



Universidad
de Alcalá



Centro Universitario
Cardenal Cisneros

GUÍA DOCENTE

CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

**Grado en Psicología
C.U. Cardenal Cisneros
Universidad de Alcalá**

Curso Académico 2024/25
4º curso – 1º cuatrimestre

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	Conflicto y negociación
Código:	562038
Titulación en la que se imparte:	Grado en Psicología
Departamento y Área de Conocimiento:	Departamento de Educación y Psicología
Carácter:	Optativa
Créditos ECTS:	6
Curso y cuatrimestre:	4º curso, 1º Cuatrimestre
Profesorado:	Belén Garayoa Molpeceres
Horario de Tutoría:	Lunes de 11:00 a 13:00
Número de despacho	32
Correo electrónico	Belen.garayoa@cardelancisneros.es
Idioma en el que se imparte:	Castellano

1. PRESENTACIÓN

En un mundo cada vez más interdependiente, los conflictos emergen de forma cotidiana en los más diversos ámbitos: amistades, familia, trabajo, comunidad de vecinos... En el ámbito de la pareja, entre padres e hijos, por diferencias culturales en un mundo cada vez más globalizado, en la escuela... Tanto personas, como grupos, organizaciones o incluso naciones son susceptibles de estar en una situación de conflicto de forma cotidiana. Conocer las bases, las causas, los procesos y las diversas formas de gestión de los conflictos, y aprender habilidades para ello, resulta fundamental. Para evitar que los conflictos deriven en relaciones hostiles, destructivas o violentas, y para aprovechar el potencial que éstos tienen para generar cambios que mejoren las condiciones de vida de las personas y las relaciones sociales.

Es evidente que la gestión de los conflictos es esencial en la formación de los psicólogos y psicólogas, puesto que tendrán que lidiar con ellos en los más diversos campos profesionales (terapia de pareja o familiar, psicología industrial, intervención social...). Además, la gestión del conflicto es en sí misma un área de profesionalización prometedora en la que especializarse, por ejemplo, ejerciendo la profesión de mediador/-a.

2. COMPETENCIAS

CE5: Conocer y comprender los factores culturales y los principios psicosociales que intervienen en el comportamiento de los individuos y en el funcionamiento de los grupos y de las organizaciones.

CE6: Conocer y comprender distintos métodos y diseños de investigación y las técnicas de análisis de datos propios de la Psicología.

CE10: Ser capaz de analizar e identificar diferencias, problemas, necesidades y demandas de los destinatarios tanto individuales, grupales, intergrupales, organizacionales e interorganizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación.

CE11: Ser capaz de establecer las metas u objetivos de la actuación psicológica en diferentes contextos, proponiéndolos y negociándolos en función de las necesidades y demandas de los destinatarios y afectados. También elaborar el plan y las técnicas de intervención y evaluar sus resultados.

CE14 Transmitir a los destinatarios, de forma adecuada y precisa, los resultados de la evaluación.

3. CONTENIDOS

I. ASPECTOS INTRODUCTORIOS	TEMA 1: Concepto y tipos de conflicto. Poder y conflicto. El proceso del conflicto	• 3 horas teóricas • 2 horas prácticas
II. TEORÍA DEL CONFLICTO	TEMA 2. La violencia como manifestación de la gestión disfuncional del conflicto. TEMA 3. Aportaciones aplicadas de la Teoría del conflicto.	• 10 horas teóricas • 5 horas prácticas
III. GESTIÓN DEL CONFLICTO	TEMA 4: La negociación y la resolución alternativa de conflictos. TEMA 5: La mediación. Objetivos y etapas de la mediación. El papel del mediador	• 17 horas teóricas • 8 horas prácticas • 3 horas de seminario

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

4.1. Distribución de créditos

Número de horas totales: 150	
Número de horas presenciales: 50	30 horas de clase teórica 15 horas de clase práctica 3 horas de seminario 2 horas tareas de evaluación
Número de horas del trabajo propio del estudiante: 100	100 horas de trabajo autónomo

4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

Métodos de enseñanza-aprendizaje:

Esta asignatura va a seguir distintos métodos de enseñanza-aprendizaje que ayudarán al alumno a desarrollar las competencias anteriormente citadas. En todo momento se seguirá una metodología activa y participativa por parte del alumno, reconociéndolo como agente protagonista de su proceso de aprendizaje.

