

Gestión del Conflicto

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
UNIVERSIDAD DE HUELVA

MODALIDAD PRESENCIAL

A) DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

NOMBRE: Gestión del Conflicto

NOMBRE (en inglés): Conflict Management

CÓDIGO: 515113209

AÑO DE PLAN DE ESTUDIO: 2013

TIPO (básica/común): Común

Créditos ECTS: 6

Horas anuales: 150

CURSO: 2º

CUATRIMESTRE: Segundo

B) DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

PROFESOR/PROFESORA (CCOORDINACIÓN ASIGNATURA): Yolanda Navarro Abal

CENTRO/DEPARTAMENTO: FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO / Departamento de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación.

ÁREA DE CONOCIMIENTO: Psicología Social

Nº DESPACHO: 3.13

E-MAIL:

Yolanda.navarro@dpsi.uhu.es

TLF: 959219544

URL WEB:

MARCO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO: 48 horas excluyendo fines de semana y festivos

HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	10.00h.-14.00h. 16.00h.- 18.00h.			

PROFESOR/PROFESORA: A CONTRATAR

CENTRO/DEPARTAMENTO: FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO / Departamento de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación.

ÁREA DE CONOCIMIENTO: Psicología Social

Nº DESPACHO:

E-MAIL:

TLF:

URL WEB:

MARCO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO: 48 horas excluyendo fines de semana y festivos

HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	10.00h.-14.00h. 16.00h.- 18.00h.			

C) DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

1. Idioma en que se imparte la materia: Castellano

2. Contenidos

TEMA 1. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

TEMA 2. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

TEMA 3. LA NEGOCIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

TEMA 4. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

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

TEMA 6. ACOSO Y CONFLICTO: DOS PROCESOS DIFERENTES VERSUS DOS INTERVENCIONES DISTINTAS

3. Prerrequisitos y recomendaciones

Prerrequisitos: ninguno

Recomendaciones:

- Conocimientos básicos en informática y navegación de Internet
- Conocimiento de segundo idioma, preferentemente inglés
- Realización de las actividades transversales propuestas en el centro:

4. Medidas previstas para responder a necesidades educativas especiales

El alumnado que requiera la implementación de necesidades educativas especiales deberán entrevistarse a principio de curso con el profesorado de la asignatura para estudiar y aplicar las medidas necesarias y, de esta forma, facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

5. Sentido de la materia en el perfil de la titulación

La gestión de conflictos, además de constituir una herramienta propia de la psicología del trabajo, es un elemento transversal necesario en el alumnado que curse el Grado de RRLL y RRHH. El profesional de recursos humanos, de gestión, mediación e intervención en el mercado de trabajo, de prevención riesgos laborales, de auditoría sociolaboral, así como el de las administraciones públicas y el de la enseñanza necesita saber gestionar un conflicto. Con esta asignatura se pretende acercar al estudiantado a los conceptos de conflicto, negociación y mediación, así como a las estrategias necesarias para su uso. Se va a enfatizar su aplicación en el mundo de trabajo, aunque se mostrará la gestión de conflicto y las herramientas de negociación en otros ámbitos como el político o el social. Mediante el aprendizaje de las estrategias de gestión de conflictos el alumnado desarrollará diversas competencias y especialmente se potenciarán dos: resolución de problemas y trabajo en equipo

6. Competencias

- **Genéricas:**
 - (CG2): Capacidad de organización y planificación.
 - (CG2.2): Capacidad de resolver problemas con información Cualitativa y Cuantitativa.
 - (CG2.3): Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica en sus diversos ámbitos de actuación.
 - (CG7): Capacidad de gestión de información
 - (CG9): Capacidad de autocontrol, perseverancia, empatía, flexibilidad y un compromiso ético para colaborar en la consecución de una sociedad más justa.
 - (CG10): Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico.
 - (CG11): Capacidad de generar nuevas ideas.
 - (CG13): Habilidades en las relaciones interpersonales.
 - (CG14): Trabajo en Grupo.
 - (CG15): Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar.
 - (CG16): Capacidad de comunicación con otras áreas de conocimiento.
- **Específicas:**
- **Competencias Específicas Disciplinarias Cognitivas (Saber):**
 - (CE5): Aplicar el conocimiento de psicología del Trabajo y Técnicas de negociación
- **Competencias Específicas Profesionales (Saber Hacer):**
 - (CE10): Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y

las técnicas adecuadas.

