

GESTIÓN DEL CONFLICTO

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Nombre del módulo	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 y D) José Manuel García García (Grupo E)			Dpto. Psicología Social, 2ª planta, Facultad de Ciencias del Trabajo Despachos nº 11 ó 12. Correo electrónico: esanchez@ugr.es , mrocio@ugr.es , y josem.garcia.ext@juntadeandalucia.es		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Profesor Emilio Sánchez: Lunes, de 12 a 14, Martes de 8 a 10 h. y Viernes de 8 a 10h. Profesora Rocío Martínez: Martes de 9.00 a 13.00h Jueves de 17 a 19.00h Profesor José Manuel García: Lunes de 19 a 21 h. y Viernes de 17 a 18 y de 20 a 21 h.		
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</p>					



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.

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.

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.

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.

COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

(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.

(16) Saber describir y medir los procesos de interacción, la dinámica de los grupos y la estructura grupal e intergrupal.

(17) Ser capaz de identificar diferencias, problemas y necesidades grupales e intergrupales.

(18) Saber describir y medir los procesos de interacción, la dinámica y la estructura organizacional e interorganizacional.

(19) Saber identificar problemas y necesidades organizacionales e interorganizacionales.

(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:

Prácticas de Investigación o Trabajo Práctico

Prácticas de Clase

Práctica 1. Sesgos perceptivos y cognoscitivos

Práctica 2. Comunicación no verbal.

Práctica 3. Estilos de negociación

Práctica 4. Planificación y estrategia de la negociación

Práctica 5. Mediación y arbitraje.

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.
- Soleto 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
- Realización de prácticas en clase o mediante el SWAD relacionadas con los contenidos de la parte teórica



ugr | Universidad
de Granada

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES DE LA UGR

<http://grados.ugr.es>

- Diseño y realización de una investigación sobre el conflicto

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). Es importante que reflexiones sobre esto al inicio de curso y, si no lo tienes claro, consultes con el profesor. 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.

La evaluación se realizará a partir de la puntuación obtenida en un examen final de contenidos, la elaboración de un informe de investigación y la asistencia y participación en las clases de teoría o de prácticas. En la modalidad de evaluación única se hará una evaluación de la parte teórica mediante un examen final de los contenidos del temario y la asistencia y participación a las clases de prácticas y desarrollo de la investigación se evaluará mediante un examen de los contenidos abordados en ellas, que estarán a disposición del alumnado.

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.

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 y puestos en práctica en los estudios de caso y juegos de roles. Constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, o podrá incluir preguntas de desarrollo.

Se entregará también con anterioridad al día del examen el **informe de investigación o trabajo práctico** cuyo valor máximo es del 25%-30%, es decir, 2,5-3 puntos. Dicho trabajo consistirá en el análisis de la relación entre los estilos de gestión del conflicto y otras variables psicosociales.

El trabajo deberá contemplar una introducción, revisión teórica, planteamiento de objetivos e hipótesis, análisis, presentación de resultados, conclusiones y referencias bibliográficas. 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 on line).

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. Los trabajos se podrán realizar en grupo (máximo tres personas) o individualmente. Se recomienda utilizar las tutorías presenciales para que el profesor pueda hacer un seguimiento y supervisión del trabajo.

Si eliges la modalidad presencial, entonces se evaluará también tu **asistencia y participación en las prácticas** (10%-15%, 1-1.5 puntos). Para ello el profesor tomará nota acerca de tu asistencia y participación en discusiones acerca de las actividades prácticas que se desarrollarán. La realización de las prácticas 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.

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

- . Planificación y estrategia de la negociación
- . Estilos de negociación
- . Mediación y arbitraje.
- . Comunicación no verbal.
- . Sesgos perceptivos y cognoscitivos
 - Juegos de negociación
 - Técnicas de persuasión

“Para aquellos/as alumnos/as que se acojan a la modalidad de evaluación única final (conforme a lo estipulado en la Normativa de Evaluación de la Universidad de Granada, aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión extraordinaria de 20 de mayo de 2013), ésta consistirá en un examen de preguntas bien de desarrollo o de tipo test sobre los contenidos teóricos de la asignatura de entre los textos señalados por el profesorado así como de las prácticas que permitan evaluar las competencias generales y específicas señaladas en esta guía docente”.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cumplimentar con el texto correspondiente en cada caso.

