

GUÍA DIDÁCTICA DE LA ASIGNATURA *Abordaje Psicosocial del Conflicto*

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA		
Denominación: Abordaje Psicosocial del Conflicto/ Psychosocial Approach to Conflict		
Módulo: No procede		
Código: 202310302		Año del plan de estudio: 2010
Carácter: Optativa		Curso académico: 2016-2017
Créditos: 6	Curso: 3º	Semestre: 5º
Idioma de impartición: Castellano		

DATOS BÁSICOS DEL PROFESORADO				
Coordinador/a: Yolanda Navarro Abal				
Centro/Departamento: Departamento de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación				
Área de conocimiento: Psicología Social				
Nº Despacho: F. CC Educación: b.1.9 F. CC Trabajo: 3.13	E-mail: yolanda.navarro@dpsi.uhu.es	Tel.: 959219099/959219544		
URL Web:				
Horario tutorías primer semestre¹:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	11.00h-14.15h 16.00h-18.45h			
Horario tutorías segundo semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
11.00h.-14.00h	16.30h-18.30h.			
OTRO PROFESORADO:				
Nombre y apellidos: José A. Climent Rodríguez				
Centro/Departamento: Departamento de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación				
Área de conocimiento: Psicología Social				
Nº Despacho: F. CC Trabajo: 3.13	E-mail: jose.climent@dpsi.uhu.es		Tel.: 959219544	
URL Web:				

¹ El horario de tutorías de ambos semestres puede sufrir modificaciones con posterioridad a la publicación de esta Guía Docente; se recomienda al alumnado consultar las actualizaciones del mismo en los tablones de anuncios de los Departamentos.

Horario tutorías primer semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
15.30h-18.15h	15.30h-18.45h			
Horario tutorías segundo semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
15.30h-18.15h	15.30h-18.45h			
Nombre y apellidos:				
Centro/Departamento:				
Área de conocimiento:				
Nº Despacho:		E-mail:		Telf.:
URL Web:				
Horario tutorías primer semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Horario tutorías segundo semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nombre y apellidos:				
Centro/Departamento:				
Área de conocimiento:				
Nº Despacho:		E-mail:		Telf.:
URL Web:				
Horario tutorías primer semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Horario tutorías segundo semestre:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES:

Requisitos: Ninguno.

Recomendaciones:

- (a) Conocimientos básicos en informática y navegación de Internet;
- (b) Conocimientos de segundo idioma, preferentemente inglés.

COMPETENCIAS:

a. *Generales (G):*

CG1: Que los graduados y graduadas posean y comprendan los conocimientos que definen y articulan a

la psicología como disciplina científica, incluyendo sus teorías, métodos y áreas de aplicación, en un nivel que se apoya en libros de texto avanzados e incluye algunos conocimientos procedentes de la vanguardia de este campo de estudio.

CG2: Que sepan aplicar estos conocimientos al trabajo profesional en el ámbito de la psicología identificando, valorando y resolviendo los problemas y demandas que se les presenten, y elaborando y defendiendo argumentos relevantes en los que fundamenten su actuación. Es decir, que estén capacitados para el desempeño profesional como psicólogos generalistas, no especializados, así como para incorporarse a estudios de Máster y/o Doctorado que les proporcionen una formación avanzada dirigida a la especialización académica, profesional o investigadora en el ámbito de la psicología.

CG3: Que tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes relativos al comportamiento humano individual y social, y al contexto en que se produce para emitir juicios fundamentados en criterios sociales, científicos y éticos, sobre problemas y situaciones de índole psicológica.

CG4: Que sean capaces de transmitir información, ideas, problemas y soluciones sobre cuestiones relativas al comportamiento humano, a un público tanto especializado como no especializado.

CG5: Que hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias que les capacite para continuar su formación y aprendizaje en el ámbito de la Psicología con un alto grado de autonomía.

