

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	33572
Nom	Conflicte i tècniques de negociació
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1309 - Grau de Relacions Laborals i Recursos Humans	Facultat de Ciències Socials	2	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1309 - Grau de Relacions Laborals i Recursos Humans	15 - Conducta organizacional y gestión del conflicto	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
GONZALEZ NAVARRO, PILAR	306 - Psicologia Social

RESUM

L'assignatura Conflicte i tècniques de negociació està situada en el segon curs i segon semestre a la titulació de Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans. Aquesta assignatura està integrada en la matèria conducta organizacional i gestió del conflicte del mòdul d'organització del treball, d'empreses i direcció de recursos humans, amb 6ECT de caràcter obligatori. A més, es considera recomanable com a requisit previ que s'hagi cursat les assignatures Psicologia del Treball i Conducta Organitzacional que s'imparteixen en el primer curs de la titulació. La continuïtat d'aquesta assignatura està vinculada al Itinerari B de Recursos Humans.

Amb l'assignatura Conflicte i Tècniques de Negociació s'estudien els continguts teòrics que permetran identificar i analitzar les situacions de conflicte que succeeixen en entorns laborals i la seva resolució a través de la negociació. L'estudi del procés de negociació permetrà conèixer, aprendre i posar en pràctica les competències necessàries dins de cadascuna de les fases. A més, es pretén el desenvolupament d'habilitats socials que permetin afrontar amb èxit les relacions interpersonals en situacions de conflicte i negociació dins l'àmbit laboral.



CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

És recomanable que s'hagi cursat l'assignatura Psicologia del Treball

COMPETÈNCIES

1309 - Grau de Relacions Laborals i Recursos Humans

- Que els estudiants hagen demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé descansa en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.
- Que els estudiants sàpien aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.
- Que els estudiants puguen transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Que els estudiants hagen desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per a emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.
- Capacidad para aprender de forma autónoma y desarrollar la iniciativa y el espíritu emprendedor.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Capacidad para gestionar la información, redactar y formalizar informes y escritos.
- Capacidad para analizar, sintetizar y razonar críticamente.
- Capacidad para resolver problemas, aplicar el conocimiento a la práctica y desarrollar la motivación por la calidad.
- Capacidad para comunicar de forma oral y escrita.
- Capacidad para utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para respetar y promocionar los derechos fundamentales, la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, los valores democráticos y la sostenibilidad.



- Capacidad para conocer y aplicar los principios del código deontológico profesional.
- Conocer y comprender los procesos sociales que estructuran las relaciones de trabajo y de producción.
- Conocer y analizar los factores psicológicos que determinan la conducta laboral.
- Capacidad para interrelacionar los conocimientos de las distintas disciplinas académicas que analizan el ámbito laboral.
- Analizar y evaluar los factores que determinan las desigualdades en el mundo del trabajo.
- Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación sociolaboral.
- Capacidad para dirigir grupos de trabajo en el ámbito de las relaciones laborales y recursos humanos.
- Capacidad de mediación y gestión del conflicto organizacional.
- Capacidad para aplicar técnicas de motivación y mejora del clima laboral.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

- Ser capaç de gestionar els diferents tipus de conflictes en les organitzacions.
- Ser capaç de planificar una negociació
- Conèixer les diferents fases del procés de negociació.
- Ser capaç d'aplicar adequadament els diferents estils, estratègies i tàctiques de negociació.
- Conèixer els criteris a tenir en compte per a valorar l'eficàcia dels processos de negociació.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. EL CONFLICTE EN EL MARC DE LES RELACIONS LABORALS

- El conflicte en entorns laborals: tipus de conflicte.
- Procés de conflicte
- La gestió del conflicte

2. LA NEGOCIACIÓ EN ENTORNS LABORALS

Planificació de la negociació
El procés de negociació
Estils de negociació
Estratègies i tàctiques de negociació

**3. PODER EN ELS PROCESSOS DE CONFLICTE I NEGOCIACIÓ**

Delimitació conceptual
Tipus de poder
Característiques del poder en el procés de negociació
Processos d'influència
. Tàctiques de poder

4. CARACTERÍSTIQUES DELS NEGOCIADORS I INTERACCIÓ DE LES PARTS ENFRONTADES

Percepció i cognició en el conflicte i la negociació
L'emocions i agressió a la negociació
Persuasió del negociador
Atracció personal del negociador

5. LA COMUNICACIÓ EN LA NEGOCIACIÓ

Procés de comunicació en la negociació
Comunicació verbal i no verbal
Barreres en la comunicació
Ferramentes per a la comunicació eficaç

