

## Tècniques de negociació i resolució de conflictes

2012/2013

Codi: 100476  
Crèdits ECTS: 6

Titulació	Pla	Tipus	Curs	Semestre
2500258 Graduat en Relacions laborals	806 Graduat en Relacions Laborals	OB	3	2

### Professor de contacte

Nom: Irene Carracedo Gil  
Correu electrònic: Irene.Carracedo@uab.cat

### Utilització d'idiomes

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)  
Algun grup íntegre en anglès: No  
Algun grup íntegre en català: No  
Algun grup íntegre en espanyol: No

### Prerequisits

A parte de los requisitos y conocimientos oficiales necesarios para el correcto seguimiento de la asignatura, no se requiere ningún otro conocimiento previo.

### Objectius

#### Contextualización:

El conflicto forma parte de nuestra realidad, no como un hecho aislado, sino como una realidad constante y cotidiana. Muy pocas veces los conflictos son percibidos como una oportunidad o una experiencia inevitable del bagaje humano, sin embargo los conflictos suponen una herramienta fundamental del juego evolutivo.

La realidad social ha impulsado formas de gestionar el conflicto, entre las que se encuentra la negociación, donde las reglas del juego impulsan una confrontación del ganar-perder. Esta modalidad propicia formas de regulación en la que lo que uno gana, necesariamente lo pierde el otro. Sin embargo, negociar implica además de alcanzar acuerdos, que éstos mismos acuerdos resulten satisfactorios para ambas partes, porque responden a los diferentes intereses en conflicto. Esta modalidad integrativa de ganar-ganar, se presenta como mejor modelo de respuesta al entorno negocial.

#### Objetivos:

- Conocer las características de la teoría de la Conflictología como paradigma en la resolución de conflictos.
- Reconocer las situaciones conflictivas, analizarlas en cada caso y detectar su estructura, visible e invisible.
- Aprender a identificar e interpretar los aspectos que propician un clima conflictivo y a partir del uso de modelos de análisis, ofrecer soluciones para su intervención.
- Conocer en la práctica las técnicas y estrategias básicas de negociación.
- Identificar las actitudes y características de las actitudes ante un conflicto.

### Competències

- Aplicar les tecnologies de la informació i de la comunicació en els diferents àmbits d'actuació.
- Automotivar-se emprenen accions formatives específiques que permetin actualitzar els coneixements propis.
- Comunicar i defensar un projecte oralment.
- Identificar, analitzar i resoldre els problemes i les situacions complexes des d'una perspectiva interdisciplinària (econòmica, històrica, jurídica, psicològica, sociològica).

- Organitzar i gestionar la planificació del temps.
- Proposar solucions als conflictes laborals i a les situacions que puguin provocar-los a través de la mediació i de la negociació.
- Redactar i formalitzar informes i escrits.
- Tenir capacitat de decisió, agudesa per prendre decisions i capacitat de jutjar.
- Treballar de manera autònoma.
- Treballar en equip

## Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar les tecnologies de la informació i de la comunicació en els diferents àmbits d'actuació.
2. Automotivar-se emprenen accions formatives específiques que permetin actualitzar els coneixements propis.
3. Comprendre el desenvolupament de les organitzacions.
4. Comunicar i defensar un projecte oralment.
5. Identificar les estratègies de prevenció i de resolució del conflicte.
6. Organitzar i gestionar la planificació del temps.
7. Reconèixer els fonaments i les tècniques de negociació.
8. Reconèixer les situacions de conflicte i saber trobar-hi solucions
9. Redactar i formalitzar informes i escrits.
10. Saber utilitzar formes comunicatives no violentes.
11. Tenir capacitat de decisió, agudesa per prendre decisions i capacitat de jutjar.
12. Treballar de manera autònoma.
13. Treballar en equip.

