

**GUÍA DOCENTE****DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA**

Denominación: **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES**  
 Código: 100917  
 Plan de estudios: **GRADO DE RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS** Curso:  
 Denominación del módulo al que pertenece: OPTATIVIDAD ESPECÍFICA  
 Materia: ITINERARIO: RECURSOS HUMANOS  
 Carácter: OPTATIVA Duración: SEGUNDO CUATRIMESTRE  
 Créditos ECTS: 3.0 Horas de trabajo presencial: 30  
 Porcentaje de presencialidad: 40.0% Horas de trabajo no presencial: 45  
 Plataforma virtual: <http://www3.uco.es/moodle/>

**DATOS DEL PROFESORADO**

Nombre: RUIZ GARCIA, ANTONIO (Coordinador)  
 Departamento: PSICOLOGÍA  
 Área: PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO  
 Ubicación del despacho: Módulo F  
 E-Mail: [aruiz1@uco.es](mailto:aruiz1@uco.es) Teléfono: 957218847

**REQUISITOS Y RECOMENDACIONES****Requisitos previos establecidos en el plan de estudios**

Ninguno

**Recomendaciones**

Ninguna especificada

**COMPETENCIAS**

- CB8-CE1 Capacidad para aplicar el contenido de los derechos fundamentales en el ámbito de las Relaciones Laborales.
- CE4 Capacidad para diseñar, implementar y evaluar políticas de integración de los trabajadores (RR. HH.) en la empresa.
- CE16 Capacidad para asesorar a trabajadores, empresarios e instituciones.
- CB5-CE6 Comprender los procesos personales y grupales subyacentes en el funcionamiento, el desarrollo y la efectividad de las organizaciones humanas.
- CE1-CE23 Capacidad para comprender y asesorar sobre las relaciones laborales en los supuestos de empresas en crisis.
- CE6-CE14 Valorar y emplear las intervenciones específicas y la planificación estrategia más correcta en el ámbito del desarrollo personal y/o grupal de la empresa, y resolución de los conflictos interpersonales.

## GUÍA DOCENTE

### OBJETIVOS

- Pretende proporcionar al futuro graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos los conocimientos necesarios para iniciarse en el análisis de los conflictos interpersonales y su afrontamiento.
- Conocer los procesos de interacción y comunicación.
- Poner en práctica habilidades interpersonales de empatía, capacidad de escucha activa, comunicación fluida y colaboración permanente.

### CONTENIDOS

#### 1. Contenidos teóricos

- Tema 1. Introducción a las habilidades de comunicación.
- Tema 2. Modelos teóricos en el estudio de la comunicación.
- Tema 3. Habilidades para la comunicación: empatía, escucha activa y técnicas de comunicación verbal.
- Tema 4. Barreras, conflictos y distorsiones en la comunicación. Rumor, estereotipos y prejuicios.
- Tema 5. Estilos de comunicación. Características y estrategias aplicadas.
- Tema 6. Los conflictos interpersonales.
- Tema 7. Liderazgo y comunicación para el incremento de la motivación.

#### 2. Contenidos prácticos

Role-playing de habilidades de comunicación y resolución de Conflictos interpersonales, así como la realización de actividades prácticas sobre los contenidos teóricos. El alumnado deberá realizar una intervención personal en un caso real sobre el que tendrá que analizar la situación y confeccionar una estrategia de intervención recompensante que aumente el nivel de comunicación y resuelva los posibles conflictos.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS

- Salud y bienestar
- Igualdad de género
- Alianzas para lograr los objetivos

### METODOLOGÍA

#### Adaptaciones metodológicas para alumnado a tiempo parcial y estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales

Deben acordar un plan específico con el profesorado

#### Actividades presenciales

Actividad	Grupo completo	Total
<i>Estudio de casos</i>	9	9
<i>Exposición grupal</i>	2	2
<i>Lección magistral</i>	19	19
<b>Total horas:</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**GUÍA DOCENTE****Actividades no presenciales**

Actividad	Total
Consultas bibliográficas	5
Ejercicios	10
Estudio	20
Trabajo de grupo	10
<b>Total horas:</b>	<b>45</b>

**MATERIAL DE TRABAJO PARA EL ALUMNO**

Asistencia  
Casos y supuestos prácticos  
Ejercicios y problemas  
Presentaciones PowerPoint  
Referencias Bibliográficas

**EVALUACIÓN**

Competencias	Exposición oral	Exámenes	Supuesto práctico/discusión caso clínico/discusión trabajo científico
CB5-CE6	X	X	X
CB8-CE1	X	X	X
CE1-CE23	X	X	X
CE16	X	X	X
CE4	X	X	X
CE6-CE14	X	X	X
<b>Total (100%)</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>
<b>Nota mínima (*)</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

(\*)Nota mínima (sobre 10) necesaria para que el método de evaluación sea considerado en la calificación final de la asignatura. En todo caso, la calificación final para aprobar la asignatura debe ser igual o superior a 5,0.

