
Centro: Facultad de Psicología  
Titulación: Máster en Intervención Psicosocial y Comunitaria  
Nivel: Posgrado  
Tipo: Optativa  
N.º de Créditos: 5

**1. ASIGNATURA / COURSE TITLE**

Gestión del conflicto y el cambio social

**1.1. Código / Course number**

32374

**1.2. Materia/ Content área**

MÓDULO V: Prevención e intervención sobre violencia y conflicto social

**1.3. Tipo / Course type**

Optativa

**1.4. Nivel / Course level**

Postgrado

**1.5. Curso / Year**

1º

**1.6. Semestre / Semester**

2º

**1.7. Número de créditos / Credit allotment**

5 ECTS

**1.8. Requisitos previos / Prerequisites**

NO/NOT



Asignatura: Gestión del conflicto y el cambio social  
Código:  
Centro: Facultad de Psicología  
Titulación: Máster en Intervención Psicosocial y Comunitaria  
Nivel: Posgrado  
Tipo: Optativa  
N.º de Créditos: 5

### 1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ **Minimun attendance requirement**

La asistencia es obligatoria con un mínimo del 80% de las horas de docencia presencial.

Es muy importante la asistencia a las sesiones dedicadas a la realización o tutela de trabajos prácticos, seminarios y tutorías programadas que formen parte de la evaluación continua de la asignatura. Los alumnos que no estén presentes en estas sesiones no podrán presentar el trabajo derivado de las mismas, tanto se realice individualmente como en grupo. Por tanto, no podrán computar los resultados de su evaluación en la nota final de la asignatura.

En caso de que haya presentación pública de los trabajos prácticos la asistencia a dicha sesión (o sesiones) es obligatoria.

### 1.10. Datos del equipo docente / **Faculty data**

La responsable de la organización y coordinación de esta asignatura serán:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Scandroglio, Barbara</b> |   |
| <b>Departamento/U.O.:</b>   | Departamento de Psicología Social y Metodología   |
| <b>Centro/U.O.:</b>         | Facultad de Psicología  |
| <b>Dirección Postal:</b>    | Edif. Facultad de Psicología  |
|                             | Módulo 3 / Despacho 72<br>Campus de Cantoblanco<br>C/ Ivan P. Pavlov, 6<br>28049 Madrid |
| <b>Teléfono:</b>            |   |
| <b>Fax:</b>                 |   |
| <b>Correo Electrónico:</b>  | <b><a href="mailto:barbara.scandroglio@uam.es">barbara.scandroglio@uam.es</a></b>       |



Asignatura: Gestión del conflicto y el cambio social  
Código:  
Centro: Facultad de Psicología  
Titulación: Máster en Intervención Psicosocial y Comunitaria  
Nivel: Posgrado  
Tipo: Optativa  
N.º de Créditos: 5

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Página docencia:</b> |  |
|-------------------------|--|

### 1.11. Objetivos del curso / **Course objectives**

- Comprender la importancia y el significado de la negociación en cualquier sistema social.
- Comprender cómo y por qué surgen los conflictos entre los grupos, así como las estrategias para superarlos: estrategias de negociación.
- Revisar los conceptos y las principales teorías sobre estructura y procesos de cambio social.
- Identificar y analizar los principales fenómenos y colectivos en relación al cambio social.
- Identificar agentes, movimientos sociales y factores estructurales que producen los procesos de cambio social, así como las principales tendencias sociales con ellos relacionadas.
- Aprender las metodologías empíricas y conocer los instrumentos y los recursos básicos para la identificación y el análisis de los procesos de cambio y de movilización social.
- Analizar críticamente los procesos de cambio y de movilización social, así como sus efectos a escala macro y micro-social.



- Generar cambio social a través de la innovación y de intervenciones utilizando las nuevas herramientas (Lean startup).
- Aprender a utilizar las herramientas online disponibles para generar cambio social.

### **Destrezas, competencias y habilidades desarrolladas.**

- Ser capaz de reconocer el carácter global y local de los fenómenos sociales.
- Saber identificar y analizar los principales fenómenos y colectivos en relación a la estructura y al cambio social.
- Saber identificar y medir factores de vulnerabilidad social y procesos conflictivos.
- Saber analizar un problema social y determinar antecedentes, causas, consecuencias y posibles soluciones.
- Adquirir habilidades de negociación y resolución de conflictos, atendiendo a las necesidades individuales y a los requerimientos grupales que apoyan el resultado colectivo del proyecto.
- Saber equilibrar los poderes en la gestión de un conflicto y de un proceso de cambio social.



