

Curso Académico: 2021/22

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2021/22

**Asignatura:** 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

**Centro académico:** 108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

**Titulación:** 428 - Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 3

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Obligatoria

**Materia:**

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

**O1.:** Adquirir los conocimientos necesarios para comprender la complejidad y el carácter dinámico e interrelacional del trabajo, atendiendo de forma integrada a sus perspectivas jurídica, organizativa, psicológica, sociológica, histórica y económica.

**O2.:** Capacitar para la aplicación, de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, en sus diversos ámbitos de actuación: asesoramiento laboral, gestión y dirección de personal, organización del trabajo, y gestión y mediación en el mercado de trabajo, tanto en el sector privado como público.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>), de tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida a su logro.

Dado el carácter transversal de la materia y dado el hecho de que el aprendizaje sobre gestión de conflictos se puede aplicar en cualquier campo, con esta materia se contribuye a los siguientes objetivos: Objetivo 1: Fin de la pobreza, Objetivo 2: Hambre cero, Objetivo 3: Salud y bienestar, Objetivo 4: Educación de calidad, Objetivo 5: Igualdad de género, Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento, Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante, Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico, Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras, Objetivo 10: Reducción de las desigualdades, Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles, Objetivo 12: Producción y consumo responsables, Objetivo 13: Acción por el clima, Objetivo 14: Vida submarina, Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestre, Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos.

### 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Esta asignatura se divide entre el área de Sociología, 3 créditos, y el área de Psicología Social, 3 créditos. Se ubica en el Módulo 7: Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación (12 créditos).

La principal contribución de esta asignatura es la de facilitar que el alumnado realice una aproximación que les permita iniciarse en el análisis del conflicto y en la práctica de la negociación desde la perspectiva de la sociología y la psicología social. Estos contenidos psicosociales están íntimamente relacionados con otras asignaturas como Teorías de las Relaciones Laborales, Sistemas de Relaciones Laborales, Políticas socio-laborales y Auditoría socio-laboral, y, por supuesto, con el trabajo final de Grado.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Para cursar esta asignatura se recomienda tener ganas de aprender, abrir los ojos sin prejuicios para enfrentarse al mundo y estar dispuesto a poner en cuestión concepciones previas sobre la realidad. Pretendemos, por tanto, fomentar una actitud abierta y crítica ante la complejidad de la sociedad actual.

Se recuerda que el principal protagonista del proceso de aprendizaje es el/la estudiante, su implicación y su esfuerzo son esenciales para el éxito. Si se sigue el programa con estas recomendaciones será fácil afrontar los desafíos que presenta la asignatura.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

## 2.1. Competencias

### Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

Una competencia (la capacidad demostrada de utilizar conocimientos y destrezas, de acuerdo a la Comisión Europea) tiene una perspectiva de desarrollo infinita, por ello, cada asignatura desarrolla parte de los recursos necesarios para la formación en diversas competencias.

De acuerdo con lo establecido en la memoria de verificación del Grado, proyecto inicial de la titulación, esta asignatura desarrollará conocimientos en la línea de las siguientes competencias:

#### Competencias genéricas instrumentales:

- 1- Analizar y sintetizar.
- 2- Gestionar información.
- 3- Organizar y planificar.
- 4- Comunicarse de forma oral y escrita en lengua española.
- 7- Tomar decisiones y gestionar problemas.

#### Competencias genéricas personales:

- 9- Tener habilidad en las relaciones interpersonales.
- 10- Razonar de forma crítica.
- 11- Trabajar en equipo.

#### Competencias genéricas sistémicas:

- 13- Adaptación a nuevas situaciones.
- 14- Aprender de forma autónoma.
- 15- Desarrollar la creatividad.
- 17- Liderazgo.

#### Competencias específicas del título:

28. Capacidad para conocer y comprender el marco teórico básico de la psicología del trabajo y de las técnicas de negociación.
32. Capacidad para asesorar a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados.
34. Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.
37. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.
49. Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales, así como de mediación y arbitraje.
54. Capacidad para realizar un análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
55. Capacidad para desarrollar aptitudes para la gestión de conflictos y gestión de recursos.

## 2.2. Resultados de aprendizaje

### El alumnado, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

De acuerdo a lo establecido en la Memoria de Verificación del Grado, el/la estudiante deberá demostrar los siguientes resultados:

- Estar capacitado/a para analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones.
- Estar entrenado/a en habilidades para negociar en el ámbito organizacional y de mediación laboral y estar capacitado/a para iniciar un procedimiento negociador integrador.

## 2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

Lo que aquí se ofrece es la posibilidad de analizar y de pensar de forma crítica acerca del conflicto y de la negociación como elementos primordiales en las relaciones laborales.

## 3. Evaluación

### 3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El alumnado deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

El/la estudiante tiene la posibilidad de elegir entre las dos vías para la evaluación de su progreso y adquisición de competencias:

?Mediante **evaluación única**, a través de una prueba que contendrá tanto aspectos teóricos como prácticos. Se celebrará en las fechas oficiales que se publiquen, dentro del periodo establecido por el Consejo de Gobierno en el calendario académico para este curso.

?Mediante **evaluación continua**, tal como se contempla en el reglamento de la Universidad de Zaragoza: ?? la evaluación a través de un conjunto de pruebas sistemáticas y regulares, distribuidas a lo largo de todo el periodo docente, como pequeños exámenes frecuentes, portafolios, informes, trabajos, proyectos, actuaciones, realizaciones prácticas o cualquier otra forma de prueba evaluable.?

Los/las estudiantes deben comunicar al profesorado la vía de evaluación por la que optan en el primer mes de docencia. Es responsabilidad del alumnado que opta por la vía de evaluación única el ponerse en contacto con el profesorado.

## **EVALUACION ÚNICA**

La prueba se celebrará en las fechas oficiales dentro del periodo establecido por el Consejo de gobierno en el calendario académico para este curso.

La primera parte de la prueba corresponderá a los contenidos desarrollados en las horas Tipo 1: Se evaluará mediante una prueba escrita tipo test y/o preguntas cortas. Las preguntas tipo test se corregirán con la fórmula de aciertos-errores. Esta primera parte contabilizará un 60% de la nota global.

La segunda parte (Tipo 2 y Tipo 6) se evaluará mediante algún caso y/o documento relacionado con los contenidos impartidos en la asignatura, con especial énfasis en la aplicación de la teoría a la práctica (40%). Las T2 se evaluarán mediante prueba escrita (casos prácticos, documentos relacionados con la teoría, etc), se realiza a la vez que la prueba teórica y contabilizará un 30% de la calificación final. El trabajo correspondiente a las horas T6 se evaluará mediante un trabajo individual que tendrá que entregar el mismo día del examen, por lo tanto es necesario que el alumno contacte previamente con los profesores para que le expliquen la naturaleza de este trabajo y su desarrollo. Las horas T6 contabilizan un 10% de la calificación final.

PARA LA SUPERACION de la asignatura el alumnado deberá aprobar cada una de las partes. La nota final será resultado del promedio de las partes que se evaluarán por separado al final de cada subperiodo docente para cada una de las dos áreas (sociología y psicología).

## **EVALUACION CONTINUA**

Para optar por esta vía de evaluación se requiere participar y asistir a las horas de tipo 1, a las sesiones de tipo 2 y a las de tipo 6.

Teniendo en cuenta la distribución de créditos-actividades, la calificación de la evaluación continua se realizará del siguiente modo:

1.Tipo 1: Se evaluará mediante una prueba escrita tipo test y/o preguntas cortas. Las preguntas tipo test se corregirán con la fórmula de aciertos-errores. En la parte de preguntas cortas se valorará muy especialmente la capacidad de análisis y de aplicación de conocimientos a situaciones concretas. Supondrá un 60% de la nota final.

2.Tipo 2: Las actividades de tipo 2 se realizarán en el aula, en las fechas indicadas y en los grupos establecidos. Consistirán en ejercicios prácticos, discusión de casos y análisis de conflictos. Su realización requiere tanto del trabajo individual como del grupal, previo y/o posterior, así como el conocimiento de la teoría. Estas actividades son fundamentales en el proceso de aprendizaje del estudiante, están enfocadas a vincular estrechamente la teoría y la práctica. Supondrá un 30% de la nota final.

3.Tipo 6: Las actividades se realizarán en las fechas que se establezcan con el objetivo final de la realización de un análisis crítico y reflexión de un documento relacionado con los contenidos de la materia. Supondrá el 10% de la nota final.

PARA LA SUPERACION de la asignatura el alumnado deberá alcanzar en la evaluación de cada tipo de la actividad docente (1, 2 y 6) una calificación mínima de 5. La nota final será resultado del promedio de las partes que se evaluarán por separado para cada una de las dos áreas (sociología y psicología).

## **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

### **Pruebas escritas:**

No se valorará la mera asistencia, ni la simple presentación de tareas, ni el esfuerzo invertido, sino el grado de logro alcanzado en base a los siguientes criterios:

1. La exactitud y la precisión.
2. El dominio y el uso adecuado de conceptos.
3. El conocimiento sobre el tema.
4. La coherencia y la precisión.
5. El análisis.
6. La capacidad de síntesis y de relación.
7. La redacción y la ortografía.

De acuerdo con el artículo 30 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, el uso de cualquier práctica irregular en la realización de los distintos ejercicios y/o pruebas supondrá una calificación de suspenso en el ejercicio o prueba correspondiente.

## 4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1. Presentación metodológica general

**El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

El proceso de aprendizaje es activo y cada estudiante es protagonista. Éste es el principal principio metodológico en el que se basa la propuesta docente.

Cada profesor/a proporcionará distintos elementos para facilitar el aprendizaje, entre ellos el Anillo Digital Docente (ADD). En él se irá especificando la programación detallada de las actividades de aprendizaje siempre teniendo en cuenta el marco en que se desarrolle la docencia: calendario, aulas, horarios, grupos, número de estudiantes, etc.

### 4.2. Actividades de aprendizaje

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

Las actividades docentes de **Tipo 1** consistirán básicamente en clases con el grupo en su totalidad, donde se expondrán y trabajarán los fundamentos teóricos de la materia y se hará referencia a casos concretos y su aplicación.

Las actividades docentes de **Tipo 2** y **Tipo 6** supondrán un acercamiento más práctico a la materia, a través de la lectura de documentos y artículos, debates, problemas y casos. Será fundamental la sistematización, la capacidad de análisis y la aplicación a situaciones concretas que los estudiantes puedan realizar, tanto en presentaciones orales y escritas, en trabajos individuales y grupales. La dedicación del alumno a las actividades docentes de Tipo 6 supondrá 15 horas a lo largo del cuatrimestre.

El trabajo autónomo (**Tipo 7**) que cada estudiante realice a lo largo del curso es fundamental y pone de manifiesto la asunción del papel protagonista en el proceso de aprendizaje. Consistirá en:

- La lectura de la bibliografía recomendada y el estudio de material.
- La recogida y selección de material relevante.
- Análisis de casos.
- La preparación previa y el trabajo posterior tras asistir a las clases/seminarios.
- Preparación de seminarios, lecturas, trabajos, memorias, investigaciones.
- La preparación de trabajos escritos y presentaciones orales.
- La preparación de examen oral o escrito.

### 4.3. Programa

De acuerdo con la Memoria del Grado, los contenidos de esta asignatura se articularán en torno a los siguientes bloques temáticos:

- El conflicto en las organizaciones.
- Tipos de conflictos.
- La gestión del conflicto.
- Naturaleza y características de la negociación.
- El proceso de negociación.
- Estilos de negociación.
- Estrategias y tácticas en el proceso de negociación.
- Técnicas de negociación.

A través de estos contenidos los/las estudiantes dispondrán de herramientas que posibilitarán la comprensión del mundo sociolaboral y, en concreto, de la gestión del conflicto y la negociación.

### 4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

#### Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La programación detallada de las actividades de aprendizaje se proporcionará al inicio del periodo docente y estará disponible en la plataforma Moodle del ADD.

Las actividades y fechas se ajustarán al calendario y horarios propuestos por el equipo decanal. El profesorado informará de

las fechas clave relativas a las diferentes actividades formativas y de evaluación que se vayan a realizar atendiendo a los distintos aspectos que puedan influir en el diseño de la docencia: encargo docente del profesorado, características y número de los estudiantes, estructura de los espacios, calendario, horarios de las diferentes actividades docentes, etc.