

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Gestión del conflicto	Gestión del Conflicto	3º	1º	6	Obligatoria
PROFESORES			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
Emilio Sánchez Santa-Bárbara (Grupos A y B) Teoría C y D (pendiente de contratación) Mar Montoya Lozano (Prácticas Grupo C y D)			<p>Emilio Sánchez Santa-Bárbara Dpto. Psicología Social, 2ª planta, Facultad de Ciencias del Trabajo Despacho nº 11 Correo electrónico: esanchez@ugr.es</p> <p>Mar Montoya Lozano Dpto. Psicología Social. Centro de Investigación Mente, Cerebro y Comportamiento, Despacho 344 (36d). Correo electrónico: marm@ugr.es</p>		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			<p>Profesor Emilio Sánchez: Lunes de 12 a 14 y Miércoles de 10 a 14 (D. 11, Fac. Cc. Trabajo) “Consultar en el siguiente enlace de la web del Departamento, http://psicosocial.ugr.es/pages/personal o del directorio de la UGR, http://directorio.ugr.es/”</p> <p>Profesora Mar Montoya: Jueves de 10 a 12 (D.344, CIMCYC) “Consultar en el siguiente enlace de la web del Departamento, http://psicosocial.ugr.es/pages/personal o</p>		



	o del directorio de la UGR, http://directorio.ugr.es/ "
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE	OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)	
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	
BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)	
<p>En cualquier realidad social las tensiones y conflictos entre personas y grupos forman parte del acontecer cotidiano. El modo en que se gestionen estos conflictos propiciará que se conviertan en oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo personal, o que se transformen en situaciones incómodas e incluso violentas cada vez más difíciles de abordar. Cursar esta asignatura te ofrecerá pautas prácticas y un cambio de actitudes ante los conflictos y su tratamiento. Se abordarán la negociación y la mediación orientadas a la resolución de conflictos que, mediante estrategias y técnicas pretenden conseguir acuerdos justos, razonables y eficientes.</p> <p>La asignatura GESTIÓN DEL CONFLICTO forma parte del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Se imparte en el primer cuatrimestre del Tercer Curso, tiene carácter obligatorio y tiene un valor de 6 créditos ECTS.</p> <p>La asignatura Gestión del Conflicto se estructurará en diferentes temas y actividades con objeto de ofrecer al alumnado conocimientos, habilidades y fomentar actitudes relacionadas con la gestión del conflicto en las organizaciones (laborales y no laborales). El programa incluye, asimismo, información sobre las prácticas a realizar, la forma de evaluación de las mismas, así como el horario de clases y tutoría, o la fecha de examen.</p> <p>Con el temario, se presenta una bibliografía básica y complementaria, así como otros recursos documentales para la gestión del conflicto, la negociación y la mediación.</p>	
COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS	
<p>(5) Conocer y comprender los factores culturales y los principios psicosociales que intervienen en el comportamiento de los individuos, de los grupos y de las organizaciones.</p> <p>(16) Saber describir y medir los procesos de interacción, la dinámica de los grupos y la estructura grupal e intergrupal.</p> <p>(17) Ser capaz de identificar diferencias, problemas y necesidades grupales e intergrupales.</p> <p>(18) Saber describir y medir los procesos de interacción, la dinámica y la estructura organizacional e inter-organizacional.</p>	



- (19) Saber identificar problemas y necesidades organizacionales e inter-organizacionales.
- (20) Saber analizar el contexto donde se desarrollan las conductas individuales, los procesos grupales y organizacionales
- (21) Saber seleccionar y administrar los instrumentos, productos y servicios y ser capaz de identificar a las personas y grupos interesados.
- (22) Identificar las características relevantes del comportamiento de los individuos y grupos, sus problemas y necesidades, así como planificar y ejecutar las intervenciones adecuadas.
- (23) Promover e incidir en la salud, la calidad de vida y bienestar de los individuos, grupos, comunidades y organizaciones.

OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

Los objetivos que se esperan cubrir con esta asignatura son:

- Comprender los conceptos, las teorías y las clasificaciones fundamentales del conflicto y su gestión, y especialmente los procesos de negociación y mediación, desde una perspectiva psicosocial.
- Conocer qué es y qué implica un proceso de negociación y cómo se comportan los negociadores a lo largo de dicho proceso.
- Identificar los distintos tipos de negociación, así como conocer sus peculiaridades.
- Comprender el concepto de negociación a través de los distintos modelos teóricos desde los que se ha abordado su estudio.
- Identificar y desarrollar habilidades concretas desde el propio comportamiento y el rol del profesional en las organizaciones, analizando diversas situaciones de conflicto e interviniendo desde los principios de la gestión del conflicto, la negociación y la mediación.

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMARIO TEÓRICO:

Tema 1: **Psicología social: Conflicto y negociación**

Tema 2: **Concepto y modelos explicativos de la negociación**

Tema 3: **Planificación y estrategia de la negociación. Procedimientos y límites de la negociación**

Tema 4: **Fases y estilos de negociación**

Tema 5: **Dilemas y factores psicosociales a tener en cuenta en la negociación**

Tema 6: **Estrategias y tácticas en el proceso de negociación. Mediación y arbitraje**

TEMARIO PRÁCTICO:

El contenido práctico de la asignatura estará estrechamente vinculado con el material teórico. Se realizarán diferentes prácticas en el aula así como un trabajo de investigación o práctico relacionado con la asignatura. Concretamente, se realizarán:

- Sesiones académicas de aplicación práctica de la teoría



- Exposición de trabajos académicamente dirigidos
- Seminarios y/o debates
- Elaboración de tareas individuales y/o en grupo
- Tutorías individuales y/o en grupo

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide Psicología.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Fernández, J.M. y Ortiz, M.M. (2006) *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Psicología Pirámide.
- **Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.**
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Ponti, F. (2002). *Los caminos de la negociación*. Barcelona: Granica.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Aguirre, A. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Aramburu-Zabala Higuera, L. (2005). *Habilidades de negociación: todos podemos ganar*. Madrid: Pirámide.
- Bellanger, L. (1984). *La Negotiation*, París: PUF.
- Boqué Torremorell, M.C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Cádiz, A. (1984). *Conflicto y negociación*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.
- Camp, J. (2004). *De entrada, diga no: las herramientas que los negociadores no quieren que usted conozca*. Ediciones Empresa Activa.
- Clemente, A. y Arias, A.J. (2005). *Conflicto e intervención social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Chomsky, N. (1977). *Language and Mind (El lenguaje y el entendimiento)*. Barcelona: Seix-Barral, 1977).
- Coffin, R. A. (1976). *El negociador. Manual para triunfadores*. Bilbao: Deusto.
- De Diego Vallejo, R.; Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.



- De Manuel, F. y Martínez-Vilanova, R. (2005). *Técnicas de negociación*. Pozuelo de Alarcón: Esic
- Druckman, D. (1987). *Negotiations: Social Psychological perspectives*. Beverly-Hills: Sage.
- Farré, S. (2004). *Gestión de Conflictos: Taller de Mediación*. Barcelona: Ariel.
- Fauvet, J. (1975). *Traiter les tensions et les conflicts sociaux*. París: Les Editions d'Organisation.
- Fernández Millán, J.M. y Ortiz Gómez, M.M. (2006). *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Psicología Pirámide, Madrid.
- Fisher, R. y Ury, W. (1984). *Obtenga el "sí". El arte de negociar sin ceder*. México. CECOSA.
- Folger, J. y Taylor, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Grupo Noriega Editores.
- Funes, S. (1999). Negociación escolar. *Comunidad Educativa*, 263, 12-14.
- Gascón, P. (2000). La mediación. *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 72-76.
- Gómez Olivera, M. (2005). *Mediación comunitaria: bases para implementar un Centro Municipal de mediación comunitaria y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Haynes, J.M. y Haynes, G.L. (2005). *La mediación en el divorcio: estrategias para negociaciones familiares exitosas basadas en casos reales*. Buenos Aires: Granica.
- Karl y Steve Albrecht, S. (1994). *Comunicación No Verbal*. Madrid: Granica.
- Launay, R. (1982). *La negotiation, approche psychosociologique*. Paris: Co-ed. EME
- Lorenzo, P.L. (2001). *Fundamentos teóricos del conflicto social*. Madrid: Siglo XXI.
- Martínez De Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. México: Paidós.
- Missenard, B. (1998). *Cómo negociar eficazmente*. Madrid: Gestión 2000
- Montaner, R. (1992). *Negociación para obtener resultados*. Bilbao: Deusto.
- Munduate, L. y Martínez J. (1994). *Conflicto y negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema
- Ogliastrri, E. (1992). *El sistema japonés de la negociación*. Ediciones Uniandes, Colombia.
- Opi, J. M. (1999). *Técnicas de negociación transaccional*. Madrid: Gestión 2000.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pfeffer, J (2000). *La ecuación humana*. Madrid: Gestión y AEDIPE.
- Poundstone, W. (2005). *El dilema del prisionero*, Madrid: Alianza Editorial.
- Pruitt, D (1981). *Negotiation behavior*. New York: Academic Press.
- Raiffa, H. (1982). *The art and science of negotiation*. Harvard University Press, U.S.A.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Grao
- Rozenblum De Horowitz, S. (2007). *Mediación y resolución de conflictos en la comunidad*. Colección Acción Comunitaria, Barcelona.
- Sarrado Soldevilla, J.J. y Ferrer Ventura. M. (2003). *La mediación: un reto para el futuro: actualización y prospectiva*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Schmidt, W. (2001). *Negociación y resolución de conflictos*. Bilbao: Deusto.
- Serrano, G. y Rodríguez, J. M. (1993). *Negociación en las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Serrano, G. y Rodríguez, J. M. (1994). *Conflicto y negociación*. Madrid: Pirámide.



