1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2014/2015
Titulación	GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS (MURCIA)
Nombre de la Asignatura	PSICOLOGÍA DEL CONFLICTO, NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN
Código	2502
Curso	TERCERO
Carácter	OBLIGATORIA
Nº Grupos	3
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Primer Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinador de la asignatura JUAN JOSE VERA MARTINEZ Grupo: 3	**Área/Departamento**	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL
	Categoría	PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	juverama@um.es Tutoría Electrónica: SÍ

	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	**Duración**	**Día**	**Horario**	**Lugar**	
		Primer Cuatrimestre	Martes	13:00- 14:30	868883468, Facultad de Psicología B1.4.041	
		Segundo Cuatrimestre	Jueves	12:00- 14:30	868883468, Facultad de Psicología B1.4.041	
JOSE ANTONIO RUIZ HERNANDEZ Grupo: 2	**Área/Departamento**	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL				
	Categoría	PROFESOR CONTRATADO DOCTOR TIPO A (DEI)				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	jaruiz@um.es Tutoría Electrónica: SÍ				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	**Duración**	**Día**	**Horario**	**Lugar**	**Observaciones**
		Primer Cuatrimestre	Martes	11:00- 14:00	868884049, Facultad de Psicología B1.4.037	Se ruega cita previa en jaruiz@um.es
CARMEN YAGO ALONSO Grupo: 1 y 3	**Área/Departamento**	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	cyalonso@um.es Tutoría Electrónica: SÍ				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	**Duración**	**Día**	**Horario**	**Lugar**	
		Segundo Cuatrimestre	Martes	10:30- 13:30	868884043, Facultad de Psicología B1.4.044	

2. Presentación

Se pretende facilitar el aprendizaje de los principios de la resolución de conflictos, iniciándose en los procesos y técnicas de negociación/mediación para crear competencias que faciliten la comprensión, manejo e intervención de situaciones conflictivas, que afectan a distintos agentes o interlocutores, y que pueden presentarse en diversos ámbitos del trabajo. El-la estudiante deberá ser capaz de fundamentar los argumentos en debate sobre las proposiciones que presente y saber expresarlas y defenderlas en un ambiente laboral/ organizacional.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

Debieran estar superadas previamente las materias de **Psicología del Trabajo y las Organizaciones**, y **Psicología de los RRHH** (*Psic. Social)*

3.2 Recomendaciones

Requisitos previos

Conocimientos en el área psicosocial (procesos básicos e interacción, psicología del trabajo, organizaciones y recursos humanos). Familiaridad con variables psicológicas (personalidad, aptitudes, etc.).

Destrezas básicas relativas al análisis de casos y al trabajo en equipo. Capacidad básica para la síntesis y crítica en relación con procesos sociales y organizativos.

Capacidad básica de argumentación y debate respecto a fenómenos del mundo laboral en sus diversas dimensiones (base de conocimientos jurídicos y socio-económicos).

4. Competencias

4.1 Competencias Transversales

· Ser capaz de expresarse correctamente en español en su ámbito disciplinar. [Transversal1]

· Comprender y expresarse en un idioma extranjero en su ámbito disciplinar, particularmente el inglés. [Transversal2]

· Ser capaz de gestionar la información y el conocimiento en su ámbito disciplinar, incluyendo saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TIC. [Transversal3]

· Considerar la ética y la integridad intelectual como valores esenciales de la práctica profesional. [Transversal4]

· Ser capaz de proyectar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos para promover una sociedad basada en los valores de la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo. [Transversal5]

· Ser capaz de trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional. [Transversal6]

· Desarrollar habilidades de iniciación a la investigación. [Transversal7]

4.2 Competencias de la asignatura y su relación con las competencias de la titulación

Competencia 1. CEM 1. Comprender los procesos sociales de las dinámicas de conflicto, negociación y mediación en RRLL y RRHH.
· Adquirir conocimientos de psicología del Trabajo y técnicas de negociación
· Realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales
· Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados
· Interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales aplicando conocimientos a la práctica
· Comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