CG6: Que tengan capacidad para abordar su actividad profesional y formativa desde el respeto al Código Deontológico del psicólogo, lo que incluye, entre otros principios más específicos, los de respeto y promoción de los derechos fundamentales de las personas, de igualdad entre ellas, de accesibilidad universal a los distintos bienes y servicios y los de promoción de los valores democráticos y de una cultura de la paz.

b. Transversales (T):

CT1: Análisis.

CT3: Búsqueda y gestión de la información.

CT5: Resolución de problemas y toma de decisiones.

CT6: Trabajo en equipo y colaboración con otros profesionales.

CT9: Razonamiento crítico y autocrítico ante las decisiones adoptadas y las actuaciones realizadas.

CT11: Iniciativa y espíritu emprendedor.

CT13: Desarrollo y mantenimiento actualizado de las competencias, destrezas y conocimientos propios de la profesión.

c. Específicas (E):

CE5: Los principios psicosociales que intervienen en el comportamiento de los individuos y en el funcionamiento de los grupos y las organizaciones.

CE8: Los distintos campos de aplicación de la Psicología y tener los conocimientos necesarios para incidir y promover la salud y la calidad de vida en los individuos, grupos, comunidades y organizaciones en los distintos contextos.

CE14: Promover la salud y la calidad de vida, a través de los métodos propios de la profesión, en los individuos, grupos, comunidades y organizaciones en los distintos ámbitos y contextos: educativo, clínico y de la salud, del trabajo y las organizaciones, grupal y comunitario.

CE16: Definir los objetivos, y elaborar el plan y las técnicas de intervención en función de las necesidades y demandas de los destinatarios, y evaluar sus resultados.

CE19: Ajustarse a las obligaciones deontológicas de la Psicología.

Competencias específicas de la materia:

CEM1. Adquirir una comprensión integral del conflicto.

CEM2. Conocer y aplicar estrategias de gestión del conflicto.

CEM3. Desarrollar habilidades y destrezas para la gestión del conflicto.

CEM4. Saber evaluar el proceso y los resultados de la intervención en la gestión del conflicto.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE:

- Analizar y reflexionar las aportaciones teóricas que desde la Psicología se realizan al estudio del conflicto y la negociación.

- Familiarizar al alumno con la terminología básica de la materia.
- Capacitar a los alumnos de los instrumentos conceptuales para la comprensión del conflicto y la negociación en el ámbito de las organizaciones.
- Comprender el papel que juega el conflicto en las relaciones laborales.
- Capacitar al alumno para participar, intervenir o analizar situaciones de conflicto.
- Entender el conflicto como una realidad de la vida social y laboral.
- Analizar la importancia de los aspectos emocionales en la gestión de la negociación y el conflicto.
- Posibilitar la generalización de los contenidos teóricos adquiridos a intervenciones concretas en contextos reales.

METODOLOGÍA

Número de horas de trabajo del alumnado:

Nº de Horas en créditos ECTS:.....	150
• Clases Grupos grandes:	33
• Clases Grupos reducidos:	12
• Trabajo autónomo o en tutoría.....	105

ACTIVIDADES FORMATIVAS

	HORAS	PRESENCIALIDAD
Clases expositivas	80	33
Seminarios	25	12
Total trabajo presencial en el aula	105	45

METODOLOGÍAS DOCENTES

Sesiones académicas teóricas	Marcar con una X
Lecciones magistrales	x
Lecturas y videos	x
Role-playing	x
Foros de discusión	x
Tutorías especializadas	x
Tutorías virtuales	x
Trabajos en grupo	x
Estudio de casos, supuestos prácticos	x

Desarrollo de las técnicas utilizadas:

El objetivo general de aprendizaje de esta asignatura es potenciar en el alumno un aprendizaje constructivista en lo referente a los contenidos de la Psicología del Conflicto. Él mismo será quien aprenda no solamente a adquirir información sino a desarrollar habilidades que le permitan seleccionarla, organizarla e interpretarla estableciendo conexiones significativas con sus conocimientos anteriores con el fin de elaborar sus propios conocimientos. A su vez, se fomentará el desarrollo de competencias relacionadas con las funciones, tareas, roles y actitudes de un profesional para desarrollar eficazmente su profesión dentro del ámbito de la gestión de los conflictos. Para todo ello se utilizará una metodología diversificada donde se fomente la participación activa del alumno y el profesor se convierta en el mediador entre el conocimiento y el alumno, un gestor que facilite el aprendizaje mediante sus propia elaboración.

