

## Tècniques de negociació i resolució de conflictes

2013/2014

Codi: 100476

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500258 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 condicionantes propicios para la aparición del conflicto y a partir del uso de modelos de análisis, ofrecer soluciones para su intervención.
- Aprender a utilizar formas comunicativas no violentas y técnicas afines.
- Conocer en la práctica las técnicas y estrategias básicas en la resolución de conflictos: negociación y mediación.

### Competències

Relacions laborals

- Aplicar les tecnologies de la informació i de la comunicació en els diferents àmbits d'actuació.
- Automotivar-se emprenent 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 emprenent 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**

Introducción conceptual sobre la teoría del conflicto, haciendo especial hincapié en su composición, consecuencias, estructura, actitudes y modelos para su análisis.

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

Acercamiento a los principios básicos de comunicación, identificando aquellos elementos que propician la aparición del conflicto, así como las técnicas comunicativas que posibiliten su adecuada gestión.

### **3. Resolución de conflictos: la negociación**

Introducción a la negociación: fases, estrategia, modelos y obstáculos.

### **4. Resolución de conflictos: la mediación**

Introducción a la mediación: fases, modelos y obstáculos.

## **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 y desarrollo de casos.
- Seminarios de discusión de textos, artículos o libros relacionados con el conflicto y sus formas de intervención-regulación.
- Elaboración de ejercicios escritos y reflexiones críticas, vinculados con los contenidos de la asignatura.
- Desarrollo de casos prácticos, rol playings y debates.

**Activitats formatives**

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
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
Tipus: Supervisades			
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
Tipus: Autònomes			
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, 12

**Avaluació**

La evaluación de la asignatura requiere el 80% de asistencia presencial en clase y se realiza en base a la superación de los siguientes ejercicios:

- Trabajo en grupo: análisis de un conflicto (40%)
- Individual y/o grupal: actividades y ejercicios en el aula (30%)
- Individual: portfolio del aprendizaje (30%)

**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.