

# Resolución de conflictos

**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 los conflictos en los que se vean envueltos resolviéndolos de manera que se alcancen los resultados deseados. Para conseguirlo se les darán herramientas y recursos para influir éticamente sobre la otra parte y lograr la adecuada solución de los conflictos.

Entre los aspectos focales de la asignatura está desarrollar y mejorar la capacidad de los asistentes para negociar con efectividad y lograr los resultados deseados en una negociación. Durante el curso se trabajan técnicas aportadas por los más recientes estudios sobre persuasión e influencia.

#### Objetivos específicos

Entre otras habilidades, los asistentes aprenderán a prevenir los conflictos, analizar con rapidez la situación, decidir si se ha de intervenir o no, adoptar el estilo adecuado, conocer su propio estilo y aprender a flexibilizarlo en función de la situación, qué dos cosas no deben hacer nunca frente a un oponente irracional, aplicar técnicas de comunicación en un contexto de negociación. Desarrollo de habilidades: aprender a evitar el autoregoteo, a juzgar el papel del tiempo en una negociación, qué palabras deben evitar si no quieren que sus resultados resulten mediocres, cómo "educar" al otro en los principios de una buena negociación, cómo preparar una negociación, cómo cerrar el acuerdo, etc.

Puntos básicos para desarrollar:

- El conflicto y sus elementos definidores. Tipología. Las fases del conflicto.
- La gestión eficiente de conflictos. Comunicación.
- Definición y objetivos de negociación. Elementos caracterizadores.
- Clases de negociación. Más allá del "ganar-ganar": Negociación integrativa vs. negociación distributiva.
- La preparación de la negociación. El proceso de negociación y sus fases.
- Cierres y post-acuerdos.

### Título asignatura

Resolución de conflictos

**Código asignatura**

101647

**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 conflicto y sus elementos definidores. Tipología. Las fases del conflicto**

Los conceptos de conflictos, su tipología y sus fases. Los conflictos en la gestión pública y sistema político. Las bases para su diagnóstico.

### **Unidad docente 2 - La gestión eficiente de conflictos. Comunicación**

Especial incidencia a los entornos públicos. Herramientas de comunicación para la resolución de conflictos. Absolución, resolución, solución y disolución: actuaciones posibles en situaciones conflictivas.

### **Unidad docente 3 - Definición y objetivos de negociación. Elementos caracterizadores. Clases de negociación. Más allá del "ganar-ganar": Negociación integrativa vs. negociación distributiva**

La negociación como instrumento eficaz para resolver situaciones de divergencia de intereses. Análisis de las situaciones y tipos de negociación a aplicar.

### **Unidad docente 4 - La preparación de la negociación. El proceso de negociación y sus fases. Cierres y post-acuerdos**

Fases de la negociación. Aciertos y errores en el proceso de negociación. La generación de un entorno de confianza y las variables críticas para llevar a buen término la negociación. Fase final de la negociación.

## 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 horas)

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

*Cómo negociar con éxito.* Gavin Kennedy, John Benson y John McMillan. Ed. Deusto

*Obtenga el sí o el arte de negociar sin ceder.* Roger Fisher, William Ury. Ed. Gestión 2000

*Supere el no.* William Ury. Ed. Gestión 2000

*Pensar estratégicamente.* Avinash K.Dixit y Barry J.Nalebuff. Ed. Antoni Bosch

*El directivo como negociador.* David A.Lax y James K.Sebenius. Ed. Instituto de Estudios Fiscales

*Negociar con ventaja.* G. Richard Shell. Antoni Bosch editor

*Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo.* Sergi Farré Salvá, editorial Ariel, segunda edición 2006