



## Información de la asignatura

**Titulación:** Grado en Psicología

**Facultad:** Facultad de Psicología

**Código:** 292021 **Nombre:** Negociación y Resolución de Conflictos

**Créditos:** 6,00 **ECTS** **Curso:** 4 **Semestre:** 1

**Módulo:** OPTATIVAS

**Materia:** PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS **Carácter:** Optativa

**Rama de conocimiento:** Ciencias de la salud

**Departamento:** Psicología Básica, Social y Neuropsicología

**Tipo de enseñanza:** Presencial / A distancia

**Lengua/-s en las que se imparte:** Castellano

**Profesorado:**



## Organización del módulo

### OPTATIVAS

Materia	ECTS	Asignatura	ECTS	Curso/semestre
PSICOLOGÍA DE LA SALUD	84,00	Mediación y Orientación Familiar	6,00	3/1
		Neuropsicología Clínica	6,00	4/1
		Nuevas Orientaciones en Psicoterapia	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Prevención y Tratamiento de la Conducta Adictiva	6,00	3/1
		Principales Modelos de Intervención en Psicoterapia	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicofarmacología	6,00	4/1
		Psicogerontología	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de la Enfermedad Crónica y de la Rehabilitación	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de la Salud	6,00	3, 4/1
		Psicología Jurídica	6,00	4/1
		Psicología, Duelo y Cuidados Paliativos	6,00	4/1
		Técnicas de Terapia y Modificación de Conducta	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25



PSICOLOGÍA DE LA SALUD		Trastornos de Conducta Alimentaria	6,00	4/1
		Trastornos del Sueño	6,00	4/1
PSICOLOGÍA TRANSVERSAL	42,00	Antropología de la Persona y la Salud	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Destrezas Sociales y Emocionales Básicas para el Ejercicio Profesional del Psicólogo	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Historia y Filosofía de la Familia	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Inglés Científico II	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Metodología Cualitativa de Investigación	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de la Religión	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	48,00	Desarrollo de Habilidades Cognitivas	6,00	4/1
		Educación para la Interculturalidad	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Estrategias y Técnicas para el Aprendizaje Efectivo	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25



PSICOLOGÍA EDUCATIVA		Intervención Educativa en Alumnos con Necesidades Educativas Especiales	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Intervención Preventiva y Estimulación Precoz	6,00	2/1
		Orientación Profesional	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología Escolar	6,00	3/1
		Vinculaciones Afectivas en el Ciclo Vital	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS	42,00	Entrevista y Consejo Psicológico	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Gestión del Clima Laboral en las Organizaciones	6,00	3/1
		Mediación e Intervención en Empresas Familiares	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Negociación y Resolución de Conflictos	6,00	4/1
		Psicología de la Comunicación	6,00	2/1
		Técnicas de Intervención en los Recursos Humanos	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Trabajo Cooperativo en Equipos Interdisciplinarios	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
PSICOLOGÍA COMUNITARIA E INTERVENCIÓN SOCIAL	54,00	Familia y Ayuda a la Dependencia	6,00	2/1



PSICOLOGÍA COMUNITARIA E INTERVENCIÓN SOCIAL		Intervención Psicosocial en Catástrofes y Emergencias	6,00	3/1
		Intervención y Animación Sociocultural	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de la Actividad Física y el Deporte	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de la Delincuencia	6,00	3/1
		Psicología de la Intervención Social	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología de los Medios de Comunicación	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Psicología del Conflicto y la Violencia	6,00	2/1
		Teoría y Estrategias de Apoyo Social	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
PSICOLOGÍA LOGOPÉDICA	30,00	Adquisición y Desarrollo del Lenguaje	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Análisis Lingüístico de los Trastornos del Lenguaje	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Evaluación del Lenguaje, el Habla y la Voz	6,00	0/1
		Trastornos del Habla y de la Voz	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25
		Trastornos del Lenguaje y la Audición	6,00	Esta optativa no se oferta en el curso académico 24/25



## Conocimientos recomendados

No se requieren conocimientos previos.

## Requisitos previos

El alumno deberá cursar un mínimo de 30ECTS de Optatividad entre las asignaturas activadas en el curso académico.

## Resultados de aprendizaje

Al finalizar la asignatura, el estudiante deberá demostrar haber adquirido los siguientes resultados de aprendizaje:

- R1 Conocer los conceptos, teorías y modelos principales de la Psicología en el ámbito del trabajo, organizaciones y recursos humanos.
- R2 Ser capaz de diseñar planes de intervención psicológicos adecuados en los diferentes contextos del ámbito de la Psicología del trabajo, organizaciones y recursos humanos.



## Competencias

En función de los resultados de aprendizaje de la asignatura las competencias a las que contribuye son: (valora de 1 a 4 siendo 4 la puntuación más alta)

GENERALES	Ponderación			
	1	2	3	4
CG1	Capacidad para trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.			X
CG2	Capacidad para desarrollar y mantener actualizadas las propias competencias, destrezas y conocimientos según los estándares de la profesión.			X
CG3	Mostrar interés por la calidad de la propia actuación y saber desarrollar sistemas para garantizar la calidad de los propios servicios.			X
CG4	Saber valorar la actuación personal y conocer las propias competencias y limitaciones.			X

ESPECÍFICAS	Ponderación			
	1	2	3	4
CE5	Ser capaz de identificar diferencias, problemas y necesidades.		X	
CE23	Saber proporcionar retroalimentación a los destinatarios de forma adecuada y precisa.			X
CE24	Saber analizar e interpretar los resultados de la evaluación.		X	
CE37	Conocer los distintos campos de aplicación de la Psicología y tener los conocimientos necesarios para incidir y promover la calidad de vida en los individuos, grupos, comunidades y organizaciones en los distintos contextos: educativo, clínica y salud, trabajo y organizaciones y, comunitario.		X	

TRANSVERSALES	Ponderación			
	1	2	3	4



CT1	Capacidad de análisis y síntesis.			X
CT2	Capacidad de organización y planificación.			X
CT6	Capacidad de gestión de la información.	X		
CT9	Capacidad para trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otras personas.			X
CT12	Habilidades en las relaciones interpersonales.			X





## Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

### Modalidad presencial

Resultados de aprendizaje evaluados	Porcentaje otorgado	Instrumento de evaluación
	60,00%	Pruebas orales y/o escritas empleadas en la evaluación inicial, formativa y/o sumativa del alumno
	20,00%	Presentación de las actividades prácticas
	10,00%	Asistencia y participación activa: a las sesiones de clase, a los trabajos en grupo y a las tutorías. Se realizará mediante registros de seguimiento por parte del profesor
	10,00%	Trabajos en grupo

### Observaciones

Las pruebas individuales son escritas (en caso necesario orales), pudiendo combinar el tipo test con preguntas de desarrollo (INSTRUMENTO 1). La participación activa se valora a través de las actividades prácticas desarrolladas a lo largo de la asignatura (INSTRUMENTO 2). Para aprobar la asignatura el alumno debe superar por separado los diferentes sistemas de evaluación (asistencia y participación activa, prácticas y examen).

Para la concesión de las Matrículas de Honor será necesario evidenciar niveles de excelencia en todas las competencias y resultados de aprendizaje.

### Modalidad a distancia

Resultados de aprendizaje evaluados	Porcentaje otorgado	Instrumento de evaluación
	70,00%	Evaluación final con cuestiones de desarrollo y supuestos prácticos
	5,00%	Realización de actividades entregables
	25,00%	Asistencia y participación en las actividades de comunicación síncrona

### Observaciones

Las pruebas individuales son escritas (en caso necesario orales), pudiendo combinar el tipo test con preguntas de desarrollo (INSTRUMENTO 1). La participación activa se valora a través de las



actividades prácticas desarrolladas a lo largo de la asignatura (INSTRUMENTO 2). Para aprobar la asignatura el alumno debe superar por separado los diferentes sistemas de evaluación (asistencia y participación activa, prácticas y examen).

Para la concesión de las Matrículas de Honor será necesario evidenciar niveles de excelencia en todas las competencias y resultados de aprendizaje.

De conformidad con la normativa reguladora de la evaluación y la calificación de la asignatura vigente en la UCV, la mención de “Matrícula de Honor” podrá ser otorgada a los alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. El número de “Matrículas de Honor” no podrá exceder del cinco por ciento de los alumnos matriculados en el grupo en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola “Matrícula de Honor”. De forma excepcional, se podrá asignar las matrículas de honor entre los diferentes grupos de una misma asignatura de manera global. No obstante, el número total de matrículas de honor a conceder será el mismo que si se asignaran por grupo, pero pudiéndose éstas, repartirse entre todos los alumnos en función de un criterio común, sin importar el grupo al que pertenece. Los criterios de concesión de “Matrícula de Honor” se realizará según los criterios estipulados por el profesor responsable de la asignatura detallado en el apartado de “Observaciones” del sistema de evaluación de la guía docente.

## Actividades formativas

Las metodologías que emplearemos para que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura serán:

- M1 Exposición de contenidos por parte del profesor, análisis de competencias, explicación y demostración de capacidades, habilidades y conocimientos en el aula (modalidad presencial)
- M2 Sesiones de trabajo grupal supervisadas por el profesor: estudio de casos, análisis diagnósticos, problemas, estudio de campo, aula de informática, visitas, búsqueda de datos, bibliotecas, en red, Internet, etc. Construcción significativa del conocimiento a través de la interacción y actividad del alumno (modalidad presencial)
- M3 Sesiones monográficas supervisadas con participación compartida.
- M4 Aplicación de conocimientos interdisciplinarios.
- M6 Atención personalizada y en pequeño grupo. Periodo de instrucción y/o orientación realizado por un tutor con el objetivo de revisar y discutir los materiales y temas presentados en las clases, seminarios, lecturas, realización de trabajos, etc..



- M7 Conjunto de pruebas orales y/o escritas empleadas en la evaluación inicial, formativa o sumativa del alumno.
- M8 Preparación en grupo de lecturas, ensayos, resolución de problemas, seminarios, trabajos, memoria, etc. para exponer o entregar en las clases teóricas, clases prácticas y/o tutoría en pequeño grupo. Trabajo realizado en la plataforma u otros espacios virtuales.
- M9 Estudio del alumno: preparación individual de lecturas, ensayos, resolución de problemas, seminarios, trabajos, memorias, etc. para exponer o entregar en las clases teóricas, clases prácticas y/o tutorías en pequeño grupo. Trabajo realizado en la plataforma u otros espacios virtuales.
- M11 Exposición de contenidos por parte del profesor, análisis de competencias, explicación y demostración de capacidades, habilidades y conocimientos en el aula virtual.
- M12 Sesiones de trabajo grupal mediante chat moderado por el profesor. Estudio de casos, tanto verídicos como ficticios, para la construcción del conocimiento a través de la interacción y actividad del alumno. Análisis crítico sobre valores y compromiso social.
- M13 Sesiones monográficas a lo largo del curso, orientadas a aspectos y aplicaciones de actualidad de la materia.
- M14 Conjunto de pruebas, escritas u orales, empleadas en la evaluación inicial, formativa o sumativa del alumno.
- M15 Estudio del alumno: preparación individual de lecturas, ensayos, resolución de problemas, seminarios, trabajos, memorias, etc... para su discusión o entrega en formato electrónico.
- M16 Atención individual para seguimiento y orientación del proceso de aprendizaje, realizado por un tutor con el objetivo de revisar y discutir los materiales y temas, seminarios, lecturas, realización de trabajos, etc.
- M17 Preparación en grupo de lecturas, ensayos, resolución de problemas, seminarios, trabajos, memorias, etc. para su discusión o entrega.
- M18 Participación y aportaciones a foros de discusión referidos a la materia, moderados por el profesor de la asignatura.
- M19 Resolución de problemas, comentarios, memorias para entregar en plazos a lo largo del curso.



## MODALIDAD PRESENCIAL

### ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO PRESENCIAL

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
Clase presencial M1, M2, M6	R1, R2	35,00	1,40
Clases prácticas M2, M6	R1, R2	20,00	0,80
Exposición trabajos grupo M2, M6	R1, R2	5,00	0,20
<b>TOTAL</b>		<b>60,00</b>	<b>2,40</b>

### ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO AUTÓNOMO

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
Trabajo autónomo en grupo M7	R1, R2	70,00	2,80
Trabajo autónomo individual M7	R1, R2	20,00	0,80
<b>TOTAL</b>		<b>90,00</b>	<b>3,60</b>

## MODALIDAD A DISTANCIA

### ACTIVIDADES FORMATIVAS SÍNCRONAS

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
Sesión virtual (modalidad a distancia) M11	R1, R2	35,00	1,40
Sesión práctica virtual (modalidad a distancia) M12, M17, M19	R1, R2	25,00	1,00
<b>TOTAL</b>		<b>60,00</b>	<b>2,40</b>



## ACTIVIDADES FORMATIVAS ASÍNCRONAS

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
Actividades de trabajo individual (modalidad a distancia) M14, M15	R1, R2	20,00	0,80
Trabajo en grupo (modalidad a distancia) M12, M17, M19	R1, R2	70,00	2,80
<b>TOTAL</b>		<b>90,00</b>	<b>3,60</b>

## Descripción de los contenidos

Descripción de contenidos necesarios para la adquisición de los resultados de aprendizaje.

