

### Caraterização da Unidade Curricular / Characterisation of the Curricular Unit

<b>Designação da Unidade Curricular / Curricular Unit:</b>	[3181300612] Relações, Conflitos e Mediação [3181300612] Relationships, Conflicts and Mediation		
<b>Plano / Plan:</b>	2015/2016		
<b>Curso / Course:</b>	Intervenção Psicossocial com Crianças e Jovens em Risco Psychosocial Intervention for Children and Teenagers at Risk		
<b>Grau / Diploma:</b>	Mestre		
<b>Departamento / Department:</b>	PCE - Psicologia e Ciências da Educação		
<b>Unidade Orgânica / Organic Unit:</b>	Escola Superior de Educação de Viseu		
<b>Área Científica / Scientific Area:</b>	Psicologia		
<b>Ano Curricular / Curricular Year:</b>	1		
<b>Período / Term:</b>	S1		
<b>ECTS:</b>	6		
<b>Horas de Trabalho / Work Hours:</b>	0162:00		
<b>Horas de Contacto/Contact Hours:</b>			
(T) Teóricas/Theoretical:	0000:00	(TC) Trabalho de Campo/Fieldwork:	0000:00
(TP) Teórico-Práticas/Theoretical-Practical:	0045:00	(OT) Orientação Tutorial/Tutorial Orientation:	0000:00
(P) Práticas/Practical:	0000:00	(E) Estágio/Internship:	0000:00
(PL) Práticas Laboratoriais/Practical Labs:	0000:00	(O) Outras/Others:	0000:00
(S) Seminário/Seminar:	0000:00		

### Docente Responsável / Responsible Teaching

[2140] Susana Barros Fonseca [2080] Maria João Dos Santos Amante Rodrigues Sebastião ;

### **Outros Docentes / Other Teaching**

[2140] Susana Barros Fonseca

[400031] Edgar Correia Campos

### **Objetivos de Aprendizagem**

1. Conhecer e desenvolver competências interpessoais;
2. Saber otimizar a comunicação interpessoal verbal e não verbal;
3. Ser capaz de interpretar, analisar e sintetizar textos específicos de nível de especialização intermédia e de estabelecer relações entre os conhecimentos adquiridos e situações da vida corrente em que a sua aplicação possa ser relevante;
4. Desenvolver o sentido de pertença a um grupo;
5. Desenvolver capacidades de trabalho em equipa;
6. Saber gerir conflitos e negociar;
7. Reconhecer a importância de uma correta comunicação para que a mensagem seja eficaz.
8. Saber intervir nos conflitos através da mediação socioeducativa

### **Objetivos de Aprendizagem (Lim: 1000)**

1. Conhecer e desenvolver competências interpessoais;
2. Saber otimizar a comunicação interpessoal verbal e não verbal;
3. Ser capaz de interpretar, analisar e sintetizar textos específicos de nível de especialização intermédia e de estabelecer relações entre os conhecimentos adquiridos e situações da vida corrente em que a sua aplicação possa ser relevante;
4. Desenvolver o sentido de pertença a um grupo;
5. Desenvolver capacidades de trabalho em equipa;
6. Saber gerir conflitos e negociar;
7. Reconhecer a importância de uma correta comunicação para que a mensagem seja eficaz.
8. Saber intervir nos conflitos através da mediação socioeducativa

### **Learning Outcomes of the Curricular Unit**

1. Know and develop interpersonal skills;
2. Know how to optimize interpersonal verbal and non-verbal communication;
3. Be able to interpret, analyze and synthesize specific texts at an intermediate level of specialization and establish relationships between acquired knowledge and current life situations in which its application may be relevant;
4. Develop a sense of belonging to a group;
5. Develop teamwork skills;
6. Know how to manage conflicts and negotiate;
7. Recognize the importance of correct communication for the message to be effective.
8. Know how to intervene in conflicts through socio-educational mediation

