



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
**GRADO DE RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS**

CURSO 2024/25

**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
INTERPERSONALES**



Datos 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:**

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: <https://moodle.uco.es/>

Profesor coordinador

Nombre: SANCHEZ GUTIERREZ, TERESA

Departamento: PSICOLOGÍA

Ubicación del despacho: Facultad de Ciencias de la Educación y Psicología. Planta Alta. Módulo B. Código: 2601AD150

E-Mail: tsgutierrez@uco.es

Teléfono: 957212297

Breve descripción de los contenidos

Comprensión de los conflictos interpersonales. La comunicación interpersonal (comunicación verbal y no verbal). Estilos de comunicación. El liderazgo y la comunicación aplicada al ámbito laboral. Habilidades de escucha efectiva, realización de preguntas y comunicación interpersonal. Motivación a través de la comunicación.

Conocimientos previos necesarios

Requisitos previos establecidos en el plan de estudios

Ninguno

Recomendaciones

Ninguna especificada

Programa de la asignatura

1. Contenidos teóricos

Tema 1. Introducción a las habilidades de comunicación verbal y no verbal.

Tema 2. Habilidades para la comunicación en el ámbito laboral: empatía, escucha activa y técnicas de comunicación verbal.

Tema 3. Barreras, conflictos y distorsiones en la comunicación. Rumor, estereotipos y prejuicios.

Tema 4. Estilos de comunicación. Características y estrategias aplicadas.

Tema 5. Los conflictos interpersonales.

Tema 6. 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.

Bibliografía

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

Bibliografía recomendada

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.

Metodología

Aclaraciones generales sobre la metodología (opcional)

En cuanto al desarrollo y la valoración de la asignatura el/la docente podrá tener en cuenta adoptar medidas extraordinarias si lo estima oportuno y de forma motivada, especialmente en lo que respecta a la evaluación del alumnado (incluido la no superación de la asignatura) si considera algunas situaciones excepcionales como el plagio, utilización de procedimientos fraudulentos en los exámenes y otras circunstancias, según el principio de proporcionalidad, como faltas de ortografía reiteradas y/o graves, falta de asistencia reiteradas y cualquier otra alteración de las normas básicas de convivencia recogidas en el Reglamento de Convivencia de la Universidad de Córdoba (aprobado por Consejo de Gobierno de 1 de julio de 2016).

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

Aquel alumnado que por motivos laborales o personales, no pueda acudir a las clases prácticas que son las obligatorias, tendrá que ponerse en contacto con el profesorado de la asignatura al inicio del cuatrimestre para concretar la/s actuación/es correspondiente/s. Respecto al alumnado con discapacidad y NEE, la UCO cuenta con una unidad específica (UNAE) que elabora documentos informativos que remitirá al profesorado en cuyo grupo se encuentre el mencionado alumnado. El profesorado seguirá las indicaciones de la unidad específica para desarrollar las acciones y/o adaptaciones que permitan el normal acceso a la universidad, de acuerdo con el Reglamento para facilitar la incorporación e integración de personal con discapacidad a la Universidad de Córdoba. (Acuerdo de Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 28 de abril de 2017. <https://sede.uco.es/bouco/bandejaAnuncios/BOUCO/2017/00290>).

Actividades presenciales

Actividad	Grupo completo	Total
<i>Actividades de comunicacion oral</i>	4	4
<i>Actividades de exposición de contenidos elaborados</i>	20	20
<i>Actividades de procesamiento de la información</i>	6	6
Total horas:	30	30

Actividades no presenciales

Actividad	Total
<i>Actividades de búsqueda de información</i>	15

Actividad	Total
Actividades de procesamiento de la información	30
Total horas:	45

Resultados del proceso de aprendizaje

Conocimientos, competencias y habilidades

- CB8- Capacidad para aplicar el contenido de los derechos fundamentales en el ámbito
CE1 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- Comprender los procesos personales y grupales subyacentes en el funcionamiento,
CE6 el desarrollo y la efectividad de las organizaciones humanas.
- CE1- Capacidad para comprender y asesorar sobre las relaciones laborales en los
CE23 supuestos de empresas en crisis.
- CE6- Valorar y emplear las intervenciones específicas y la planificación estrategia más
CE14 correcta en el ámbito del desarrollo personal y/o grupal de la empresa, y
resolución de los conflictos interpersonales.

Métodos e instrumentos de evaluación

Competencias	Examen	Medios de ejecución práctica	Medios orales
CB5-CE6	X	X	
CB8-CE1	X	X	
CE1-CE23	X	X	X
CE16	X		X
CE4	X	X	
CE6-CE14	X	X	
Total (100%)	60%	20%	20%
Nota mínima (*)	5	5	5

(*)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.

Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación:

El examen será una prueba objetiva con preguntas tipo test. Para superar la asignatura se deberá alcanzar el mínimo exigido indicado en esta guía docente para cada uno de los instrumentos de evaluación y será indispensable un buen nivel de competencia lingüística y comunicativa. La falta de corrección en la elaboración de textos orales o escritos podrá repercutir de forma negativa en la calificación final.

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

Se acordarán con el profesorado las adaptaciones necesarias en las dos primeras semanas del curso. Respecto al alumnado con discapacidad y NEE, el profesorado seguirá las indicaciones del informe elaborado por la unidad específica, realizando las acciones y/o adaptaciones necesarias para facilitar su normal acceso a la universidad de acuerdo con el Reglamento para facilitar la incorporación e integración de personal con discapacidad a la Universidad de Córdoba. (Acuerdo de Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 28 de abril de 2017. <https://sede.uco.es/bouco/bandejaAnuncios/BOUCO/2017/00290>).

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

Las calificaciones obtenidas en las prácticas se mantendrán para la convocatoria extraordinaria.

Criterios de calificación para la obtención de Matrícula de Honor:

Nota mínima 9.5 (A partir de esta calificación se asignará al alumnado con mayor calificación, hasta cumplir con el máximo permitido)

Objetivos de desarrollo sostenible

Salud y bienestar
Igualdad de género
Reducción de las desigualdades

Las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación contempladas en esta Guía Docente responderán a los principios de igualdad y no discriminación y deberán ser adaptadas de acuerdo a las necesidades presentadas por estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales en los casos que se requieran.

El estudiantado deberá ser informado de los riesgos y las medidas que les afectan, en especial las que puedan tener consecuencias graves o muy graves (artículo 6 de la Política de Seguridad, Salud y Bienestar; BOUCO 23-02-23).
