

**Técnicas de negociación y resolución de conflictos**

Código: 100476  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500258 Relaciones Laborales	OB	3	2

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

### Contacto

Nombre: Irene Carracedo Gil  
Correo electrónico: Irene.Carracedo@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 castellano o 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.
- Aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral.
- Aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección).
- 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.
- Diseñar un manual de acogida y documentar un plan de formación para los colectivos a su cargo en relación con sus necesidades.
- Elaborar proyectos de comunicación interna para los grupos laborales.
- Elaborar y diseñar estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.
- Identificar los fundamentos de las principales áreas de relación jurídica y de organización en el campo del trabajo humano.
- Identificar, analizar y resolver los problemas y situaciones complejas desde una perspectiva interdisciplinar (económica, histórica, jurídica, psicológica, sociológica).
- 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. Comprender los procesos intragrupales de cooperación, competición y cohesión.
6. Comunicar y defender un proyecto oralmente.
7. Conocer la metodología y las herramientas para una auditoria sociolaboral.
8. Conocer las estrategias en la toma de decisiones.
9. Conocer los elementos básicos de la gestión de recursos humanos.
10. Conocer los elementos y factores clave en el desarrollo de los equipos.
11. Conocer los grupos y los equipos de trabajo.
12. Entender y relacionar la formación y los planes de carrera en las organizaciones.
13. Identificar las estrategias de prevención y de resolución del conflicto.
14. Organizar y gestionar la planificación del tiempo.
15. Reconocer las situaciones de conflicto y saber encontrar soluciones.
16. Reconocer los fundamentos y las técnicas de negociación.
17. Redactar y formalizar informes, escritos.
18. Saber los cauces necesarios para proceder al reclutamiento y la selección de personal.
19. Saber utilizar formas comunicativas no violentas.
20. Saber utilizar las herramientas y la metodología adecuada en materia de gestión de recursos humanos.

21. Trabajar de manera autónoma.
22. 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.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Sesiones de clases magistrales	18	0,72	13, 16, 15
Sesiones de docencia colaborativa	6	0,24	1, 4, 16, 3
Sesiones de resolución de casos, su defensa e intervención; Diseño del Análisis de un conflicto	12	0,48	2, 6, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 3, 21
Tipo: Supervisadas			
Supervisión virtual del proyecto y posibles dudas	5	0,2	4, 6, 13, 14, 16, 15, 19, 3, 21
Tutorías grupales	3	0,12	6, 13, 14, 15, 17, 19, 3

Tipo: Autónomas

Búsqueda de información	12	0,48	1, 14, 17, 21
Desarrollar el trabajo de Análisis del conflicto	32	1,28	1, 2, 4, 6, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 3, 21
Estudio y asimilación de contenidos y conceptos	20	0,8	4, 13, 16, 15, 3, 21
Lectura y análisis de textos	20	0,8	1, 2, 4, 14, 16, 3, 21
Resolución de casos	22	0,88	1, 6, 14, 16, 17, 19, 3, 21

## 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	1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 7, 8, 12, 13, 14, 16, 15, 17, 18, 19, 20, 3, 21, 22
2. Presentación y defensa del trabajo	10	0	0	1, 2, 4, 6, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 3, 21
3. Resolución de casos	15	0	0	2, 6, 9, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 3, 21
4. Actividades de debate	15	0	0	6, 16, 15, 19, 22
5. Reflexiones	10	0	0	4, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 21
6. Prueba escrita conceptual	20	0	0	4, 13, 16, 15, 19

## Bibliografía

Obligatoria:

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

Recomendada:

- 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.

## **Software**

No aplicable.