Para alcanzar los objetivos mencionados, se emplearán, entre otros, los siguientes procedimientos didácticos: lecciones magistrales, exposiciones y debates, lecturas, ejercicios

prácticos, aprendizaje cooperativo, tutorías especializadas, trabajos del alumno.

La metodología de las clases teóricas combinará la exposición de contenidos por parte del profesor, ilustrando la teoría con ejemplos de investigaciones y problemas sociales relacionados, con la discusión y comentario crítico de lecturas obligatorias o recomendadas, previamente leídas y trabajadas por el alumno.

Las clases prácticas se desarrollarán en equipos de trabajo y consistirán en actividades que refuercen los conceptos y planteamientos expuestos en el temario teórico, donde, a la vez, el alumno pueda analizar la dinámica que se establece en el propio equipo de trabajo del que forma parte.

Tanto para los contenidos teóricos como prácticos se realizarán fundamentalmente las siguientes actividades:

- a) **Lecciones magistrales.** El profesor expondrá los contenidos fundamentales de cada tema, fomentando la participación activa por parte del alumnado. La disponibilidad previa por parte de los alumnos del material gráfico utilizado por el profesor facilitará esta tarea. Estas lecciones deben incluir el planteamiento y tratamiento de dudas puntuales sobre los contenidos de la clase.
- b) **Estudio de casos:** Se llevará a cabo como metodología de análisis grupal en donde el alumno extrae conclusiones de fenómenos reales o simulados en una línea formativa o de investigación. Los casos prácticos complementarán las explicaciones de tipo teórico y fomentarán la participación activa del alumnado en el planteamiento y comprensión de los conceptos relevantes de la asignatura.
- c) **Lecturas y vídeos:** Para completar su formación los alumnos tendrán que trabajar sobre algunas lecturas recomendadas así como la visualización de algunos vídeos relacionados con el ámbito de estudio.
- d) **Foros de discusión:** Es un espacio para la reflexión sobre temas relacionados con la Gestión de los Conflictos así como de intercambio de opiniones. En dichos foros se fomentará el debate de actitudes y competencias necesarias a desarrollar como futuros profesionales.
- e) **Seminarios, conferencias, charlas y talleres:** Con el objetivo de acercar al alumno a los conceptos y técnicas claves en la Gestión de Conflictos. Se podrán organizar charlas, seminarios y talleres en donde un profesional experto en la materia exponga su experiencia y pueda responder a las dudas o inquietudes que les suscita al alumno desde la visión del profesional que trabaja a diario en esta disciplina.
- f) **Rol-playing:** El juego de roles permite ejemplificar diversos roles que como profesionales tendrán que efectuar en diferentes situaciones de interacción dentro de una situación de gestión de conflictos.
- g) **Dinámicas de grupo:** Se emplearán con el objetivo general de fomentar el trabajo en grupo y la resolución de problemas derivados de la gestión de conflictos interpersonales. A su vez, serán seleccionadas cada una de ellas en función de cada situación problema y los objetivos a alcanzar

Es necesario resaltar que la impartición de la asignatura en el aula conlleva la realización de diferentes actividades que permitan el aprendizaje significativo y la transferencia del conocimiento. Estas actividades, servirán de guía para la realización del examen de los contenidos teóricos y prácticos.

