

Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

Identificación de la asignatura

Nombre	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Créditos	2,5 presenciales (62,5 horas) 2,5 no presenciales (62,5 horas) 5 totales (125 horas).
Grupo	Grupo 1, 2S (Campus Extens)
Período de impartición	Segundo semestre
Idioma de impartición	Castellano

Profesores

Profesor/a	Horario de atención a los alumnos					
	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho
Jerónima María Torrens Espinosa gema.torrens@uib.es						Hay que concertar cita previa con el/la profesor/a para hacer una tutoría

Contextualización

La asignatura "Intervención en los equipos. Conflicto y negociación" constituye una asignatura del itinerario "Dirección y Gestión de Equipos de Trabajo" del Máster Universitario en "Gestión de Recursos Humanos. Intervención psicológica y pedagógica".

Respecto al interés en la materia cabe decir que el objetivo del trabajo en equipo es lograr que el resultado alcanzado por el esfuerzo conjunto de las personas sea superior a la simple suma de las aportaciones de cada una de ellas. Por este motivo, actualmente, el trabajo en equipo se ha convertido en una condición necesaria para poder realizar cualquier actividad laboral.

En la actualidad no sólo se nos valora por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. En el mundo laboral, este nuevo criterio parte de la base de que ya disponemos de suficiente capacidad intelectual y destreza técnica para llevar a cabo nuestro trabajo y, por el contrario, centra su atención en cualidades personales como la integridad, el compromiso, la iniciativa, la adaptabilidad al cambio, la capacidad de persuasión o la capacidad de negociación y el manejo de situaciones conflictiva.

En todas las relaciones humanas hay momentos apacibles y momentos conflictivos. El conflicto es una parte natural de la vida. Su resolución proporciona importantes elementos para el cambio y el crecimiento personal y para el rendimiento de la organización.

"Muchas carreras universitarias preparan al alumnado para trabajar en los Departamentos de Recursos Humanos. Entre ellas, las de Relaciones Laborales, Ciencias del trabajo, Ciencias Empresariales, Psicología, Sociología y Derecho. Una de las actividades clave de esos departamentos es la negociación. La negociación tiene su origen casi siempre en un conflicto. El conflicto es una realidad en cualquier aspecto de la vida, dentro y fuera de las empresas." (L.Aramuru Zabala, 2005). La vida de las personas y los grupos está marcada por conflictos que pueden ser menos o más destructivos según las técnicas de solución que utilizemos.

La negociación no es la única técnica de resolución de conflictos, y tampoco la mejor en todos los casos, aunque sí en la mayoría, por el tipo de conflictos que generalmente encontramos y por sus características. En esta asignatura aprenderemos a distinguir cuándo es conveniente intentar un acuerdo y, en cambio, cuándo



Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

se aconsejan otras técnicas. Se trata, por tanto, de una asignatura eminentemente práctica en la que habrá bastante debate y estrategia.

En esta asignatura se revisan los orígenes y causas de los conflictos y se presentan las habilidades y estrategias necesarias para realizar óptimas negociaciones. Para ello se revisan los conocimientos y modelos teóricos que se han aportado desde la Psicología social y se practican las estrategias derivadas.

Requisitos

La asignatura no tiene requisitos esenciales ni recomendables.

Competencias

La asignatura "Intervención en los equipos de trabajo. Conflicto y negociación" tiene el propósito de contribuir a la adquisición de las competencias que se indican a continuación, las cuales forman parte del conjunto de competencias establecido en el módulo de Planificación y Gestión de Equipos de trabajo:

Específicas

- * C2. Capacidad para establecer relaciones interpersonales habilidosas y comunicarse asertivamente..
- * C3. Capacidad para respetar las aportaciones de los demás y de desarrollar empatía..
- * C8. Capacidad para trabajar en equipo, coordinar actuaciones y colaborar eficazmente con otros/as, incluyendo equipos interdisciplinares..

Genéricas

- * 17. Aplicar la capacidad de resolver problemas con autonomía y siguiendo un adecuado proceso de toma de decisiones..
- * 6. Conocer los conceptos clave y los modelos explicativos relacionados con los grupos sociales, los equipos de trabajo y las organizaciones..
- * 8. Identificar diferencias, problemas y necesidades relacionados con la gestión de estos temas..

Básicas

- * Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el máster en la siguiente dirección: http://estudis.uib.cat/es/master/comp_basiques/

Contenidos

Contenidos temáticos

Habilidades Sociales y Comunicación. Habilidades Sociales y Comunicación
1. Asertividad. Comunicación. Programación Neurolingüística.

Definición. Definición, tipos y fuentes del conflicto



Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

2. Definición del conflicto. Tipos de conflictos. Fuentes del conflicto; fuentes de conflicto en el entorno laboral.

Teoría del conflicto. Modelos teóricos del conflicto

3. Enfoques teóricos sobre conflicto intergrupo. Justicia y reparto de recursos. La identidad social. Estratificación social.

