

## GUÍA DOCENTE

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN		
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		
<b>MATERIA:</b>	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, DIRECCIÓN Y NEGOCIACIÓN EN EL TRABAJO		
<b>FACULTAD:</b>	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR		
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	OBLIGATORIA		
<b>ECTS:</b>	3		
<b>CURSO:</b>	PRIMERO		
<b>SEMESTRE:</b>	SEGUNDO		
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	CASTELLANO		
<b>PROFESORADO:</b>	Dr. Juan Luís Martín Prof. Eugenia Luna		
<b>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:juanluis.martin@uneatlantico.es">juanluis.martin@uneatlantico.es</a> <a href="mailto:eugenia.luna@uneatlantico.es">eugenia.luna@uneatlantico.es</a>		

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica
<b>CONTENIDOS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tema 1. Introducción al análisis de conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>Subtema 1.1: Teorías sobre el origen y causas de los conflictos</li> <li>Subtema 1.2: Clases o tipos de conflictos</li> <li>Subtema 1.3: fuentes, causas y formas de expresión de los conflictos</li> <li>Subtema 1.4: fases o etapas de los conflictos</li> <li>Subtema 1.5: consecuencias de los conflictos</li> </ul> </li> <li>● Tema 2. Estrategias o métodos para resolver conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>Subtema 2.1: manejo del conflicto (fases y curva de resolución)</li> <li>Subtema 2.2: introducción a las estrategias de resolución de conflictos</li> </ul> </li> </ul>

Subtema 2.3: estrategias de negociación

Subtema 2.4: estrategia de mediación (facilitación y consulta)

Subtema 2.5: estrategia de arbitraje

- Tema 3. Competencias y habilidades para resolver conflictos

Subtema 3.1: competencias emocionales necesarias para resolver conflictos

Subtema 3.2: competencias personales y sociales

Subtema 3.3: habilidades sociales

Subtema 3.4: habilidades de los especialistas en resolución de conflictos

Subtema 3.5: ética empresarial

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### COMPETENCIAS GENERALES:

CG1: Capacidad de análisis de resultados y síntesis en situaciones de riesgo relativas a la seguridad y salud laboral

CG2: Capacidad de organización y planificación de tareas relacionadas con la prevención en los lugares de trabajo

CG3: Capacidad para utilizar las TICs en la comunicación de ideas y resultados en lengua nativa y en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

CG4: Capacidad de análisis y búsqueda de información relevante en materia de seguridad y salud laboral

CG5: Capacidad de gestión de la información relevante en materia de seguridad y salud laboral

CG6: Capacidad de resolución de problemas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales

CG7: Capacidad de toma de decisiones ante diferentes escenarios y situaciones que puedan darse en materia de seguridad y salud laboral

CG8: Capacidad para trabajar en equipos multidisciplinares en el campo de la medicina, ergonomía, psicología aplicada, seguridad e higiene industrial

CG9: Capacidad para trabajar en un contexto internacional en materia de seguridad y salud laboral

CG10: Capacidad para poner en práctica habilidades en las relaciones interpersonales dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

CG11: Capacidad para ejercer la crítica y la autocrítica a partir de la propia reflexión y experiencia, teniendo en cuenta la diversidad y complejidad de las personas y procesos en materia de seguridad y salud laboral

CG12: Capacidad para asumir la responsabilidad y el compromiso ético en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

CG13: Capacidad para aprender de forma autónoma conceptos relacionados en materia de seguridad y salud laboral

CG15: Capacidad para relacionar de forma creativa principios, conceptos y resultados en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

CG16: Capacidad para ejercer labores de liderazgo en diferentes escenarios y situaciones que tienen que ver con la prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

Que los estudiantes sean capaces de:

CE11: Aplicar herramientas cognitivas para la identificación, descripción, análisis y solución de conflictos en el ámbito profesional y personal.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

En esta asignatura se espera que los alumnos sean capaces de:

- Comprender cómo y porqué surgen los conflictos entre los grupos, así como las estrategias para superarlos.
- Conocer qué es y qué implica un proceso de negociación y cómo se comportan los negociadores a lo largo de dicho proceso.
- Gestionar los conflictos interpersonales en su lugar de trabajo, potenciando así su calidad de vida laboral y la calidad de su servicio.
- Utilizar las destrezas, habilidades, técnicas y herramientas necesarias en la resolución de conflictos y la negociación.
- Prevenir y detectar conflictos dentro del grupo.

