

GUÍA DOCENTE

*Conflicto y Técnicas de
Negociación*

I.- DATOS INICIALES DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la asignatura:	Conflicto y Técnicas de Negociación
Créditos:	6
Titulación:	Màster d'Ocupació i Intervenció al Mercat de Trebal
Ciclo:	
Departamento:	Psicología Social
Profesores responsables:	Pilar González (Pilar.Glez-Navarro@uv.es)

II.- INTRODUCCIÓN A LA ASIGNATURA

La materia Conflicto y técnicas de negociación es un módulo de formación para el desarrollo de negociaciones en el ámbito laboral. Dentro del entorno laboral es habitual la presencia de conflictos interpersonales, intergrupales e interorganizacionales. Un conocimiento profundo de los conflictos que suceden cotidianamente en las empresas y de las características que los definen, así como, el conocimiento de diferentes estrategias para gestionarlos de forma que se logre minimizar las disfunciones del conflicto y maximizar sus aspectos positivos son los contenidos de la primera parte.

Una de la formas más comunes de gestionar los conflictos laborales es a través de la negociación. Conocer la negociación, las características que nos permiten denominar una determinada interacción como negociación, las fases que atraviesa un proceso de negociación y los diferentes tipos de negociación que pueden realizarse, son los contenidos de la segunda parte de esta materia.

Por último, en la tercera parte se analizan algunos de los principales procesos psicosociales que intervienen en el desarrollo de una negociación y que pueden actuar como recursos facilitadores pero también pueden limitar o dificultar, en muchos casos, las habilidades o competencias del negociador.

III.- VOLUMEN DE TRABAJO

Estudio-preparación clases de teoría: El alumno de manera previa a la asistencia a la clase teórica deberá haber realizado la lectura correspondiente al tema en la bibliografía obligatoria. Además, deberá reflexionar sobre el material teórico en relación a su aplicación a la gestión de conflicto y a la negociación planteando una cuestión o debate que se presentará al grupo clase.

Asistencia a clases teóricas: Durante las clases teóricas se expondrán los contenidos de los temas. En algunos temas, previo aviso y preparación, se realizarán presentaciones por parte de los alumnos.

Preparación de clases de actividades prácticas: El alumno recopilará la información necesaria para el desarrollo de las actividades prácticas cuando la característica de la misma así lo requiera.

Asistencia a clases de actividades prácticas: De manera obligatoria el alumno deberá asistir a las sesiones de trabajo práctico que suponen una actividad aplicada de los contenidos teóricos.

Preparación de trabajos: Una vez realizada cada una de las actividades prácticas el alumno elaborará un informe. Este informe deberá reflejar el trabajo realizado en las clases y será el método utilizado por el profesor para realizar la evaluación del alumno. También se valorará la participación activa en las clases.

Asistencia a tutorías: La tutoría tiene como objetivo orientar y clarificar al alumno aquellos aspectos de la asignatura en los cuales existen dudas, además de servir como un instrumento complementario a las sesiones de clase para mejorar la calidad del aprendizaje. El alumno deberá asistir a tutorías para la preparación y supervisión por parte del profesor de los diferentes trabajos que son objeto de evaluación.

En síntesis:

La distribución según tipos de actividades en créditos ECTS es:

• Presentación en el aula de los contenidos teóricos esenciales utilizando el método de la lección magistral participativa. Aproximadamente el 20% (1,2 créditos).
• Clases prácticas (en el aula, aula de informática etc.) relativas a la resolución de problemas, estudios de casos, seminarios, visitas organizaciones etc. con aplicación de técnicas, presentaciones orales, debates etc. individualmente o en equipo. Aproximadamente el 20% (1,2 créditos).
• Trabajo autónomo del estudiante, materializado en la realización ejercicios, trabajos y/o proyectos individualmente o en equipo, con apoyo tutorial en su caso. Aproximadamente el 35% (2,1 créditos).
• Estudio independiente del/la estudiante, con apoyo tutorial en su caso. Aproximadamente el 22% (1,3 créditos).
• Evaluación (realización de pruebas y revisión individual o grupal) Aproximadamente el 3% (0,2 créditos).

IV.- OBJETIVOS GENERALES

Los estudiantes aprenderán los conceptos teóricos y variables psicosociales implicadas en el proceso de conflicto y negociación con objeto de desarrollar su competencia social en este ámbito.

Este objetivo se puede concretar en cuatro objetivos específicos:

1. Aprender los contenidos teóricos que permitan identificar y analizar las situaciones de conflicto así como su resolución a través de la negociación.
2. Desarrollar las competencias básicas para afrontar con éxito las relaciones interpersonales en la negociación.
3. Capacitar al alumno para la acción profesional a través del aprendizaje de técnicas y estrategias de negociación.
4. Poner en práctica las competencias adquiridas.

V.- CONTENIDOS

PARTE I: EL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN EN EL MARCO DE LAS ORGANIZACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL: CONTEXTOS Y CONCEPCIONES.

