



FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DEL DEPORTE
GUIA DOCENTE

CURSO 2023-24

GRADO EN PSICOLOGÍA

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:

ABORDAJE PSICOSOCIAL DEL CONFLICTO

Denominación en Inglés:

Psychosocial approach to conflict

Código:

202310302

Tipo Docencia:

Presencial

Carácter:

Optativa

Horas:

	Totales	Presenciales	No Presenciales
Trabajo Estimado	150	45	105

Créditos:

Grupos Grandes	Grupos Reducidos			
	Aula estándar	Laboratorio	Prácticas de campo	Aula de informática
4.443	1.557	0	0	0

Departamentos:

PSICOLOGIA SOC., EVOLUTIVA Y DE LA EDUC.

Áreas de Conocimiento:

PSICOLOGIA SOCIAL

Curso:

3º - Tercero

Cuatrimestre

Primer cuatrimestre

DATOS DEL PROFESORADO (*Profesorado coordinador de la asignatura)

Nombre:	E-mail:	Teléfono:
* Yolanda Navarro Abal	yolanda.navarro@dpsi.uhu.es	959 219 544

Datos adicionales del profesorado (Tutorías, Horarios, Despachos, etc...)

Martes: 10.00h-16.00h

Despacho 3.13, Facultad de CC del Trabajo

TUTORÍAS: <http://uhu.es/fedu/?q=facultad-departamentos>

HORARIOS: <http://uhu.es/fedu/index.php?q=iacademica-grapsic&op=horarios>

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descripción de Contenidos:

1.1 Breve descripción (en Castellano):

El conflicto: niveles de análisis, círculo del conflicto, estructura, parámetros, dinámica. El conflicto y la optimización del rendimiento.

Gestión de conflicto: aspecto contextuales, gestión estructural y conductual del conflicto, experiencia de conflicto (aspectos emocionales de la gestión del conflicto); estilos de gestión del conflicto. Técnicas de gestión del conflicto; negociación, arbitraje, conciliación y mediación.

La negociación: fases, preparación, estrategias de negociación (distributivas e integrativas), elementos en el proceso negociador, la comunicación en la gestión de conflictos. Importancia de la gestión del conflicto en diferentes contextos: organizaciones, familiar, escolar, comunitario e intercultural.

1.2 Breve descripción (en Inglés):

The conflict: levels of analysis, conflict circle, structure, parameters, dynamics. Conflict and performance optimization.

Conflict management: contextual aspects, structural and behavioral conflict management, conflict experience (emotional aspects of conflict management); conflict management styles. Conflict management techniques; negotiation, arbitration, conciliation and mediation.

Negotiation: phases, preparation, negotiation strategies (distributive and integrative), elements in the negotiation process, communication in conflict management. Importance of conflict management in different contexts: organizations, family, school, community and intercultural.

2. Situación de la asignatura:

2.1 Contexto dentro de la titulación:

Módulo: BASES SOCIALES DE LA CONDUCTA

Año del plan de estudio: 2010

Carácter: OPTATIVA

Curso académico: 2022-2023

Créditos: 6

Semestre: 5ª

Idioma de impartición: castellano

2.2 Recomendaciones

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

3. Objetivos (resultado del aprendizaje, y/o habilidades o destrezas y conocimientos):

- Adquirir una comprensión integral del conflicto.
- Conocer y aplicar estrategias de gestión del conflicto.
- Desarrollar habilidades y destrezas para la gestión de conflicto.
- Saber evaluar el proceso y los resultados de intervención en la gestión de conflicto.

4. Competencias a adquirir por los estudiantes

4.1 Competencias específicas:

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.

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.

4.2 Competencias básicas, generales o transversales:

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 Master y/o Doctorado que les proporcionen una formación avanzada dirigida a la especialización académica, profesional o investigadora en el ámbito de la psicología.

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.

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.

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.

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.

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.

CT5: Dominar las estrategias para la búsqueda activa de empleo y la capacidad de emprendimiento.

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

5. Actividades Formativas y Metodologías Docentes

5.1 Actividades formativas:

- Clases en grupo grande: Clases expositivas, participación en debates y coloquios, y actividades de evaluación (por escrito u oralmente, de manera individual o en grupo).

- Clases en grupo reducido: Prácticas (en el aula de clase, el laboratorio, el aula de informática, etc.) y actividades externas (asistencia a conferencias, instituciones, etc.).

- Trabajo autónomo y/o supervisado: tutorías individuales o en grupo, autoevaluaciones, uso de foros virtuales, resolución de ejercicios, búsquedas bibliográficas y documentación, lectura y análisis de documentos, diseño o planificación de investigaciones, elaboración de informes individuales o en grupo, etc.

5.2 Metodologías Docentes:

- Clase teórica: magistral, expositiva, resolución de problemas, debates, etc.
- Clases prácticas: (en el aula de clase, el laboratorio, el aula de informática, etc.); análisis de casos o problemas; visitas o excursiones; análisis de materiales documentales (lecturas, material audiovisual, etc.).
- Tutorías especializadas; dirección de seminarios; dirección de trabajos individuales o en grupo, etc.

5.3 Desarrollo y Justificación:

La metodología que se desarrolla en esta asignatura tiene un carácter activo mediante los siguientes métodos didácticos:

- Clases teóricas: se llevará a cabo una exposición de forma sistemática del programa de la asignatura. Sobre el contenido del temario se llevarán a cabo debates y exposición por parte del alumnado del contenido de la asignatura.
- Clases prácticas: se trata de aplicar los conocimientos teóricos a la resolución de casos y problemas concretos.
- Tutorías especializadas: tienen como objeto el acompañamiento, supervisión y orientación del trabajo del alumnado.