Evolución del conflicto. La escalada del conflicto: de mal en peor

4. La evolución y desarrollo del conflicto. De mal en peor. Los problemas de comunicación en los grupos. Sesgos perceptivos y sesgos atributivos.

Resolución del conflicto. Posturas ante el conflicto

5. Estilos de afrontamiento del conflicto. Estilos de comportamiento y habilidades. Estrategias de solución de conflictos. Negociación, Mediación y Arbitraje. El lado bueno del conflicto.

Metodología docente

Al tratarse de una **temática eminentemente práctica**, las sesiones presenciales no sólo serán exposiciones de la profesora sobre los diferentes temas del programa. Así mismo, se llevarán a cabo dinámicas de aula que favorezcan la implicación y participación del alumnado en su aprendizaje: diferentes role playing, mucho debate, pasación de test para valorar perfiles de comunicación y de resolución de conflictos... Todo lo expuesto en las sesiones estará disponible, siempre que sea posible, en Campus Extens para el alumnado que no pueda asistir a todas las clases.

Así mismo, se ha habilitado un espacio para que el alumnado también pueda compartir recursos con sus compañeros y compañeras, además de los foros de cada tema, y de los chats generales, que se tienen muy en cuenta en la evaluación continua de la asignatura.

La asistencia a las clases teóricas, más allá del porcentaje requerido, es muy recomendable dada la metodología que se aplica. En cada sesión, además de la incorporación de conceptos teóricos, el alumnado podrá poner en práctica diferentes habilidades de resolución del conflicto, necesarias para la negociación como estrategia.

Las **prácticas** consistirán en la realización de diferentes actividades de negociación en los diferentes ámbitos que se detallan en el programa. Serán **de carácter obligatorio y de evaluación continuada**, por lo que la participación, actitud demostrada y calidad de las actividades realizadas serán de máxima importancia. **En caso de no poder asistir a la sesión presencial, se debe comunicar a la profesora la no asistencia.**

Al final de la asignatura, está prevista una **defensa oral del trabajo grupal**. El alumnado prepara conjuntamente el trabajo y, el día de la exposición oral, **la profesora decide qué parte expone cada persona.**

Volumen

La asignatura Intervención en los equipos. Conflicto y negociación participa en el programa de teleeducación Campus Extens en el que el número de horas de trabajo presencial por alumnos es de 62.5 horas, al igual que el de trabajo no presencial.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de horas del volumen de trabajo:

Actividades de trabajo presencial

Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Definición del conflicto	Grupo grande (G)	Brainstorming de la definición de conflicto	2
Clases teóricas	Fuentes del conflicto en el entorno laboral	Grupo grande (G)	Extrapolar las fuentes del conflicto definidas en clase al entorno laboral. Se trabajará en grupo, con metodología brain writing o similar.	8
Clases teóricas	Posturas ante la negociación	Grupo grande (G)	Se analizarán las posturas ante la negociación mediante un test. A partir de los resultados obtenidos individualmente, se trabajarán los conceptos teóricos.	8
Clases teóricas	Tipos de conflictos	Grupo grande (G)	Clase magistral. Por parejas: ejemplos de cada tipología	2
Clases teóricas	Total Clases Magistrales	Grupo grande (G)	Las clases magistrales incluirán el debate entre el alumnado, así como videos ilustrativos y/o pasación de test.	24.5
Clases prácticas	El dilema del prisionero	Grupo grande (G)	Se abordará el Modelo de la Teoría de los Juegos, que explica el conflicto como un dilema de recursos, mediante una dinámica diseñada a tal efecto.	8
Clases prácticas	El lado bueno del conflicto	Grupo grande (G)	Individualmente: realizar un informe expòniendo un ejemplo de la propia experiencia que ilustre el lado bueno del conflicto.	2
Clases prácticas	Estilos de respuesta en situaciones tensas	Grupo grande (G)	Ejercicio sobre habilidades sociales	
Clases prácticas	Negociación	Grupo grande (G)	Se realizarán un mínimo de dos prácticas sobre negociación con la finalidad de mejorar las competencias de resolución de conflictos.	8

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Campus Extens.

Actividades de trabajo no presencial

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	informes de las prácticas	Para cada práctica realizada en clase podrá realizarse un informe de la misma a fin de aumentar la nota final. estos informes son opcionales.	20
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Trabajo final	En grupos de 3-5personas, se realizará un trabajo final consistente en la elección de un conflicto social que deberá analizarse desde el contenido de esta asignatura. este trabajo será expuesto en clase por ambos integrantes del grupo de trabajo. este trabajo es obligatorio.	42.5

Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

Evaluación del aprendizaje del estudiante

Se propone una **evaluación continuada**. Se valorará el rendimiento y los aprendizajes adquiridos a través de una combinación equilibrada entre la valoración del esfuerzo individual de aprendizaje teórico y aprendizaje práctico y la aportación al grupo.