### **Learning Outcomes of the Curricular Unit (Lim:1000)**

1. Know and develop interpersonal skills;
2. Know how to optimize interpersonal verbal and non-verbal communication;
3. Be able to interpret, analyze and synthesize specific texts at an intermediate level of specialization and establish relationships between acquired knowledge and current life situations in which its application may be relevant;
4. Develop a sense of belonging to a group;
5. Develop teamwork skills;
6. Know how to manage conflicts and negotiate;
7. Recognize the importance of correct communication for the message to be effective.
8. Know how to intervene in conflicts through socio-educational mediation

### **Conteúdos Programáticos**

#### **1. Aspetos Psicossociais de Desenvolvimento Pessoal**

##### 1.1. Introdução - Conceitos básicos

###### 1.1.1. Enquadramento da temática

###### 1.1.2. Definição geral de competência

##### 1.2. Competências Pessoais

###### 1.2.1. Aprendizagem, autoconceito e autoestima

###### 1.2.2. Aprendizagem e condicionamento

###### 1.2.3. Aprendizagem social e modelação de comportamento

###### 1.2.4. Estilos de aprendizagem

###### 1.2.4. Autoconceito e autoestima

##### 1.3. Perceção social e de pessoas

#### **2. Relações Interpessoais**

2.1. A comunicação como competência social

2.1.1. Escuta ativa

2.1.2. Comunicação informativa

2.1.3. Assertividade

2.2. As primeiras impressões

2.3. A categorização

2.4. Representações sociais e estereótipos

2.5. A influência Social

2.6. Atitudes e mudança de atitudes

2.7. Grupos e trabalho em equipa

2.8. As dinâmicas de grupo

**3. Os conflitos e a negociação**

3.1. Os conflitos

3.2. Estratégias de resolução de conflitos

3.3. Estratégias e táticas de negociação

**4. A mediação**

4.1. Conceito, objetivos e modelos de mediação

4.2. Técnicas de mediação socioeducativa

**Conteudos Programáticos (Lim:1000)**

**1. Aspetos Psicossociais de Desenvolvimento Pessoal**

1.1. Introdução - Conceitos básicos

## 1.2. Competências Pessoais

- 1.2.1. Aprendizagem, autoconceito e autoestima
- 1.2.2. Aprendizagem e condicionamento
- 1.2.3. Aprendizagem social e modelação de comportamento
- 1.2.4. Estilos de aprendizagem
- 1.2.5. Autoconceito e autoestima

## **2. Relações Interpessoais**

- 2.1. A comunicação como competência social
- 2.2. As primeiras impressões
- 2.3. A categorização
- 2.4. Representações sociais e estereótipos
- 2.5. A influência Social
- 2.6. Atitudes e mudança de atitudes
- 2.7. Grupos e trabalho em equipa
- 2.8. As dinâmicas de grupo

## **3. Os conflitos e a negociação**

- 3.1. Os conflitos
- 3.2. Estratégias de resolução de conflitos
- 3.3. Estratégias e táticas de negociação

## **4. A mediação**

- 4.1. Conceito, objetivos e modelos de mediação
- 4.2. Técnicas de mediação socioeducativa

### **Syllabus (Lim:1000)**

1. Psychosocial Aspects of Personal Development
  - 1.1. Introduction - Basic Concepts
  - 1.2. Personal skills
    - 1.2.1. Learning, self-concept and self-esteem
    - 1.2.1. Learning and Conditioning
      - 1.2.3. Social learning and behavior modeling
      - 1.2.4. Learning Styles
    - 1.2.4. Self-Concept and Self-Esteem
2. Interpersonal relationships
  - 2.1. Communication as a social competence
  - 2.2. First Impressions
  - 2.3. The categorization
  - 2.4. Social representations and stereotypes
  - 2.5. The Social Influence
  - 2.6. Attitudes and Attitude Change
  - 2.7. Groups and teamwork
  - 2.8. The group dynamics
3. Conflicts and negotiation
  - 3.1. Conflicts
  - 3.2. Conflict Resolution Strategies
  - 3.3. Negotiation Strategies and Tactics
4. Mediation
  - 4.1. Concept, objectives and mediation models
  - 4.2. Socio-educational mediation techniques

### **Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular**

O primeiro ponto do programa pretende desenvolver as competências pessoais e interpessoais. São abordados conteúdos que permitem conhecer e desenvolver competências pessoais, tais como a aprendizagem, a autoavaliação e interpessoais como o conhecimento dos outros e a comunicação, o trabalho em equipa e a dinâmica de grupos, que se encontram definidos nos objetivos 1, 2, 4, 5 e 7. O ponto 2, refere-se à competência 6. Neste ponto abordam-se as questões relativas às competências interpessoais enfatizando a gestão dos conflitos, e as estratégias de negociação. No ponto 3 abordam-se as questões relativas à mediação e que correspondem ao objetivo 8. Na sua globalidade o programa pretende dar resposta a competências transversais (objetivo 7).

