

Tècniques de negociació i resolució de conflictes

Codi: 100476
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500258 Relacions Laborals	OB	3	2

Professor de contacte

Nom: Ingeborg Porcar Becker
Correu electrònic: Ingeborg.Porcar@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

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

Altres indicacions sobre les llengües

La docència es farà en català, sempre que no hi hagi algú que no entengui l'idioma

Equip docent

Irene Carracedo Gil

Prerequisits

A part dels requisits i coneixements oficials necessaris per al correcte seguiment de l'assignatura, no es requereix cap altre coneixement previ.

Objectius

Contextualització:

El conflicte forma part de la nostra realitat, no com un fet aïllat, sinó com una realitat constant i quotidiana. Molt poques vegades els conflictes són percebuts com una oportunitat o una experiència inevitable del bagatge humà, no obstant això els conflictes suposen una eina fonamental de la nostra evolució.

La realitat social ha impulsat formes de gestionar el conflicte, entre les quals es troba la negociació, on les regles del joc impulsen una confrontació del guanyar-perdre, és a dir, que el que un guanya, necessàriament ho perd l'altre. Aquesta modalitat propicia formes de regulació en la qual el que un guanya, necessàriament ho perd l'altre. No obstant això, negociar implica a més d'aconseguir acords, que aquests mateixos acords resultin satisfactoris per ambdues parts, perquè responen als diferents interessos en conflicte. Aquesta modalitat integrativa de guanyar-guanyar, es presenta com a millor model de resposta a l'entorn negocial.

Objectius:

- Conèixer les característiques de la teoria de la Conflictologia com a paradigma en la resolució de conflictes.
- Reconèixer les situacions conflictives, analitzar-les en cada cas i detectar la seva estructura, visible i invisible.
- Aprendre a identificar i interpretar els condicionants propicis per a l'aparició del conflicte i a partir de l'ús de

models d'anàlisi, oferir solucions per a la seva intervenció.

- Aprendre a utilitzar formes comunicatives no violentes i tècniques afins.

- Conèixer en la pràctica les tècniques i estratègies bàsiques en la resolució de conflictes: negociació i mediació.

Competències

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

Continguts

1. Introducció a la teoria del conflicte

Introducció conceptual sobre la teoria del conflicte, posant l'accent principalment en la seva composició, conseqüències, estructura, actituds i models per al seu anàlisi.

2. Tècniques per potenciar les habilitats interpersonals en la gestió de conflictes

Acostament als principis bàsics de comunicació, identificant aquells elements que propicien l'aparició del conflicte, així com les tècniques comunicatives que possibilitin la seva adequada gestió.

3. Resolució de conflictes: la negociació

Introducció a la negociació: fases, estratègia, models i obstacles.

4. Resolució de conflictes: la mediació

Introducció a la mediació: fases, models i obstacles.

Metodologia

La metodologia docent que s'emprarà per a aquesta assignatura serà variada, combinant la classe magistral (classe presencial) amb el treball pràctic per part de l'estudiant (classe no presencial).

Activitats formatives:

Classes magistrals on es desenvoluparan els conceptes més rellevants de l'assignatura.

Elaboració i desenvolupament de casos.

Seminaris de discussió de textos, articles o llibres relacionats amb el conflicte i les seves formes d'intervenció-regulació.

Elaboració d'exercicis escrits i reflexions crítiques, vinculats amb els continguts de l'assignatura.

Desenvolupament de casos pràctics, rol playings i debats.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Sessions de classes magistrals	18	0,72	6, 8, 9
Sessions de docència col·laborativa	6	0,24	1, 3, 8, 12
Sessions de resolució de casos, defensa e intervenció; Disseny d'anàlisis d'un conflicte	12	0,48	2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Supervisió virtual del projecte i possibles dubtes	5	0,2	3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13
Tutorías grupals	3	0,12	4, 6, 7, 9, 10, 11, 12
Tipus: Autònomes			
Cerca d' informació	12	0,48	1, 7, 10, 13
Desenvolupar el treball d' anàlisis del conflicte	32	1,28	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Estudi i assimilació de continguts i conceptes	20	0,8	3, 6, 8, 9, 12, 13
Lectura y anàlisis de textos	20	0,8	1, 2, 3, 7, 8, 12, 13
Resolució de casos	22	0,88	1, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13

Avaluació

L'avaluació de l'assignatura requereix el 80% d'assistència presencial en classe i es realitza sobre la base de la superació dels següents exercicis:

- Treball en grup: anàlisi d'un conflicte (40%)
- Individual i/o grupal: activitats i exercicis a l'aula (30%)
- Individual: porfoli de l'aprenentatge (30%)

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
1. Anàlisis de conflictes i textos afins	30	0	0	6, 12, 13
2. Presentació i defensa del treball	10	0	0	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
3. Resolució de casos	15	0	0	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
4. Activitats de debat	15	0	0	4, 8, 9, 11, 14
5. Reflexions	10	0	0	3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13
6. Prova escrita conceptual	20	0	0	3, 6, 8, 9, 11

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.