- (CE11): Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.
- (CE12): Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral.
- (CE13): Capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral.
- (CE17): Capacidad para dirigir grupos de personas.

▪ **Competencias Específicas Académicas (Ser):**

- (CE28): Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.
- (CE29): Aplicar los conocimientos a la práctica.
- (CE30): Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Competencias Específicas del Módulo Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación

- (CE.D.5): Capacidad para diagnosticar e intervenir en la cultura y el clima organizacional
- (CE.D.5): Capacidad para analizar y gestionar procesos psicosociales
- (CE.D.5): Capacidad para detectar, analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones
- (CE.D.5): Habilidades para la práctica de la negociación y la mediación

TRANSVERSALES

CT1 - Dominar correctamente la lengua española, los diversos estilos y los lenguajes específicos necesarios para el desarrollo y comunicación del conocimiento en el ámbito científico y académico.

CT2 - Desarrollo de una actitud crítica en relación con la capacidad de análisis y síntesis.

CT3 - Desarrollo de una actitud de indagación que permita la revisión y avance permanente del conocimiento.

CT6 - Promover, respetar y velar por los derechos humanos, la igualdad sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social, los valores democráticos, la igualdad social y el sostenimiento medioambiental.

7. Objetivos

- Analizar y reflexionar las aportaciones teóricas que desde la Psicología se realizan al estudio del conflicto y la negociación.
- Familiarizar al alumnado con la terminología básica de la materia.
- Capacitar al alumnado mediante 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 alumnado 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.

8. Metodología

Sesiones académicas teóricas:

Exposición y debate:

Tutorías especializada:

Sesiones académicas prácticas:

Visitas y excursiones:

Controles de lecturas obligatorias:

Otros (especificar):

Tutorías presenciales de manera e individualizadas, para el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desarrollo y justificación:

El objetivo general de aprendizaje de esta asignatura es potenciar en el alumnado un aprendizaje constructivista en lo referente a la psicología de la gestión 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 adecuada e idóneamente su profesión dentro de este ámbito de trabajo. Para todo ello se utilizará una metodología diversa en 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 su propia elaboración.

Para alcanzar los objetivos mencionados, se emplearán, entre otros, los siguientes procedimientos didácticos: lecciones magistrales, exposiciones y debates en clase, lecturas, ejercicios prácticos, aprendizaje cooperativo, tutorías especializadas, trabajos del alumno, exámenes escritos.

La metodología de la asignatura se adaptará a la modalidad presencial, realizando una sistematización de contenidos en clase contando con el apoyo proporcionado por la plataforma telemática, combinado con ejemplos prácticos, vídeos formativos, y otro material para proporcionar al alumnado todas las herramientas para un aprendizaje a presencial con apoyo e-learning.

Para la impartición de la asignatura y el desarrollo de la metodología teórica y práctica, se hará uso de las herramientas que se encuentran disponibles en la plataforma Moodle. De esta forma, los foros de debate, así como otras actividades, serán una metodología esencial para cumplir con los objetivos de esta asignatura, y se podrán realizar tanto en las clases presenciales como a través de la plataforma de la asignatura.

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

- a) Lecciones magistrales. El profesorado 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 alumnado 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 el alumnado tendrá 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 las técnicas de negociación, 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 alumnado a la psicología aplicada de la negociación 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 le suscita al alumno, desde la visión del profesional que trabaja a diario en esta disciplina.
- g) Dinámicas de grupo: Se podrán emplear a nivel presencial en las clases, o de manera virtual a través de herramientas específicas para esta tipología de trabajo online, con el objetivo general de fomentar el trabajo en grupo y la resolución de problema en equipos de trabajo. A su vez, serán seleccionadas cada una de ellas en función de cada situación problema y los objetivos a alcanzar.

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 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.

9. Bloques temáticos

BLOQUE TEMÁTICO I: EL CONFLICTO

BLOQUE TEMÁTICO II: NEGOCIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

BLOQUE TEMÁTICO III: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

BLOQUE TEMÁTICO IV: FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

10. Referencias bibliográficas

Manuales de la Asignatura:

- 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.

Bibliografía Complementaria:

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. 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 Dauder, S. y Domínguez, R. (2002). ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO EN LAS RELACIONES LABORALES. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 2002/50.
- García, S. y Domínguez, R. (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.
- Redorta, J. (2004). CÓMO ANALIZAR LOS CONFLICTOS. LA TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS COMO HERRAMIENTA DE MEDIACIÓN. Barcelona: Paidós.
- Van de Vliert, E. (1998). *Conflict and conflict management*. En P. J. D. Drenth, H. Thierry y C. J. d De Wolf (eds.), HANDBOOK OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY. vol. 3 Personnel Psychology (2ª ed., 357-376). Hove: Psychology Press.
- Vinyamata, E. (1999). MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Barcelona: UOC.

11. Enlaces generales:

<http://www.fundacionmediara.es/>
<http://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz>
<http://journals.sagepub.com/home/jcr>
<https://revistademediacion.com/>
<http://hablamosdemediacion.es/>
http://revistalatrampa.com.ar/contenidos/larevista_tapa.php

12. Sistema de evaluación:

Examen:	Evaluación continua:	Preparación y exposición de lecturas:	Trabajo práctico:	Otros:
x	x		x	

SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de Evaluación de la asignatura se ajusta a lo especificado en la Normativa General de Evaluación de la Universidad de Huelva

http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Textos_Pagina_Normativa/Normativa_2019/Rgto_evaluacion_grado_mofs_ccgg_19_03_13.pdf

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

Contenidos teóricos 60%

Contenidos prácticos 40%

La evaluación de la asignatura se llevará a cabo en dos modalidades, evaluación continua y evaluación única final.

Evaluación continua: Convocatorias I (junio), II (septiembre) y III (diciembre)

En esta modalidad (modalidad de evaluación preferente de la asignatura), se utilizarán las siguientes técnicas de evaluación, con su correspondiente ponderación en la calificación final:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
Examen o prueba escrita objetiva de los contenidos teóricos	60%
Participación en 3 foros de la asignatura	20%
Realización de 1 Estudio de Caso	20%

Dichas técnicas serán aplicadas siguiendo los siguientes criterios:

1. La evaluación de los contenidos teóricos se realizará mediante un único examen final basado en el material de estudio recomendada en cada tema y que se encuentra en la plataforma. 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”: $(A-E/n-1)$. 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 y 30 minutos. Este examen permitirá la evaluación del alumnado en relación a los contenidos teóricos abordados a lo largo de la asignatura.
2. Una parte de los contenidos prácticos desarrollados serán evaluados a través de la realización, de forma individualizada, de aportaciones de calidad en los 3 foros de análisis y discusión planteados durante el desarrollo de la asignatura en la plataforma. Esta participación deberá atenerse a las instrucciones planteadas por el docente con anterioridad a la realización de la actividad, y que estarán visibles para el alumnado en la plataforma de la asignatura, así como en los plazos establecidos. En su evaluación se valorará la capacidad para relacionar conceptos y teorías tratadas en la asignatura, establecer ideas innovadoras, originales, coherentes y sustentadas, así como la utilización de otras fuentes de carácter científico que no provengan directamente del temario de la asignatura. De la misma manera, se tendrá especialmente en cuenta la expresión escrita y ortografía. Para computar en la calificación final, se deberá obtener una calificación mínima de 5 sobre 10 (ponderada, de 1 sobre 2).

3. Otra parte de la evaluación de contenidos prácticos corresponde a la elaboración de un Estudio de Caso presentado en clase por el docente. El Estudio de Caso se elaborará en las clases presenciales, con apoyo tutorizado del profesorado, haciendo uso del apoyo virtual, y a partir de un material disponible en la plataforma Moodle, debiendo ser entregado en el plazo acordado entre alumnado y el profesorado de la asignatura. En su evaluación se valorará el análisis e integración de los conceptos y teorías más relevantes de la asignatura, y su adecuada transferencia al contexto laboral simulado en el caso expuesto. De la misma manera, se tendrá especialmente en cuenta la expresión escrita y ortografía, así como la adecuación del caso a los criterios de elaboración establecidos por los docentes y que los alumnos tendrán por escrito en la plataforma con carácter previo a la realización del Estudio de Caso. Un trabajo presentado con más de 3 faltas de ortografías, y cuya comprensión lectora sea inadecuada, será motivo de suspenso, así como la falta de los requisitos recogidos como obligatorios en la rúbrica que el alumnado tendrá colgada en la plataforma para su conocimiento y adecuado seguimiento de la asignatura.
4. La calificación final del alumnado será la suma de las calificaciones obtenidas en el examen de contenidos teóricos (60%), en los foros (20%) y en el estudio de caso (20%); para poder computar en la nota final de la asignatura, los tres apartados han de aprobarse independientemente (nota ≥ 3 en el caso del examen teórico y ≥ 1 en los foros y en el estudio de caso); en caso contrario, la calificación será de suspenso. No obstante, si el examen teórico ha sido superado en la convocatoria de junio (convocatoria I), la calificación obtenida se reservará para la convocatoria de septiembre (convocatoria II) y, si se diese el caso, la de diciembre (convocatoria III). En el caso de las actividades prácticas (foros y estudio de caso), para que la calificación sea reservada en la convocatoria de septiembre y, en su caso, en diciembre, deben estar superadas ambas actividades (foros y estudio de caso).

En la convocatoria de septiembre, las técnicas y criterios de evaluación serán los mismos utilizados en febrero. Con respecto a la convocatoria III (diciembre), sólo el alumnado que en las convocatorias del curso anterior haya sido evaluado en evaluación continua y hayan superado la parte práctica (en caso contrario, deberá seguir necesariamente la evaluación única final), debiendo así presentarse solamente a la teoría, en caso de haberla superado el curso anterior.

En el caso de que el número de estudiantes que reúnan los méritos para obtener la calificación de Matrícula de Honor exceda el 5% de matriculados/as en la asignatura, la concesión de la misma estará condicionada a la superación de una prueba que consistirá en el desarrollo por escrito de cinco cuestiones de contenidos teórico-prácticos en base al estudio de material complementario que será facilitado por el profesorado de la asignatura.

Evaluación única final: Convocatoria I, II, III y convocatoria extraordinaria para la finalización del título

El alumnado podrá optar por la evaluación final única recogida en el Reglamento de Evaluación para las titulaciones de Grado y Máster Oficial de la UHU.

En las convocatorias I y II, para acogerse a la evaluación única final será imprescindible que el/la estudiante remita un correo electrónico a la docente de la asignatura en las dos primeras semanas de impartición de la misma, solicitando dicha modalidad de evaluación (en caso contrario, se asumirá la evaluación continua). En el caso de la convocatoria extraordinaria para la finalización del título, ésta será la única modalidad de evaluación de la asignatura.

Las técnicas a utilizar en la evaluación única final son las siguientes:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
Examen de los contenidos teóricos	60%
Examen de los contenidos prácticos	40%

Dichas técnicas serán aplicadas siguiendo los siguientes criterios:

1. 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”: $(A-E/n-1)$. 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 y 30 minutos. Este examen permitirá la evaluación del alumnado en relación a los contenidos teóricos abordados a lo largo de la asignatura.

2. Contenidos prácticos. El 40% restante de la evaluación será efectuada mediante la realización de un examen final que constará, por un lado, de un examen de contenidos prácticos (40%), que valorará las competencias específicas de esta asignatura. 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.

En el caso de la convocatoria extraordinaria para la finalización del título, ésta será la única modalidad posible de evaluación de la asignatura.

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

No se llevará a cabo ninguna media de ambos exámenes, siendo obligatorio que ambas partes estén superadas. No obstante, si el examen teórico o práctico ha sido superado en la convocatoria de junio (convocatoria I), la calificación obtenida se reservará para la convocatoria de septiembre (convocatoria II) y, si se diese el caso, la de diciembre (convocatoria III).

OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- Una actitud inadecuada en el aula o mediante las herramientas telemáticas usadas en el desarrollo de la asignatura, podrá ser motivo de suspenso, siempre aplicando las herramientas normativas disponibles en el reglamento de evaluación vigente.
- Cuando en las pruebas de evaluación el alumnado se encuentre hablando o copiando con otro compañero, será motivo de suspenso, siempre aplicando las herramientas normativas disponibles en el reglamento de evaluación vigente.
 - El plagio de cualquier prueba de evaluación o actividad llevada a cabo en el transcurso de la asignatura, tales como participación en foros, resolución de casos, etc. será directamente motivo de suspenso. Asimismo, será puesto a disposición del órgano competente para su estudio y posible sanción.
 - No se establece ninguna opción para poder optar a una subida de la nota obtenida en las diferentes pruebas de evaluación establecida oficialmente.
 - Para la obtención de matrícula de honor se atenderá a la normativa vigente.

