



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2018/2019
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Nombre de la Asignatura	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN
Código	6396
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	1
Créditos ECTS	3
Estimación del volumen de trabajo del alumno	75
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente



Coordinación de la asignatura MIGUEL MORENO AMOR Grupo de Docencia: 1 Coordinación de los grupos:1	Área/Departamento	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL					
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL					
	Correo	miguel.moreno@um.es					
	Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: SÍ					
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones	
		Primer Cuatrimestre	Martes	19:30- 21:00	868889428, Facultad de Psicología B1.4.047	Las tutorías se realizarán en CCTT. Despacho -2.5	
		Primer Cuatrimestre	Martes	19:30- 21:00	868889428, Facultad de Psicología B1.4.047	Las tutorías se realizarán en CCTT. Despacho -2.5	
		Primer Cuatrimestre	Miércoles	19:30- 21:00	868889428, Facultad de Psicología B1.4.047	Las tutorías se realizarán en CCTT. Despacho -2.5	
		Primer Cuatrimestre	Miércoles	19:30- 21:00	868889428, Facultad de Psicología B1.4.047	Las tutorías se realizarán en CCTT. Despacho -2.5	

2. Presentación

En el desarrollo de la vida organizativa y el desempeño de las RRLL, las personas se ven a menudo implicadas en

Conflictos de intereses y necesidad de conjugar diversas posiciones de poder, perspectivas, identidades, valores, etc. Al responsable de dirección de recursos humanos le conciernen a menudo tanto los conflictos



internos que se producen entre empleados y en los equipos de trabajo, la negociación colectiva con la representación sindical y, en ocasiones, ciertos niveles de negociación-cooperación con otras organizaciones. Una comprensión y manejo adecuado de los procesos de conflicto y negociación no es una habilidad fácil de improvisar, sino que exige una orientación adecuada y una preparación rigurosa.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

Los conocimientos previos recomendables para cursar esta materia son haber adquirido competencias ubicadas en distintos Grados, con contenidos de sociología, psicología, teoría de las organizaciones y grupos, relaciones humanas. Capacidades para expresarse y debatir temas sobre el mundo social y del trabajo.

Dada su temática, se requiere una puesta al día previa (por parte del estudiante- o en complementos de nivelación optativa inicial) de aspectos básicos de teoría del conflicto (Ps. del Trabajo, Psicología Social, Sociología). Se podrá realizar prueba de comprobación.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

4.2 Competencias de la titulación

- CG2. Capacidad de análisis y síntesis de variables y problemas que afectan a la dirección y gestión de personas.



- CG3. Capacidad de resolución de problemas en la dirección y gestión de recursos humanos
- CG4. Manejo de habilidades sociales e interpersonales aplicadas al ámbito organizativo
- CG6. Compromiso ético en el trabajo como profesional de la dirección y gestión de recursos humanos
- CG7. Razonamiento crítico en el trabajo ante los dilemas y retos de la dirección y gestión de recursos humanos
- CG10. Capacidad de aprendizaje autónomo y de mejora continua en conocimientos y habilidades profesionales relativos a la dirección y gestión de personas.
- CE1. Conocer, interpretar y evaluar las contingencias que afectan a los procesos de dirección y gestión de recursos humanos, así como emitir informes especializados de asesoramiento sobre los mismos.
- CE2. Implementar acciones y políticas que promuevan la motivación, integración y mejora del clima laboral en la empresa adaptadas a diversos colectivos de trabajadores
- CE7. Desarrollar y aplicar habilidades directivas acordes a la dirección y desarrollo de personas, equipos de trabajo, manejo de la resolución y negociación de conflictos.
- CE9. Seleccionar, organizar y gestionar información y documentación sociolaboral relevante y pertinente para la eficacia de los procesos de Recursos Humanos.

4.3 Competencias transversales y de materia

- Competencia 1. CEM1-Capacidad de aplicar habilidades sociales e interpersonales en el ámbito organizacional, en el desarrollo del liderazgo y dirección de RRHH
- Competencia 2. CEM2-Capacidad para la comunicación oral y escrita en diversos contextos de relación social y profesional. Saber comunicar con eficacia informaciones razonadas a diferentes públicos.
- Competencia 3. CEM6-Capacidad para analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones.
- Competencia 4. CEM7-Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales (internos y externos).

5. Contenidos

TEMA 1. Conflicto Social, Laboral y Organizativo. Resolución de conflictos

TEMA 2. Negociación. Estrategias y dinámica.

TEMA 3. Habilidades. Negociación y mediación intra-corporativa.

PRÁCTICAS

Práctica 1. Simulaciones y Role-Playing: *Relacionada con los contenidos Tema 2 y Tema 3*

Se formarán equipos para la realización de simulaciones de situaciones diseñadas y configuradas para experimentar las dificultades de la negociación, poner en prácticas recomendaciones y habilidades y la resolución de problemas en equipo.

Práctica 2. Visionado, análisis e interpretación de documentos audiovisuales: *Relacionada con los contenidos Tema 1*

A través de películas y documentales se hará aplicación analítica e interpretativa de las variables y procesos ligados a el análisis del conflicto y su resolución.



6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Clases expositiva: presentación y explicación	El profesor presentará los contenidos teóricos de la asignatura haciendo uso del debate y estimulando la participación del alumno con el fin de favorecer el análisis crítico.	14		14
Prácticas de seminario	Las clases prácticas tendrá por lo común el encuadre de trabajo en equipo, con simulaciones y roleplaying. Y se aplicarán a cuestiones de conflicto, negociación, reuniones...etc..El trabajo requerirá que el alumno realice un diagnóstico de la situación estudiada y que establezca las recomendaciones y pautas de actuación más adecuadas.	5	10	15
Análisis y estudio de casos	Los alumnos realizarán un trabajo en el que deben aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a una situación real o simulada (normalmente presentada en formato audiovisual) o como caso en texto). Se usarán guías para la interpretación.	5	10	15
Tutorías	Las tutorías serán en pequeño grupo y permitirán al estudiante aclarar dudas derivadas de la materia y de la metodología, a la vez que permitirán al profesor conocer los problemas que plantea el aprendizaje.	1	0	1
Estudio y preparación de contenidos teórico-prácticos	De cara a la preparación del examen (v.g. un test) que evaluará tanto los conocimientos teóricos adquiridos como su aplicación práctica. Se puede acompañar de preguntas de desarrollo sobre caso práctico.	0	30	30
	Total	25	50	75



7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/cctrabajo/contenido/estudios/masteres/rrhh/2018-19#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Métodos / Instrumentos	Pruebas de contenido teórico: exámenes y pruebas objetivas, de desarrollo, de respuesta corta, realizadas por los alumnos para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos
Criterios de Valoración	Nota de corte mínima 37% Prueba objetiva/TEST de dos o más opciones. No penalizan respuestas en blanco. Alternativa posible. Examen de desarrollo breve. Criterios: Precisión en las respuestas / Claridad expositiva / Estructuración de ideas
Ponderación	50
Métodos / Instrumentos	Pruebas de contenidos prácticos. Pruebas y ejercicios de ejecución de tareas, de escala de actitudes, preguntas sobre casos, etc.
Criterios de Valoración	• Nota de corte mínima 37% • Inclusión de todos los puntos acordados • Dominio y precisión para su formulación • Coherencia entre los elementos • Capacidad de análisis y síntesis
Ponderación	25
Métodos / Instrumentos	Informes de prácticas: trabajos escritos, portafolios con independencia de que se realicen individual o grupalmente
Criterios de Valoración	Calidad y ajuste al proceso de simulación negociadora y a la naturaleza del conflicto y sus roles. Argumentario de la simulación adecuado.
Ponderación	15
Métodos / Instrumentos	Actividades de evaluación formativa en seminarios: registros de participación, de realización de actividades, simulaciones, cumplimiento de plazos, participación en foros
Criterios de Valoración	Presencia-participación en clases prácticas y sesiones de tutoría
Ponderación	10



Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/cctrabajo/contenido/estudios/masteres/rrhh/2018-19#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



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



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.

Bibliografía Complementaria



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



Vera, J.J. (2010). Grupos y equipos en las organizaciones. En MC Martínez, C.Paterna, J.J. Vera y MI Hombrados, *Dinámicas e intervención grupal*. Madrid: Síntesis.



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: McGrawHill



Redorta, J. (2007). *Entender el Conflicto. La forma como herramienta*. Barcelona:Paidós



Vinyamata, E. (2005). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.



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.



Turner, M.E. (Ed.) (2012). *Groups at work. Theory and Research*. London: LEA. (AGOTADO)



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



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



Ury, W.L. (2005). *Alcanzar la paz. Resolución de Conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós.



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

11. Observaciones y recomendaciones

La materia se imparte como dos dimensiones (conflicto + resolución negociada de conflictos) aunque muy relacionadas en sus contenidos y procesos. Se requiere cubrir ambas para superar la materia. L@s estudiantes con dificultades de asistencia tienen que consultar vías alternativas de cubrir objetivos, para no perder las calificaciones ligadas a participación. L@s estudiantes deberán actualizarse en su trabajo autónomo a los conocimientos básicos sobre teoría del conflicto en caso de carecer de ellos.

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.”