En esta asignatura se espera que los alumnos tengan conocimiento de:

- Las habilidades necesarias para el proceso de negociación.
- Técnicas innovadoras para el control de cada una de las fases de una negociación.
- Los distintos tipos de negociación y sus peculiaridades.
- Técnicas que facilitan las conductas positivas y ayudan a eliminar las conductas negativas.

## **METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS**

#### **METODOLOGÍAS DOCENTES:**

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Resolución de ejercicios
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje cooperativo/trabajo en grupo
- Trabajo autónomo

#### **ACTIVIDADES FORMATIVAS:**

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno llevará a cabo las siguientes actividades formativas:

<b>Actividades formativas</b>	
<b>Actividades supervisadas</b>	Actividades de foro
	Supervisión de actividades
	Tutorías (individual / en grupo)
<b>Actividades autónomas</b>	Sesiones expositivas virtuales
	Preparación de actividades de foro
	Estudio personal y lecturas
	Elaboración de trabajos / tareas (individual / en grupo)
	Realización de actividades de autoevaluación

El día de inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

	<b>Actividades de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Evaluación continua</b>	Resolución de un caso práctico	20%
	Participación mínima de dos veces en foro de trabajo colaborativo	20%
<b>Evaluación final</b>	Examen	60%

Para más información, consúltese [aquí](#).

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

	<b>Actividades de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Evaluación continua</b>	Calificación obtenida en la actividad de foro de la convocatoria ordinaria	20%
<b>Evaluación final</b>	Trabajo individual	40%
	Examen	40%

Para más información, consúltese [aquí](#).



## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas en orden de importancia:

Gracia, S. (s.f.). Técnicas de Resolución de Conflictos y Negociación. Barcelona. Material didáctico propio elaborado para el Máster.

- [1]. Aisenson, A. (1994). Resolución de conflictos: un enfoque psicossociológico. Fondo de Cultura Económica. México.
- [2]. DASÍ, F. (1997). Técnicas de negociación. Editorial ESIC. Madrid.
- [3]. Álvarez, G; Highton, E. (1996). Mediación para resolver conflictos. ADHOC. Buenos Aires. AA.W. (1996). Monográfico sobre mediación. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 12 (2/3). pp. 103.384.
- [4]. Rodríguez, A. N., & Martín, L. R. (2014). Apuntes sobre la mediación como método para dirimir conflictos familiares. Derecho y Cambio Social, 11(36), 11.
- [5]. de Carlos, A. D. (2013). El arbitraje en los contratos públicos. Revista jurídica de Castilla y León, (29), 11-18.
- [6]. Leal, L. G. (2014). Mediación o conciliación: una decisión de política judicial. Frónesis, 20(1).

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:

- [1]. Carbó, L. M., & Pérez, C. (2015). El rol del mediador medieval: actualidad de algunas habilidades negociadoras. ¿Qué nos enseña la historia de la mediación papal en la optimización el rol del facilitador en la resolución de conflictos?
- [2]. Gallardo, E. R. P., Hernández, J. Á., Parra, J. M. A., Campoy, J. M. F., & García, D. S. (2013). El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria. International Journal of Developmental and Educational Psychology: INFAD. Revista de Psicología, 2(1), 189-194.
- [3]. Suárez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós. Barcelona.



[4]. Villalba, J. (1989). Plan de Negocios: Un Imperativo Gerencial. Ediciones IESA. Caracas.

**OTRAS FUENTES DE CONSULTA:**

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.