NOTA ACLARATORIA:

Las tutorías presenciales deben ser usadas para resolver las dudas, siempre y cuando el alumnado no pueda asistir a las clases presenciales, tal como recoge la normativa vigente, o bien, cuando se haya asistido y el alumnado no tenga claro los conceptos explicados. Por tanto, en ningún caso se podrá hacer uso de ellas para recibir las explicaciones que se hayan llevado a cabo en el aula, EXCEPTUANDO QUE SEA UN ALUMNO NO PRESENCIAL (POR NORMATIVA VIGENTE), POR CAUSA MAYOR JUSTIFICADA O POR DUDAS NO RESUELTAS (SIEMPRE QUE SE HAYA ASISTIDO A CLASE).

De la misma forma, el alumnado deberá hacer un uso adecuado del correo electrónico, no pudiendo sustituir en ningún caso las clases presenciales o tutorías, evitando de esta forma, las barreras y errores en la comunicación escrita que no facilitan el adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado.

TEMARIO DESARROLLADO

TEMA 1. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. Introducción a los conceptos psicosociales básicos relacionados con la gestión del conflicto
- 1.2. Niveles de análisis del conflicto
- 1.3. El círculo del conflicto
- 1.4. La estructura del conflicto
 - 4.1 Introducción
 - 4.2 Las personas
 - 4.3 El proceso
 - 4.4 El problema
- 1.5. Parámetros del conflicto
 - 5.1 Historia
 - 5.2 Escala/intensidad
 - 5.3 Necesidades psicológicas
 - 5.4 Desencadenantes del conflicto
 - 5.5 Percepciones
 - 5.6 El papel de los participantes no implicados.
- 1.6 .La dinámica del conflicto
 - 6.1 Intensidad o escalada
 - 6.2 Estancamiento
 - 6.3 La desescalada
- 1.7. El conflicto y la optimización del rendimiento
 - 1.7.1 Condiciones de la estimulación del conflicto para mejorar el rendimiento
 - 1.7.2 Estimulación del conflicto

TEMA 2. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

- 2.1. Resolución y gestión del conflicto
- 2.2. Aspectos contextuales del conflicto

2.3. Gestión del conflicto

2.3.1 Gestión estructural del conflicto

2.3.2 Gestión conductual del conflicto

2.4. Experiencia de conflicto: aspectos emocionales en la gestión del conflicto

TEMA 3. LA NEGOCIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

3.1. Introducción

3.2. Las fases de la negociación

3.3. Preparación de la negociación. Identificación de las partes.

3.4. Estrategias de negociación

3.4.1. Estrategias distributivas

- Planificar la oferta de apertura
- Respetar el ritual de la negociación
- Realizar la primera oferta si se tienes buena información
- Deslegitimar una oferta inicial desmesurada
- Desarrollar la reciprocidad
- Centrarse en los intereses y alejarse de las posiciones
- Separar las personas de los problemas

3.4.2. Estrategias integrativas

- Crear confianza y compartir información
- Detectar diferencias en las prioridades de las partes
- Negociar el paquete de ofertas en su conjunto
- Buscar acuerdos posteriores al acuerdo

3.5. Un modelo para la negociación laboral: el modelo de las 8 fases

3.6. Los límites de la negociación

3.7. La efectividad de la negociación. La propuesta de Van de Vliert.

TEMA 4. VARIABLES DETERMINANTES DEL PROCESO NEGOCIADOR

4.1. La comunicación

4.1.1. Concepto de comunicación

4.1.2. Funciones

4.1.3. Principios de la comunicación

4.1.4. Barreras y filtros en la comunicación

4.1.5. Aspectos generales que facilitan la comunicación

4.1.6. Técnicas de comunicación eficaz

- Escucha activa

- Parafrasear, resumir, síntesis y validación, reformulación, calibración,

etc.