Competencia 2. CEM 2. Un abordaje reflexivo, crítico, multidimensional y consciente deontológicamente, de las cuestiones objeto de polémica o conflicto en el contexto de RRLL y RRHH.
· Seleccionar y gestionar información y documentación laboral en los distintos ámbitos
· Desarrollar trabajos de investigación en el ámbito laboral y saber aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social
· Realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y tiempos de trabajo
· Participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos
· Aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, selección, formación, etc.)
· Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados
· Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
· Comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

Competencia 3. CEM 3. Detectar los estilos y problemas en el abordaje de conflictos individuales y colectivos.
· Realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y tiempos de trabajo
· Participar, coordinar y desarrollar grupos de personas y equipos de trabajo
· Realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales
· Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
· Comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

Competencia 4. CEM 4. Analizar y valorar los métodos y las estrategias resolutivas de conflictos laborales y organizacionales.
· Adquirir conocimientos de organización y dirección de empresas
· Aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, selección, formación, etc.)
· Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
· Comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

Competencia 5. CEM 5. Autoconocimiento y autodesarrollo de las propias competencias profesionales y habilidades sociales relativas a preparación-realización de debates y negociación.
· Realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales
· Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados

Competencia 6. CEM 6. Gestionar y seleccionar información sociolaboral pertinente para los asuntos objeto de controversia.
· Seleccionar y gestionar información y documentación laboral en los distintos ámbitos
· Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
· Comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

Competencia 7. CEM 7. Transmitir y comunicar verbalmente argumentos y propuestas, en términos técnicos adecuados a la temática considerada y al contexto resolución de conflictos y de negociación.
· Aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, selección, formación, etc.)
· Participar, coordinar y desarrollar grupos de personas y equipos de trabajo
· Realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales
· Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados

5. Contenidos

Bloque 1: ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO SOCIOLABORAL

TEMA 1 Concepción y contexto del conflicto.

Los enfoques y las teorías relativas al concepto de conflicto y su dinámica.

TEMA 2 Fuentes y factores de tensión y conflicto en RRLL y RRHH

Contexto, elementos y nucleos conflictivos en el ámbito laboral y organizacional.

Bloque 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. NEGOCIACIÓN

TEMA 3 La negociación y la resolución alternativa de conflictos

Los procedimientos de resolución de conflictos y la negociación como método. Enfoques de la negociación.

TEMA 4 Enfoque, dinámica y estrategia en la negociación integrativa

Elementos y habilidades y formas de acción de los negociadores.

Bloque 3: RESOLUCIÓN CON INTERVENCIÓN DE TERCEROS. MEDIACIÓN

TEMA 5 Enfoques e Intervenciones de mediación

Sentido de la mediación como procedimiento de resolución y sus requerimientos y habilidades.

TEMA 6 Formación y deontología de los mediadores.

Codigos y recomendaciones normativas y deontológicas en mediación.

PRÁCTICAS

Práctica 1 Percepción de personas. Capacidades para escucha interna y externa. :*Relacionada con los contenidos Bloque 1*,*Tema 1*,*Tema 3*,*Tema 4 y Tema 5*

Habilidades y comunicación en situaciones interpersonales o grupales.

Práctica 2 Definición de la propia posición y encuadre de situaciones de antagonismo. :*Relacionada con los contenidos Tema 1*,*Tema 2*,*Tema 3*,*Tema 4*,*Tema 5 y Tema 6*

Autoexploración de nuestra "concepción" y reacciones ante el conflicto.

Práctica 3 Estilos de respuesta a situaciones conflictiva y afrontamiento. :*Relacionada con los contenidos Bloque 2*,*Bloque 3*,*Tema 3*,*Tema 4*,*Tema 5 y Tema 6*

1. Reacciones agresivas, pasivas, asertivas
2. Estilos de afrontamiento (competitivo, colaborativo, dominancia, sumisión, negociación).

Práctica 4 Detección y analisis de elementos en un conflicto :*Relacionada con los contenidos Tema 1*,*Tema 2*,*Tema 3 y Tema 5*

Reflejar en observación o interpretación los diferentes elementos de un conflicto, que puede presentarse en diferentes formatos (escrito, audiovisual o presencial-narrado).

Práctica 5 Opciones y alternativas en el diálogo para la resolución de conflictos. :*Relacionada con los contenidos Tema 2*,*Tema 4 y Tema 5*

Estilos y encuadres de resolución.

