

| MÓDULO | MATERIA | CURSO | SEMESTRE | CRÉDITOS | TIPO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
| | Psicología | 3º | 1º | 6 | Obligatoria |
| PROFESOR(ES) | | | DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.) | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Juan M. Fernández Millán | | | Dpto. Psicología Social y Metodología de Ciencias del Comportamiento, 2ª planta, Escuela Universitaria de Ciencias Sociales. Correo electrónico: fmillan1963@gmail.com | | |
| | | | HORARIO DE TUTORÍAS | | |
| | | | Martes de 17 a 20 hs. | | |
| 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) | | | | | |
| 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</p> | | | | | |



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)

- 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.
- Proporcionar al alumno/a una visión contemporánea de los conflictos y los métodos para solucionarlos.
- Dotarle de un conjunto de conocimientos necesarios para analizar los conflictos.



- Potenciar en el estudiante nuevas competencias y habilidades necesarias para su posterior desarrollo como profesional del área.
- Fomentar en el estudiante el uso de trabajos colaborativos y en grupo.
- Desarrollar en el alumno/a nuevas perspectivas de pensamiento y razonamiento acerca del conflicto en las organizaciones

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

- Tema 1. El conflicto: Concepto y teorías
- Concepto, teoría, tipos y etapas del conflicto
 - El conflicto intergrupal
 - Habilidades para resolver conflictos.
- Tema 2. Análisis del conflicto.
- Tema 3. La resolución del conflicto intergrupal.
- Tipos y objetivos de la resolución de los conflictos.
 - Creando confianza: IGRRT
 - Técnicas creativas de resolución de conflictos.
- Tema 4. Mediación y negociación.
- Tema 5. Habilidades comunicativas.
- Tema 6. La comunicación persuasiva.
- Tema 7. El conflicto en las organizaciones.
- Definición, elementos, tipos y niveles.
 - Negociación, tipos y estrategias. Fases.
 - Mediación.
 - Gestión del conflicto.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- Fernández, J.M. y Ortiz, M.M. (2006) Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador. Madrid: Psicología Pirámide.
- Munduate, L. y Martínez, J. M. (2003). Conflicto y negociación. Madrid: Psicología Pirámide.

METODOLOGÍA DOCENTE

- Clases. En las clases se imparten los contenidos de la materia en forma de clases magistrales.
- Prácticas. Parte de los temas teóricos se complementan con la realización de prácticas que pueden realizarse en la misma clase o como trabajo para realizar en algún centro laboral.
- Seminarios. Se trata de profundizar en un tema específico mediante la participación de un experto en el tema y de los alumnos a través de puesta en común.
- Elaboración de temas, búsqueda activa de información. Algunos temas serán elaborados por los



alumnos, debiendo exponer el contenido elegido y el proceso que ha seguido para su elaboración. Esto permitirá al alumno aprender en el uso de las distintas fuentes de información posibles.

- Tutorías. Que podrán ser presenciales o a través de correo-e. Durante las mismas se tratarán dudas relacionadas con la materia, conceptos que no queden claro o temas más personales (siempre que estén relacionados con el rendimiento en la asignatura). Además se programarán tutorías grupales en las que se abordarán temas como el desarrollo personal y profesional a través de tertulias o asignación de papeles (cómo elaborar un currículum vital y sacarle partido; cómo enfrentarse a una entrevista de trabajo...).
- Crítica de textos. Se discutirá sobre distintos textos que se entregarán para su lectura y estudio individual y posterior valoración en común.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

| Primer cuatrimestre | Temas del temario | Actividades presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura) | | | | | |
|---------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------------|-----|
| | | Sesiones teóricas (horas) | Sesiones prácticas (horas) | Exposiciones y seminarios (horas) | Tutorías colectivas (horas) | Exámenes (horas) | Etc |
| Semana 1 | Tema 1. El conflicto: Concepto y teorías | 3 | | | | | |
| Semana 2 | Tema 1. El conflicto: Concepto y teorías | | 2 | 1 | | | |
| Semana 3 | Tema 2. Análisis del conflicto | 3 | | | | | |



| | | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------------------|---|---|---|---|--|--|
| Semana 4 | Tema 2. Análisis del conflicto | | 3 | | 1 | | |
| Semana 5 | Tema 3. La resolución del conflicto intergrupal. | 3 | | | | | |
| Semana 6 | Tema 3. La resolución del conflicto intergrupal. | | 3 | | 1 | | |
| Semana 7 | Tema 4. Mediación y negociación. | | | 3 | | | |
| Semana 8 | Tema 4. Mediación y negociación. | | 3 | | 1 | | |
| Semana 9 | Tema 5. Habilidades comunicativas. | | | 3 | | | |
| Semana 10 | Tema 5. Habilidades comunicativas. | | 3 | | 1 | | |
| Semana 11 | Tema 6. La comunicación persuasiva. | 3 | | | | | |
| Semana 12 | Tema 6. La comunicación persuasiva. | | 3 | | 1 | | |



| | | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------------------|----|----|---|---|---|--|
| Semana 13 | Tema 7. El conflicto en las organizaciones. | 3 | | | | | |
| Semana 14 | Tema 7. El conflicto en las organizaciones. | | 3 | | 1 | | |
| Semana 15 | Tema 7. El conflicto en las organizaciones. | | | | 2 | 3 | |
| Examen | | | | | | 4 | |
| Total horas | | 15 | 20 | 7 | 8 | 7 | |

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. Asistir regularmente significa acudir al menos al 80% de las clases presenciales. Si es así, entonces te acogerás a la modalidad presencial (P). En caso de que no puedas asistir o no desees hacerlo, 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.

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.

Si eliges la **modalidad presencial**, la puntuación final será la resultante de las obtenidas a través de tu asistencia y participación en las clases, así como la participación en los distintos temas de foros que se irán planteando en la plataforma (SWAD o Tablón de Docencia) -30%-, las prácticas (tanto las presenciales, como las de formato “a distancia”) -30%- y pruebas de conocimiento de cada tema que se irán realizando al acabar cada tema -40%-.

Si eliges la **modalidad no presencial**, entonces el alumno deberá participar en los foros y realizar las



prácticas a distancia, así como realizar el examen final en la fecha indicada por la Facultad. SI EL ALUMNO NO CONTACTA A PRINCIPIO DE CURSO PARA NOTIFICAR AL PROFESOR QUE SE ACOGE A ESTA MODALIDAD Y REALIZA LOS FOROS Y PRÁCTICA NO PODRÁ APROBAR LA ASIGNATURA CON EL EXAMEN FINAL.

