

**Tècniques de negociació i resolució de conflictes**

Codi: 100476

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500258 Relacions Laborals	OB	3	2

**Professor/a de contacte**

Nom: Irene Carracedo Gil

Correu electrònic: Irene.Carracedo@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 castellà o 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.
- Aplicar tècniques i prendre decisions en matèria de gestió de recursos humans (política retributiva, de selecció).
- Aplicar tècniques quantitatives i qualitatives de recerca social en l'àmbit laboral.
- Automotivar-se emprenent accions formatives específiques que permetin actualitzar els coneixements propis.
- Comunicar i defensar un projecte oralment.
- Dissenyar un manual d'acollida i documentar un pla de formació per als col·lectius que estan al propi càrrec en relació amb les necessitats que tinguin.
- Elaborar i dissenyar estratègies organitzatives i desenvolupar l'estratègia de recursos humans de l'organització.
- Elaborar projectes de comunicació interna per als grups laborals.
- Identificar les bases de les principals àrees de relació jurídica i d'organització en el camp del treball humà.
- 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. Comprendre els processos intragrupals de cooperació, competició i cohesió.
5. Comunicar i defensar un projecte oralment.
6. Conèixer els elements bàsics de la gestió dels recursos humans.
7. Conèixer els elements i els factors clau en el desenvolupament dels equips.
8. Conèixer els grups i els equips de treball.
9. Conèixer la metodologia i les eines per a fer una auditoria sociolaboral.
10. Conèixer les estratègies en la presa de decisions.
11. Entendre i relacionar la formació i els plans de carrera en les organitzacions.
12. Identificar les estratègies de prevenció i de resolució del conflicte.
13. Organitzar i gestionar la planificació del temps.
14. Reconèixer els fonaments i les tècniques de negociació.
15. Reconèixer les situacions de conflicte i saber trobar-hi solucions
16. Redactar i formalitzar informes i escrits.
17. Saber les vies necessàries per reclutar i seleccionar personal.
18. Saber utilitzar formes comunicatives no violentes.
19. Saber utilitzar les eines i la metodologia adequada en matèria de gestió de recursos humans.
20. Tenir capacitat de decisió, agudesa per prendre decisions i capacitat de jutjar.
21. Treballar de manera autònoma.
22. 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).

Els estudiants tindran una documentació descriptiva al campus virtual de totes les activitats que tindran lloc durant el curs, així com informació de suport.

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
<b>Tipus: Dirigides</b>			
Sessions de classes magistrals	18	0,72	12, 14, 15
Sessions de docència col·laborativa	6	0,24	1, 3, 14, 20
Sessions de resolució de casos, defensa e intervenció; Disseny d'anàlisis d'un conflicte	12	0,48	2, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21
<b>Tipus: Supervisades</b>			
Supervisió virtual del projecte i possibles dubtes	5	0,2	3, 5, 12, 13, 14, 15, 18, 20, 21
Tutorías grupals	3	0,12	5, 12, 13, 15, 16, 18, 20
<b>Tipus: Autònomes</b>			
Cerca d'informació	12	0,48	1, 13, 16, 21

Desenvolupar el treball d' anàlisi del conflicte	32	1,28	1, 2, 3, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21
Estudi i assimilació de continguts i conceptes	20	0,8	3, 12, 14, 15, 20, 21
Lectura y anàlisi de textos	20	0,8	1, 2, 3, 13, 14, 20, 21
Resolució de casos	22	0,88	1, 5, 13, 14, 16, 18, 20, 21

## 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 (50%)
- Individual i/o grupal: activitats i exercicis a l'aula (10%)
- Individual: porfoli de l'aprenentatge (40%)

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
1. Anàlisi de conflictes i textos afins	30	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
2. Presentació i defensa del treball	10	0	0	1, 2, 3, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21
3. Resolució de casos	15	0	0	2, 5, 6, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21
4. Activitats de debat	15	0	0	5, 14, 15, 18, 22
5. Reflexions	10	0	0	3, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21
6. Prova escrita conceptual	20	0	0	3, 12, 14, 15, 18

## Bibliografia

Obligatòria:

- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Ariel Practicum: Barcelona.

Recomanada:

- 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.