



**GUÍA DOCENTE**  
**Gestión del Conflicto**  
Grado en Relaciones Laborales  
y Recursos Humanos

Área de Psicología Social  
Departamento de Ciencias Sociales  
Universidad Pablo de Olavide

## **Índice**

1. Datos descriptivos de la materia
2. Equipo docente
3. Sentido de la asignatura en el Plan de Estudios
4. Objetivos y competencias a desarrollar
5. Contenidos
6. Metodología y distribución de la carga ECT's.
7. Evaluación
8. Bibliografía

## 1. Datos descriptivos de la materia

### 1.1. Descripción de la materia

Asignatura	Plan de Estudios	Curso/ Cuatrimestre	Carácter y Duración	Créditos
Gestión del Conflicto	Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	2º curso 2º cuatrimestre	Obligatorio Cuatrimestral	6 créditos (151,5 horas)

La asignatura Gestión del conflicto es una asignatura de carácter obligatorio que se imparte en el segundo cuatrimestre del segundo curso en el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Cuenta con 6 créditos y la carga de trabajo para el alumno es de 151 horas (6 créditos ECTS).

### 1.2. Recomendaciones y conocimientos previos

Para cursar esta materia no se exigen requisitos previos. Sin embargo, es muy recomendable haber superado la asignatura de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que se cursa en el primer año del Grado en segundo cuatrimestre. También es recomendable tener conocimientos y haber adquirido habilidades en el uso de la herramienta informática de la Universidad WEB-CT, ya que en ella estarán disponibles los materiales que emplearemos para el trabajo en el aula y se utilizará como herramienta de comunicación virtual con el alumnado, utilizando con frecuencia los anuncios, foros y calendario para comunicar eventos y fomentar la participación del alumno en debates que os ayuden a reflexionar sobre determinadas cuestiones relacionadas con la asignatura. La asignatura será impartida en castellano, aunque podrán recomendarse algunos artículos científicos y libros en inglés para ampliar conocimientos sobre la materia.

## **2. Equipo Docente**

### **2.1. Responsable de la asignatura**

La profesora responsable de la asignatura es Amapola Povedano Díaz, del área de Psicología Social, del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Las tutorías presenciales se llevarán a cabo en el despacho 14, ubicado en la segunda planta del edificio 11 de esta Universidad. Las tutorías no presenciales, podrán realizarse a través de correo electrónico [apovedano@upo.es](mailto:apovedano@upo.es) o utilizando el foro de la herramienta WEB-CT.

### **2.2. Profesorado**

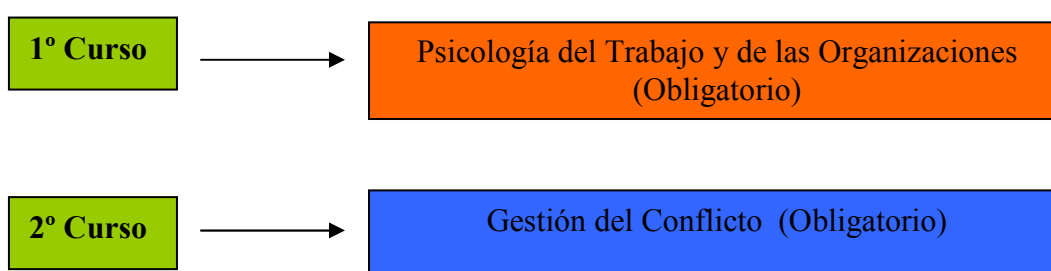
Juan Máximo Molina Linde, del área de Psicología Social, del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Contactar por correo electrónico para concertar tutorías presenciales y consultas de tutorías no presenciales a través del correo electrónico: [jmmollin@upo.es](mailto:jmmollin@upo.es).

## **3. Sentido de la asignatura en el Plan de Estudios.**

### **3.1. Ubicación en el plan formativo.**

La asignatura Gestión del Conflicto es una materia obligatoria que se imparte en el segundo año del grado, con objeto de ofrecer al alumnado conocimientos, habilidades y fomentar actitudes relacionadas con la gestión del conflicto en las organizaciones (laborales y no laborales).

Gestión del Conflicto forma parte del bloque formativo de Psicología Social en esta carrera. El siguiente esquema permite al alumnado ubicar la materia dentro del bloque formativo de Psicología Social en el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos.



