

# PROGRAMA DE LA ASIGNATURA **GESTIÓN DEL CONFLICTO**

Curso: 2025/26

## **DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA**

---

<b>Titulación:</b>	GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
<b>Año Plan de Estudios:</b>	2010
<b>Curso de Implantación:</b>	2009/10
<b>Centro Responsable:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo
<b>Nombre Asignatura:</b>	Gestión del Conflicto
<b>Código:</b>	5290040
<b>Tipología:</b>	OBLIGATORIA
<b>Curso:</b>	CUARTO
<b>Periodo de Impartición:</b>	PRIMER CUATRIMESTRE
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Horas Totales:</b>	150
<b>Área/s:</b>	PSICOLOGÍA SOCIAL
<b>Departamento/s:</b>	PSICOLOGÍA SOCIAL

## **OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

---

-Conocer qué es un conflicto desde la perspectiva psicosocial, sus consecuencias, procesos y las modalidades existentes.

- Aprender a optimizar la gestión del conflicto en los grupos de trabajo.

- Identificar los estilos de gestión del conflicto y su efectividad.

- Analizar las claves emocionales del conflicto.

Conocer qué es la negociación desde el punto de vista psicosocial.

- Comprender el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.

- Analizar los diferentes modelos para el estudio de la efectividad negociadora

- Identificar los elementos clave de la negociación: intereses de las partes, BATNA, ZOPA,

ZONA, etc.

- Distinguir los intereses de las posiciones de las partes
- Conocer las estrategias integrativas y distributivas en una negociación simulada.
- Analizar las técnicas básicas de la mediación
- Profundizar en el modelo de mediación para las relaciones laborales
- Analizar el papel sobre la resolución de disputas, y la negociación y mediación de la cultura.
- Conocer el contexto de la mediación.
- Conocer las etapas de la mediación.

## B) RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y APREDIZAJE

### B.1.) CONOCIMIENTOS O CONTENIDOS

Co3 Conoce la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como las

causas y el tratamiento del conflicto laboral.

Co8 Conoce las técnicas de investigación social.

C14 Conoce las técnicas para la participación en la elaboración de estrategias y habilidades directivas.

C18 Conoce las matemáticas y técnicas estadísticas aplicadas a las relaciones laborales y

los recursos humanos y la contabilidad.

C19 Conoce el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.

C20 Conoce el modelo de mediación para las relaciones laborales.

### B.2) HABILIDADES O DESTREZAS

HD01 Maneja la expresión oral y escrita de la información técnica.

HD02 Maneja la información con capacidad de análisis y síntesis.

HD03 Aplica los conocimientos de informática a las distintas materias objeto de estudio.

### B.3) COMPETENCIAS

COM01 Aplicar los conocimientos a la toma de decisiones y la resolución de problemas

relativos a las relaciones de trabajo y al diseño de estrategias y políticas sociolaborales.

COMo2 Dirigir trabajos en un equipo de carácter interdisciplinar y/o en un contexto de diversidad cultural

## **CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS**

---

En la asignatura se tratarán los siguientes contenidos:

- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias positivas
- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias negativas. Escalada del conflicto.
- La Gestión del Conflicto
  - La emoción en el conflicto y la negociación
- La Naturaleza de la negociación.
- Transacciones y Disputas. Resolución de disputas.
- La eficacia en los Procesos de Negociación.
- La Planificación de Negociación.
- Estrategias de Negociación.
- Negociación con múltiples partes y con representantes
- Las características personales de los negociadores. (I). Cognición
- Las características personales de los negociadores (II). Motivación, género y personalidad.
- Procesos de Mediación.
- Intervenciones de Mediación.
- La cultura en la Negociación y la Mediación.

Para abordar esta temática, desde el programa de la asignatura se contemplan los siguientes bloques:

BLOQUE I. El Conflicto Organizacional

BLOQUE II. Procesos de Negociación

BLOQUE III. Procesos de Mediación

Dentro de estos bloques temáticos, en los proyectos docentes se desarrollarán los temas

concretos para abordar los contenidos arriba expuestos.

## **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

---

B Clases Teórico/ Prácticas 60

## **METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE**

---

1) Método expositivo

2) Resolución de ejercicios y problemas

En las clases expositivas se utiliza fundamentalmente como estrategia didáctica la exposición verbal por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio.