### Contenidos teóricos:

Bloque de contenido	Contenidos
BLOQUE 1. LAS BASES DEL CONFLICTO.	<ul style="list-style-type: none"><li>· Introducción: el conflicto en las organizaciones</li><li>· Tipos de resolución de conflicto</li><li>· Aspectos emocionales en la gestión del conflicto</li><li>· Comunicación positiva en la mediación de conflictos</li><li>· Evaluación en la gestión del conflicto</li></ul>
BLOQUE 2: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>· Concepto y modelos de la negociación</li><li>· Estrategias de negociación</li><li>· Procesos de influencia en la negociación</li><li>· Negociación colectiva</li></ul>
BLOQUE 3: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>· Concepto y modelos de la mediación</li><li>· La mediación en diferentes ámbitos</li><li>· Principios del proceso de mediación</li><li>· Fases y pasos de la mediación</li><li>· Funciones, habilidades y técnicas de la persona mediadora</li></ul>



## Organización temporal del aprendizaje:

Bloque de contenido	Nº Sesiones	Horas
BLOQUE 1. LAS BASES DEL CONFLICTO.	10,00	20,00
BLOQUE 2: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA NEGOCIACIÓN	10,00	20,00
BLOQUE 3: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN	10,00	20,00



## Referencias

### Bibliografía básica

- Munduate, J., L. y Medina D., F.J. (2014). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Ed. Pirámide.
- Kennedy, G., Benson, J. & MacMillan, J. (1982). *Cómo negociar con éxito*. Ed. Deusto.
- Romero, A.J. (2016). *Social Psychology of Conflict*. Gami Editorial, 4th revised and expanded edition.

### Bibliografía complementaria

- Casado, I.; y Prat, T (2007). *Conflict mentoring. Como afrontar y resolver los conflictos*. Ed. Bresca.
- de Manuel D., F., y Martínez-Vilanova, M.R. (2009). *Técnicas de negociación: un método práctico*. ESIC Ed.
- Fernández M., J.M. y Ortiz, M.M. (2006). *Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador*. Ed. Pirámide.
- Lewicki, R. J. & Spencer, G. (1992). Conflict and negotiation in organizations: Introduction and overview. *Journal of Organizational Behavior*, 205-207.
- Married, I. & Prat, T. (2007). *Conflict mentoring. How to face and resolve conflicts*. Ed. Bresca.
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. John Wiley & Sons.
- Robbins, P.,S. (1994). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición. Comportamiento organizacional - Stephen P. Robbins - Google Libros



## Adenda a la Guía Docente de la asignatura

Dada la excepcional situación provocada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y teniendo en cuenta las medidas de seguridad relativas al desarrollo de la actividad educativa en el ámbito docente universitario vigentes, se procede a presentar las modificaciones oportunas en la guía docente para garantizar que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura.

**Situación 1: Docencia sin limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es inferior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso no se establece ningún cambio en la guía docente.

**Situación 2: Docencia con limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es superior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### 1. Actividades formativas de trabajo presencial:

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, se realizarán a través de la simultaneidad de docencia presencial en el aula y docencia virtual síncrona. Los estudiantes podrán atender las clases personalmente o a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En todo caso, los estudiantes que reciben la enseñanza presencialmente y aquellos que la reciben por videoconferencia deberán rotarse periódicamente.

En el caso concreto de esta asignatura, estas videoconferencias se realizarán a través de:

Microsoft Teams

Kaltura





## **Situación 3: Confinamiento por un nuevo estado de alarma.**

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### **1. Actividades formativas de trabajo presencial:**

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, así como las tutorías personalizadas y grupales, se realizarán a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En el caso concreto de esta asignatura, a través de:

Microsoft Teams

Kaltura

Aclaraciones sobre las sesiones prácticas:



## 2. Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

### MODALIDAD PRESENCIAL

#### En cuanto a los sistemas de evaluación:

- No se van a realizar modificaciones en los instrumentos de evaluación. En el caso de no poder realizar las pruebas de evaluación de forma presencial, se harán vía telemática a través del campus UCVnet.
- Se van a realizar las siguientes modificaciones para adaptar la evaluación de la asignatura a la docencia no presencial

Según la guía docente		Adaptación	
Instrumento de evaluación	% otorgado	Descripción de cambios propuestos	Plataforma que se empleará

El resto de instrumentos de evaluación no se modificarán respecto a lo que figura en la guía docente.

#### Observaciones al sistema de evaluación:



## MODALIDAD A DISTANCIA

### En cuanto a los sistemas de evaluación:

- No se van a realizar modificaciones en los instrumentos de evaluación. En el caso de no poder realizar las pruebas de evaluación de forma presencial, se harán vía telemática a través del campus UCVnet.
- Se van a realizar las siguientes modificaciones para adaptar la evaluación de la asignatura a la docencia no presencial

Según la guía docente		Adaptación	
Instrumento de evaluación	% otorgado	Descripción de cambios propuestos	Plataforma que se empleará

El resto de instrumentos de evaluación no se modificarán respecto a lo que figura en la guía docente.

### Observaciones al sistema de evaluación: