

GESTIÓN DEL CONFLICTO Curso 2017-2018

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) Rocío Martínez Gutiérrez (Grupos C) José Manuel García García (Grupo D)			Emilio Sánchez Santa-Bárbara Dpto. Psicología Social, Facultad de Ciencias del Trabajo, 2ª planta, despacho nº 11. Correo electrónico: jmgonza@ugr.es		
			Rocío Martínez Gutiérrez Dpto. Psicología Social, Facultad de Ciencias del Trabajo, 2ª planta, despacho nº 12. Dpto. Psicología Social, Facultad de Psicología, 2ª planta, despacho nº 338. Correo electrónico: mrocio@ugr.es		
			José Manuel García García Dpto. Psicología Social, Facultad de Ciencias del Trabajo, 2ª planta, despacho nº 12. Correo electrónico: josem.garcia.ext@juntadeandalucia.es		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Emilio Sánchez Santa-Bárbara “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/ ”		
			Rocío Martínez Gutiérrez “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>José Manuel García García “Consultar en el siguiente enlace de la web del Departamento, http://psicosocial.ugr.es/pages/personal o o del directorio de la UGR http://directorio.ugr.es/”</p>
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>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>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 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>Ser capaz de desarrollar destrezas en manejar ideas y el entorno en el que se desenvuelven Capacidad de análisis y síntesis capacidad de organización y planificación Capacidad para gestionar la información Capacidad para la resolución de problemas Capacidad para la toma de decisiones Destreza para el trabajo en equipo Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales Capacidad de reconocer la diversidad y multiculturalidad Capacidad de comunicación con otras áreas de conocimiento Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo Capacidad de adaptación a nuevas situaciones</p>	



Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas
Capacidad de liderazgo
Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
Identificar los procesos de interacción, la dinámica y la estructura organizacional e interorganizacional.
Saber analizar el contexto donde se desarrollan las conductas individuales, los procesos grupales y organizacionales
Identificar las características relevantes del comportamiento de los individuos y grupos, sus problemas y necesidades, así como planificar y ejecutar las intervenciones adecuadas.
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. PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN:

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 y/o práctico relacionado con la asignatura. De forma específica 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. CECSA.
- 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
- Ogliastri, 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: Descleé 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.
- Soletó Muñoz, H. y Otero Parga, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- Soares, 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*. Glenview: Foresman and Co.
- Zartman, I. (1978). *The negotiation process. Theories and applications*. Beverly-Hills: Sage.

ENLACES RECOMENDADOS

<http://tecnicasdenegociacion.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 un trabajo práctico mediante la metodología de aprendizaje activo relacionado con el contenido de la asignatura.
- Exposición y debate en clase.

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 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 calificación en la asignatura se obtendrá como resultado del trabajo realizado por el/la estudiante a lo largo del curso y se evaluará considerando:

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

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. De esta forma, constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, o podrá incluir preguntas de desarrollo.

La evaluación práctica. La evaluación de las prácticas implica la realización de a) un trabajo de investigación o b) un trabajo práctico con metodología de aprendizaje activo sobre los contenidos de la asignatura. En el caso del trabajo de investigación, si el/la alumno/a, se evalúa en convocatoria extraordinaria de febrero 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 mediante un examen tipo test sobre la lectura de artículos o ejercicios que estarán a disposición del alumnado en la plataforma informática del curso o en el servicio de copistería de la facultad.

Además, también se valorará la asistencia y/o participación en las sesiones de prácticas. En dichas sesiones, se trabajarán entre otros, los siguientes aspectos:

- 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

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.

EVALUACIÓN ÚNICA

Según la Normativa de Evaluación y Calificación de la UGR (artículo 8), los/as alumnos/as 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 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. En este caso, la evaluación constará de un examen teórico práctico siguiendo los materiales elaborados para los estudiantes y puestos a disposición de los estudiantes en PRADO 2 y basado en la bibliografía de la guía docente.

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%)

En la modalidad de evaluación única, el contenido teórico (60%) 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. Para preparar el contenido teórico, el alumno/a puede utilizar las diapositivas utilizadas por el/la profesor/a disponibles en Prado2 así como los siguientes manuales:

- 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.

Además, el contenido práctico (40%) 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 el servicio de Copistería de la Facultad y/o en la plataforma informática de la Universidad).

INFORMACIÓN ADICIONAL

Por parte del profesorado que imparte esta asignatura se dará cumplimiento a la normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada, aprobada en la sesión extraordinaria del



Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2013: "La metodología docente y la evaluación serán adaptadas a los estudiantes con discapacidad, conforme al Artículo 12 de la NCG71/2.

