Fecha de aprobación: 25/06/2024

Guía docente de la asignatura

Gestión del Conflicto (2591132)

Grado	Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	**Rama**	Ciencias Sociales y Jurídicas
Módulo	Gestión del Conflicto	**Materia**	Gestión del Conflicto

Curso	3º	**Semestre**	1º	**Créditos**	6	**Tipo**	Obligatoria

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

Ninguno

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Grado)

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.
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 clases teóricas y prácticas a realizar, así como la forma de evaluación de las mismas.
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.

- Naturaleza y características del conflicto.
- Tipologías de conflictos.
- La gestión del conflicto.
- Naturaleza y características de la negociación.
- Proceso y estilos de negociación.
- Naturaleza y características de la mediación.
- Proceso y estilos de mediación.

COMPETENCIAS ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA

COMPETENCIAS GENERALES

- CG01 - Destrezas en manejar ideas y el entorno en el que se desenvuelven
- CG02 - Habilidad de comprensión cognitiva
- CG03 - Capacidad de análisis y síntesis
- CG04 - Capacidad de organización y planificación
- CG07 - Capacidad para gestionar la información
- CG08 - Capacidad para la resolución de problemas
- CG09 - Capacidad para la toma de decisiones
- CG10 - Destreza para el trabajo en equipo
- CG11 - Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- CG13 - Habilidades en las relaciones interpersonales
- CG14 - Capacidad de reconocer la diversidad y multiculturalidad
- CG15 - Capacidad de comunicación con otras áreas de conocimiento
- CG16 - Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico
- CG17 - Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
- CG18 - Capacidad de adaptación a nuevas situaciones
- CG19 - Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas
- CG20 - Capacidad de liderazgo
- CG24 - Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE005 - Conocimientos de Sociología del trabajo y Técnicas de Investigación Social
- CE006 - Conocimientos de Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación
- CE013 - Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas
- CE017 - Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo
- CE018 - Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización
- CE019 - Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección...)
- CE020 - Capacidad para dirigir grupos de personas
- CE032 - Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales
- CE033 - Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales
- CE035 - Habilidad para aplicar los conocimientos a la práctica
- CE036 - Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales
- CE037 - Desarrollar actitudes para la gestión de conflictos, y gestión de recursos
- CE167 - Capacidad para detectar, analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones mediante procesos de interacción.
- CE168 - Habilidades sociales para la práctica interactiva de la negociación.
- CE169 - Capacidad comunicativa ¿verbal y no verbal- en los procesos interactivos de la negociación.
- CE170 - Comprender el carácter dinámico y cambiante de las interacciones en las relaciones intergrupales y organizacionales.
- CE171 - Habilidades para la elaboración de informes técnicos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

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.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

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

PRÁCTICO

TEMARIO PRÁCTICO:
El contenido práctico de la asignatura estará estrechamente vinculado con el material teórico, por lo que se podrán abordar 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
Se realizarán diferentes prácticas en el aula así como informes, trabajos de investigación o casos prácticos relacionados 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
Realización de lecturas e informes individuales
Análisis de casos

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, approache psichosociologique. 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.
Rozemblum 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://tecnicasdenegociacion.wordpress.com/

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 - Clases magistrales con soporte de las TIC, si es necesario, y debate en gran grupo. Planteamiento y resolución de ejercicios o supuestos prácticos. Exposición y discusión

oral en clase.
- MD02 - Tutorías colectivas e individuales (presenciales o virtuales).

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

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

Grupos A, B, C y D

La evaluación de la asignatura tendrá la siguiente distribución:
- Teoría: 60% de la nota final
- Prácticas: 40% de la nota final

Cada profesor indicará cómo se evaluará cada una de las partes. En general, la evaluación se realizará a partir de la valoración de la adquisición de los contenidos teóricos y prácticos, así como la asistencia, participación en las clases de teoría o de prácticas y la entrega de los trabajos estipulados. La máxima puntuación que podrá obtenerse en la materia será 10 puntos, correspondientes al 100 % de la materia. Para aprobar será necesario obtener un mínimo del 50% en cada apartado (es decir, al menos un 3 en la parte teórica y al menos un 2 en la parte práctica). En el caso de que no se alcancen los mínimos, la nota final en acta reflejará la suma de todas las fuentes de nota hasta un valor máximo de 4.9 puntos.

Se realizará un examen 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 teóricos y/o prácticos vistos en clase. Constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, y/o podrá incluir preguntas cortas o de desarrollo. El resto de la nota final (40%) vendrá determinado por la realización y asistencia a las prácticas de la asignatura y/o por la realización de actividades durante las clases teóricas y/o prácticas.

El alumnado que tenga suspenso en la convocatoria ordinaria únicamente el apartado de teoría podrá elegir en la convocatoria extraordinaria entre a) mantener su nota de prácticas y examinarse de la teoría sobre 6 puntos o b) examinarse de contenidos teóricos y prácticos sobre 10 puntos, si así lo desea.

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".

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Grupos A, B, C y D

La evaluación de la asignatura tendrá la siguiente distribución:
- Teoría: 60% de la nota final
- Prácticas: 40% de la nota final

Cada profesor indicará cómo se evaluará cada una de las partes. En general, la evaluación se

realizará a partir de la valoración de la adquisición de los contenidos teóricos y prácticos, así como la asistencia, participación en las clases de teoría o de prácticas y la entrega de los trabajos estipulados. La máxima puntuación que podrá obtenerse en la materia será 10 puntos, correspondientes al 100 % de la materia. Para aprobar será necesario obtener un mínimo del 50% en cada apartado (es decir, al menos un 3 en la parte teórica y al menos un 2 en la parte práctica). En el caso de que no se alcancen los mínimos, la nota final en acta reflejará la suma de todas las fuentes de nota hasta un valor máximo de 4.9 puntos.
Se realizará un examen 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 teóricos y/o prácticos vistos en clase. Constará aproximadamente de 30-40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta, y/o podrá incluir preguntas cortas o de desarrollo. El resto de la nota final (40%) vendrá determinado por la realización y asistencia (que será obligatoria) a las prácticas de la asignatura y/o por la realización de actividades durante las clases teóricas y/o prácticas. El porcentaje mínimo de asistencia a las prácticas será del 80% (se podrá faltar como máximo a dos clases prácticas).
El alumnado que tenga suspenso en la convocatoria ordinaria únicamente el apartado de teoría podrá elegir en la convocatoria extraordinaria entre a) mantener su nota de prácticas y examinarse de la teoría sobre 6 puntos o b) examinarse de contenidos teóricos y prácticos sobre 10 puntos, si así lo desea.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

MODALIDAD EVALUACIÓN ÚNICA
Para todos los grupos (A, B, C y D)
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.
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 Prevención y Atención ante el acoso en la Universidad: https://viics.ugr.es/areas/igualdad-conciliacion/prevencion-y-atencion#title1
Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): Gestión de servicios y apoyos (https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad).