



## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

<b>Grado:</b>	<b>Relaciones Laborales y Recursos Humanos</b>
<b>Doble Grado:</b>	
<b>Asignatura:</b>	<b>GESTIÓN DEL CONFLICTO</b>
<b>Módulo:</b>	<b>Gestión del Conflicto</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Ciencias Sociales</b>
<b>Año académico:</b>	<b>2012/2012</b>
<b>Semestre:</b>	<b>2º SEMESTRE</b>
<b>Créditos totales:</b>	<b>6</b>
<b>Curso:</b>	<b>2</b>
<b>Carácter:</b>	<b>Obligatoria</b>
<b>Lengua de impartición:</b>	<b>Español</b>

<b>Modelo de docencia:</b>	<b>A1</b>	
<b>a. Enseñanzas Básicas (EB):</b>		<b>70%</b>
<b>b. Enseñanzas de Prácticas y Desarrollo (EPD):</b>		<b>30%</b>
<b>c. Actividades Dirigidas (AD):</b>		

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 2. EQUIPO DOCENTE

#### 2.1. Responsable de la asignatura

Amapola Povedano Díaz

#### 2.2. Profesores

<b>Nombre:</b>	<b>Amapola Povedano Díaz</b>
<b>Centro:</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b>
<b>Departamento:</b>	<b>CIENCIAS SOCIALES</b>
<b>Área:</b>	<b>PSICOLOGÍA SOCIAL</b>
<b>Categoría:</b>	<b>Profesora Ayudante</b>
<b>Horario de tutorías:</b>	<b>Miércoles 11:00 horas a 13:00 horas</b>
<b>Número de despacho:</b>	<b>11.4.9</b>
<b>E-mail:</b>	<b>apovedano@upo.es</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>954348680</b>



## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

<b>Nombre:</b>	<b>Enrique Ruiz Acosta</b>
<b>Centro:</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b>
<b>Departamento:</b>	<b>CIENCIAS SOCIALES</b>
<b>Área:</b>	<b>PSICOLOGÍA SOCIAL</b>
<b>Categoría:</b>	<b>Profesor Asociado</b>
<b>Horario de tutorías:</b>	<b>Lunes 20:00-21:00; Martes 18:00-19:00; Jueves: previa cita por correo electrónico a partir de 17:30</b>
<b>Número de despacho:</b>	<b>14.2.23</b>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:eruiaco@upo.es"><u>eruiaco@upo.es</u></a>
<b>Teléfono:</b>	<b>954348928</b>
<b>Nombre:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Departamento:</b>	
<b>Área:</b>	
<b>Categoría:</b>	
<b>Horario de tutorías:</b>	
<b>Número de despacho:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono:</b>	

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

<b>Nombre:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Departamento:</b>	
<b>Área:</b>	
<b>Categoría:</b>	
<b>Horario de tutorías:</b>	
<b>Número de despacho:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono:</b>	

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 3. UBICACIÓN EN EL PLAN FORMATIVO

#### 3.1. Descripción de los objetivos

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.

#### 3.2. Aportaciones al 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 este grado.

#### 3.3. Recomendaciones o conocimientos previos requeridos

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

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 4. COMPETENCIAS

#### 4.1 Competencias de la Titulación que se desarrollan en la asignatura

1. Poseer y comprender conocimientos en gestión del conflicto que se apoya en libros de textos avanzados pero que incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia en este campo de estudio.
2. Aplicar estos conocimientos a su trabajo de Relaciones Laborales de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
3. Tener capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
4. Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
5. Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

#### 4.2. Competencias del Módulo que se desarrollan en la asignatura

- 1.- Ganancias relacionadas con las 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.
- 2.- Ganancias relacionadas con competencias actitudinales y de valores:
  - a. Motivarse por la calidad de lo aprendido y no por los 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.

#### 4.3. Competencias particulares de la asignatura

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

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA (TEMARIO)

#### 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: EL PERFIL PSICOSOCIAL DEL NEGOCIADOR Y MEDIADOR

Tema 3. Características personales de los negociadores y mediadores

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

Tema 4. Herramientas del negociador y del mediador

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

#### BLOQUE 3: PROCESOS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

Tema 5. 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 6. La naturaleza de la negociación

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

Tema 7. Planificación de la negociación

- Anticipación y preparación
- Técnicas para la preparación de la negociación

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

- Pastel fijo y variable

Tema 8. Estrategias de negociación

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

Tema 9. 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

### 6. METODOLOGÍA Y RECURSOS

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

- 1.Explicaciones teóricas de los conceptos fundamentales de cada tema (EB)
- 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 (EPD)
- 3.Elaboración de un trabajo práctico (AD)

Las sesiones presenciales de la asignatura seguirán el siguiente esquema. Desarrollo de exposiciones conceptuales (Enseñanza Básica), 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 (Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo) (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 (EPD) 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.



## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

Representaremos juegos de rol (EPD), 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.

Se elaborará, durante el desarrollo de las EPD, el trabajo práctico (Actividad Dirigida) que se entregará el día del examen. Dicho trabajo consistirá en el análisis, estudio y planificación de la gestión de un conflicto real o simulado.

El objetivo es que durante el desarrollo de la EPD 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).

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 7. EVALUACIÓN

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. 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 junio y 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. El examen versará sobre los contenidos teóricos vistos en clase (EB). Constará de 30 preguntas tipo test con cuatro alternativas de respuesta. Para superar el examen es necesario acertar el 70% de las preguntas (21 aciertos) con los que se obtienen 3 puntos.

El día del examen se entregará el trabajo práctico (AC) cuyo valor máximo es del 30%, es decir, 3 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 evaluará, 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 realizarán en grupo (máximo tres personas), de forma escrita o audiovisual durante las clases de EPD aunque, se recomienda utilizar las tutorías virtuales y presenciales para que el profesorado pueda hacer un seguimiento y supervisión del trabajo.

También se evaluará la asistencia y participación en las enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) (10%, 1 puntos). Para ello la profesora tomará notas acerca de tu asistencia y participación en discusiones acerca de las actividades prácticas que se desarrollarán.

## GUÍA DOCENTE

Curso 2012-2013

### 8. BIBLIOGRAFÍA GENERAL

*Bazerman, M. H. y Neale, M. A. (1993). La negociación racional en un mundo irracional. Barcelona: Paidós.*

*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.*

*Fisher, R., Ury, W. y Patton, M. W. (1998). Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.*

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

*Raiffa (1982). The art and science of negotiation. Cambridge: Belknap.*

*Thompson, L. (2001). The mind and heart of the negotiator. New Jersey: Prentice-Hall.*