



## GUÍA DOCENTE

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	Comunicación y conflicto		
<b>PLAN ESTUDIOS:</b>	<b>DE</b>	Máster en Resolución de Conflictos y Mediación	
<b>MATERIA:</b>	Psicología del conflicto		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.		
<b>CARÁCTER ASIGNATURA:</b>	<b>DE</b>	<b>LA</b>	obligatorio
<b>ECTS:</b>	3		
<b>CURSO:</b>	Primero		
<b>SEMESTRE:</b>	Primero		
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	<b>QUE</b>	<b>SE</b>	Castellano
<b>PROFESORADO:</b>	Dr. Federico Fernández Prof. Sara Moza		
<b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:</b>	<b>DE</b>	<b>CORREO</b>	<a href="mailto:federico.fernandez@uenatlantico.es">federico.fernandez@uenatlantico.es</a> <a href="mailto:sara.moza@uneatlantico.es">sara.moza@uneatlantico.es</a>

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica.
<b>CONTENIDOS:</b>
El conflicto como sistema y proceso comunicativo. Tipos, niveles y estilos de conflicto relacionados con estilos comunicativos. Técnicas y estrategias para la evaluación del plano comunicativo de los conflictos. Proceso de solución del conflicto desde una dimensión comunicacional. Habilidades de comunicación eficaz para la gestión de conflictos. Comunicación no verbal. Barreras en la comunicación. Escucha Reflexiva. Tipos de preguntas. Reestructuración. Respuestas no defensivas. Retroalimentación. Asertividad

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### COMPETENCIAS GENERALES:

Que los estudiantes sean capaces de:

CG1: Que los estudiantes sean capaces de analizar y sintetizar información sobre cuestiones relacionadas con el ámbito de la resolución de conflictos y la mediación.

CG2: Que los estudiantes sean capaces de tomar decisiones fundamentadas con respecto a la resolución de tareas del campo de la resolución de conflictos y la mediación

CG3: Que los estudiantes sean capaces de organizar y planificar adecuadamente el trabajo derivado de la realización de tareas académicas y profesionales del campo de la resolución de conflictos y la mediación.

CG4: Que los estudiantes sean capaces de demostrar iniciativa y espíritu emprendedor respecto a la resolución de cuestiones relativas al ámbito de la resolución de conflictos y la mediación

CG5: Que los estudiantes sean capaces de mostrar preocupación y motivación por garantizar la calidad final de las tareas académicas y profesionales del campo de la resolución de conflictos y la mediación mediante revisiones rigurosas, el establecimiento de controles del propio trabajo y su evaluación.

CG6: Que los estudiantes sean capaces de trabajar de forma individual y en grupo para la resolución de tareas académicas y profesionales del campo de la resolución de conflictos y la mediación

CG8: Que los estudiantes sean capaces de utilizar y aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito académico y profesional para la resolución de tareas del campo de la resolución de conflictos y la mediación.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

Que los estudiantes sean capaces de:

CE4: Hacer un uso eficaz de la comunicación en la gestión de conflictos.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

En esta asignatura se espera que alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

En relación a la competencia CE4:

- Comprender el papel que desempeña la comunicación en la gestión de conflictos.
- Identificar fortalezas y debilidades de la comunicación en situaciones de conflicto.
- Valorar y utilizar las técnicas y herramientas que facilitan el desarrollo de los procesos comunicativos en la gestión del conflicto.
- Desarrollar habilidades de comunicación eficaz para la gestión de conflictos

## METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

### METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje cooperativo/trabajo en grupos
- Trabajo autónomo

### ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno llevará a cabo las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas	
<b>Actividades supervisadas</b>	Actividades de foro
	Supervisión de actividades
	Tutorías (individual- en grupo)
<b>Actividades autónomas</b>	Sesiones expositivas virtuales
	Preparación de actividades de foro
	Estudio personal de los contenidos de la asignatura y lectura de la bibliografía básica
	Elaboración de trabajos / tareas individuales
	Realización de actividades de autoevaluación

El día de inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Actividad práctica (resolución de caso)	55%
Actividad de debate (foro)	5%
Examen	40%

Para más información, consúltese [aquí](#).

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Calificación obtenida en la actividad de debate y en la prueba tipo test en línea de la convocatoria ordinaria	5%
Trabajo individual de reflexión práctica	55%
Examen	40%

Para más información, consúltese [aquí](#).

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas en orden de importancia:

-[1] Armadans, I (s.f.). *Comunicación y conflicto*. Material didáctico propio elaborado para el máster.

[2] Garrido Francisco, J. (2001). *Comunicación Estratégica. Las claves de la Comunicación Empresarial en el siglo XXI*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

[3] Goldhaber G. (2001). *Comunicación Organizacional*. La Habana, Cuba: Editorial Pablo de la Torre Brau.

[4] Jablin, M. F. & Putnam M. L. (2001). *The New Handbook of Organizational Communication Advances in Theory, Research, and Methods*. California, USA : Publications SAGE.

[5] Jandt, F. E. (1986). *Ganar negociando: cómo convertir el conflicto en acuerdo*. Distrito Federal, México: CEC.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:

[1] García Ascanio, A. (2007). Recopilación de textos sobre temas de comunicación. Monografías de Técnicas de Dirección, Universidad de Matanzas, Cuba.

[2] Jablin, M. F. & Putnam M. L. (2001). *The New Handbook of Organizational Communication Advances in Theory, Research, and Methods*. California, USA : Publications SAGE



[3] Jaquinet Espinosa, R. (2002). Diseño e implementación de una metodología de evaluación del proceso de Comunicación Interna en el Hotel Horizontes “Los Delfines”. Tesis en Opción al Grado de Master en Dirección. Universidad de Matanzas, Cuba

[4] Rodríguez Molina, O. (2006). Mejoramiento del Proceso de Comunicación Interna y las Operaciones en el Complejo Hotelero Kawama. Tesis en Opción al Grado de Master en Ciencias de la Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba

[5] Trelles Rodríguez, I. (2001). *Compilación de textos de Comunicación Organizacional*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

#### **WEBS DE REFERENCIA:**

<http://digibug.ugr.es/handle/10481/17506>

<http://www.medigraphic.com/pdfs/inper/ip-2011/ip112i.pdf>

<http://www.redalyc.org/pdf/761/76120642006.pdf>

#### **OTRAS FUENTES DE CONSULTA:**

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.