## GUÍA DOCENTE

### Método de valoración de la asistencia:

10%

Las actividades prácticas realizadas en el aula contarán para la nota final de prácticas.

### Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación:

Se realizará una prueba objetiva tipo test de 20 preguntas con tres opciones de respuesta.

### Aclaraciones sobre la evaluación para el alumnado a tiempo parcial y necesidades educativas especiales:

Deben acordarlo con el profesor al comienzo de la asignatura.

### Aclaraciones sobre la evaluación de la convocatoria extraordinaria y convocatoria extraordinaria de finalización de estudios:

Las calificaciones prácticas obtenidas se mantendrán para la convocatoria extraordinaria.

### Criterios de calificación para la obtención de Matrícula de Honor:

10

## BIBLIOGRAFIA

### 1. Bibliografía básica

Ballenato, G. (2013). Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la comunicación humana. Pirámide.

Caballo, V.E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. Estudios de Psicología, 13, 54-62.

Castanyer, O. (2013). La asertividad: Expresión de una sana autoestima. Desclée De Brouwer.

López, R.M., Gordillo, F., y, Grau, M. (2016). Comportamiento no verbal. Más allá de la comunicación y el lenguaje. Pirámide.

Pastor, Y. (2006). Psicología Social de la comunicación. Pirámide.

Perpiñá, C. (Coord.) (2012). Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar. Pirámide.

Ramos Ramos, P. (Coord.). (2018). Psicología empresarial y comunicación. Editorial ICB.

### 2. Bibliografía complementaria

Alonso-Parga, A. (2016). Pregúntame sobre el conflicto. El modelo de eficacia en la resolución de conflictos. Madrid: EOS.

Benítez, M., Medina, F.J., y Munduate, L. (2011). El estudio de conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. Papeles del Psicólogo, 32(1), 69-81.

Butts, T., Munduate, L., Barón, M., y Medina, F.J. (2005). Intervenciones de mediación. En L. Munduate y F.J. Fonseca, S. (2005). Comunicación oral. Fundamentos y práctica estratégica. Pearson Prentice Hall

Medina (Coords.), Gestión de conflicto, negociación y mediación (pp. 74-89). Madrid: Pirámide. Costa, M. y López, E. (1996). El afrontamiento de los conflictos y de la negociación. En M. Costa y E. López, Los secretos de la dirección. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos (pp. 377-415). Madrid: Pirámide. Fuquen, M. E.

(2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tábula rasa, 1, 265-278.

Laca, F. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. Enseñanza e investigación en Psicología, 10(1), 117-126. Medina, F.J. y Munduate, L. (2005). Evaluación de la gestión del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), Gestión de conflicto, negociación y mediación (pp. 74-89). Madrid: Pirámide.

## GUÍA DOCENTE

Villanueva, L. R. (2012). Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (UF0042). Antequera: Innovación y Cualificación Editorial.

## CRITERIOS DE COORDINACIÓN

Actividades conjuntas: conferencias, seminarios, visitas...

Criterios de evaluación comunes

Fecha de entrega de trabajos

## CRONOGRAMA

Periodo	Estudio de casos	Exposición grupal	Lección magistral
1ª Quincena	0,0	0,0	4,0
2ª Quincena	0,0	0,0	3,0
3ª Quincena	2,0	0,0	3,0
4ª Quincena	2,0	0,0	4,0
5ª Quincena	2,0	0,0	3,0
6ª Quincena	2,0	0,0	2,0
7ª Quincena	1,0	2,0	0,0
<b>Total horas:</b>	<b>9,0</b>	<b>2,0</b>	<b>19,0</b>

Las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación contempladas en esta Guía Docente serán adaptadas de acuerdo a las necesidades presentadas por estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales en los casos que se requieran.