Tema 1: El conflicto en las organizaciones

Tema 2: La negociación: aspectos generales

PARTE II: EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Tema 3: Preparación de la negociación

Tema 4: Desarrollo y cierre de la negociación

PARTE III: PROCESOS PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL DESARROLLO DE LA NEGOCIACIÓN

Tema 5: Poder en los procesos de conflicto y negociación

Tema 6: Características de los negociadores e interacción de las partes enfrentadas

Tema 7: La comunicación en la negociación

VI.- DESTREZAS A ADQUIRIR

El estudiante deberá saber:

- Definir el conflicto y la negociación así como conocer las claves que permiten identificar el conflicto y su gestión a través de la negociación
- Los factores y variables que influyen en el proceso de conflicto y negociación
- Identificar, analizar y preparar las fases de una negociación

- Conocer e identificar las principales variables psicosociales que intervienen en el proceso de conflicto y negociación
- Observar, analizar y realizar un proceso de negociación.

VII.- HABILIDADES SOCIALES

La materia de Teoría y Técnicas de negociación pretende no sólo la adquisición de conocimientos, sino fundamentalmente la adquisición y/o desarrollo en los estudiantes de toda una serie de competencias y habilidades sociales necesarias para realizar negociaciones eficaces. Entre ellas será necesario adquirir habilidades para:

- Preparar un proceso de negociación. Se trata de ser capaz de planificar todos los elementos importantes previos a la negociación misma.
- Realizar una negociación. Se trata de ser capaz de llevar a cabo un proceso de negociación siguiendo todas sus fases y cumpliendo las reglas y normas de cada fase.

VIII.- TEMARIO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL

Tema	Título y contenido	Sesiones
1	EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES Introducción 1. Concepto de conflicto 2. Fuentes potenciales del conflicto 3. Conflicto y rendimiento 4. Resolución/gestión del conflicto	2
	<u>Actividad Práctica:</u> 1. Creación y análisis de la situación de conflicto. 2. Describir diferentes conductas o situaciones que impliquen diferentes formas de gestión del conflicto	
2	LA NEGOCIACIÓN: ASPECTOS GENERALES Introducción 1. Concepto de negociación 2. Tipos de negociación 3. Diferencias entre las negociaciones integrativas y distributivas 4. El proceso de negociación en la organización	1
	<u>Actividad Práctica:</u> 1. Delimitación del concepto de negociación. 2. Competencias del negociador eficaz	
3	PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN Introducción 1. Búsqueda de información 2. Establecer GPT y MAAN 3. Desarrollo de argumentos 5. Asignación de roles 6. Factores contextuales 7. Beneficios de la preparación 8. Factor estratégico y táctico	2
	<u>Actividad práctica:</u> 1. Identificando los intereses de las partes en un proceso de negociación 2. Role-playing con diferentes tácticas de negociación	

4	DESARROLLO Y CIERRE DE LA NEGOCIACIÓN Introducción 1. Fase de discusión 1. Las señales 2. Las propuestas 3. El paquete de propuestas 4. El intercambio 5. El cierre 6. El acuerdo	2
	<u>Actividad Práctica:</u> Elaboración y desarrollo de un conflicto y un proceso negociador completo. Parte I (Descripción y preparación)	
5	PODER EN LOS PROCESOS DE CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN Introducción 1. Concepto 2. La relación de poder en la negociación 3. Bases del poder en la negociación 4. Tácticas de influencia 5. Poder de los grupos (coaliciones)	1
6	CARACTERÍSTICAS DE LOS NEGOCIADORES E INTERACCIÓN DE LAS PARTES ENFRENTADAS 1. Comprender al negociador (percepción de personas y grupos, percepción de actos y cognición social) 2. Las emociones en el proceso de negociación (emociones y agresión) 3. Los procesos de influencia social (procesos de influencia y atracción personal) 4. Evaluar el mundo de la negociación y a los negociadores (actitudes, disonancia cognitiva y persuasión)	3
	<u>Actividad Práctica:</u> Elaboración y desarrollo de un conflicto y un proceso negociador completo. Parte II (El método)	
7	LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN 1. Concepto y componentes de la comunicación 2. Procesos y tipos de comunicación 3. Dificultades de la comunicación 4. Recursos para evitar la comunicación distorsionada 5. Las preguntas	1
	<u>Actividad práctica:</u> Elaboración y desarrollo de un conflicto y un proceso negociador completo. Parte III (Grabación, análisis y observación)	

IX.- BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

Bibliografía básica:

- Munduate, L; Medina, F.J. (Coord.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Kennedy, G., Benson, J. y McMillan J. (1990). *Cómo negociar con éxito*. Bilbao: Deusto
- Baron, R.A. y Byrne, D. (2005). *Psicología social*. Madrid: Pearson Educación
- Cuesta, U. (2000): *Psicología social de la comunicación*. Madrid: Cátedra.