- Soletto Muñoz, H. y Otero Parga, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- Suares, M. (2002). *Mediación: conducción de disputas comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Thiel, E. (1991). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Elfos.
- Torrego Seijo, J.C., Aguado Asenjo, J.C., Fernández García, I., López Tarillas, J. et al. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego Seijo, J.C., Funes Lapponi, S. y Moreno Olmedilla, J.M. (2006). *Mediación de conflictos en centros educativos [DVD]*. Madrid: UNED.
- Ury, W. (2002). *Supere el no: cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles*. Ediciones Gestión 2000.
- Vera, J. J. (2008). *La realidad y la subjetividad del conflicto: actores, elementos, niveles de análisis*. Murcia: Facultad de Psicología.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Prácticum.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología: Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Wall, J. (1985). *Negotiation: Theory and practice*. Glennview: Foresman and Co.
- Zartman, I. (1978). *The negotiation process. Theories and applications*. Beverly-Hills: Sage.

ENLACES RECOMENDADOS

<http://tecnicadenegociacion.wordpress.com/>

METODOLOGÍA DOCENTE

- Explicación de los contenidos por parte del profesor/a
- Realización de prácticas en clase o mediante PRADO2 relacionadas con los contenidos de la parte teórica
- Diseño y realización de una investigación sobre el conflicto y/o realización de actividades prácticas periódicas relacionadas con el contenido de la asignatura.

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

Al comenzar la materia, tienes que reflexionar acerca de si vas a poder asistir con regularidad a las clases o no. En caso de que no puedas asistir te acogerás a la modalidad no presencial (NP) o evaluación única. Es importante que reflexiones sobre esto al inicio de curso y, si no lo tienes claro, consultes con el/la profesor/a. Ambas modalidades, aunque de distinto modo, te permiten seguir los objetivos planteados anteriormente. Recuerda que la evaluación única requiere que la solicites al Departamento en el plazo establecido para ello.

Modalidad Evaluación Continua:

La evaluación se realizará a partir de la puntuación obtenida en un examen final de



contenidos, la elaboración de trabajo de investigación o práctico sobre la asignatura y la asistencia y participación en las clases de teoría o de prácticas. La máxima puntuación que podrá obtenerse en la materia será 10 puntos, correspondientes al 100 % de la materia. Para aprobar será necesario obtener 5 o más puntos. Notable se obtendrá a partir de 7 puntos y sobresaliente a partir de 9 puntos. Las matrículas de honor se otorgan a un porcentaje del alumnado que está en función del número de personas matriculadas, y las conseguirán las personas que obtengan mayor puntuación global en la materia.

Convocatoria ordinaria: Se realizará un **examen** de la parte teórica en la fecha programada por la Facultad, cuyo valor será de un máximo del 60 % de la nota final, pudiéndose obtener por tanto en él, hasta 6 puntos. El examen será objetivo y por escrito. El examen versará sobre los contenidos vistos en clase. Constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, y/o podrá incluir preguntas de desarrollo.

Se entregará también con anterioridad al día del examen, en el día estipulado por el/la profesor/a el **informe de investigación o tareas de prácticas** realizadas durante el cuatrimestre. Su **valor** máximo es del 25%-30%, es decir, 2.5-3 puntos.