Técnicas para realizar preguntas eficaces: preguntas abiertas, cerradas, de revelo, de rebote, de sondeo, de control, alternativas, etc

Técnica de comunicación eficaces: banco de niebla, disco rayado, aserción positiva, enunciado en primera persona, interrogación negativa, asertividad positiva

4.1.7. Componentes de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal

4.1.8. 4.3. La comunicación persuasiva: factores de persuasión. La escuela de Yale

4.1.9. Cultura y negociación

4.2. Características personales de los Negociadores

4.2.1. Rasgos de Personalidad

4.2.2. Inteligencia Emocional

4.2.3. Género

4.2.4. Aspectos motivacionales

4.2.5. Poder y los procesos de influencia

TEMA 5. FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

5.1. Mediación

5.1.1. Funciones del Mediador

5.1.2. Características del Mediador

5.1.3. El proceso de mediación

5.1.4. Un modelo de mediación de relaciones: El Modelo Circular Narrativo

5.2. Conciliación

5.3. Arbitraje

TEMA 6. ALTERNATIVAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN DIFERENTES CONTEXTOS

- Gestión de conflictos en el ámbito familiar y en la pareja
- Gestión de conflictos intergeneracional
- Gestión de conflictos en el ámbito escolar
- Gestión de conflictos en otros contextos

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

• Básica:

- Alcover, C.; Martínez, D.; Rodríguez, Fernando y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill. (Capítulo 15: Gestión del Conflicto, pp. 419-452).
- Domínguez, R. y García, S. (2002). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 48/2002.
- Feliu, J. y Lajeunesse, S. (2002). *Dinámica y gestión del conflicto: la perspectiva*

psicosocial. Barcelona: UOC.

- García, Silvia y Domínguez, Roberto (2002). *Aspectos psicosociales del conflicto en las relaciones laborales*. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 50/2002.
- Ovejero, A (2004). *Técnicas de negociación*. Madrid: McGraw Hill.

• **Específica**

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Vinyamata, E. (1999). *Mediación y Resolución de conflictos..* Barcelona: UOC.

• **Otros recursos**

<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/sercla/sercla.asp>

Revistas españolas

<http://www.copmadrid.org/publicaciones/trabajo/>

<http://www.capitalhumano.es/>

Revistas internacionales

<http://www.blackwellpublishing.com/journal.asp?ref=0748-4526>

<http://www.tandf.co.uk/journals/titles/1359432X.asp>

SISTEMA DE EVALUACIÓN

	MÍNIMO	MÁXIMO
Evaluación de contenidos teóricos	3	6
Evaluación de contenidos prácticos	2	4

• **Técnicas e instrumentos de evaluación:**

La evaluación poseerá un carácter continuo y formativo, en consonancia con los objetivos y la metodología planteada. La evaluación consiste en:

- Prueba de evaluación (oral y/o escrita) de los contenidos de la asignatura.
- Participación en discusiones y realización de las prácticas de la asignatura.
- Realización y presentación de trabajos sobre temas específicos de la asignatura.
- Participación en clase y tutorías.
- Realización de actividades y casos prácticos.

• **Criterios de evaluación y calificación:**

La evaluación de la asignatura se establecerá tomando en cuenta diversas variables:

- Asistencia a clase y a las tutorías.
- Implicación y participación en la asignatura.
- Adquisición de contenidos

- Asistencia a las actividades prácticas planteadas dentro y fuera del aula
- Realización de las actividades y casos prácticos propuestos

La evaluación final de la asignatura se obtiene teniendo en cuenta las siguientes actividades:

Actividad evaluativa	Valoración (%)
Examen o prueba objetiva	60%
Examen contenidos prácticos	40%

Instrumentos de evaluación empleados:

- **Contenidos teóricos:** La evaluación se llevará a cabo mediante un examen tipo test, que constituye el 60% de la nota final. Dicho examen constará de 50 ítems de opción múltiple de respuesta. La calificación de la prueba objetiva será corregida de acuerdo con la fórmula “aciertos menos errores”: $(A-E/n-1/50)$. Se considerará que el alumno ha aprobado el examen teórico si obtiene una calificación de 5 (3).

