

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

<b>Asignatura / Grupo</b>	10724 - Intervención en los Equipos. Conflictos y Negociación / 1
<b>Titulación</b>	Máster U. en Gestión de Recursos Humanos. Interv. Psicológica y Pedagógica
<b>Créditos</b>	5
<b>Período de impartición</b>	Segundo semestre
<b>Idioma de impartición</b>	Castellano

### Profesores

#### Horario de atención a los alumnos

Profesor/a	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho /
						Edificio
Jerónima María Torrens Espinosa	16:00	17:00	Martes	09/09/2019	28/01/2020	B-207

*Responsable*  
[gema.torrens@uib.es](mailto:gema.torrens@uib.es)

### 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 utilicemos.

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

## Guía docente

esta asignatura aprenderemos a distinguir cuándo es conveniente intentar un acuerdo y, en cambio, cuándo 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

#### Específicas

- \* C1. Capacidad de comunicación oral y escrita (redacción de informes o documentos)
- \* C2. Capacidad para establecer relaciones interpersonales habilidosas y comunicarse asertivamente.
- \* C4. Capacidad de empatía.
- \* C3. Capacidad para respetar las aportaciones de los demás y de desarrollar empatía.
- \* C7. Capacidad para elaborar informes orales y escritos.
- \* C8. Capacidad para trabajar en equipo, coordinar actuaciones y colaborar eficazmente con otros/as, incluyendo equipos interdisciplinares.
- \* D2. Capacidad para asumir responsabilidades y de autocrítica, sabiendo valorar la propia actuación personal y conociendo las propias competencias y limitaciones.
- \* D5. Capacidad para implicarse en procesos de mejora.
- \* D7. Desarrollar un compromiso ético y social, mostrando sensibilidad hacia los problemas de las personas y las organizaciones, reconocimiento la diversidad y la multiculturalidad.

#### Genéricas

- \* 8. Identificar diferencias, problemas y necesidades relacionados con la gestión de estos temas.
- \* 10. Conocer modelos de análisis e intervención psicosocial y técnicas de investigación en la gestión de los recursos humanos y la dirección de equipos de trabajo.
- \* 11. Identificar contextos de intervención psicosocial y educativa en la gestión de los recursos humanos, la formación y la dirección de equipos de trabajo
- \* 12. Conocer y manejar adecuadamente los principales canales de información en relación con la gestión de recursos humanos y dirección de equipos de trabajo.
- \* 13. Desarrollar la capacidad de analizar y sintetizar la información en relación con la gestión de recursos humanos, formación y dirección de equipos de trabajo
- \* 15. Desarrollar la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica y de adaptarse a situaciones y contextos distintos, transfiriendo aprendizajes.
- \* 16. Desarrollar la capacidad de organización y planificación de la acción.
- \* 17. Aplicar la capacidad de resolver problemas con autonomía y siguiendo un adecuado proceso de toma de decisiones.
- \* 18. Desarrollar la capacidad para diseñar, implementar, gestionar y evaluar programas, proyectos y recursos (materiales y humanos) relacionados con la gestión de recursos humanos, la formación y dirección de grupos y el desarrollo del trabajo en equipo.

## Guía docente

- \* 38. Capacidad para diagnosticar y resolver problemas

### 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/](http://estudis.uib.cat/es/master/comp_basiques/)

## Contenidos

Cualquier relación, interpersonal e intergrupar, que dure mínimamente en el tiempo, pasa por situaciones de crisis/conflicto. Se hace necesario normalizar este hecho y aprender a manejar estas situaciones de manera que las relaciones crezcan.

### Contenidos temáticos

Habilidades Sociales. Habilidades Sociales

1. Asertividad. Análisis Transaccional. Programación Neurolingüística.

Ampliación del concepto. Definición, tipos y fuentes del conflicto. Consecuencias del conflicto.

2. Definición del conflicto. Tipos de conflictos. Fuentes del conflicto; fuentes de conflicto en el entorno laboral. Consecuencias del conflicto. El lado bueno del conflicto.

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.