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	60,00	100
Assistència a esdeveniments i activitats externes	0,00	0
Elaboració de treballs en grup	15,00	0
Elaboració de treballs individuals	5,00	0
Estudi i treball autònom	10,00	0
Lectures de material complementari	10,00	0
Preparació d'activitats d'avaluació	20,00	0
Preparació de classes de teoria	10,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	10,00	0
Resolució de casos pràctics	10,00	0
Resolució de qüestionaris on-line	0,00	0
TOTAL	150,00	



METODOLOGIA DOCENT

Classes teòriques. Es realitzaran utilitzant metodologies actives i participatives que potencien l'aprenentatge dels continguts, el desenrotllament de les competències i l'èxit dels resultats d'aprenentatge descrits en esta guia.

Classes pràctiques. Les activitats pràctiques tenen com a objectiu aplicar a casos reals o ficticis els conceptes que es presenten en les classes teòriques i desenvolupar la capacitat per treballar en grup.

Sessions de tutories programades individualitzades i / o grupals per al seguiment adequat de les activitats formatives.

Els treballs individuals i de grup, es presentaran en la data prevista en forma d'informe que seguiran els models que a aquest efecte estaran disponibles a l'Aula virtual.

Serà necessària la utilització de l'aula virtual. L'adreça d'accés a aquesta plataforma és la següent: <http://aulavirtual.es>

AVALUACIÓ

L'avaluació de l'aprenentatge d'aquesta assignatura teòrico-pràctica es realitzarà a partir de les següents proves:

Activitats	1.1.1.1. Nota
Valoració de continguts teòrics i pràctics mitjançant proves escrites	60%
Participació activa en les activitats de classe i motivació per la qualitat dels resultats de l'aprenentatge	10%
Presentació escrita d'informe de pràctiques o valoració de continguts pràctics mitjançant proves escrites	30%



L'avaluació global de l'estudiant s'obtindrà en primera convocatòria a partir d'una avaluació contínua o la seua presentació a la primera convocatòria oficial (cal triar des del principi de l'assignatura; no és possible presentar-se a totes dues opcions en primera convocatòria). L'avaluació constarà de la valoració d'una prova final de conceptes teòrics, la valoració de qüestions pràctiques i de diferents activitats i/o proves comunicades a l'estudiant durant el curs. En el cas que alguna de les activitats no siga recuperable o que haja d'entregar-se en una data determinada per a ser avaluada i computada en la nota de primera convocatòria, se li comunicarà a l'alumne durant el curs.

Per a superar l'assignatura en primera convocatòria, serà necessari aconseguir un domini mínim del 50% en la valoració de continguts teòrics i un 50% dels continguts pràctics mitjançant proves escrites. Només se sumaran els diferents apartats contemplats en l'avaluació quan se superen els requisits mínims establits per a cadascun d'ells. En el cas de no realitzar l'avaluació contínua, l'estudiant haurà de presentar-se a la primera convocatòria oficial. Per a això, haurà d'haver notificat amb anterioritat al docent, pels mitjans establits en l'assignatura, la seua opció de presentar-se a primera convocatòria oficial. Aquesta primera convocatòria oficial consta també de tres parts (continguts teòrics, continguts pràctics i activitats puntuables) que han de ser superades amb els mateixos criteris que l'avaluació contínua. Si l'alumne no superarà l'examen de primera convocatòria, realitzarà un examen en segona convocatòria que valorarà seguint el format i requisits de la primera convocatòria els continguts teòrics, pràctics i l'adquisició dels resultats d'aprenentatge.

En les convocatòries avançades s'avaluarà amb un únic examen la part teòrica i pràctica. El format d'examen atindrà a la regulació vigent.

L'obtenció de Matricula d'Honor requerix la realització d'una prova extra dissenyada per a tal efecte.

La qualificació de l'assignatura queda sotmesa al que es disposa en la normativa de qualificacions de la Universitat de València (*ACGUV 12/2004)

http://www.uv.es/graus/normatives/reglament_qualificacions.pdf . Junt amb això, en esta assignatura es tindrà en compte el següent:

- El professor/a comprovarà l'originalitat dels treballs, tenint al seu abast els sistemes electrònics de control de plagi habilitats per la Universitat de València. La constatació del plagi total o parcial serà motiu suficient per a justificar el suspens en l'assignatura, sense perjuí d'altres mesures disciplinàries que puguen prendre's a l'empara de la normativa vigent.