En la evaluación de esta asignatura se aplicarán los acuerdos asumidos en claustro que se exponen a continuación:

- Tener en cuenta las faltas de ortografía y las expresiones incorrectas utilizadas por los/as alumnos/as en los trabajos y exámenes. Se propone incluir en las fichas de las asignaturas que en los exámenes y trabajos se restará 0,2 puntos por cada falta de ortografía.
- Para las actividades transversales, la asistencia y el aprovechamiento de las mismas se valorarán en cada asignatura, por ejemplo, con 0,1 puntos sobre la calificación final. Téngase en cuenta que todas las asignaturas dedican una hora de trabajo del alumno a las actividades transversales organizadas para el curso académico. Independientemente, en una asignatura puede ser programada alguna actividad transversal más a criterio del profesor.

D) ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DURANTE EL CURSO.

13. Distribución del número de horas de trabajo del alumno:

Segundo cuatrimestre	Número de horas	Créditos
CON SUPERVISIÓN DEL PROFESOR	45	1.8
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de teoría 	16	0.64

**Segundo Cuatrimestre
Curso Académico
2020/2021**

• Desarrollos prácticos	12	0,48
• Clases teórico-prácticas presencial o por videoconferencia	6	0,24
• Tutorías en grupos muy reducidos o individualizadas	8	0,32
• Realización de Exámenes	2	0,08
• Otras (<i>especificar</i>) Actividades transversales	1	0,04
TRABAJO PERSONAL DEL ALUMNO. ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y ESTUDIO	105	4,2
• Elaboración de trabajos, ejercicios u otras actividades dirigidas	44	
• Programación/Experimentación u otros trabajos con ordenador	20	
• Lecturas recomendadas, actividades en biblioteca o similar	20	
• Preparación de presentaciones orales, debates o similar	15	
• Asistencia a charlas, exposiciones u otras actividades recomendadas	6	
Nº TOTAL DE HORAS PRIMER SEMESTRE	150	6

14. Cronograma semanal del trabajo de los estudiantes con el profesor:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://www.uhu.es/erel/?q=estudios-gradopresencial>

15. Calendario de exámenes:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://www.uhu.es/erel/?q=estudios-gradopresencial>

IMPORTANTE:

Para la convocatoria ordinaria I o de curso, el calendario de exámenes del curso, de todas las asignaturas, salvo las optativas, está diseñado en la modalidad de **DOBLE VUELTA**, que a su vez se establece igualmente como **CALENDARIO DE INCIDENCIAS**. De esta forma deberán tenerse en cuenta las siguientes circunstancias:

1.- Cada asignatura (presencial y virtual juntas) ofrece dos posibles fechas de examen, y los alumnos podrán elegir SOLO UNA de ellas; la que consideren mejor para sus intereses. Es decir, bajo ningún concepto se puede entender que el alumnado tiene derecho a realizar dos exámenes por asignatura.

2.- Si un alumno o alumna se presentara en la primera de las fechas, y una vez visto el examen considera que no lo va a realizar, **NO TENDRÁ DERECHO A PRESENTARSE** a la segunda fecha de esa misma convocatoria.

Este sistema se ha diseñado para que sea el alumno el que organice su propio calendario de exámenes por convocatoria, de manera que concurra a aquellos exámenes que decida en la fecha que estime oportuno, pero ésta sólo podrá ser una. Todo lo anterior elimina por tanto, las situaciones en las cuales se puede solicitar examen de incidencia (al alumno se le ofrecen dos fechas por cada convocatoria).