#### **4. Objetivos y Competencias a desarrollar.**

Los objetivos que se esperan cubrir con esta asignatura son:

1. 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.
2. 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.

Al finalizar la asignatura, los alumnos consigan las siguientes ganancias o desarrollen competencias:

##### *1.- Competencias relacionadas con los contenidos específicos del curso:*

- a. Conocer y comprender los conceptos básicos, teorías y procesos implicados en los procesos gestión del conflicto en una organización.
- b. Desarrollar habilidades relacionadas con la identificación y análisis de las dimensiones contextuales y estructurales del conflicto, la negociación y la mediación.
- c. Aplicar los conocimientos adquiridos a situaciones reales, diseñando, planificando y aplicando estas herramientas de en la organización.

##### *2.- Ganancias relacionadas con competencias generales*

- a. Desarrollar habilidades de comunicación a través de la participación en clase, el desarrollo de trabajos y la exposición de un tema delante de un auditorio.
- b. Desarrollar habilidades de trabajo en equipo.
- c. Desarrollar una visión crítica sobre la gestión del conflicto en las organizaciones, teniendo en cuenta perspectivas multinivel, tanto individuales, como grupales y organizacionales.

##### *3.- Ganancias relacionadas con competencias actitudinales y de valores:*

- a. Motivarse por la calidad de lo aprendido y no por lo resultados.
- b. Trabajar la capacidad crítica y autocrítica respecto a los trabajos realizados en grupo e individualmente.
- c. Fomentar y promover los recursos necesarios para la mejora de la conducta de las personas en las realidades organizacionales.

## **5. Contenidos.**

La materia se articula siguiendo los siguientes bloques temáticos de contenidos:

### **BLOQUE 1: NATURALEZA DEL CONFLICTO**

#### **Tema 1.- El conflicto en las organizaciones.**

- Naturaleza del conflicto
- Tipos de conflicto
- La estimulación del conflicto para la optimización del rendimiento

#### **Tema 2.- Gestión del conflicto.**

- Resolución y gestión del conflicto
- Aspectos contextuales del conflicto
- Experiencia del conflicto
- Gestión del conflicto
- Evaluación de la gestión del conflicto

### **BLOQUE 2: PROCESOS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN**

#### **Tema 3.- La naturaleza de la negociación**

- La negociación y su proceso
- Los resultados de la negociación
- Tipos de negociación

#### **Tema 4.- Planificación de la negociación**

- Anticipación y preparación
- Técnicas para la preparación de la negociación
- Pastel fijo y variable

#### **Tema 5.- Estrategias de negociación**

- Estrategias distributivas
- Estrategias integrativas
- Aspectos éticos de las estrategias de negociación

### **Tema 6.- Poder y procesos de influencia en la negociación**

- Relevancia del poder y las tácticas de influencia
- Poder social y bases de poder
- El uso del poder: las tácticas de influencia

### **Tema 7.- La naturaleza de la mediación**

- Características de la mediación
  - Ventajas de la mediación
  - La estructura de la mediación
  - Un modelo de mediación de relaciones laborales

## **BLOQUE 3: EL PERFIL PSICOSOCIAL DEL NEGOCIADOR Y MEDIADOR**

### **Tema 8.- Características personales de los negociadores y mediadores**

- Errores en la negociación
- Rasgos de personalidad
- Inteligencia emocional
- Género
- Aspectos motivacionales

### **Tema 9.- Herramientas del negociador y del mediador**

- Técnicas y habilidades de negociación y mediación
- Habilidades de comunicación

## 6. Metodología y distribución de la carga ECT's.

En general la asignatura se desarrollará a través de diferentes actividades:

1. Explicaciones teóricas de los conceptos fundamentales de cada tema.
2. Ejercicios prácticos, grupos de discusión o análisis de casos a través de juego de roles, con el objeto de afianzar los conceptos y transferir los fundamentos teóricos a situaciones reales de conflicto.
3. Elaboración de un trabajo práctico.

Las sesiones presenciales de la asignatura seguirán el siguiente esquema.