- Si en primera convocatòria hi ha qualificació en l'apartat d'avaluació amb major ponderació i este supera els requisits mínims establits, però no s'aconseguixen els dits requisits en algun dels restants apartats o la suma total no supera el 5, es farà constar SUSPENS i la nota numèrica de l'apartat pel que no se supera l'assignatura.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). Gestión positiva del conflicto organizacional. Madrid. Síntesis



- 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 Educacion
- Material elaborado por profesores. Disponible en aula virtual.
- Ovejero A. (2004) Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente. McGrawHill (Capítulo 10. Estilos de negociación: Negociación cooperativa vs. Competitiva).
- En el caso de producirse un cambio en la bibliografía básica de la asignatura, ésta se indicará en la plataforma virtual de la UV (moodle.uv.es). En este caso, la bibliografía básica será notificada en el momento que se produzca dicho cambio a lo largo del curso.

Complementàries

- Barsade, S. G. y Gibson, D. E. (2007). Los motivos por los que el afecto es importante en las organizaciones. Revista de Empresa, 22, 60-90
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001): Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Carozza, L. S. (2019). Negotiation, Politics, and the Concept of Power. Leadership in Speech-Language Pathology, 87.
- De Dreu, C. K., & Gelfand, M. J. (2007). The psychology of conflict and conflict management in organizations CRC Press.
- De Manuel, F. y Martínez Vilanova, R. (2001). Técnicas de negociación. Un método práctico (159-177). Madrid: ESIC
- Lewin, D., & Gollan, P. J. (Eds.). (2018). Advances in Industrial and Labor Relations, 2017: Shifts in Workplace Voice, Justice, Negotiation and Conflict Resolution in Contemporary Workplaces. Emerald Publishing Limited. Madrid. Pirámide.
- Moya, M. Persuasión y cambio de actitudes (154 - 170) . Disponible en: <http://aulaweb.uca.edu.ni/blogs/dinorahmedrano/files/2011/07/Persuasi%25C3%25B3n-y-cambio-de-Actitudes.pdf> Consultado: 24-02-2012
- Morales, J.F.; Moya, M. (1995). Atracción y relaciones interpersonales. En JF Morales, M. Moya, E. Reboloso, J.M. Fernández Dols, C. Huici, J. Marques, D. Páes y J.A. Pérez. Psicología social. Madrid. McGraww-Hill.
- Munduate, L; Medina, F.J. (coord.) (2005). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Pirámide.
- Ovejero A. (2004) Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente. McGrawHill
- Pinazo, S. (2006). Las habilidades sociales en la interacción social: aspectos teóricos y aplicados.
- Robbins, S.P. (2004). Comportamiento organizacional (365-393). México: Pearson Educación.
- Van der Hofstadt, C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Ediciones Diaz de Santos, S.A.



- - Jiménez F. Beltran R. y Gabriela D. (2019). Gestión de conflictos. DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61- 28015 Madrid

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

1. 1. CONTINGUTS

Es mantenen els continguts de la guia docent original.

1. 2. VOLUM DE TREBALL I PLANIFICACIÓ TEMPORAL DE LA DOCÈNCIA

Es mantenen les activitats i volum de treball de la guia docent original. La planificació de sessions (presencial i/o síncrona) s'especificarà a principi del quadrimestre.

1. 3. METODOLOGIA DOCENT

-
PER A TOT L'ESTUDIANTAT

Assignatures de segon i tercer

- Es farà docència per videoconferència síncrona un dia a la setmana i presencial l'altre.

Totes les assignatures:

- Les tutories individuals seran preferentment virtuals.
- En cas que la situació sanitària impose que la totalitat de la docència es desenvolupe online, es substituiran totes les sessions per pujada de materials a Aula virtual, videoconferència síncrona o transparències locutades. En el cas de les activitats pràctiques, es garantirà la interacció amb estudiantat mitjançant videoconferència o fòrum o chat en aula virtual. Donat el cas, les adaptacions corresponents seran comunicades a través de l'aula virtual per l'equip docent de l'assignatura.



PER A ESTUDIANTAT VULNERABLE O AFECTAT

S'adaptarà la metodologia a les següents activitats no presencials:

- Treballs individuals assignats
- Tutoria per videoconferència
- Desenvolupament de projecte individual

1. 4. AVALUACIÓ

Es mantenen els criteris de la guia docent quant a la ponderació de l'avaluació de cada tipus d'activitat. En cas d'estudiantat vulnerable o afectat, s'avaluarà en funció del projecte individual.

En cas que la situació sanitària impose que la prova final es desenvolupe online, les adaptacions corresponents seran comunicades a través de l'aula virtual per l'equip docent de l'assignatura

1. 5. BIBLIOGRAFIA

Es manté la bibliografia existent en la guia. Si la situació sanitària imposa tancament de biblioteques, es facilitarà material de suport a través de l'aula virtual.