Bibliografía complementaria:

- Aronson, E. (2000). *El animal social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción. Fundamentos sociales*. Barcelona: Martínez Roca.
- Caballo, V.E. (2001). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- De Manuel y R. Martínez-Vilanova (2001). *Técnicas de negociación. Un método práctico*. ESIC.
- Fisher, R. y Ury, W. (1990). *Obtenga el si. El arte de negociar sin ceder*. Ed.Cecsa
- Gil, F. y Alcover, C.M. (Coords.) (1999). *Introducción a la psicología de los grupos*. Madrid: Pirámide.
- Gómez-Pomar, J. (1991). *Teoría y técnicas de negociación*. Barna: Ariel.
- Huici, C. y Moya, M. (1995). Estereotipos. En J.F. Morales Domínguez (ed.), *Psicología social* (285-322). Madrid: McGraw-Hill.
- Johnson, R. A. (1993): *Negotiation basics: Concepts, skill, and exercises*. London: Sage.
- Kovach, K. A. (1992). *Labor Relations: A diagnostic approach*. London: University Press of America.
- Kremenjuk, V. A. (1991). *International negotiation: Analysis, approaches, issues*. San Francisco: Jossey-Bass.
- León, J.M.; Barriga, S.; Gómez, T.; González, B.; Median, S. y Cantero, F.J. (1999) *Psicología Social. Orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*. McGrawHill.
- Lewicki, R. J., Weiss, S. E. y Lewin, D. (1992). Models of conflict, negotiation and third party intervention: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 209-252.
- Loritz, L. (1993). *Negociación Infalible*. Ed. Paidós.
- Martínez, I. Y Guerra, J.M. (2005). Poder y procesos de influencia en la negociación. En L. Munduate y F.J. Medina (Coord.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Montaner, R. (1992): *Negociación para obtener resultados*. Bilbao: Deusto.
- Moya, M.; Pérez, J.; Fernández, I; Fernández-Dols, J.M.; Huici, C.; Páez, D. Yarques, J. (1999). *Psicología Social*. McGrawHill.
- Munduate L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Ed. PPU. Barcelona.
- Munduate L. y Martínez J.M. (1994). *Conflicto y negociación*. Ed. Eudema.
- Ovejero A. (2004) *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. McGrawHill

- Páez, D.; Zubieta, E. y Mayordomo, S. (2006). Identidad. Autoconcepto, autoestima, autoeficacia y locus de control. En D. Páez, I. Fernández, S. Ubillos y E. Zubieta (Coords.), *Psicología Social, cultura y educación* (125-194). Madrid: PearsonPalmero, F.; Fernández-Abascal, E.G.; Martínez, F. y C'hóliz, M. (2002). *Psicología de la motivación y la emoción*. Madrid: McGraw Hill. Peiró, J. M. (1994). *Psicología de la organización*. UNED.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, J.C. (2002). *Psicología de los grupos*. Madrid: McGraw Hill.
- Serrano G. y Rodríguez D. (1993) *Negociación en las organizaciones*. Ed. Eudema.
- Sínger, L. R. (1996). *Resolución de conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2ª ed., Vol. 3, pp. 651-717). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Tjoswold, D. (1993): *El conflicto positivo en la organización*. Wilmington: Addison Wesley.
- Touzard, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*. Barna: Herder.
- Ury, W. (1993). *De la negociación al acuerdo. Claves para superar cualquier negociación*. Ed. Parramón.
- Vliert, E. (1994). "Conflict- prevention and escalation". En Drenth, Thierry, Willems y de Wolff (ed.): *Handbook of Work and Organizational Psychology*, pp. 521-551. Wiley.

X.- METODOLOGÍA

Se desarrollarán los contenidos mediante clases teórico-prácticas en las que de manera paralela a los contenidos teóricos el profesor irá introduciendo actividades prácticas que faciliten la comprensión de la materia y la adquisición de las habilidades y destrezas planteadas. Se espera del alumno una participación activa en el desarrollo de las sesiones.

XI.- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación del aprendizaje de esta asignatura teórico – práctica se realizará de dos modos diferenciados de acuerdo con la modalidad que elija el alumno en los primeros días de clase. Así, el alumno podrá elegir entre una modalidad flexible o continua en las clases teóricas y prácticas:

- La modalidad flexible implica que el alumno opta por una evaluación final de los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura siguiendo el programa descrito. Dicha evaluación se realizará en la fecha oficial que se anuncia públicamente por la Universidad a través de una prueba objetiva (tipo test). Además se fijará con el profesor la fecha de entrega de los trabajos que tengan que realizarse a lo largo del curso.
- La modalidad continua implica que el alumno opta por una forma de evaluación continua que requiere la realización de diferentes trabajos teórico-prácticos. Para

acogerse a esta modalidad se requiere asistir al 80% de las sesiones y la realización de las actividades y entrega de trabajos conforme al calendario establecido en clase.