Desarrollo de **exposiciones conceptuales**, a la vez que se presentan estudios de caso que serán representados y discutidos por el alumnado. Las exposiciones conceptuales se basarán en presentaciones en power-point, basadas en la bibliografía básica específica de cada tema, que estarán disponibles en Web-Ct. En biblioteca estarán disponibles las fuentes bibliográficas de las que han sido tomadas, pudiendo estudiarse la materia por una u otra vía en función de la profundidad que se le quiera dar a los contenidos. Si no puedes seguir la materia de forma presencial, es imprescindible preparar los contenidos leyendo los capítulos recomendados para cada tema.

De forma previa, paralela o posterior a las exposiciones conceptuales de cada tema, se realizarán **actividades prácticas** en lo **seminarios** (lectura y discusión de documentos anexos disponibles en recursos de Web-Ct, dinámicas de grupo, lluvias de ideas, juegos de roles también disponibles en Web-Ct, etc.).

En esta materia se consideran los **estudios de caso** como fundamentales para comprender los conceptos y presupuestos de la gestión de conflictos mediante la negociación y la mediación, y relacionarlos así con la práctica profesional.

Gracias a los estudios de caso se podrán adoptar diferentes roles en función del poder, de los recursos, intereses y principios de quienes se sientan a negociar o mediar en un conflicto.



Representaremos **juegos de rol**, para practicar y comprender mejor el por qué de la aplicación de unas estrategias y técnicas u otras. Estos juegos de roles se realizarán por grupos y podrán ser filmados para su evaluación colectiva posterior.

El objetivo es que en estos seminarios se establezcan discusiones participativas por parte de las y los estudiantes.

En cuanto a la **carga de trabajo** que tiene esta asignatura para el alumno tenemos: Materia de 6 créditos ECTS,  $6 \times 25 = 150$  horas (3,1 EB + 1,4 EPD + 1,5 evaluación). En el siguiente cuadro puedes observar cómo se distribuyen estas horas por tarea a realizar:

<b>Actividad</b>	<b>Horas presenciales</b>	<b>Factor</b>	<b>Horas de trabajo autónomo</b>	<b>Total</b>
Clases EB	26	2	56	78
Clases EPD	$9 \times 1,5 = 13,5$	1,5	20,25	33,75
Trabajos	2	10	20	22
Tutorías	3	0,5	1,5	4,5
Examen	3	3	9	12
<b>Total</b>	<b>47,5</b>		<b>102,75</b>	<b>150,25</b>

## 7. Evaluación.

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 la profesora. Ambas modalidades, aunque de distinto modo, te permiten seguir los objetivos planteados anteriormente.

La evaluación se realizará a partir de la puntuación obtenida en un examen final de contenidos, la elaboración de un trabajo práctico de planificación y elaboración de una negociación o mediación y la asistencia y participación en las clases y seminarios, en los que contaremos con la asistencia de personas expertas. En la *modalidad no presencial*, la asistencia y participación a clases y seminarios se sustituirá por la lectura y comentario crítico de una obra original. 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** en el mes de julio 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, salvo que alguna persona solicite hacerlo desarrollado de forma oral. El examen versará sobre los contenidos vistos en clase y puestos en práctica en los estudios de caso y juegos de roles. Constará de 40 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta.

Se entregará también el día del examen el **trabajo práctico** cuyo valor máximo es del 20%, es decir, 2 puntos. Dicho trabajo consistirá en el análisis, estudio y planificación de gestión de un conflicto real o simulado. El conflicto deberá ser seleccionado y presentado a la profesora en tutoría o por mail, durante el primer mes de clases. El trabajo deberá contemplar una introducción, un desarrollo, unas conclusiones y referencias bibliográficas. Si se recurre 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. Se valorará el realizar las citas según 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 también la originalidad junto a la presentación y la correcta ortografía y sintaxis. Los trabajos se podrán realizar en grupo (máximo tres personas) o individualmente, de forma escrita o audiovisual. Se recomienda utilizar las tutorías virtuales y presenciales para que la profesora pueda hacer un seguimiento y supervisión del trabajo.

Si eliges *la modalidad presencial*, entonces se evaluará también tu **asistencia y participación a los seminarios** (20%, 2 puntos). Para ello la profesora tomará notas acerca de tu asistencia y participación en discusiones acerca de las actividades prácticas que se desarrollarán.

