

GESTIÓN DEL CONFLICTO

Curso 2020-2021

(Fecha última actualización: 14/07/2020)

(Fecha de aprobación en Consejo de Departamento: 24/07/2020)

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Recursos Humanos	Psicología	3º	1º	6	Obligatoria
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS 650787471 S4527261@ugr.es		
<ul style="list-style-type: none"> Juan M. Fernández Millán 			Dpto. Psicología Social Desp 219, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Campus de Melilla Correo electrónico: s4527261@ugr.es		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Martes de 11 a 12 hs., Miércoles de 10 a 13 hs., Jueves y Viernes de 10 a 11 hs. http://psicosocial.ugr.es/static/InformacionAcademicaDepartamentos/*/docentes		
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)

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 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 intergruparal
- Habilidades para resolver conflictos.

Tema 2. Análisis del conflicto.

Tema 3. La resolución del conflicto intergruparal.

- 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 currículo 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.

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 (teóricas o prácticas). 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.

Si eliges la modalidad presencial o de evaluación continua, 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 (PRADO 2) -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%-, siendo todas las calificaciones sumativas. Las pruebas de conocimiento consisten en pequeños exámenes de preguntas tipo test (excepcionalmente puede ser de preguntas cortas o un caso práctico). El contenido de la prueba corresponderá al tema sobre el que se realice y se limitará al material que se haya impartido en clase. En todo caso, dicho material podrá encontrarse en la página de la asignatura (PRADO 2).

Si algún alumno no supera una calificación mínima de 5, podrá optar a un examen en convocatoria extraordinaria (70% de la calificación) sumándosele la puntuación obtenida en las prácticas y asistencia y foros (30%); o hacer un examen sobre 10 (100% de la calificación).

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 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 estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, lo solicitará al Director del Departamento quién dará traslado al profesor, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua. “No obstante lo anterior, por causas excepcionales sobrevenidas y justificadas (motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad, representación o cualquier otra circunstancia análoga), podrá solicitarse la evaluación única final fuera de los citados plazos, bajo el mismo procedimiento administrativo”. En este caso, la evaluación constará de un examen final tipo test y/o preguntas cortas en la fecha indicada por la Facultad. El contenido de este test será del total de materia impartida durante el semestre. En todo caso, dicho material podrá encontrarse en la página de la asignatura (PRADO 2).

El alumno cuenta con dos convocatorias, una ordinaria y otra extraordinaria. En esta última, el alumno que no haya superado la ordinaria o no se haya presentado a la misma, podrá optar a las mismas condiciones que para la ordinaria.

Enlace para la petición de evaluación única final. <https://sede.ugr.es/procs/Gestion-Academica-Solicitud-de-evaluacion-unica-final/>

Presencial	Asistencia y foros	30%
	Prácticas	30%
	Pruebas de conocimiento	40%
	NO supera el 5: Prueba extraordinaria	Examen (70%) + Calificación en prácticas, asistencia y foros o Examen (100%)
No presencial	Examen (convocatoria ordinaria o extraordinaria)	100%

INFORMACIÓN ADICIONAL

Enlace al Formulario web para dar a conocer de manera anónima situaciones de acoso en la web de la Unidad de Igualdad de la UGR https://unidadigualdad.ugr.es/pages/form_acoso



EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD U OTRAS NECESIDADES DE APOYO EDUCATIVO (NEAE)

La evaluación será adaptada a los estudiantes con necesidades específicas (NEAE), conforme al Artículo 11 de la Normativa de evaluación y de calificación de las/os estudiantes de la Universidad de Granada, publicada en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada, nº 112, 9 de noviembre de 2016

ESCENARIO A (ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL)

ATENCIÓN TUTORIAL

HORARIO (Según lo establecido en el POD)

- Consultar en:
https://directorio.ugr.es/static/Person/UGR/*/show/cac4a5d3274aef4d56bbe8e7fde371c9

HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL (Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)

- Plataforma PRADO 2 UGR
- Google meet
- Correo electrónico
- Videoconferencia colaborativa de la UGR

MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE

- Docencia sincrónica y asincrónica, combinando modalidad presencial y virtual a través de la plataforma GOOGLE MEET para los usuarios con cuenta de la Universidad de Granada. Se advierte de la normativa de protección de datos, así como de las condiciones de uso de la aplicación de videoconferencia estipuladas por la propia Universidad de Granada
- Material teórico y práctico de apoyo subido a todo el estudiantado a través de la plataforma PRADO 2.
- Tutorías presenciales y virtuales, tanto individuales como grupales, con objeto de resolver cualquier duda de la asignatura.
- Uso de foros y chats.



MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)	
Convocatoria Ordinaria	
Según se ha detallado más arriba	
Convocatoria Extraordinaria	
Según se ha detallado más arriba	
Evaluación Única Final	
Según se ha detallado más arriba	
ESCENARIO B (SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL)	
ATENCIÓN TUTORIAL	
HORARIO (Según lo establecido en el POD)	HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL (Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)
<ul style="list-style-type: none"> Consultar en: https://directorio.ugr.es/static/Person/UGR/*/show/cac4a5d3274aef4d56bbe8e7fde371c9 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma PRADO 2 UGR Google meet Correo electrónico Vídeoconferencia colaborativa de la UGR
MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Docencia sincrónica y asincrónica en modalidad virtual a través de la plataforma GOOGLE MEET para los usuarios con cuenta de la Universidad de Granada. Se advierte de la normativa de protección de datos, así como de las condiciones de uso de la aplicación de videoconferencia estipuladas por la propia Universidad de Granada. Material teórico y práctico de apoyo subido a todo el estudiantado a través de la 	



plataforma PRADO 2.

- Tutorías virtuales, tanto individuales como grupales, con objeto de resolver cualquier duda de la asignatura.
- Uso de foros y chats.

MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)

Convocatoria Ordinaria

- Pruebas (**exámenes por la plataforma PRADO**), ejercicios y problemas, entregados a través de la plataforma PRADO, a lo largo del curso: 40%

Resolución de casos y supuestos sobre los diferentes temas de la asignatura

Se valorará la calidad de las entregas realizadas, redacción y estilo de presentación, capacidad de análisis y síntesis.

Para la realización de parte de estos ejercicios se utilizará la plataforma EDPUZZLE que permite combinar la exposición (vídeo) de un contenido (teórico o práctico) con la evaluación a través de preguntas (tipo test o de respuesta corta) intercaladas en el vídeo. Este sistema permite evaluar la adquisición del conocimiento expuesto ya que el sistema impide volver hacia atrás en la exposición por lo que el alumno precisa mantener la atención, analizar y esquematizar el contenido y retenerlo.

- Valoración final de informes, trabajos, proyectos, etc.: 50%

Informes y trabajos sobre aspectos relacionados con la asignatura entregados a través de la plataforma PRADO.

Se valorará la calidad de los informes entregados, el uso de diferentes fuentes bibliográficas, capacidad de análisis y síntesis, redacción y estilo de presentación.

- Aportaciones del alumno en sesiones virtuales de discusión y actitud del alumno en las diferentes actividades desarrolladas: 10%

Convocatoria Extraordinaria

- Un examen escrito con una ponderación del 100% en la calificación final del curso. Esta prueba versará sobre los contenidos del curso con un programa idéntico al de la convocatoria ordinaria. El estudiante que no se presente a esta prueba escrita tendrá la calificación de "No presentado". Se realizará virtualmente (herramienta "CUESTIONARIOS" de PRADO), en función de las medidas adoptadas por la Universidad de Granada por la situación de emergencia sanitaria. Será una combinación de preguntas tipo test y/o verdadero-falso y/o preguntas cortas



especificando las condiciones del mismo en la propia convocatoria de examen. Se advierte y tendrá en cuenta la normativa de protección de datos, así como de las condiciones de uso de la aplicación de videoconferencia estipuladas por la propia Universidad de Granada.

La asignatura se aprobará si se obtienen como mínimo 5 puntos sobre 10.

Evaluación Única Final

- Un examen escrito con una ponderación del 100% en la calificación final del curso. Esta prueba versará sobre los contenidos del curso con un programa idéntico al de la convocatoria ordinaria. El estudiante que no se presente a esta prueba escrita tendrá la calificación de “No presentado”. Se realizará virtualmente (herramienta “CUESTIONARIOS” de PRADO), en función de las medidas adoptadas por la Universidad de Granada por la situación de emergencia sanitaria. Será una combinación de preguntas tipo test y/o verdadero-falso y/o preguntas cortas especificando las condiciones del mismo en la propia convocatoria de examen. Se advierte y tendrá en cuenta la normativa de protección de datos, así como de las condiciones de uso de la aplicación de videoconferencia estipuladas por la propia Universidad de Granada.

La asignatura se aprobará si se obtienen como mínimo 5 puntos sobre 10.

