



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2018/2019
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
N.º 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

Coordinación de la asignatura JOSE ANTONIO RUIZ HERNANDEZ	Área/Departamento	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL
	Categoría	PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD
	Correo Electrónico /	jaruiz@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: Sí



Grupo de Docencia: 2 Coordinación de los grupos:2	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Segundo Cuatrimestre	Lunes	09:30- 11:30	868884049, Facultad de Psicología B1.4.037	Se ruega cita previa en jaruiz@um.es
		Segundo Cuatrimestre	Jueves	11:30- 13:30	868884049, Facultad de Psicología B1.4.037	Se ruega cita previa en jaruiz@um.es
MARIA JOAQUINA GUERRERO ESCUSA Grupo de Docencia: 2	Área/Departamento	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mariague@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	
		Primer Cuatrimestre	Martes	11:30- 13:00	868889427, Facultad de Psicología B1.4.046	
		Segundo Cuatrimestre	Lunes	12:00- 13:00	868889427, Facultad de Psicología B1.4.046	
PEDRO FRANCISCO ORTIZ GONZALEZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pedroortiz@um.es Tutoría Electrónica: Sí				



Coordinación de los grupos:1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	11:00- 12:00	868888710, Facultades de Ciencias del Trabajo y Trabajo Social B1.-2.008	Se recomienda avisar al profesor oportunamente para evitar esperas innecesarias
		Anual	Miércoles	11:00- 12:00	868888710, Facultades de Ciencias del Trabajo y Trabajo Social B1.-2.008	Se recomienda avisar con antelación para evitar esperas innecesarias
CARMEN YAGO ALONSO	Área/Departamento	PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA SOCIAL				
Grupo de Docencia: 3 Coordinación de los grupos:3	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	Observaciones
		Segundo Cuatrimestre	Miércoles	17:00- 20:00		Se ruega reservar cita previa (cyalonso@um.es).

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

No consta

3.2 Recomendaciones

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 Básicas

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

4.2 Competencias de la titulación

- CG3. Tener capacidad para la resolución de problemas y tomar decisiones en el área de relaciones laborales y recursos humanos.
- CG5. Tener capacidad crítica y autocrítica en el ámbito de las relaciones laborales y recursos humanos..
- CE6. Tener conocimientos de psicología del Trabajo y técnicas de negociación.
- CE15. Realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y tiempos de trabajo.



- CE16. Ser capaz de participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos.
- CE18. Saber participar, coordinar y desarrollar grupos de personas y equipos de trabajo.
- CE19. Saber realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales..
- CE20. Saber asesorar a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados.
- CE30. Saber interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales aplicando conocimientos a la práctica.
- CE33. Saber comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

4.3 Competencias transversales y de materia

- Competencia 1. CT1: Ser capaz de expresarse correctamente en español en su ámbito disciplinar.
- Competencia 2. CT2: Comprender y expresarse en un idioma extranjero en su ámbito disciplinar, particularmente el inglés.
- Competencia 3. CT4: Considerar la ética y la integridad intelectual como valores esenciales de la práctica profesional.
- Competencia 4. CT5: 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.

5. Contenidos

Bloque 1: ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO SOCIOLABORAL

TEMA 1. Concepción y contexto del conflicto.

TEMA 2. Fuentes y factores de tensión y conflicto en RRL y RRHH

Bloque 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. NEGOCIACIÓN

TEMA 3. La negociación. Aspectos básicos y conceptuales. Planificación

TEMA 4. Estrategias de negociación

Bloque 3: RESOLUCIÓN CON INTERVENCIÓN DE TERCEROS. MEDIACIÓN

TEMA 5. Enfoques e Intervenciones de mediación

TEMA 6. Formación y deontología de los mediadores.

PRÁCTICAS

Práctica 1. Percepción de personas. Capacidades para escucha interna y externa.: Relacionada con los contenidos Tema 1 y Tema 2

Práctica 2. Definición de la propia posición y encuadre de situaciones de antagonismo.: Relacionada con los contenidos Tema 1 y Tema 2

Práctica 3. Estilos de respuesta a situaciones conflictiva y afrontamiento. : Relacionada con los contenidos Bloque 2, Tema 1, Tema 2 y Tema 3



Práctica 4. Detección y análisis de elementos en un conflicto : Relacionada con los contenidos Tema 1, Tema 2 y Tema 3

Práctica 5. Opciones y alternativas en el diálogo para la resolución de conflictos.: Relacionada con los contenidos Tema 2, Tema 3, Tema 4 y Tema 5

Práctica 6. Habilidades básicas de una negociación. : Relacionada con los contenidos Tema 3 y Tema 4

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

6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF1: Exposición teórica / seminario	MD1.1: Actividades de clase expositiva: exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se analizan ejemplos, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	30		30
AF2: Tutorías.	MD3.1: Tutorías en grupo: sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos.	6		6
AF3: Resolución de problemas / Estudio de Casos / Exposición y discusión de trabajos.	MD1.2: Actividades de clase práctica de aula: actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.	20		20



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF6: Trabajo autónomo del alumno.			90	90
AF7: Prácticas de campo	MD1.2: Actividades de clase práctica de aula: actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.	4		4
	Total	60	90	150

7. Horario de la asignatura

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

8. Sistema de Evaluación

Métodos / Instrumentos	Pruebas escritas (exámenes): pruebas objetivas, de desarrollo, de respuesta corta, de ejecución de tareas, de escala de actitudes... realizadas por los alumnos para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos.
Criterios de Valoración	Pruebas objetivas, de desarrollo, de respuesta corta, de ejecución de tareas, de escala de actitudes... realizadas por los alumnos para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos.
Ponderación	75



Métodos / Instrumentos	Pruebas orales (exámenes): entrevistas de evaluación, preguntas individualizadas... planteadas para valorar los resultados de aprendizaje previstos en la materia
Criterios de Valoración	Trabajos escritos, portafolios... con independencia de que se realicen individual o grupalmente (Ver observaciones)
Ponderación	25

Fechas de exámenes

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

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



De Diego, R. y Guillén, C. (2010). Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. 3ª Edición. Madrid: Pirámide.



Matás, M. (2017). El universo del lenguaje en mediación. Madrid: Círculo Rojo.



Munduate, L. y Medina, F.J. (Coords.).(2011). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Pirámide.



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

Bibliografía Complementaria



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



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 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.
-  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. (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. M.D. Dunnette, & L.M. Hough (eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (651-717). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.



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

11. Observaciones y recomendaciones

Respecto a las herramientas de evaluación, aparece la SE2 (Pruebas orales (exámenes): entrevistas de evaluación, preguntas individualizadas...), cuando debería ser la SE3 (Informes escritos, trabajos y proyectos). Esta incidencia técnica está en proceso de resolución.

Los criterios de evaluación podrán tener notas de corte para que sean superados.

Los alumnos repetidores podrán hacer los trabajos y actividades propuestas de forma individual.

Los alumnos con dificultades de asistencia deberán consultar al profesorado.

El posible que se plantee el desarrollo de experimentos, actividades de investigación o trabajos de campo de carácter voluntario que supondrán una bonificación sobre la nota final (máximo 1 punto), que se aplicará a partir de una nota mínima de 4,5.

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos para un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones curriculares individualizadas de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.