La participación y la actitud en clase supondrá un 50% de la nota, por ello es muy importante la asistencia a clase, porque las habilidades adquiridas sólo se pueden evaluar presencialmente. En caso de no poder asistir, sobretodo a las clases prácticas, es imprescindible avisar a la profesora. Es el alumnado quien tiene esta responsabilidad, no la docente. Por otro lado, **el trabajo final y su exposición supone el otro 50% de la nota**. La profesora decide, el día de la exposición, quién defiende cada parte del trabajo; ello implica necesariamente que el alumnado debe conocer los pormenores de todo el trabajo, no sólo su parte. En caso de que un alumno no llegue a exponer en clase, la elaboración del trabajo le supondrá un 30% de la nota.

Los informes de las prácticas servirán para aumentar nota en caso de que el contenido de los mismos sea de calidad.

Después de la exposición oral, **es obligatorio relajar una prueba online**, que si bien **no es eliminatoria**, sí puede afectar a la nota final.

El sistema de calificaciones aplicado por la materia se expresará mediante calificación numérica de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 1125/2003 de 5 de septiembre (BOE 18 de septiembre), por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Fuentes del conflicto en el entorno laboral

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas (no recuperable)
Descripción	Extrapolar las fuentes del conflicto definidas en clase al entorno laboral. Se trabajará en grupo, con metodología brain writing o similar.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	5%

Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

Posturas ante la negociación

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas (no recuperable)
Descripción	Se analizarán las posturas ante la negociación mediante un test. A partir de los resultados obtenidos individualmente, se trabajarán los conceptos teóricos.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	15%

El dilema del prisionero

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas (no recuperable)
Descripción	Se abordará el Modelo de la Teoría de los Juegos, que explica el conflicto como un dilema de recursos, mediante una dinámica diseñada a tal efecto.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	15%

El lado bueno del conflicto

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Informes o memorias de prácticas (no recuperable)
Descripción	Individualmente: realizar un informe expòniendo un ejemplo de la propia experiencia que ilustre el lado bueno del conflicto.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	0%

Negociación

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas (no recuperable)
Descripción	Se realizarán un mínimo de dos prácticas sobre negociación con la finalidad de mejorar las competencias de resolución de conflictos.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	15%

informes de las prácticas

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual
Técnica	Informes o memorias de prácticas (no recuperable)
Descripción	Para cada práctica realizada en clase podrá realizarse un informe de la misma a fin de aumentar la nota final. estos informes son opcionales.
Criterios de evaluación	Los infomes son opcionales para aumentar nota. Si no se consiguen unos mínimos no puntúan ni descuentan.
Porcentaje de la calificación final:	0%

Año académico	2017-18
Asignatura	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación
Grupo	Grupo 1, 2S
Guía docente	B
Idioma	Castellano

Trabajo final

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo en grupo
Técnica	Pruebas orales (recuperable)
Descripción	En grupos de 3-5 personas, se realizará un trabajo final consistente en la elección de un conflicto social que deberá analizarse desde el contenido de esta asignatura. este trabajo será expuesto en clase por ambos integrantes del grupo de trabajo. este trabajo es obligatorio.
Criterios de evaluación	Se tutorizará al alumnado durante el proceso de elaboración del trabajo final a fin de que se consigan unos mínimos. Se valorará la exposición en clase.

Porcentaje de la calificación final: 50%

Recursos, bibliografía y documentación complementaria

Bibliografía básica

- Gil Rodríguez, F. y Alcover de la Hera, C.M (1999) Introducción a la psicología de los grupos. Madrid, Ed. Pirámide.
- Ayestarán, S. (1996). El grupo como construcción social. Rubí: Plural
- Blanchet, A. y Trognon, A. (1996). La psicología de los grupos. Madrid: Biblioteca Nueva
- Canto Ortiz, J. M. (1998). Psicología de los grupos: estructura y procesos. Málaga: Aljibe.
- Huici, C (Dir.). (1985). Estructura y Procesos de Grupo. Madrid: UNED.
- López Caballero, A. (2002). Cómo dirigir grupos con eficacia. Madrid: CCS
- Shaw, M. E. (1980). Dinámica de grupo: psicología de la conducta de los pequeños grupos. Barcelona: Herder.
- Vinyamata, E. (2002). Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel.
- García Agustín, L. (2003). ¿Hacemos las paces? Una forma eficaz de resolver los conflictos entre las personas. Madrid: Colección Vivir Mejor. Ediciones Temas de Hoy.
- Cornelius, H., Faire, S. (1998). Yo gano tú ganas. Cómo resolver conflictos creativamente. Madrid: Gaia.
- Six, Jean Francois (1997). Dinámica de la mediación. Barcelona: Paidós.

Bibliografía complementaria

- Barceló, B. (2003). Crecer en grupo. Una aproximación desde el enfoque centrado en la persona. Desclée de Brouwer. Bilbao.
- Barceló, B. (2008). Entre Personas. Una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas. Desclée de Brouwer. Bilbao.
- Rogers, C. (1972). El proceso de convertirse en persona. Paidós. Buenos Aires.
- Rogers, C. (1980). El poder de la persona. El manual moderno. Méxicio.
- Rogers, C. (1987). El camino del ser. Kaidós. Barcelona.