Entre los objetivos más comunes que pueden orientar el desarrollo de una clase teórica

destacan los siguientes:

a) exponer los contenidos básicos relacionados con el tema objeto

de estudio (narraciones, historias de casos, resúmenes de investigación, síntesis de resultados, etc.)

b) explicar la relación entre los fenómenos para facilitar su comprensión y aplicación (generación de hipótesis, pasos en una explicación, comparación y evaluación de teorías, resolución de problemas, etc.)

c) efectuar demostraciones de hipótesis y teoremas, (discusión de tesis, demostración de ecuaciones, etc.) y

d) presentación de experiencias en las que se hace la ilustración de una aplicación práctica de los contenidos (experimentos, presentación de evidencias, aportación de ejemplos y experiencias, etc.)

B) Trabajo Autónomo/grupal del Estudiante.

1) Estudio y trabajo autónomo .

Es una modalidad de aprendizaje en la cual el estudiante se responsabiliza de la

organización de su trabajo y de la adquisición de las diferentes competencias según su propio ritmo. Implica por parte de quien aprende asumir la responsabilidad y el control del proceso personal de aprendizaje, y las decisiones sobre la planificación, realización y evaluación de la experiencia de aprendizaje.

Se podrán proponer

- a) trabajos colectivos o personales,
- b) lecturas obligatorias,
- c) estudio de la materia o cualquier otra actividad a realizar por el estudiante sin presencia del docente.

Las actividades formativas finalmente elegidas en los proyectos docentes se ponderarán en función del número de horas de dedicación del estudiante y de la relevancia que tengan para alcanzar los objetivos concretos de la materia/asignatura. La elección de las mismas tendrá en cuenta los componentes conceptuales y/o estructurales de cada materia para garantizar que las materias con mayor componente conceptual opten fundamentalmente por actividades que entrenen las síntesis, la crítica y el trasvase de teoría a práctica, mientras que las que tengan un mayor componente instrumental optarán por actividades que fomenten la puesta en práctica, la aplicación y el juicio sobre resultados de actividad.

## **SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

---

### **a) Normativa reguladora de la evaluación y calificación de las asignaturas**

[https://euosuna.org/images/archivos/estudios/NORMATIVA\\_REGULADORA\\_EVALUACION.pdf](https://euosuna.org/images/archivos/estudios/NORMATIVA_REGULADORA_EVALUACION.pdf)

**b) Criterios de Evaluación Generales:**

La evaluación debe verificar que el alumno ha asimilado los conocimientos básicos que se le han transmitido, así como la adquisición de las competencias generales del módulo y

específicas de la asignatura. El sistema de evaluación contempla dos modalidades:

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA.( Requisito asistencia 80% de las clases)

Sistema eliminación de materia mediante evaluación continua.

La calificación final resulta de la suma de la calificación media de las dos pruebas escritas que versarán sobre contenidos teórico-prácticos ,(70%), más la suma de las calificaciones obtenidas para la realización de actividades prácticas( 30%).

A continuación se detalla el proceso de evaluación:

\*Examen escrito: se realizarán dos pruebas escritas de desarrollo ( preguntas cortas y/o preguntas larga sobre la teoría o sobre la aplicación de la teoría a casos prácticos). La nota media de las dos pruebas será la calificación de la parte teórica (70%) Estas pruebas se realizan dentro del horario de clase.

\* Evaluación de trabajos prácticos ( Presentaciones orales y trabajos e informes de carácter individual o grupal..)

2. SISTEMA DE EVALUACIÓN FINAL

Este examen final se realizará en fechas y horas

convocadas por el centro y será de preguntas teórico-prácticas pudiendo llevar caso(s)

práctico(s). Versará sobre todo el contenido de la asignatura tanto teórico como práctico.

**c) Criterios de Evaluación para alumnos con necesidades académicas especiales**

Los estudiantes con necesidades académicas especiales (NEAE) deberán ponerse en contacto con el profesor al inicio de curso y acreditar documentalmente su situación.

El profesor facilitará en las horas de tutoría habilitadas para ello el acceso y asimilación y evaluación de los contenidos.

La evaluación consistirá en un examen, con dos partes diferenciadas:

- A) Parte teoría 70%. Examen de desarrollo cuya máxima calificación a obtener en la parte teórica será de 7 puntos y la mínima para superar este bloque será de 3,5
- B) Parte Práctica 30%. Examen de desarrollo de evaluación de casos prácticos de aplicación práctica de los contenidos teóricos