

# PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

## GESTIÓN DEL CONFLICTO

Curso: 2023/24

### DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

---

<b>Titulación:</b>	GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
<b>Año Plan de Estudios:</b>	2010
<b>Curso de Implantación:</b>	2009/10
<b>Centro Responsable:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo
<b>Nombre Asignatura:</b>	Gestión del Conflicto
<b>Código:</b>	5290040
<b>Tipología:</b>	OBLIGATORIA
<b>Curso:</b>	CUARTO
<b>Periodo de Impartición:</b>	PRIMER CUATRIMESTRE
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Horas Totales:</b>	150
<b>Área/s:</b>	PSICOLOGÍA SOCIAL
<b>Departamento/s:</b>	PSICOLOGÍA SOCIAL

### OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

---

#### 1. OBJETIVOS DOCENTES ESPECÍFICOS

Objetivos de la Parte Primera. El Conflicto Organizacional

-Conocer qué es un conflicto desde la perspectiva psicosocial, sus consecuencias, procesos y las modalidades existentes.

-Aprender a optimizar la gestión del conflicto en los grupos de trabajo

-Identificar los estilos de gestión del conflicto y su efectividad.

-Analizar las claves emocionales del conflicto.

Objetivos de la Parte Segunda. Procesos de Negociación

- Conocer qué es la negociación desde el punto de vista psicosocial.

- Comprender el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.
- Analizar los diferentes modelos para el estudio de la efectividad negociadora
- Identificar los elementos clave de la negociación: intereses de las partes, BATNA, etc.
- Distinguir los intereses de las posiciones de las partes
- Conocer las estrategias integrativas y distributivas en una negociación simulada.

#### Objetivos de la Parte Tercera. Procesos de Mediación

- Analizar las técnicas básicas de la mediación
- Profundizar en el modelo de mediación para las relaciones laborales
- Analizar el papel sobre la resolución de disputas, y la negociación y mediación de la cultura.
- Conocer el contexto de la mediación
- Conocer las etapas de la mediación

#### 2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES GENÉRICAS

Competencias genéricas:

G1 Capacidad para aplicar los conocimientos a la toma de decisiones y la resolución de

problemas relativos a las relaciones de trabajo y al diseño de estrategias y políticas socio-laborales

G2 Capacidad para comprender y expresar oral y por escrito información técnica

G4 Capacidad de análisis y síntesis

G5 Capacidad de organización y planificación

G9 Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar

G10 Capacidad de trabajo en un contexto de diversidad cultural

G11 Adquirir capacidades de autocontrol, perseverancia, empatía, y flexibilidad en las

relaciones personales

G12 Capacidad para la integración epistemológica entre las distintas áreas de conocimiento

G13 Capacidad de razonamiento crítico y auto-crítico

G16 Respeto a los principios de libertad, igualdad, cooperación y respeto entre los seres humanos, a los

Derechos Humanos y a los principios de accesibilidad universal, igualdad, no discriminación y valores democráticos y de la cultura de la paz.

G17 Capacidad de adaptación a nuevas situaciones G18 Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas

G18 Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas

G22 Capacidades para la investigación

G24 Adquirir conocimientos y competencias que les permitan emprender provechosamente estudios de post-grado

### 3. COMPETENCIAS TRANSVERSALES ESPECÍFICAS

E16 Conocimientos de las causas y del tratamiento del conflicto laboral.

E98 Conocer y aplicar procedimientos de mediación y solución extrajudicial de conflictos E33 Conocer y

aplicar técnicas de investigación social

E65 Conocer la etiología del conflicto y aplicar técnicas para la negociación y la mediación

E51 Conocimientos de técnicas para la participación en la elaboración de estrategias y habilidades directivas

E62 Aplicación de técnicas para la toma de decisiones en materia de selección de personal, promoción interna y política retributiva.

E101 Conocer en qué condiciones el conflicto puede proporcionar resultados positivos y negativos en las organizaciones.

E102 Proponer mejoras para la optimización de la gestión del conflicto en los grupos de trabajo

E103 Identificar las estrategias necesarias para la reducción de la intensidad de los conflictos en las organizaciones.

E104 Comprender el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.

E105 Analizar las posiciones y los intereses de las partes utilizando simulaciones de transacciones y disputas.

- E106 Distinguir los intereses de las posiciones de las partes
- E107 Utilizar estrategias integrativas y distributivas en negociaciones simuladas.
- E108 Estudiar las diferencias entre las negociaciones diádicas y las negociaciones mediante equipos, multipartitas y mediante representantes.
- E109 Analizar las técnicas básicas de la mediación
- E110 Profundizar en el modelo de mediación para las relaciones laborales
- E111 Habilidades para la práctica de la negociación y la mediación
- E112 Habilidades para la elaboración de informes técnicos
- E113 Capacidad para detectar, analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones

## **CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS**

---

En la asignatura se tratarán los siguientes contenidos:

- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias positivas
- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias negativas. Escalada del conflicto.
- La Gestión del Conflicto
- La emoción en el conflicto y la negociación
- La Naturaleza de la negociación.
- Transacciones y Disputas. Resolución de disputas.
- La eficacia en los Procesos de Negociación.
- La Planificación de Negociación.
- Estrategias de Negociación.
- Negociación con múltiples partes y con representantes
- Las características personales de los negociadores. (I). Cognición
- Las características personales de los negociadores (II). Motivación, género y personalidad.
- Procesos de Mediación.
- Intervenciones de Mediación.
- La cultura en la Negociación y la Mediación.