- Desarrollar procesos de cambio social basados en las nuevas metodologías (Lean startup).

## 1.12. Contenidos del programa / **Course contents**

### 1. Cambio social

- Definición del cambio social
  - Definición del cambio social. Proceso.
  - Cambio accidental y cambio planificado.
  - Fuerzas que inducen el cambio: Homogeneidad/heterogeneidad de la sociedad, tecnología, crisis económicas y sociales, competencia, tendencias sociales, política local, autonómica, nacional y europea.
- Agentes del cambio y fuentes de resistencia
  - Agentes del cambio social
  - Fuentes de resistencia al cambio: individuales, grupales, organizacionales, sociales.
  - Vencer la resistencia: educación y comunicación, participación, facilitación y apoyo, negociación, manipulación, coerción.
- Modelos de cambio social
  - Modelos de cambio.
  - Descongelamiento, cambio y congelamiento, investigación y acción, desarrollo organizacional (métodos, técnicas y valores).

- La innovación y el cambio social
  - Grandes temas de cambio actual: fomento de la innovación, organizaciones de aprendizaje, gestión del conocimiento, organización del trabajo, estructuración y organización social. Variables más relevantes.
- 
- El 2.0 en la intervención psicosocial. Cambios en el paradigma de atención al usuario/paciente/cliente.
  - Cambio en el paradigma organización-usuario.
  - Estrategias para inducir al cambio: offline y online
  - Estrategias de monitorización de las intervenciones: la medición de los resultados como pilar en el uso de las nuevas tecnologías.
  - Internet of things y el ejemplo del digital health and care.
- Innovación y cambio social. La intervención psicosocial 2.0.
  - La innovación y las organizaciones
  - Definición de innovación.
  - ¿Dónde debemos innovar?
  - Tipos de innovación
  - Innovación en organizaciones sociales
- Generando innovación, inventando innovaciones
  - Metodologías y enfoques para la innovación
  - La innovación en la tecnología: movilizar y comunicar



- El enfoque crowd en la nueva era: nuevas propuestas de financiación para el cambio social: crowdfunding y otras alternativas.
- Estrategias de movilización con las nuevas tecnologías
  - Nuevas tecnologías de participación ciudadana
  - Web 2.0, 2.1...
  - Apps para el cambio
  - Las redes sociales
  - Ejemplos de la aplicación de las redes sociales al cambio.
- Gestión del conflicto:
  - Marco general del conflicto y de las estrategias de gestión
  - Negociación: técnicas avanzadas para el desarrollo de la negociación. Fundamentos, condiciones y formas de aplicación de estrategias integradoras, colaborativas, de presión, de inacción, de concesiones y acomodación

### 1.13. Referencias de consulta / **Course bibliography**

Alexandros, B. (2013) The Canvas Kit for Nonprofits. Disponible en:  
[https://www.nonprofitjourney.org/uploads/8/4/4/9/8449980/\\_npo\\_business\\_model\\_canvas\\_alexandros.pdf](https://www.nonprofitjourney.org/uploads/8/4/4/9/8449980/_npo_business_model_canvas_alexandros.pdf)

Bouza, F. (2002). Innovación tecnológica y cambio social, en Las encrucijadas del cambio social, CIS, pp.85–97.