Si eliges *la modalidad no presencial*, entonces se sustituirá tu asistencia y participación en los seminarios por la **lectura y comentario crítico** de una obra original en materia de conflictología (20%, 2 puntos). Específicamente, la obra es un interesante libro de uno de los más importantes expertos españoles en resolución de conflictos:

📖 Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Prácticum.

En el comentario o reseña crítica sobre la lectura se tratará de argumentar, fundamentar, justificar y razonar la posición de cada alumno o alumna frente a los contenidos leídos, fundamentando un juicio crítico sobre lo que la lectura le

ha aportado. Se valorará positivamente la claridad y la concisión a la hora de exponer las ideas. La extensión del comentario será aproximadamente de 5 páginas mecanografiadas a una cara con un tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 y espaciado simple. Se entregará el día del examen y es preferible entregar las 5 páginas grapadas y sin carpetas.

Una lectura crítica intentará dar respuesta a los siguientes puntos, que no se tomarán nunca como un esquema encorsetado, sino de una forma libre y personal, ya que de lo que se trata es de fundamentar nuestra opinión sobre la lectura, intentado responder a los siguientes epígrafes.

- ◆ Argumentos centrales de la lectura, ¿de qué trata?
- ◆ Relación con los contenidos de la asignatura
- ◆ Cuestiones que han salido reforzadas
- ◆ Cuestiones descubiertas
- ◆ Dudas o preguntas
- ◆ Indagaciones hechas acerca de las dudas
- ◆ Relación con la realidad social, con otra asignatura, con otra lectura, otros autores o autoras,...
- ◆ Críticas

En el comentario se valorará la originalidad, el posicionarse respecto a los contenidos, y hacerlo argumentando el propio posicionamiento personal, así como todas y cada una de las afirmaciones o comentarios que se hagan; se valorará el esfuerzo personal por responder y justificar la postura propia respecto a los anteriores apartados. Si se recurre 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. Se valorará el realizar las citas según el formato adecuado (consultar normas APA on line).

En la siguiente tabla se presenta de forma resumida los aspectos a evaluar, la forma de hacerlo, los criterios que se utilizarán y el peso de cada aspecto evaluado sobre la nota final:

<b>Aspecto</b>	<b>Criterios</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Peso</b>
Conceptos de la materia	Dominio de los conceptos teóricos y operativos de la materia	Examen objetivo	60%
Trabajo práctico	Entrega del trabajo, se tendrá en cuenta: Estructura del trabajo Calidad del contenido Originalidad Ortografía, sintaxis, presentación Calidad documentación	Trabajo entregado	20%
<b>P:</b> Asistencia y participación	Participación en actividades y debates. Participación en juegos de roles	Asistencia Observación y notas del profesor	20%
<b>NP:</b> Lectura y comentario crítico	Entrega del comentario, se tendrá en cuenta: Calidad y concisión Calidad del contenido Ortografía, sintaxis, presentación Calidad documentación	Comentario entregado	20%

## 8. Bibliografía.

### *BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DEL CURSO*

- 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.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Psicología Pirámide.

### *BIBLIOGRAFÍA GENERAL 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.
- Boqué Torremorell, M.C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Cascon, F. (2000). La mediación. *Cuadernos de pedagogía*, 287 (72-76).
- Clemente, A. y Arias, A.J. (2005). *Conflicto e intervención social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- De Diego Vallejo, R.; Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Pirámide Psicología, Madrid.
- Farré, S. (2004). *Gestión de Conflictos: Taller de Mediación*. Barcelona: Ariel.
- Fernández Millán, J.M. y Ortiz Gómez, M.M. (2006). *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Psicología Pirámide, Madrid.
- 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.
- 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.
- Munduate Jaca M.L. Y Medina Díaz F.J. (2003). *Conflicto, negociación y mediación: técnicas de gestión*. Madrid: Tecnos.
- Munduate Jaca, M.L. y Medina Díaz, F.J. (2005). *Gestión de conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- 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, D.L.
- 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.
- 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, D.L.
- Torrego Seijo, J.C., Funes Lapponi, S. y Moreno Olmedilla, J.M. (2006). *Mediación de conflictos en centros educativos [DVD]*. Madrid: UNED, D.L.
- 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.