

Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos

Código: 100476

Créditos ECTS: 6

2025/2026

Titulación	Tipo	Curso
Relaciones laborales	OB	3

Contacto

Nombre: Enrique Baleriola Escudero

Correo electrónico: enrique.baleriola@uab.cat

Equipo docente

Irene Carracedo Gil

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Prerrequisitos

A parte de los requisitos y conocimientos oficiales necesarios para el correcto seguimiento de la asignatura, no se requiere ningún otro conocimiento previo. Además, la docencia de la asignatura se impartirá teniendo en cuenta la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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, 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 relación jurídica y 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. 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 auditoría 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. Las dinámicas psicosociales en la comprensión del conflicto

Acercamiento a los principios psicosociales básicos del conflicto, identificando aquellos elementos que propician la aparición del conflicto y su clasificación.

3. Las dinámicas sociológicas en la comprensión del conflicto

Acercamiento a los principios sociológicos hacia las raíces de los conflictos y su clasificación

4. Resolución de conflictos: la negociación

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

5. Resolución de conflictos: la mediación

Introducción a la mediación: fases, modelos y obstáculos.

Actividades formativas y Metodología

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

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.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Titulo	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Ev1. Trabajo grupal: Análisis de conflictos	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
Ev2. Trabajo individual: ensayo reflexivo	40	0	0	4, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 21
Ev3. Trabajo grupal: Resolución de casos	30	0	0	2, 6, 9, 13, 14, 16, 15, 17, 19, 3, 21

Evaluación continuada: 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 (30%)
- Individual: ensayo reflexivo (40%)
- Individual y/o grupal: actividades y ejercicios en el aula (30%)

En caso contrario, el estudiante no podrá ser evaluado.

Evaluación única:

La evaluación única contempla la presentación al examen final (50% de la nota) y la entrega en el día del examen final de un conjunto de actividades basadas en los casos trabajados en clase, que también se colgarán en Moodle (50% de la nota)

Recuperación:

Se aplicará el mismo sistema de recuperación que para la evaluación continua

Bibliografía

Obligatoria:

- Menduate, L. y Martínez, J.M. (1998). Conflicto y Negociación. Pirámide.
- Vinyamata Camp, E. (2008). *Conflictos i conflictología* (1st ed.). UOC.

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.
- Aramburu-Zabala, L. [Luis]. (2005). Habilidades de negociación. Todos podemos ganar. Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=253759>
- Kilmann Diagnostics. (2023). Take the Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). <https://kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki/>

Software

No aplicable.

Grupos e idiomas de la asignatura

La información proporcionada es provisional hasta el 30 de noviembre de 2025. A partir de esta fecha, podrá consultar el idioma de cada grupo a través de este [enlace](#). Para acceder a la información, será necesario introducir el CÓDIGO de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(PAUL) Prácticas de aula	11	Catalán	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(PAUL) Prácticas de aula	12	Catalán	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(PAUL) Prácticas de aula	51	Catalán	segundo cuatrimestre	tarde
(TE) Teoría	1	Catalán	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(TE) Teoría	51	Catalán	segundo cuatrimestre	tarde