

Negociación y gestión de crisis

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN
PÚBLICA (Presencial)**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

Objetivo general

El objetivo de la formación será desarrollar y mejorar la capacidad de los asistentes para analizar las situaciones críticas en las que se vean envueltos resolviéndolos de manera que se alcancen los resultados deseados. Para conseguirlo se les darán herramientas y recursos para desarrollar las respuestas necesarias en contextos de crisis, entendiendo las circunstancias y modulando las respuestas necesarias en cada caso.

Objetivos específicos

Entre otras habilidades, los asistentes aprenderán a entrenar la respuesta inicial a las situaciones críticas entendiendo el funcionamiento de nuestro cerebro y dotando de herramientas para afrontar, entender y liderar momento de crisis, procesos de cambio y en general situaciones que escapan del normal día a día. Se trata, en definitiva, de conocer su naturaleza y asumir su gestión. También se trabajará la responsabilidad del manager sobre los procesos de crisis desde el punto de vista de la gestión de las personas implicadas, los medios y los recursos disponibles favoreciendo la aplicación sistemática de técnicas y herramientas que le permitan actuar con eficacia en conexión con los objetivos propios y de la organización, principalmente en tiempos de incertidumbre.

Puntos básicos para desarrollar:

- El concepto de crisis y su aplicación en la gestión pública.
- Tipos de crisis.
- La gestión de crisis.
- Las fases de las crisis y su gestión.
- Comunicación en situación de crisis.
- Ejemplos de crisis y su gestión.
- Gestión de la post-crisis.

Título asignatura

Negociación y gestión de crisis

Código asignatura

101646

Curso académico

2016-17

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA \(Presencial\)](#)

Créditos ECTS

2

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

Unidad docente 1 - El concepto de crisis y su aplicación en la gestión pública. La gestión de crisis. Tipos de crisis

El concepto de crisis de sus variantes. Crisis puntuales y situaciones cíclicas. Identificación de los tipos de crisis y su naturaleza peculiar.

Unidad docente 2 - Las fases de las crisis y su gestión

Las fases de evolución de unas crisis. Crisis sin intervención, con intervención y consecuencias. La perspectiva de los implicados. Ejemplos prácticos de cómo se puede formular una estrategia según la tipología de la crisis. La mejor gestión es la anticipación. Prospectiva como nivel superior de la gestión de crisis.

Unidad docente 3 - Comunicación en situación de crisis

La comunicación como elemento básico de gestión de una crisis. Errores y aciertos. Comunicación y medios sociales. "La verdad está ahí afuera".

Unidad docente 4 - Gestión de la post-crisis

El final de una crisis. El cierre de una situación y la nueva normalidad. Balance de aciertos y errores. Mantener los aprendizajes.

COMPETENCIAS

Generales

CG1.- Resolución de los problemas que surgen en el contexto de las organizaciones públicas mediante la identificación y definición de alternativas que respondan a razonamientos y criterios efectivos de aplicación en la Administración Pública.

CG2.- Capacidad para ejercer un liderazgo en el ámbito de la Administración Pública, mediante la planificación de los objetivos de organizaciones públicas con la finalidad de generar valor público.

CG3.- Desarrollo de habilidades para gestionar la información que analizan, generan y utilizan las organizaciones públicas, siguiendo modelos relacionales basados en la explotación de las nuevas tecnologías, en su adaptación a la Administración Pública.

CG4.- Comunicar ideas y razonamientos de forma efectiva como una de las formas con las que poner en práctica un liderazgo eficiente.

CG5.- Conocer y utilizar aquellas habilidades interpersonales que favorecen las relaciones de cooperación en una organización.

CG6.- Liderar grupos de trabajo asegurando la integración de sus miembros, la consecución de objetivos comunes y un máximo rendimiento en su desempeño.

CG8.- Compromiso ético y de servicio público de acuerdo con los principios de integridad, profesionalidad e imparcialidad.

CG10.- Aprender de manera autónoma y personalizada adaptándose a los recursos, especialmente aquellos que pone la Administración Pública a disposición de sus empleados, y a las situaciones que caracterizan la enseñanza e-learning.

Específicas

CE6.- Analizar los problemas y desafíos institucionales que afectan al sector público, en un entorno de globalización, aplicando para ello enfoques y herramientas interdisciplinarias

CE7.- Diseñar planes de intervención que aborden problemáticas y situaciones imprevistas de crisis o conflictos en las organizaciones del sector público, garantizando su adecuada solución

CE9.- Capacidad para liderar iniciativas dentro de las organizaciones públicas, estableciendo mecanismos efectivos de colaboración y cooperación entre sus miembros

CE10.- Empezar y liderar procesos formales e informales de negociación, coordinando y concertando las posiciones e intereses de los actores que se relacionan con la Administración

CE16.- Diseñar e implantar mecanismos institucionales de carácter relacional que propicien la colaboración y coordinación con otras organizaciones de los sectores público y privado

CE17.- Diseñar políticas de comunicación de acuerdo con los objetivos de la organización y las demandas ciudadanas.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1.- Clases presenciales (13 horas)

AF2.- Trabajo en grupo (4 horas)

AF3.- Mesas redondas (1 hora)

AF4.- Sesiones de método del caso (2 hora)

AF5.- Sesiones de "Role Playing" (2 horas)

AF6.- Paneles de experiencias (2 horas)

AF7.- Presentación de trabajos (2 horas)

AF8.- Foros y chat dentro del aula virtual (6 horas)

AF9.- Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información (6 horas)

AF11.- Trabajo autónomo (12 horas)

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1.- Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (40%)

SE3.- Evaluación de los documentos de análisis sobre las lecturas (10%)

SE4.- Valoración de la participación en los foros y chat del aula virtual (10%)

SE5.- Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (25%)

SE8.- Valoración de la participación en las sesiones de método del caso (15%)

Calendario de exámenes

- [Calendario Sistema de Evaluación 2016/2017](#)

PROFESORADO

Profesor responsable

Carol Llopart, Sergio

*Doctor Ingeniero Industrial
Director del Área de Siniestros Diversos
Grupo Catalana Occidente, Tecnología y Servicios AIE*

Profesorado

Febrero Biosca, Silvia

Psicóloga

HORARIO

Horario

- [Calendario Docente 2016/2017](#)

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Gestión de la crisis. Norman R. Augustine Ed Harvard Business Review.

Comunicación de la gestión de crisis-lecciones prácticas. José Carlos Losada. Ed UOC.

Crisis que matan. Crisis que engordan. Jordi Martínez. Club Universitario de Alicante.

La política de la gestión de crisis: el liderazgo público bajo presión. Arjen boin y otros: ed. INAP.