Para abordar esta temática, desde el programa de la asignatura se contemplan los siguientes bloques:

BLOQUE I. El Conflicto Organizacional

BLOQUE II. Procesos de Negociación

BLOQUE III. Procesos de Mediación

Dentro de estos bloques temáticos, en los proyectos docentes se desarrollarán los temas

concretos para abordar los contenidos arriba expuestos

### **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

---

Clases Teórico/ Prácticas 60horas

### **METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE**

---

1) Con la presencia del profesor: 40%. 60 horas

Las actividades formativas con presencia del profesor serán elegidas y ponderadas en su

dimensión entre las siguientes:

- Clases magistrales
- Clases prácticas
- Seminarios
- Tutorías individuales o colectivas
- Actividades de evaluación.

2) Trabajo del alumno: 60%. 90 horas

Las actividades formativas sin la presencia del profesor o de trabajo personal o colectivo

del alumno podrán ser:

- Trabajos colectivos o personales
- Lecturas obligatorias
- Estudio de la materia.

Las actividades formativas finalmente elegidas se ponderarán en función del número de

horas de dedicación del estudiante y de la relevancia que tengan para alcanzar los objetivos concretos de la materia/asignatura. La elección de las mismas tendrá en cuenta

los componentes conceptuales y/o estructurales de cada materia para garantizar que las materias con mayor componente conceptual opten fundamentalmente por actividades que entrenen las síntesis, la crítica y el trasvase de teoría a práctica, mientras que las que tengan un mayor componente instrumental optarán por actividades que fomenten la puesta en práctica, la aplicación y el juicio sobre resultados de actividad.

## **SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

---

### **a) Normativa reguladora de la evaluación y calificación de las asignaturas**

[https://euosuna.org/images/archivos/estudios/NORMATIVA\\_REGULADORA\\_EVALUACION.pdf](https://euosuna.org/images/archivos/estudios/NORMATIVA_REGULADORA_EVALUACION.pdf)

### **b) Criterios de Evaluación Generales:**

#### 1.SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA

A) Evaluación de las prácticas (30%)

B) Examen final (70%)

Por tanto, la nota numérica final se obtendrá con la siguiente fórmula:

$$NF=A+B$$

Para superar la asignatura es necesario haber superado de manera independiente ambas partes .El sistema

de evaluación contempla la posibilidad de aprobar la asignatura por curso de manera previa al examen final

o al menos en parte.

#### PRÁCTICA

El valor A(Prácticas) :

Corresponde a la media de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones prácticas a lo largo del cuatrimestre.

Además, con carácter general, el estudiante debe tener presente lo siguiente:

\*Las prácticas se realizan en grupos o individualmente dentro del periodo establecido en cada caso .

\*Para poder valorar el trabajo de las prácticas, es necesario la asistencia a las mismas al menos en un 80% justificando documentalmente las ausencias .

\*Alguna-as de las prácticas se realizarán de forma individual, por la naturaleza de las mismas o, bien por circunstancias que así lo requieran.

\* Cada grupo o individuo realizará exposiciones orales de los informes realizados en las clases prácticas junto.

\*El grupo se responsabilizará del trabajo realizado por cada uno de sus integrantes, pudiéndose evaluar al grupo completo a través de la exposición y defensa del trabajo común. El alumno o alumna que no haya participado en la realización o exposición de alguna de las prácticas no tendrá calificación en la misma, es decir, tendrá 0 puntos.

\*Cada grupo o individuo recibirá una valoración cualitativa del trabajo realizado, haciendo hincapié en los puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.

\*Para poder hacer la media de la nota de prácticas es necesario haber realizado todas las prácticas propuestas.

\*Una práctica no realizada en plazo y forma se calificará con cero puntos.

\*La notamáxima será de 3 puntos.

\* Una vez evaluadas las prácticas ( habiendo asistido al 80 % de las clases prácticas) si la media de la nota no supera el 1,5, el alumno deberá presentarse a la parte práctica en la convocatoria oficial del examen.

## TEORÍA

El valor B corresponde a la calificación del examen final que versará sobre los contenidos teóricos del manual o de aplicación de la teoría a la práctica tratados en la asignatura. Lo cual implica que el valor de B, no sólo se refiere a la evaluación de aspectos teóricos nucleares de la materia, sino que también se evaluarán la aplicación práctica ya que constituirán contenidos de examen.

El formato del examen será tipo test con preguntas de opción múltiple donde tres errores restan

Para superar el examen es necesario obtener al menos 3,5 puntos sobre 7.

La nota máxima que se puede conseguir exclusivamente con el examen es de 7 puntos.

## 2. EVALUACIÓN FINAL .

Consistirá en un examen, con dos partes diferenciadas:

A) Parte teoría 70% . Examen tipo test de opción múltiple donde 3 errores restan una cierto

Por tanto la máxima calificación a obtener en la parte teórica será de 7 puntos y la mínima para superar este bloque será de 3,5

B) Parte Práctica 30%. Casos prácticos tipo test o desarrollo basados en las prácticas y/o actividades de la asignatura .

**c) Criterios de Evaluación para alumnos con necesidades académicas especiales**

**2. EVALUACIÓN FINAL .**

Los estudiantes con necesidades académicas especiales(NEAE) deberán ponerse en contacto con el profesor

al inicio de curso y acreditar documentalmente su situación.

El profesor facilitará en las horas de tutoría habilitadas para ello el acceso y asimilación y evaluación de los contenidos .

Consistirá en un examen, con dos partes diferenciadas:

A) Parte teoría 70% . Examen tipo test de opción múltiple donde 3 errores restan una cierto

Por tanto la máxima calificación a obtener en la parte teórica será de 7 puntos y la mínima para superar este bloque será de 3,5

B) Parte Práctica 30%. Casos prácticos tipo test o desarrollo basados en las prácticas y/o actividades de la asignatura .