Comunicación. Los problemas de comunicación en los grupos. Algunas soluciones.

5. Los problemas de comunicación en los grupos. Algunas soluciones. Estrategias de solución de conflictos. Modelo de resolución de conflictos de Carl Rogers.

Resolución del conflicto. Posturas ante el conflicto

6. Estilos de afrontamiento del conflicto. Estilos de comportamiento y habilidades. Negociación. Negociación Harvard. Mediación y Arbitraje.

## 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.

## Guía docente

**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.**

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 (2,5 créditos, 62,5 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Exposición de contenidos	Grupo grande (G)	Mediante el método expositivo: análisis de casos, situaciones y/o documentos; revisiones y análisis críticos de documentos, pasación de vídeos, test...se establecerán los fundamentos teóricos de los diferentes temas que componen la asignatura.  Se valorará la participación en clase. Evaluación continua.	41.5
Clases prácticas	Habilidades Sociales	Grupo grande (G)	<b>1ª práctica el primer día de clase:</b> a partir de una situación real de las personas participantes, se analizará el estilo de respuesta de cada persona en situaciones tensas con los demás.	5
Clases prácticas	Negociación colectiva	Grupo grande (G)	<b>4ª práctica</b> el último día de clase: role-playing de una negociación entre patronal y sindicatos. Aplicación de lo aprendido durante la signatura.	5
Clases prácticas	El dilema del prisionero	Grupo grande (G)	<b>2ª práctica:</b> 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 que implica varias negociaciones intragrupalas e intergrupales, así como la probabilidad de ocurrencia de la traición ante un acuerdo.	5
Clases prácticas	Posturas ante la negociación	Grupo grande (G)	<b>3ª práctica:</b> Se analizarán las posturas ante la negociación mediante un test. A partir de los resultados obtenidos individualmente, se trabajarán los diferentes perfiles de manejo del conflicto y conceptos teóricos.  Se analizará la relación con los diferentes estilos de respuesta vistos en la primera práctica.	5
Evaluación	Defensa Oral del Trabajo en Grupo	Grupo grande (G)	En grupos de 3-5 personas, se realizará un trabajo final consistente en la elección de un conflicto social que	1

## Guía docente

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
			deberá analizarse desde el contenido de esta asignatura (no presencial).  Parte presencial: este trabajo será expuesto en clase por los integrantes del grupo de trabajo.  Este trabajo es obligatorio.	

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 Aula Digital.

### Actividades de trabajo no presencial (2,5 créditos, 62,5 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	Revisión del tema	Al finalizar cada tema, el alumnado deberá responder a una pregunta acerca del mismo.	5
Estudio y trabajo autónomo individual	Informes de las prácticas	Para cada práctica realizada en clase se puede redactar un informe de la misma respondiendo a una pregunta que se hará al finalizar cada una de ellas. Estos informes son opcionales para aumentar nota.	0
Estudio y trabajo autónomo individual	Participación en foros	Se valorará la participación en los foros de la asignatura.	5
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Trabajo final	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.	52.5

### 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

**Requisito para aprobar: asistir a un mínimo del 70% de las sesiones (hay que asistir a un mínimo de 20 horas).**

Para superar la asignatura se deberá realizar un trabajo grupal del que se hará defensa oral, en la fecha indicada y con el contenido y nivel acordado, que supone el 50% de la nota. Se trata de una asignatura de contenido muy aplicable a la actividad profesional y que se evaluará de forma continuada (a través de la actitud y participación en las sesiones y en los foros online), que supone el 40% de la nota. Así mismo, al finalizar cada tema, el alumnado deberá responder a una pregunta sobre el mismo, que supone un 10% de la nota.

## Guía docente

**Las clases prácticas son obligatorias y suponen el 57% de la presenciaidad.** Se da la opción de presentar informes individuales sobre las prácticas realizadas en clase, que servirán para subir nota si se requiere y si muestran un nivel mínimo; en caso contrario, no descuentan. La extensión de estos informes no debe superar una hoja A4, como mucho.