Práctica 6 Preparación y simulación de una negociación o debate. :*Relacionada con los contenidos Bloque 2*,*Tema 1*,*Tema 2*,*Tema 3 y Tema 4*

Role-playing y/o guión-argumentario

Práctica 7 Preparación de una mediación. Introducción en la simulación. :*Relacionada con los contenidos Bloque 3*,*Tema 1*,*Tema 2*,*Tema 5 y Tema 6*

Procedimiento y estrategias. Formal / informal.

6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
A.EXPOSICIÓN CONTENIDOS TEÓRICOS	IMPARTICIÓN DE LECCIONES. DIALOGO Y LECTURAS	30	40	70
B. PARTICIPACIÓN EN ROLE-PLAYING (DINÁMICAS de NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN)	1. **Dinámica-s de grupo**. Ej. *La dificultad del consenso*. *El refugio subterráneo.* *Buscando trabajo*. *Habilidades de escucha*. 2. Asistir-participar en los ***debates*** sobre temas actuales y polémicos de interés general o específicos del ámbito laboral u organizacional (flexibilización de plantilla, formación dentro o fuera, cambios de turno). Con propuesta previa y formación de grupos de 4 a 6 actores por posición. Participar en uno de ellos defendiendo o negociando una posición dada. El grupo presentará un dossier exponiendo y apoyando sus argumentos. Los demás actúan de analistas y observadores.	15	15	30

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
C. VISIONAR, ANALIZAR E INTERPRETAR DOCUMENTOS Y AUDIOVISUALES	1. Se proyectarán en clase documentales de duración breve o fragmentos cinematográficos que tienen una temática explícitamente relacionada con el conflicto, su dinámica y su resolución en diversos niveles (interpersonal, grupal, organizacional) o ámbitos (pareja-grupo, empresa, diplomático, bélico). 2. Adicionalmente, se facilita al estudiante una relación* de películas o documentos, así como una guía de criterios de análisis. 3. Se realiza un ensayo de interpretación autoevaluado en sesión colectiva, posteriormente el-la estudiante elabora y somete a evaluación un caso práctico adicional.	8	10	18
D. TUTORIAS COLECTIVAS Y/ O INDIVIDUALES	1. Un caso audiovisual será revisado-evaluado en tutoría individual o de pequeño grupo. 2. Habrá una tutoría grupal previa al debate-dinámica para comentar la preparación, argumentos y estrategia.	4	5	9
E. EVALUACION FINAL. Prueba de desarrollo o Test.	Se realizará una prueba de madurez respecto a contenidos teóricos y, en su caso,prácticos (recogidos en clase o en materiales facilitados). Eventualmente se podrá realizar por partes acumulativas.	3	20	23
	Total	60	90	150

7. Horario de la asignatura

http://www.um.es/web/cctrabajo/contenido/estudios/grados/rrll/2014-15#horarios

8. Sistema de Evaluación

Competencia Evaluada 1, 2, 3, 4	**Métodos / Instrumentos**	Listas de control. Seguimiento producciones y tutorías.
	Criterios de Valoración	*Asistencia a clase y tutorias:* ±70%. Aplicable a asistentes.
	Ponderación	10%
Competencia Evaluada 3, 5, 6, 7	**Métodos / Instrumentos**	*Control de participación y resultados en actividades y grupos de trabajo.*
	Criterios de Valoración	Participación en role-playing y realización del informe-argumentario de la simulación junto a otros informes que puedan presentar de audiovisuales y sesiones prácticas. Aplicable a asistentes.
	Ponderación	15%
Competencia Evaluada 1, 2, 3, 4, 6	**Métodos / Instrumentos**	Análisis y Comentario de Caso Práctico.
	Criterios de Valoración	*Calidad de las producciones y comentarios* de casos, (análisis de conflictos e interpretación de estrategias). Se especificarán criterios de calidad para estas producciones. Existe nota de corte para superarlo (>=37.5%)
	Ponderación	25%
Competencia Evaluada 1, 2, 4	**Métodos / Instrumentos**	Exámenes test y/o de desarrollo, según convocatoria
	Criterios de Valoración	Test V/F (2 mal resta 1 bien, en blanco no penaliza) Desarrollo: proporcional a número de preguntas, equivalentes. Propiedad conceptual e idoneidad de las respuestas. Existe nota de corte para superarlo (>=37.5%)
	Ponderación	50%