4.- En la organización del calendario particular de exámenes por parte de cada alumna o alumno, éste deberá priorizar con carácter **absoluto** el hecho de evitar la coincidencia de exámenes en un mismo día (salvo que sea su deseo); pues decíamos que este sistema significa a su vez “un calendario de incidencias preestablecido”. Si a pesar de las diversas posibilidades, y por acumulación de exámenes de diferentes cursos, un alumno llegara a sufrir dicha circunstancia de coincidencia “no deseada”, deberá proceder a solicitar la correspondiente incidencia como marca el reglamento de la Universidad de Huelva, teniendo que demostrar que en la elaboración de su calendario de exámenes no tuvo otra posibilidad, y obviamente presentar en las asignaturas coincidentes, el certificado de haber realizado el examen.

5.- Para que el profesorado pueda organizar adecuadamente los espacios y –en su caso- el personal docente de apoyo a la realización del examen, con **15 días mínimo de antelación al inicio del calendario de exámenes**, los alumnos que pretendan presentarse a cada examen en la **primera** de las fechas propuestas, **deberán comunicar a cada profesor por el medio que éste indique (y que ofrezca garantías de acuse de recibo)**, su deseo de realizar el examen en esa “primera vuelta”. De este modo, quienes no lo comunicarán, realizarán el examen en la “segunda vuelta”.

Para las convocatorias ordinarias II (de recuperación de curso, septiembre) y III (recuperación de curso anterior, diciembre) se han elaborado sendos calendarios de exámenes por curso académico, con la rotación respecto al curso anterior y con las reglas habituales establecidas en Reglamento de la Universidad de Huelva en cuanto a posibles coincidencias de exámenes.

E) TEMARIO

15. 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
 - 1.4.1 Introducción
 - 1.4.2 Las personas
 - 1.4.3 El proceso
 - 1.4.4 El problema
- 1.5. Parámetros del conflicto
 - 1.5.1 Historia
 - 1.5.2 Escala/intensidad
 - 1.5.3 Necesidades psicológicas
 - 1.5.4 Desencadenantes del conflicto
 - 1.5.5 Percepciones
 - 1.5.6 El papel de los participantes no implicados.
- 1.6. La dinámica del conflicto
 - 1.6.1 Intensidad o escalada
 - 1.6.2 Estancamiento
 - 1.6.3 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. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

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

4.2. ¿Cómo detectar el engaño en los procesos de negociación?

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

4.4 Cultura y negociación

4.5. Características personales de los negociadores

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

5.1. Conciliación, Arbitraje y Conciliación

5.2. Proceso de Mediación

5.3. El Mediador

TEMA 6. ACOSO Y CONFLICTO: DOS PROCESOS DIFERENTES VERSUS DOS INTERVENCIONES DISTINTAS

6.1. El acoso laboral como indicadora de organizaciones disfuncionales.

MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

-Acceso a la plataforma virtual.

- Participación activa en foros y actividades propuestas en la plataforma.

- Pruebas de evaluación de las actividades.

ANEXO II
MODELO ANEXO GUIA DOCENTE PARA ADAPTACIÓN A LA DOCENCIA EN LOS
ESCENARIOS DE DOCENCIA A Y B PARA EL CURSO ACADÉMICO 2020-21

GRADO/MASTER EN RRLL Y RRHH			
Asignatura: GESTIÓN DE CONFLICTOS (presencial)			
Curso	2º	Cuatrimestre	2º
ESCENARIO A			
Adaptación del temario a la Docencia On-line			
<i>No procede adaptación del temario para la adquisición de competencias de la asignatura.</i>			
Adecuación actividades formativas y metodologías docentes			
Actividades Formativas	Formato (presencial/online)	Metodología docente Descripción	
Sesiones de teoría sobre los contenidos teóricos del programa	Online	Clases magistrales participativas realizadas a través de videoconferencia por Zoom.	
Sesiones prácticas en grupo reducido	Presencial	Clases prácticas en grupo reducido en el aula establecidas según el horario oficial de la asignatura.	
Trabajo autónomo y/o supervisado	Online	Por videoconferencia, email, y/o a través de los foros habilitados en Moodle.	
Tutorías individuales o grupales	Presencial/online	Si es posible, las tutorías individuales se realizarán de forma presencial en el horario establecido y con cita previa. Por videoconferencia, email, y/o a través de los foros habilitados en Moodle, las tutorías grupales.	
Adaptación sistemas de evaluación			
SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA			
Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test)	Presencial	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. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura.	60%