Además de todo lo anterior, el alumnado debe tener en cuenta que:

- Todo correo que no vaya debidamente identificado (con el nombre y apellidos del/la alumno/a y con el código y nombre de la asignatura) NO será respondido. Tampoco se responderán correos solicitando información que pueda ser consultada en la web o preguntada en conserjería/secretaría.
- Cualquier actitud que obstaculice la dinámica del aula podrá tener repercusión sobre la nota final de la asignatura, pudiendo llegar a ser motivo de descalificación.
- De acuerdo con el Reglamento Académico de la Universidad (Artículo 34), se penalizarán las actividades fraudulentas durante el proceso de evaluación de la asignatura, en particular la inclusión en un trabajo de fragmentos de obras ajenas presentadas como propias del alumnado. Concurrir en un fraude de este tipo supondrá la automática calificación de "suspense" (0,0) en la convocatoria anual.

### Fraude en elementos de evaluación

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento Académico, "con independencia del procedimiento disciplinario que se pueda seguir contra el estudiante infractor, la realización demostrablemente fraudulenta de alguno de los elementos de evaluación incluidos en guías docentes de las asignaturas comportará, a criterio del profesor, una minusvaloración en su calificación que puede suponer la calificación de «suspense 0» en la evaluación anual de la asignatura".

### Exposición de contenidos

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Mediante el método expositivo: análisis de casos, situaciones y/o documentos; revisiones y análisis críticos de documentos, pasación de vídeos, test...se establecerán los fundamentos teóricos de los diferentes temas que componen la asignatura. Se valorará la participación en clase. Evaluación continua.
Criterios de evaluación	Se valorará la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	15%

### Habilidades Sociales

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	1ª práctica el primer día de clase: a partir de una situación real de las personas participantes, se analizará el estilo de respuesta de cada persona en situaciones tensas con los demás.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	5%

## Guía docente

### Negociación colectiva

---

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	4ª práctica el último día de clase: role-playing de una negociación entre patronal y sindicatos. Aplicación de lo aprendido durante la signatura.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	5%

### El dilema del prisionero

---

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	2ª práctica: 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 que implica varias negociaciones intragrupalas e intergrupales, así como la probabilidad de ocurrencia de la traición ante un acuerdo.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	5%

### Posturas ante la negociación

---

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	3ª práctica: Se analizarán las posturas ante la negociación mediante un test. A partir de los resultados obtenidos individualmente, se trabajarán los diferentes perfiles de manejo del conflicto y conceptos teóricos. Se analizará la relación con los diferentes estilos de respuesta vistos en la primera práctica.
Criterios de evaluación	Se valorará la actitud y la participación en clase.
Porcentaje de la calificación final:	5%

### Defensa Oral del Trabajo en Grupo

---

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas orales ( <b>no recuperable</b> )
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 (no presencial). Parte presencial: este trabajo será expuesto en clase por los integrantes del grupo de trabajo. Este trabajo es obligatorio.
Criterios de evaluación	Se valorará contenido, comunicación verbal y no verbal.
Porcentaje de la calificación final:	20%

## Guía docente

### Revisión del tema

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual
Técnica	Pruebas de respuesta breve ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Al finalizar cada tema, el alumnado deberá responder a una pregunta acerca del mismo.
Criterios de evaluación	Son tareas obligatorias.

Porcentaje de la calificación final: 10%

### Informes de las prácticas

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual
Técnica	Informes o memorias de prácticas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Para cada práctica realizada en clase se puede redactar un informe de la misma respondiendo a una pregunta que se hará al finalizar cada una de ellas. Estos informes son opcionales para aumentar nota.
Criterios de evaluación	Los informes son opcionales para aumentar nota. Si no se consiguen unos mínimos no puntúan ni descuentan.

Porcentaje de la calificación final: 0%

### Participación en foros

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Se valorará la participación en los foros de la asignatura.
Criterios de evaluación	

Porcentaje de la calificación final: 5%

### Trabajo final

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo en grupo
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>recuperable</b> )
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: 30%

## 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.







## Guía docente

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.

Fisher, R. y Ury, W. (1997). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

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.