- Cornejo Cañamares, M. (2009), La Cultura de Innovación. Informes Técnicos Ciemat. Madrid, Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas.
- Giddens, A. Sociología (2010), Madrid, Alianza Editorial.
- Guízar Montúfar R. Desarrollo organizacional Principios y aplicaciones (2013), México, Editorial McGRAW-HILL.
- Hehenberger, L., Harling, AM., et al (2015). A practical guide to measuring and managing impact. Berlín, European Venture Philanthropy Association.
- Impact Hub Madrid (2015). Manual de medición de impacto social. Disponible en: <https://madrid.impacthub.net/wp-content/uploads/2017/10/guía-medición-de-impacto-esp-1.pdf>
- Gómez-Pomar, J. (2004), Teoría y técnicas de negociación, Barcelona, Ariel.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005), Gestión del conflicto, Negociación y Mediación. Madrid: Pirámide.
- Retolaza Eguren, I (2010), TEORÍA DE CAMBIO. Un enfoque de pensamiento-acción para navegar en la complejidad de los procesos de cambio social. Guatemala, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.
- Robin, S (2010), Herramientas de medición del impacto social. Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: [http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/56948/2/Herramientas%20de%20medición%20del%20impacto%20social\\_Módulo1.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/56948/2/Herramientas%20de%20medición%20del%20impacto%20social_Módulo1.pdf)
- Rodríguez Blanco, E, Carreras, I. Sureda M. Innovar para el cambio social (2012). ESADE-PwC. Disponible en:





<http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2012-InnovarParaCambioSocial-web.pdf>

Serrano-García, I., López Sánchez G. Una perspectiva diferente del poder y el cambio social para la psicología social comunitaria. (1990). Revista de Ciencias Sociales. Volumen XXIX, Número 3-4.

Sztompka, P. Sociología del cambio social (2004), Madrid, Alianza Editorial.

## 2. Métodos Docentes / Teaching methodology

- Clases magistrales y conferencias (30%).
- Análisis de casos prácticos (20%).
- Talleres de entrenamiento en el aula (30%)
- Tutela individual y grupal (20%).

## 3. Tiempo de trabajo del estudiante / Student workload

El volumen total de trabajo de la asignatura Gestión del conflicto y cambio social es de 50 horas (2 ECTS) a distribuir a lo largo de 15 semanas lectivas durante el año.

1 crédito ECTS = 25 horas de trabajo; 2 créditos en plan de estudios x 25 horas = 50 horas de trabajo anuales. Repartidas aproximadamente de la siguiente forma:

|   | Nº horas  | %         |
|---|-----------|-----------|
| <b>Actividades presenciales:</b>            | <b>25</b> | <b>50</b> |
| Clases teóricas y prácticas y conferencias: | 18        | 36        |
| Tutorías programadas:                       | 3         | 6         |
| Realización de evaluación final:            | 4         | 8         |



Asignatura: Gestión del conflicto y el cambio social  
Código:  
Centro: Facultad de Psicología  
Titulación: Máster en Intervención Psicosocial y Comunitaria  
Nivel: Posgrado  
Tipo: Optativa  
N.º de Créditos: 5

|  | <b>Nº horas</b> | <b>%</b>    |
|--|-----------------|-------------|
|  |                 |             |
| <b>Actividades no presenciales (trabajo autónomo del estudiante)</b> | <b>25</b>       | <b>50</b>   |
| Estudio preparación de clases teórico-prácticas                      | 5               | 10          |
| Preparación de trabajos  | 15              | 30          |
| Preparación de pruebas de evaluación                                 | 5               | 10          |
|  |                 |             |
| <b>Carga total de horas de trabajo: 25 horas x 2 créditos ECTS</b>   | <b>50</b>       | <b>100%</b> |



Asignatura: Gestión del conflicto y el cambio social  
Código:  
Centro: Facultad de Psicología  
Titulación: Máster en Intervención Psicosocial y Comunitaria  
Nivel: Posgrado  
Tipo: Optativa  
N.º de Créditos: 5

#### 4. **Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / Evaluation procedures and weight of components in the final grade**

La calificación final se establecerá de 0 a 10 de acuerdo con la legislación vigente.

La calificación final se obtendrá mediante los siguientes métodos de evaluación: trabajos en grupo o individuales, su defensa oral y la asistencia y participación. La evaluación continua se realizará mediante la evaluación de los trabajos en grupo e individuales. La prueba de evaluación final se realizará mediante un examen sobre los contenidos de teóricos y aplicados de la asignatura. Los métodos de evaluación tendrán la siguiente ponderación:

| <b><i>Evaluación final</i></b>   | <b>%</b>    |
|----------------------------------|-------------|
| Trabajos individuales o grupales | 70          |
| Defensa oral del trabajo         | 20          |
| Asistencia y participación       | 10          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>100%</b> |

#### 5. **Cronograma\* / Course calendar**