La duración del examen será de 1 hora.

- **Contenidos prácticos.** El 40% restante de la evaluación será efectuada mediante la realización de un examen sobre los contenidos prácticos (20%). El examen práctico constará de 25 ítems de opción múltiple de respuesta. La calificación de la prueba será corregida de acuerdo con la fórmula “acierto menos errores”: $(A-E/n-1/25)$. La duración del examen será de 1 hora.

Para superar la parte práctica, **es necesario que se aprueben, tanto el examen como la actividad práctica. No se realizará la media de ambas actividades si alguna de ellas está suspensa.**

Las personas que no puedan realizar las actividades académicamente dirigidas y no pueden asistir regularmente a las actividades y a las clases (justificada *dicha ausencia por la normativa vigente*) también tendrán que cumplir los mínimos descritos. Para ello, deberán realizar el mismo examen tanto de los contenidos teóricos como de los prácticos.

Para **obtener un apto en la calificación final** el alumno deberá **superar ambas pruebas**, para ello tiene que obtener como mínimo la puntuación de **3 en la parte teórica (sobre 6)** y de **2 en la parte práctica (sobre 4)**.

Para la convocatoria de septiembre, se podrá guardar la nota de cada una de las partes, teoría y práctica. Cuando una de las partes no se encuentra superada, no se realizará la media. En el acta se realizará una media ponderada de las mismas.

NOTA ACLARATORIA:

La asistencia y participación en clase se tendrá en cuenta en la evaluación final, bien para ayudar a superar la asignatura cuando el alumno se encuentre al límite de la nota de corte, bien para subir nota en la misma circunstancia (nunca por encima de 0.5

décimas).

Las aportaciones llevadas a cabo en las actividades dirigidas realizadas en el aula, o mediante metodología online serán motivo de examen, aun cuando no aparezcan recogidas en el material de estudio recomendado para el seguimiento de la asignatura.

MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Asistencia a clase.
- Participación activa y adecuada en las clases.
- Actitud positiva hacia el aprendizaje de la asignatura: tutorías, consultas, etc.
- Pruebas de evaluación llevadas a cabo a lo largo del desarrollo de la asignatura

ORGANIZACIÓN DOCENTE SEMANAL PRIMER SEMESTRE (1º y 2º de todos los Grados y 3º del Grado de Psicología, Ciencias de la Actividad Física y del Deporte y Educación Social)

SEMANA	Nº horas		Contenidos teóricos/prácticos		Nº horas tutorías especializadas	Entrega/exposición prevista de trabajos y/o actividades	Nº de horas pruebas evaluación	Otras (añadir cuantas sean utilizadas)	
	Gran Grupo	Grupo reducido		Gran Grupo					Grupo reducido
		A	B						
26-30 septiembre	4			Tema 1					
3-7 octubre	4			Tema 1					
10-14 octubre	4			Tema 2					
17-21 octubre	4			Tema 2					
24-28 octubre	4			Técnicas Gestión del Conflicto 2 Tema 3					
31 octubre-4 noviembre	2			Tema 3					
7-11 noviembre	4			Tema 3 Técnicas de gestión del conflicto 3					
14-18 noviembre	4			Tema 4					
21-25 noviembre	4			Tema 4					
28 noviembre-2 diciembre	4			Técnicas de Gestión del Conflicto 4 Tema 5					
5-9 diciembre	2			Tema 5					
12-16 diciembre	4			Técnicas de Gestión de Conflicto 5 Tema 6					
19-22 diciembre	2			Tema 6					



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Grado en xxxx
Guía didáctica de la asignatura



23 diciembre-8 enero		Vacaciones Navidad							
9-13 enero									
16-23 enero									
Total horas		46						2	

Días festivos: 12 de octubre (fiesta nacional de España), 1 de noviembre (día de Todos los Santos); 6 de diciembre (día de la Constitución), 8 de diciembre (día de la Inmaculada)