En cuanto al **trabajo presencial**, éste se divide en:

- Las **clases teóricas**, que se desarrollarán con una metodología diversa y ecléctica, pudiendo integrarse las “clases magistrales” con la resolución de dudas concretas (posteriores a la preparación de material didáctico por los propios estudiantes), la exposición de contenidos por parte de los alumnos, el análisis de documentos audiovisuales, análisis de casos, desarrollo y resolución de ejercicios, debates, aplicaciones de la teoría, o la orientación para la realización de trabajos prácticos y seminarios, etc., todo ello sin una clara distinción entre teoría y práctica.
- Las **clases prácticas** se desarrollarán de forma similar a las teóricas, pero dando un mayor énfasis a los aspectos aplicados, la resolución supuestos y problemas, o la exposición de trabajos por parte de los alumnos, estudio de casos, análisis de experiencias didácticas, estudio de documentos legales, visionado de vídeos, desarrollo de trabajos, etc. El trabajo podrá ser individual y en pequeños grupos. Se dará mayor protagonismo al alumnado, cuya participación se promoverá especialmente (grupo mediano).

- Los **seminarios** que se desarrollarán en forma de discusión, debate o exposición pública de diversos materiales producidos por los estudiantes. Podrán consistir en diversos tipos de actividades de carácter principalmente aplicado (debates, exposiciones públicas de materiales, informes basados en el análisis de casos, vídeos, películas, textos, etc.) que tendrán una relación directa o indirecta con los contenidos teóricos de la asignatura, o con las prácticas de la misma. Podrán tener un carácter individual o grupal. El protagonismo principal será de los y las estudiantes.

Las **tutorías** podrán ser individuales o colectivas, planificadas por el profesor o a solicitud de los y las estudiantes, y estarán dirigidas a la orientación individualizada del proceso de aprendizaje, resolución de dudas y problemáticas concretas, etc.

Para la organización concreta de la docencia se tendrá en cuenta la pertinencia de los diferentes métodos, técnicas y procedimientos, así como el uso de diversos dispositivos técnicos, en función de aspectos como: contenido de la materia, número e implicación de los alumnos, limitaciones impuestas por horario y calendario, etc.

El/ la estudiante deberá también realizar **trabajo autónomo/ no presencial**, referido a la preparación de actividades o exposiciones, la lectura de artículos o textos recomendados y la revisión de cada tema. Podrá aclarar las dudas que le surjan con la profesora en horario de **tutoría** o a través del **correo electrónico** o la **comunidad virtual**.

Se podrán utilizar **métodos** como:

- Aprendizaje por proyectos
- Resolución de problemas
- Prácticas y dinámicas en clase
- Actividades externas relacionadas con la asignatura: conferencias, cursos, jornadas, videofóruns, debates, etc.
- Ejercicios e informes puntuales acerca de aspectos vistos en clase, de aplicación de los contenidos de la asignatura (noticias, documentales, películas, spots publicitarios, sucesos...)
- Estudios de documentación o revisión teórica, o réplicas de estudios clásicos
- Análisis y comentario crítico acerca de diversos documentos: casos prácticos, noticias, películas, documentales, libros...
- investigaciones bibliográficas y empíricas (trabajos de campo, etc.)
- Posibilidad de que alumnos propongan prácticas o ejercicios/ actividades voluntarias

En cuanto a los **materiales didácticos**, a los estudiantes se les proporcionarán materiales teóricos y aplicados básicos para el estudio de los diferentes temas del programa (lecturas, diapositivas esquema, documentos audiovisuales, etc.), o la referencia para que accedan a los mismos

En referencia a los **recursos de apoyo**, los y las estudiantes dispondrán de biblioteca y ordenadores para la búsqueda de la información necesaria para la elaboración de los trabajos. Se hará un uso frecuente de los recursos de apoyo multimedia (vídeos, ordenadores con acceso a internet, etc.), retroproyectores para presentaciones, la pizarra digital, etc. Una relevancia especial tendrá la **comunidad virtual** (como herramienta para acceder al material, resolver dudas, coordinación y comunicación multidireccional profesor-estudiantes, participación del estudiantado, etc.).

5. EVALUACIÓN: criterios de evaluación, de calificación y procedimientos de evaluación

Criterios de evaluación

A continuación, se especifica la relación entre las competencias específicas de la asignatura y los criterios de evaluación.