Debates	Online asíncrono	Realización, de forma individualizada, de aportaciones de calidad en los 3 foros de análisis y discusión planteados durante el desarrollo de la asignatura en la plataforma.	20%
Documentos propios	Online asíncrono	Elaboración de un Estudio de Caso presentado en mediante la plataforma Moodle por el docente.	20%
SISTEMA DE EVALUACIÓN ÚNICA FINAL			
Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test)	Presencial	La evaluación de los contenidos teóricos se llevará a cabo mediante un examen tipo test. Dicho examen constará de 50 ítems de opción múltiple de respuesta. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura.	70%
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test)	Presencial	Los contenidos prácticos serán evaluados mediante la realización de una prueba tipo test. El examen práctico constará de 25 ítems de opción múltiple de respuesta. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura.	30%

Las calificaciones de las partes superadas en la convocatoria ordinaria I, tanto en evaluación continua como en evaluación única final, se reservarán para la convocatoria II. El/la estudiante sólo deberá presentarse y/o entregar la parte suspensa la cual, una vez superada, se sumará a las calificaciones obtenidas en la convocatoria I.

ESCENARIO B

Adaptación del temario a la Docencia On-line

No procede adaptación del temario para la adquisición de competencias de la asignatura

Adecuación actividades formativas y metodologías docentes

Actividades Formativas	Formato (presencial/online)	Metodología docente Descripción
Sesiones de teoría sobre los contenidos teóricos del programa	Online	Clases magistrales participativas realizadas a través de videoconferencia por zoom.
Sesiones prácticas en grupo reducido	Online	Clases prácticas en grupo reducido realizadas a través de la plataforma zoom.
Trabajo autónomo y/o supervisado:	Online	Mediante videoconferencia, email, y/o a través de los foros habilitados en Moodle.
Tutorías individuales o grupales	Online	Mediante videoconferencia, email, y/o a través de los foros habilitados en Moodle, las tutorías grupales.

Adaptación sistemas de evaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA

Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test) de contenidos teóricos	Online síncrono	La evaluación de los contenidos teóricos se llevará a cabo mediante un examen tipo test. Dicho examen constará de 50 ítems de opción múltiple de respuesta. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura. Esta prueba se desarrollará a través de la herramienta de la plataforma Moodle "Cuestionario".	50%
Debates	Online asíncrono	Realización, de forma individualizada, de aportaciones de calidad en los 3 foros de análisis y discusión planteados	20%

		durante el desarrollo de la asignatura en la plataforma		
Documentos propios	Online asíncrono	Elaboración de un Estudio de Caso presentado en la plataforma virtual por el docente. Se deberá entregar en tiempo y forma mediante la herramienta de metodología "tarea" de Moodle.	20%	
Asistencia, participación y seguimiento de prácticas	Online	Se registrará la asistencia y participación en las sesiones prácticas virtuales	10%	
SISTEMA DE EVALUACIÓN ÚNICA FINAL				
Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje	
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test) de contenidos teóricos	Online síncrono	La evaluación de los contenidos teóricos se llevará a cabo mediante un examen tipo test. Dicho examen constará de 50 ítems de opción múltiple de respuesta. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura.	70%	
Cuestionario de evaluación. Prueba objetiva (tipo test) de contenidos prácticos	Online síncrono	Los contenidos prácticos serán evaluados mediante la realización de una prueba tipo test. El examen práctico constará de 25 ítems de opción múltiple de respuesta. Los criterios de corrección y duración de la prueba se establecen según lo determinado en la guía docente de la asignatura.	30%	

Las calificaciones de las partes superadas en la convocatoria ordinaria I, tanto en evaluación continua como en evaluación única final, se reservarán para la convocatoria II. El/la estudiante sólo deberá presentarse y/o entregar la parte suspensa la cual, una vez superada, se sumará a las

calificaciones obtenidas en la convocatoria I.

EN TODOS LOS ESCENARIOS SE RESPETARÁN LAS ESPECIFICACIONES LLEVADAS A CABO EN LA GUÍA DOCENTE, TAL COMO OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN, ACUERDOS DE CLAUSTRO, PLAGIO, ACTITUDES, ETC. ASÍ COMO TODO LO REFERENTE AL RESTO DE LOS APARTADOS DE LA GUÍA DOCENTE.