6. 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
- 1.5. Parámetros 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
- 2.4. Aspectos emocionales en la gestión del conflicto

TEMA 3. LA NEGOCIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- 3.1. Fases de la negociación
- 3.2. Estrategias de negociación
- 3.3. Los límites de la negociación

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
 - 4.1.7. Componentes de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal
- 4.2. La comunicación persuasiva: factores de persuasión. La escuela de Yale
- 4.3. 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.

7. Bibliografía

7.1 Bibliografía básica:

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.

7.2 Bibliografía complementaria:

Referencias bibliográficas

- 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*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

- Feliu, J. y Lajeunesse, S. (2002). *Dinámica y Gestión del Conflicto: la perspectiva Psicosocial*. Barcelona: UOC.

- García, S. y Domínguez, R. (2002). *Aspectos psicosociales del conflicto en las Relaciones laborales*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

- 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. Dreenth, H. Thierry y C. J. 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.

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

8. Sistemas y criterios de evaluación

8.1 Sistemas de evaluación:

- Examen o prueba escrita u oral.
- Otras pruebas de evaluación (evaluación continua, exposiciones, trabajos, prácticas, asistencia, etc.).

8.2 Criterios de evaluación relativos a cada convocatoria:

8.2.1 Convocatoria I:

Evaluación continua:

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%
Informe sobre la mediación de un conflicto	20%
Realización de un 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. Evaluación de los contenidos prácticos:

- Una parte de los contenidos prácticos desarrollados serán evaluados a través de la realización, de forma individualizada, de un informe sobre la mediación de un conflicto laboral planteado durante el desarrollo de la asignatura. 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).

- 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, debiendo ser entregado en el plazo establecido. 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.

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 el informe 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 I, la calificación obtenida se reservará para la Convocatoria II. En el caso de las actividades prácticas (informe y estudio de caso), para que la calificación sea reservada en la Convocatoria II deben estar superadas ambas actividades (informe sobre mediación laboral y estudio de caso).

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.

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.

Asimismo, en la evaluación de esta asignatura se aplicarán los criterios que se exponen a continuación:

1. 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.

2. Para las actividades transversales, el profesorado podrá (no obligatorio) tener en cuenta la asistencia y el aprovechamiento de las mismas, por ejemplo, con 0,1 puntos sobre la calificación final.

8.2.2 Convocatoria II:

Se desarrollará siguiendo las técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria I.

En esta convocatoria, si cualquiera de los dos apartados eliminatorios (examen de contenidos teóricos y parte práctica (informe sobre mediación laboral y estudio de caso)) ha sido superado en la Convocatoria I, la calificación obtenida se reservará para la convocatoria II, si así lo solicita el alumnado, debiendo el/la estudiante superar sólo la parte suspensa en la Convocatoria I.

8.2.3 Convocatoria III:

Se desarrollará siguiendo las técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria de Evaluación Única final. En esta convocatoria el alumnado deberá presentarse a la totalidad de las partes evaluables, es decir, parte teórica y práctica, independientemente de que alguna de ellas haya sido superada en la Convocatoria I.

8.2.4 Convocatoria extraordinaria:

Se desarrollará siguiendo las técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria de Evaluación Única final. En esta convocatoria el alumnado deberá presentarse a la totalidad de las partes evaluables, es decir, parte teórica y práctica, independientemente de que alguna de ellas haya sido superada en la Convocatoria I.

8.3 Evaluación única final:

8.3.1 Convocatoria I:

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:

-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.

-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.

OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.

- Una actitud inadecuada e irrespetuosa por cualquier vía de comunicación supondrá el suspenso así como la apertura de cualquier otro trámite.

8.3.2 Convocatoria II:

Se llevará a cabo siguiendo las mismas técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria I. El alumnado deberá presentarse a ambas partes de la asignatura (teórica y práctica).

8.3.3 Convocatoria III:

Se llevará a cabo siguiendo las mismas técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria I. El alumnado deberá presentarse a ambas partes de la asignatura (teórica y práctica).

8.3.4 Convocatoria Extraordinaria:

Se llevará a cabo siguiendo las mismas técnicas y criterios establecidos en la Convocatoria I. El alumnado deberá presentarse a ambas partes de la asignatura (teórica y práctica).

9. Organización docente semanal orientativa:							
Fecha	Grupos Grandes	G. Reducidos				Pruebas y/o act. evaluables	Contenido desarrollado
		Aul. Est.	Lab.	P. Camp	Aul. Inf.		
11-09-2023	2	0	0	0	0		Tema 1
18-09-2023	2	0	0	0	0		Tema 1
25-09-2023	2	0	0	0	0		Práctica tema 1
02-10-2023	0	4	0	0	0		Tema 2
09-10-2023	2	0	0	0	0		Tema 2
16-10-2023	4	4	0	0	0		Práctica tema 2
23-10-2023	2	0	0	0	0		Tema 3
30-10-2023	2	0	0	0	0		Práctica tema 3
06-11-2023	4	0	0	0	0		Tema 4
13-11-2023	2	0	0	0	0		Tema 4
20-11-2023	2	4	0	0	0		Práctica tema 4
27-11-2023	2	0	0	0	0		Tema 5
04-12-2023	2	0	0	0	0		Práctica tema 5
11-12-2023	3	0	0	0	0		Tema 6
18-12-2023	2	0	0	0	0		Práctica tema 6
TOTAL	33	12	0	0	0		