Competencias específicas	Criterios de evaluación
CE5: Conocer y comprender los factores culturales y los principios psicosociales que intervienen en el comportamiento de los individuos y en el funcionamiento de los grupos y de las organizaciones.	El alumno debe de demostrar que comprende el concepto y los diferentes tipos de conflictos. El alumno conoce los diferentes ámbitos en los que el psicólogo realiza intervenciones basadas en la negociación y la mediación.
CE6: Conocer y comprender distintos métodos y diseños de investigación y las técnicas de análisis de datos propios de la Psicología.	El alumno debe de ser capaz de proponer un diseño de evaluación adecuado para las intervenciones que diseñe en este ámbito.
CE10: Ser capaz de analizar e identificar diferencias, problemas, necesidades y demandas de los destinatarios tanto grupales, intergrupales, organizacionales e interorganizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación.	El alumno debe de conocer y ser capaz de utilizar diferentes estrategias de evaluación que le permitan identificar los conflictos tanto grupales como intergrupales, organizacionales e interorganizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación
CE11: Ser capaz de establecer las metas u objetivos de la actuación psicológica en diferentes contextos, proponiéndolos y negociándolos en función de las necesidades y demandas de los destinatarios y afectados. También elaborar el plan y las técnicas de intervención y evaluar sus resultados.	El alumno debe conocer herramientas de negociación y de intervención en la mediación familiar, escolar y comunitaria y haber adquirido las habilidades básicas para ponerlas en práctica con éxito.
CE14 Transmitir a los destinatarios, de forma adecuada y precisa, los resultados de la evaluación.	Los alumnos deben mostrar que son capaces de utilizar la comunicación como canal para la resolución de conflictos

Una de las competencias transversales del Grado de Psicología (CT2) marca que a lo largo de la titulación se trabajará la competencia vinculada con comprender y expresarse en un idioma extranjero en su ámbito disciplinar, particularmente el inglés. En concreto, esta asignatura desarrollará una de sus prácticas en inglés. Los/as estudiantes recibirán guía para su desarrollo durante alguna de las sesiones de prácticas.

Criterios de calificación

Los criterios de calificación definen, en función del grado de consecución de los criterios de evaluación establecidos, la calificación que le corresponde al alumno

Criterios de evaluación	Ponderación (%)
El alumno debe de demostrar que comprende el concepto y los diferentes tipos de conflictos.	10%
El alumno conoce los diferentes ámbitos en los que el psicólogo realiza intervenciones basadas en la negociación y la mediación.	10%
El alumno debe de ser capaz de proponer un diseño de evaluación adecuado para las intervenciones que diseñe en este ámbito.	10%
El alumno debe de conocer y ser capaz de utilizar diferentes estrategias de evaluación que le permitan identificar los conflictos tanto grupales como intergrupales, organizacionales e inter-organizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación	20%
El alumno debe conocer herramientas de negociación y de intervención en la mediación familiar, escolar y comunitaria y haber adquirido las habilidades básicas para ponerlas en práctica con éxito.	40%
Los alumnos deben mostrar que son capaces de utilizar la comunicación como canal para la resolución de conflictos	10%
Total	100

Procedimiento de evaluación:

1. La asignatura tiene una convocatoria ordinaria en el mes de enero y una extraordinaria en el mes de junio.
2. La convocatoria ordinaria (enero) se desarrollará bajo la modalidad de evaluación continua. La evaluación continua en ambas convocatorias exige:
 - Asistir a las horas prácticas y a los seminarios.
 - Realizar y entregar en fecha las actividades y trabajos encomendados.
 - Participar de forma activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Si el alumno no cumple estos requisitos, no podrá presentarse al examen y se considerará no presentado en la convocatoria ordinaria. En el acta aparecerá la calificación de No Presentado, y podrá presentarse en la convocatoria Extraordinaria. Para ello tendrá que hablar con la profesora de la asignatura.

3. Si algún estudiante no puede seguir la evaluación continua en la convocatoria ordinaria, deberá solicitar la evaluación final al profesor de la asignatura, quien la trasladará al responsable de Subdirección de Ordenación Académica en la solicitud elaborada a tal efecto. Dicha solicitud se presentará en las dos primeras semanas de clase y podrá ser aceptada o no.

4. La evaluación final en ambas convocatorias se caracteriza por:
 - El alumno no acude a clase durante el cuatrimestre.
 - El alumno entrega actividades individuales y se presenta a un examen final.
5. La convocatoria extraordinaria (enero) está prevista para los estudiantes que no superen la ordinaria, y podrá ser tanto en modalidad continua como en final (un estudiante que no ha superado la evaluación continua en la convocatoria ordinaria, irá a la extraordinaria en la misma modalidad).

Los pesos relativos de los instrumentos de evaluación asignados a cada criterio de evaluación para ambas modalidades de evaluación se detallan a continuación.

6. Para superar la asignatura es imprescindible que el/la estudiante demuestre haber alcanzado todas las competencias recogidas en esta guía a través de los distintos instrumentos establecidos para su medida. El/la estudiante ha de realizar todas las pruebas de evaluación que se recogen en la misma como requisito imprescindible, tanto en el proceso de evaluación continua como en el proceso de evaluación final, ya sea en la convocatoria ordinaria como en la extraordinaria, obteniendo una puntuación superior a 5 en el examen y en la media de las actividades individuales, en la media de las actividades prácticas y en los seminarios.
7. Para más aclaraciones sobre la normativa de evaluación puede consultarse este documento:
<https://www.uah.es/export/shared/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/galleries/Secretaria-General/Normativa-Evaluacion-Aprendizajes.pdf>

Evaluación continua. Convocatorias ordinaria y extraordinaria:

Instrumento de evaluación	Actividades individuales y tareas*	Seminarios	Examen	Ponderación (%)
Criterios de evaluación**				
El alumno debe de demostrar que comprende el concepto y los diferentes tipos de conflictos.	X	X	X	10%
El alumno conoce los diferentes ámbitos en los que el psicólogo realiza intervenciones basadas en la negociación y la mediación.	X	X	X	10%
El alumno debe de ser capaz de proponer un diseño de evaluación adecuado para las intervenciones que diseñe en este ámbito.	X	X	X	10%
El alumno debe de conocer y ser capaz de utilizar diferentes estrategias de evaluación que le permitan identificar los conflictos tanto grupales como inter-grupales, organizacionales e inter-organizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación	X	X	X	20%
El alumno debe conocer herramientas de negociación y de intervención en la mediación familiar, escolar y comunitaria y haber adquirido las habilidades básicas para ponerlas en práctica con éxito.	X	X	X	40%
Los alumnos deben mostrar que son capaces de utilizar la comunicación como canal para la resolución de conflictos	X	X	X	10%
Total	35%	25%	40%	100%

Evaluación final. Convocatorias ordinaria y extraordinaria:

Criterios de evaluación	Herramientas	Actividades individuales	Examen	Ponderación (%)
El alumno debe de demostrar que comprende el concepto y los diferentes tipos de conflictos.		X	X	10%
El alumno conoce los diferentes ámbitos en los que el psicólogo realiza intervenciones basadas en la negociación y la mediación.		X	X	10%
El alumno debe de ser capaz de proponer un diseño de evaluación adecuado para las intervenciones que diseñe en este ámbito.		X		10%
El alumno debe de conocer y ser capaz de utilizar diferentes estrategias de evaluación que le permitan identificar los conflictos tanto grupales como intergrupales, organizacionales e interorganizacionales en los diferentes ámbitos de aplicación		X	X	20%
El alumno debe conocer herramientas de negociación y de intervención en la mediación familiar, escolar y comunitaria y haber adquirido las habilidades básicas para ponerlas en práctica con éxito.		X	X	40%
Los alumnos deben mostrar que son capaces de utilizar la comunicación como canal para la resolución de conflictos		X	X	10%
Total		30%	70%	100%

Durante el desarrollo de las pruebas de evaluación han de seguirse las pautas marcadas en el Reglamento por el que se establecen las Normas de Convivencia de la Universidad de Alcalá, así como las posibles implicaciones de las irregularidades cometidas durante dichas pruebas, incluyendo las consecuencias por cometer fraude académico según el Reglamento de Régimen Disciplinario del Estudiantado de la Universidad de Alcalá.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

- Munduate, L., y Medina, F. J. (2013) *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Pirámide.
- Fernández, J. M., y Ortiz, M. M. (2006) *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Pirámide.
- De Diego, R., y Guillén, C. (2010) *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Pirámide.
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de Mediación y cambio social*. Gedisa.
- Suares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Paidós.
- Vinyantama, E. (2003). *Aprender mediación*. Paidós.
- Schnitman, D. F. (comp). (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Gránica.
- Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. McGraw- Hill.