### **Demonstration of the syllabus coherence with the curricular units' learning objectives**

The first point of the syllabus aims to develop personal and interpersonal skills. There will be contents that allow the development of personal skills such as learning, self-evaluation and interpersonal skills such as knowledge of others and communication, teamwork and group dynamics, which are defined in objectives 1, 2, 4, 5 and 7. Point 2 refers to the competence 6. At this point it address issues relating to interpersonal skills emphasizing conflict management, and negotiation strategies. In point 3, issues relating to mediation are developed. These correspond to objective number 8. On its whole, the syllabus aims to meet crosscutting competencies (objective 7).

### **Metodologias de Ensino (Avaliação incluída)**

A metodologia utilizada nas aulas constará de momentos de exposição teórica, sempre que o objetivo sejam competências declarativas. Paralelamente, recorrer-se-à a momentos de análise e reflexão de situações práticas (registos escritos e audiovisuais), bem como a exercícios práticos para consolidação das competências a desenvolver. A avaliação compreende a realização de trabalhos de grupo, a desenvolver durante as sessões, sobre as temáticas do programa, com o peso de 30% na avaliação final e de um trabalho individual a entregar no final do semestre, com o peso de 70%.



### **Metodologias de Ensino (Avaliação incluída; Lim:1000)**

A metodologia utilizada nas aulas constará de momentos de exposição teórica, sempre que o objetivo sejam competências declarativas. Paralelamente, recorrer-se-á a momentos de análise e reflexão de situações práticas (registos escritos e audiovisuais), bem como a exercícios práticos para consolidação das competências a desenvolver. A avaliação compreende a realização de trabalhos de grupo, a desenvolver durante as sessões, sobre as temáticas do programa, com o peso de 30% na avaliação final e de um trabalho individual a entregar no final do semestre, com o peso de 70%.

### **Teaching Methodologies (Including evaluation; Lim:1000)**

The methodology use in class will consist of moments of lecture, where the goal is declarative competencies. At the same time, there will be moments of reflection and analysis of practical situations (written and audiovisual records) as well as practical exercises to consolidate the skills to be developed. The assessment includes the realization of group work to be develop during the classes on the topics of the syllabus, with 30% weight in the final evaluation and individual work to deliver in the end of the semester, with a weight of 70%.

### **Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular**

As metodologias de ensino estão em coerência com os todos objetivos da unidade curricular (1 a 8) dado que contemplam uma parte mais expositiva, visando o desenvolvimento da proatividade do aluno, bem como a oportunidade de aplicação das estratégias de relacionamento interpessoal aprendidas: trabalhos de grupo, consulta de documentos, resolução de exercícios, com o objetivo de consolidação das competências. Os métodos de avaliação permitem atingir todos os objetivos contemplados no programa uma vez que são diversificados (trabalhos de grupo e trabalho individual).

### **Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes**

The teaching methodologies are in accordance with all the objectives of the curricular unit (1 to 8) since they include a more expositive part, aiming the development of the student's proactivity as well as an opportunity for the application of the interpersonal relationship strategies learnt: group work, documents consultation, exercise resolution, with the objective of consolidating competences.

The assessment methods aim to achieve all objectives on the syllabus once they are diversified (group work and individual work).

### **Bibliografia / Bibliography**

Afonso, M. L. (2018). *Oficinas em Dinâmicas de Grupo: Um Método de Intervenção Psicossocial (3aed.)*. Belo Horizonte: Artesa Editora.

Burke, P. (2006). *Contemporary Social Psychological theories*. Califórnia: Satandford Social Sciences.

Fachada, O. (2003). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Lisboa: Edições Rumo.

Neves, J. G., Garrido, M., & Simões, E. (2008). *Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais*. Lisboa: Edições Sílabo.

Silva, A., & Moreira, M. (2009). *Formação e Mediação Sócio-educativa*. Porto: Areal Editora. Torremorell, M.

C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Turner, J. H. (Ed.) (2004). *Advances in group processes : Theory and research on humans emotions (vol.21)*. Oxford : Elsevier.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2018). *Da Mediação Intercultural a ; Mediação Comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir*. Porto: Edições Afrontamento.

### **Bibliografia / Bibliography (Lim:1000)**

Afonso, M. L. (2018). *Oficinas em Dinâmicas de Grupo: Um Método de Intervenção Psicossocial (3aed.)*. Belo Horizonte: Artesa Editora.

Burke, P. (2006). *Contemporary Social Psychological theories*. Califórnia: Satandford Social Sciences.

Fachada, O. (2003). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Lisboa: Edições Rumo.

Neves, J. G., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais. Lisboa: Edições Sílabo.

Silva, A., & Moreira, M. (2009). Formação e Mediação Sócio-educativa. Porto: Areal Editora. Torremorell, M. C. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. Porto: Porto Editora.

Turner, J. H. (Ed.) (2004). Advances in group processes : Theory and research on humans emotions (vol.21). Oxford : Elsevier.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2018). Da Mediação Intercultural a Mediação Comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir. Porto: Edições Afrontamento.

Afonso, M. L. (2018). Oficinas em Dinâmicas de Grupo: Um Método de Intervenção Psicossocial (3aed.). Belo Horizonte: Artesa Editora.

Burke, P. (2006). Contemporary Social Psychological theories. Califórnia: Satandford Social Sciences.

Fachada, O. (2003). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Rumo.

Neves, J. G., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais. Lisboa: Edições Sílabo.

Silva, A., & Moreira, M. (2009). Formação e Mediação Sócio-educativa. Porto: Areal Editora. Torremorell, M. C. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. Porto: Porto Editora.

Turner, J. H. (Ed.) (2004). Advances in group processes : Theory and research on humans emotions (vol.21). Oxford : Elsevier.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2018). Da Mediação Intercultural a Mediação Comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir. Porto: Edições Afrontamento.

Afonso, M. L. (2018). Oficinas em Dinâmicas de Grupo: Um Método de Intervenção Psicossocial (3aed.). Belo Horizonte: Artesa Editora.

Burke, P. (2006). Contemporary Social Psychological theories. Califórnia: Satandford Social Sciences.

Fachada, O. (2003). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Rumo.

Neves, J. G., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais. Lisboa: Edições Sílabo.

Silva, A., & Moreira, M. (2009). Formação e Mediação Sócio-educativa. Porto: Areal Editora. Torremorell, M. C. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. Porto: Porto Editora.

Turner, J. H. (Ed.) (2004). Advances in group processes : Theory and research on humans emotions (vol.21). Oxford : Elsevier.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2018). Da Mediação Intercultural a Mediação Comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir. Porto: Edições Afrontamento.

Afonso, M. L. (2018). *Oficinas em Dinâmicas de Grupo: Um Método de Intervenção Psicossocial* (3aed.). Belo Horizonte: Artesa Editora.

Burke, P. (2006). *Contemporary Social Psychological theories*. Califórnia: Satandford Social Sciences.

Fachada, O. (2003). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Lisboa: Edições Rumo.

Neves, J. G., Garrido, M., & Simões, E. (2008). *Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais*. Lisboa: Edições Sílabo.

Silva, A., & Moreira, M. (2009). *Formação e Mediação Sócio-educativa*. Porto: Areal Editora.

Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Turner, J. H. (Ed.) (2004). *Advances in group processes : Theory and research on humans emotions* (vol.21). Oxford : Elsevier.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2018). *Da Mediação Intercultural a Mediação Comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir*. Porto: Edições Afrontamento.

### Observações

«Observações»

### Observations

«Observations»

### Observações complementares