## Continguts

### 1. Introducción a la teoría del conflicto

- Conflicto:Aproximación conceptual
- La naturaleza del conflicto
- Gestión del conflicto
- Consecuencias: aspectos destructivos y aspectos constructivos
- Estructura del conflicto
- Actitudes ante el conflicto
- Modelos para un análisis
- El poder en el conflicto
- Obstáculos

### 2. Técnicas para potenciar las habilidades interpersonales en la gestión de conflictos

- Principios básicos de comunicación
- Estrategias verbales para crear un clima favorable en la comunicación
- Comunicación no violenta
- Plan de gestión
- Estrategias no verbales para crear un clima favorable en la comunicación
- Las emociones que contaminan el clima

### 3. Resolución de conflictos: la negociación

- Introducción
- Las fases de la negociación
- La estrategia y el comportamiento estratégico
- El modelo Harvard
- Dificultades

### 4. Resolución de conflictos: la mediación

- Introducción

- Requisitos
- Fases de la mediación
- Habilidades necesarias

## Metodología

La metodología docente que se empleará para esta asignatura será variada, combinando la clase magistral (clase presencial) con el trabajo práctico por parte del estudiante (clase no presencial).

Actividades formativas:

- Clases magistrales donde se desarrollarán los conceptos más relevantes de la asignatura.
- Elaboración de un trabajo grupal que consistirá en el análisis de un conflicto, del cual se presentará como resultado un trabajo escrito que será defendido en clase (mediante power point o póster).
- Elaboración y desarrollo de casos en los que se analizarán las actitudes que intervienen en el conflicto, identificar la estructura del conflicto mediante los modelos presentados en clase, o propuesta de resolución.
- Seminarios de discusión de textos, artículos o libros relacionados con el conflicto y sus formas de intervención-regulación, la conflictología, la negociación o cualquier otro tema afín con los contenidos de la asignatura. Los alumnos elaborarán una reflexión sobre la cuestión.
- Elaboración de ejercicios escritos y reflexiones críticas, vinculados con los contenidos de la asignatura.
- Desarrollo práctico de un proceso de negociación.
- Organización de rol playing y posteriores debates para contextualizar el conflicto laboral en el aula, a modo de laboratorio.

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Tipus: Dirigides</b>			
Sesiones de clases magistrales	18	0,72	5, 7, 8
Sesiones de docencia colaborativa	6	0,24	1, 3, 7, 11
Sesiones de resolución de casos, su defensa e intervención; Diseño del Análisis de un conflicto	12	0,48	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
<b>Tipus: Supervisades</b>			
Supervisión virtual del proyecto y posibles dudas	5	0,2	3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Tutorías grupales	3	0,12	4, 5, 6, 8, 9, 10, 11
<b>Tipus: Autònomes</b>			
Búsqueda de información	12	0,48	1, 6, 9, 12
Desarrollar el trabajo de Análisis del conflicto	32	1,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Estudio y asimilación de contenidos y conceptos	20	0,8	3, 5, 7, 8, 11, 12
Lectura y análisis de textos	20	0,8	1, 2, 3, 6, 7, 11, 12
Resolución de casos	22	0,88	1, 4, 6, 7, 9, 10, 11,

## Avaluació

Los estudiantes que presenten evidencias de aprendizaje (una o varias) con un peso igual o superior a 4 (o el 40%) del total de la asignatura, constarán como "presentado".

A la reevaluación solo podrán presentarse las estudiantes con calificaciones entre 4 a 4'99, sobre la nota total de la asignatura.

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
1. Análisis de conflictos y textos afines	30	0	0	5, 11, 12
2. Presentación y defensa del trabajo	10	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
3. Resolución de casos	15	0	0	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
4. Actividades de debate	15	0	0	4, 7, 8, 10, 13
5. Reflexiones	10	0	0	3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12
6. Prueba escrita conceptual	20	0	0	3, 5, 7, 8, 10

## Bibliografia

- Cornelius, H. y Faire, S. (1989). Tu ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Gais Ediciones: Madrid.
- Fisher, R.; Ury, W. y Patton, W. (1998). Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder. Gestión 2000: Barcelona.
- Freund, J. (1995). Sociología del conflicto. EME: Madrid.
- Menduate, L. y Martínez, J.M. (1998). Conflicto y Negociación. Pirámide: Madrid.
- Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Paidós: Barcelona.
- Ury, W. (1998). Cómo negociar con personas que adoptan posturas inflexibles. Gestión 2000: Barcelona.
- Vinyamata, E. (2005). Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos. Ariel Practicum: Barcelona.