El trabajo deberá contemplar todos los apartados indicados en la guía del trabajo práctico (facilitada por el/la profesor/a). Cada vez que se remita a alguna fuente se citará siempre la fuente en la que esté basada alguna afirmación o comentario, si se trata de un sitio web, además se indicará la fecha de su visita. Las citas deben seguir el formato adecuado (consultar normas APA online).

Se evaluará también, entre otros, la comprensión de los contenidos teóricos, transferencia de los conceptos a realidades sociales y organizacionales, argumentación, pensamiento crítico, etc. Se valorará, asimismo, la originalidad junto a la presentación y la correcta ortografía y sintaxis. Se recomienda utilizar las tutorías presenciales para que el/la profesor/a pueda hacer un seguimiento y supervisión del trabajo.

Si eliges la modalidad presencial (o evaluación continua), entonces se evaluará también tu **asistencia y participación en las prácticas** (10%-15%, 1-1.5 puntos). Para ello el/la profesor/a tomará nota acerca de tu asistencia y participación en discusiones acerca de las actividades prácticas que se desarrollarán. La evaluación de las prácticas implica la evaluación del trabajo práctico o de investigación realizado a lo largo del cuatrimestre.

En el presente curso se desarrollarán diversas prácticas en clase o mediante la plataforma informática relacionadas, entre otros aspectos, con los siguientes ámbitos:

- . Planificación y estrategia de la negociación
- . Estilos de negociación
- . Identidad Social
- . Conflicto
- . La importancia del consenso



- . Mediación y arbitraje.
- . Comunicación no verbal.
- . Sesgos perceptivos y cognoscitivos- Juegos de negociación
- . Técnicas de influencia y persuasión

Convocatoria Extraordinaria: En dicha convocatoria el alumnado tiene derecho a obtener el 100% de la nota. Para ello, puede examinarse de la parte teórica (preguntas tipo test hasta 6 puntos) y de la parte práctica (preguntas cortas/tipo test hasta 4 puntos). No obstante, en esta convocatoria podrá optar por mantener su nota de prácticas si lo desea, examinándose sólo de la parte teórica y pudiendo sacar como máximo un 6, al igual que en el examen de la convocatoria ordinaria. Si el/la alumno/a, se evalúa en julio sobre el contenido práctico de la asignatura, lo hará mediante la realización bien de algunos ejercicios relacionados con los contenidos de la parte teórica de la asignatura o bien responder a varias cuestiones a partir de la lectura de artículos o ejercicios que estarán a disposición de los alumnos en la plataforma informática del curso o en el servicio de copistería de la facultad.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Según la Normativa de Evaluación y Calificación de la UGR (artículo 8), los alumnos que así lo requieran tienen la posibilidad de solicitar un examen único final. Podrán acogerse aquellos/as estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada que les impida seguir el régimen de evaluación continua. Para acogerse a ella, el/la estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, lo solicitará al Director/a del Departamento quién dará traslado al profesor/a, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua. No obstante lo anterior, por causas excepcionales sobrevenidas y justificadas (motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad, representación o cualquier otra circunstancia análoga), podrá solicitarse la evaluación única final fuera de los citados plazos, bajo el mismo procedimiento administrativo. A continuación, se presenta el enlace para la petición de evaluación única final:

<https://sede.ugr.es/procs/Gestion-Academica-Solicitud-de-evaluacion-unica-final/>

En la modalidad de evaluación única, el contenido teórico se evaluará mediante un examen final de los contenidos del temario (facilitado en la plataforma electrónica de la Universidad) en la fecha programada por la Facultad. Constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, o podrá incluir preguntas de desarrollo. Además, el contenido práctico de la asignatura se evaluará mediante un examen de los contenidos abordados en ellas. Para ello, el/la profesor/a facilitará una serie de textos que estarán a disposición del alumnado (en la plataforma informática de la Universidad y/o el servicio de Copistería de la Facultad).



De esta forma, la calificación en la asignatura se obtendrá como resultado de la suma de las calificaciones del estudiante en la:

- Evaluación teórica (60%)
- Evaluación práctica (40%)

ALUMNADO NEAE

La metodología docente y la evaluación serán adaptadas a los estudiantes con necesidades específicas (NEAE), conforme al Artículo 11 de la Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada, publicada en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada, nº 112, 9 de noviembre de 2016.

INFORMACIÓN ADICIONAL

"Enlace al Formulario web para dar a conocer de manera anónima situaciones de acoso en la web de la Unidad de Igualdad de la UGR https://unidadigualdad.ugr.es/pages/form_acoso"