Competencia Evaluada 1, 4, 7, 2, 3	**Métodos / Instrumentos**	Evaluación Alumnos NO Asistentes
	Criterios de Valoración	Alumnos sin asistencia regular que no pueden satisfacer criterios de participación con una justificación formal demostrada. Distribuyen su peso entre 70% del examen y 30% interpretación de caso práctico.
	Ponderación	70%+30%
Competencia Evaluada	**Métodos / Instrumentos**	GRUPO B La lista de asistencia y participación en dinámicas (primeros dos instrumentos) se sustituye por Portafolio: Seguimiento de producciones, control de participación y resultados en actividades y grupos de trabajo.
	Criterios de Valoración	Documento escrito trabajado en grupo que reflejará las actividades propuestas a lo largo del curso (participación en role-playing, informes de actividades audiovisuales y sesiones prácticas, análisis de textos y problemas, etc). Aplicable a asistentes.
	Ponderación	25%

Fechas de exámenes

http://www.um.es/web/cctrabajo/contenido/estudios/grados/rrll/2014-15#examenes

9. Bibliografía (básica y complementaria)

*** Vera, J.J. (2010). *Resolución alternativa de conflictos. Teoría y práctica didáctica*.** Murcia: ICE-UMU/DM.

Walton, R.E.(1988).Conciliación de conflictos. Diálogo interpersonal y consultoría de mediadores. México: Addison-Wesley Iberamericana.

Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.* Bilbao: Univ. País Vasco.

CIOS- Conflict Management.

Constantino, C. A. y Merchan, C.S. (1997). *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos. Una guía para crear organizaciones productivas y sanas*. Barcelona: Gránica.

De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

De Dreu, C. K. W. & Gelfand, M.J. (Eds.) (2007). *The psychology of conflict and conflict management in organizations*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.

Deutsch, M., Coleman P.T. & Marcus, E. C. (Eds.) (2006). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice, 2nd Edition.* San Francisco (CA): Jossey Bass.

European Trade Union Confederation

Fisher, R. Y Ertel D.(1997). *Obtenga el sí, en la práctica. Cómo negociar, paso a paso, ante cualquier situación.* [Trad. de "Getting Ready To Negotiate (The Getting To Yes Workbook)", 1995].Barcelona: Gestión 2000.

Fisher, R.; Ury, W. Y Patton, B.(1996).*Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. [Trad. de "Getting to Yes" 1981, 1991].Barcelona: Gestión 2000.

Galtung, J. (2004). *Transcend & Transform: An Introduction to Conflict Work*. London: Pluto Press.

Hartley, J.F. Y Stephenson, G.M. (Comps.). (1994). *Relaciones laborales. La psicología de la influencia y el control en el trabajo.* Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (Orig. 1992).

Labour Star

Moffitt, M.L. & Bordone, R.C. (Eds.) (2005). *The Handbook of Dispute Resolution***.** San Francisco (CA): Jossey Bass.

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

Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.

Ross, M.H.(1995*).La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Madrid: Paidós.

Schnitman D.F. (comp.). (2000) *Nuevos Paradigmas en la resolución de conflictos.* Barcelona: Gránica.

Serrano, G. Y Rodríguez, D.(1993).*Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema.

The Conflict Resolution Information Source

The Conflict Resolution Network

Thomas, K.W.(1992).Conflict and Negotiation Processes in Organizations. En M.D. Dunnette y L.M. Hough (eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (2ª ed.). Vol 3. (651-717).Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Transcend Peace University

Acland, A. F. (1993). *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.

10. Observaciones y recomendaciones

Dadas las características de la asignatura los créditos prácticos y su evaluación son de especial relevancia y son imprescindibles para superar la asignatura.

Los criterios de evaluación tendrán notas de corte para que sean superados.

Los alumnos con dificultades de asistencia deberán consultar formas alternativas de cubrir la calificación de los créditos prácticos (éstas podrán ser mediante defensa de un caso de elección en entrevista o en examen específico), y se contará con otros criterios adaptados de evaluación (ponderación específica). Puede existir necesidad de estudio autónomo de bases teóricas previas para los contenidos-competencias de la materia.