

**Técnicas de negociación y resolución de conflictos**

Código: 100476  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500258 Relaciones Laborales	OB	3	2

### Contacto

Nombre: Ingeborg Porcar Becker  
Correo electrónico: Ingeborg.Porcar@uab.cat

### Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)  
Algún grupo íntegramente en inglés: No  
Algún grupo íntegramente en catalán: No  
Algún grupo íntegramente en español: No

### Otras observaciones sobre los idiomas

La docencia será en catalán, siempre que no haya un estudiante que no entienda ese idioma, en cuyo caso las clases se impartirán en castellano

### Equipo docente

Irene Carracedo Gil

### Prerequisitos

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

### Objetivos y contextualización

#### 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.

## Competencias

- Aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación a los diferentes ámbitos de actuación.
- Automotivarse emprendiendo acciones formativas específicas que actualicen sus conocimientos.
- Capacidad de decidir, agudeza para tomar decisiones y capacidad de juzgar.
- Comunicar y defender un proyecto oralmente.
- Identificar, analizar y resolver los problemas y situaciones complejas desde una perspectiva interdisciplinar (económica, histórica, jurídica, psicológica, sociológica).
- Identificar los fundamentos de las principales áreas de organización en el campo del trabajo humano.
- Organizar y gestionar la planificación del tiempo.
- Proponer soluciones a los conflictos laborales y a las situaciones que puedan provocarlos a través de la mediación y de la negociación.
- Redactar y formalizar informes, escritos.
- Trabajar de manera autónoma.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación a los diferentes ámbitos de actuación.
2. Automotivarse emprendiendo acciones formativas específicas que actualicen sus conocimientos.
3. Capacidad de decidir, agudeza para tomar decisiones y capacidad de juzgar.
4. Comprender el desarrollo de las organizaciones.
5. Comunicar y defender un proyecto oralmente.
6. Conocer los elementos básicos de la gestión de recursos humanos.
7. Identificar las estrategias de prevención y de resolución del conflicto.
8. Organizar y gestionar la planificación del tiempo.
9. Reconocer las situaciones de conflicto y saber encontrar soluciones.
10. Reconocer los fundamentos y las técnicas de negociación.
11. Redactar y formalizar informes, escritos.
12. Saber utilizar formas comunicativas no violentas.
13. Trabajar de manera autónoma.
14. Trabajar en equipo.

## Contenido

### 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.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Tipo: Dirigidas</b>			
Sesiones de clases magistrales	18	0,72	7, 10, 9
Sesiones de docencia colaborativa	6	0,24	1, 4, 10, 3
Sesiones de resolución de casos, su defensa e intervención; Diseño del Análisis de un conflicto	12	0,48	2, 5, 7, 8, 10, 9, 11, 12, 3, 13
<b>Tipo: Supervisadas</b>			
Supervisión virtual del proyecto y posibles dudas	5	0,2	4, 5, 7, 8, 10, 9, 12, 3, 13
Tutorías grupales	3	0,12	5, 7, 8, 9, 11, 12, 3
<b>Tipo: Autónomas</b>			
Búsqueda de información	12	0,48	1, 8, 11, 13
Desarrollar el trabajo de Análisis del conflicto	32	1,28	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 9, 11, 12, 3, 13
Estudio y asimilación de contenidos y conceptos	20	0,8	4, 7, 10, 9, 3, 13
Lectura y análisis de textos	20	0,8	1, 2, 4, 8, 10, 3, 13
Resolución de casos	22	0,88	1, 5, 8, 10, 11, 12, 3, 13

## Evaluación

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%)

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
1. Análisis de conflictos y textos afines	30	0	0	7, 3, 13
2. Presentación y defensa del trabajo	10	0	0	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 9, 11, 12, 3, 13
3. Resolución de casos	15	0	0	2, 5, 6, 7, 8, 10, 9, 11, 12, 3, 13
4. Actividades de debate	15	0	0	5, 10, 9, 12, 14
5. Reflexiones	10	0	0	4, 7, 8, 10, 9, 11, 12, 13
6. Prueba escrita conceptual	20	0	0	4, 7, 10, 9, 12

## Bibliografía

- 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.