

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	33572
Nombre	Conflicto y Técnicas de Negociación
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2022 - 2023

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos	Facultad de Ciencias Sociales	2	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos	15 - Conducta organizacional y gestión del conflicto	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
GONZALEZ NAVARRO, PILAR	306 - Psicología Social
LLINARES INSA, LUCIA INMACULADA	306 - Psicología Social

RESUMEN

La asignatura Conflicto y técnicas de negociación está ubicada en el segundo curso y segundo semestre en la titulación de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Esta asignatura está integrada en la materia conducta organizacional y gestión del conflicto del módulo de organización del trabajo, de empresas y dirección de recursos humanos, con 6 ECT de carácter obligatorio. Además, se considera recomendable como requisito previo que se haya cursado las asignaturas Psicología del Trabajo y Conducta Organizacional que se imparten en el primer curso de la titulación. La continuidad de esta asignatura está vinculada al Itinerario B de Recursos Humanos.

Con la asignatura Conflicto y Técnicas de Negociación se estudian los contenidos teóricos que permitirán identificar y analizar las situaciones de conflicto que suceden en entornos laborales así como su resolución a través de la negociación. El estudio del proceso de negociación permitirá conocer, aprender y poner en práctica las competencias necesarias dentro de cada una de sus fases. Además, se pretende el desarrollo de habilidades sociales que permitan afrontar con éxito las relaciones interpersonales en



situaciones de conflicto y negociacion dentro del ámbito laboral.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Es recomendable que se haya cursado la asignatura Psicología del Trabajo

COMPETENCIAS

1309 - Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos

- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Ser capaz de gestionar los diferentes tipos de conflictos en las organizaciones.
- Ser capaz de planificar una negociación
- Conocer las diferentes fases del proceso de negociación.
- Ser capaz de aplicar adecuadamente los diferentes estilos, estrategias y tácticas de negociación.
- Conocer los criterios a tener en cuenta para valorar la eficacia de los procesos de negociación.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. EL CONFLICTO EN EL MARCO DE LAS RELACIONES LABORALES

- El conflicto en entornos laborales: tipos de conflicto.
- Proceso de conflicto
- La gestión del conflicto

2. LA NEGOCIACIÓN EN ENTORNOS LABORALES



Planificación de la negociación
El proceso de negociación
Estilos de negociación
Estrategias y tácticas de negociación

3. PODER EN LOS PROCESOS DE CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

Delimitación conceptual
Tipos de poder
Características del poder en el proceso de negociación
Procesos de influencia
Tácticas de poder

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS NEGOCIADORES E INTERACCIÓN DE LAS PARTES ENFRENTADAS

Percepción y cognición en el conflicto y la negociación
La emociones y agresión en la negociación
Persuasión del negociador
Atracción personal del negociador

5. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

Proceso de comunicación en la negociación
Comunicación verbal y no verbal
Barreras en la comunicación
Herramientas para la comunicación eficaz

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases teórico-prácticas	60,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	0,00	0
Elaboración de trabajos en grupo	15,00	0
Elaboración de trabajos individuales	5,00	0
Estudio y trabajo autónomo	10,00	0
Lecturas de material complementario	10,00	0
Preparación de actividades de evaluación	20,00	0
Preparación de clases de teoría	10,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	10,00	0
Resolución de casos prácticos	10,00	0



Resolución de cuestionarios on-line	0,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

Clases teóricas. Se realizarán utilizando metodologías activas y participativas que potencien el aprendizaje de los contenidos, el desarrollo de las competencias y el logro de los resultados de aprendizaje descritos en esta guía.

Clases prácticas. Las actividades prácticas tienen como objetivo aplicar a casos reales o ficticios los conceptos que se presentan en las clases teóricas y desarrollar la capacidad para trabajar en grupo.

Sesiones de tutorías programadas individualizadas y/o grupales para el seguimiento adecuado de las actividades formativas.

Los trabajos individuales y de grupo, se presentarán en la fecha prevista en forma de informes que seguirán los modelos que a tal efecto estarán disponibles en el Aula virtual.

Será necesaria la utilización del aula virtual. La dirección de acceso a esta plataforma es la siguiente:

<http://aulavirtual.es>

EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje de esta asignatura teórico – práctica se realizará a partir de las siguientes pruebas:

Actividades	1.1.1.1. Nota
Valoración de contenido teóricos y prácticos mediante pruebas escritas	60%
Participación activa en las actividades de clase y motivación por la calidad de los resultados del aprendizaje	10%



Presentación escrita de informe de prácticas o valoración de contenidos prácticos mediante pruebas escritas	30%
---	-----

La evaluación global del estudiante se obtendrá en primera convocatoria de una prueba final de conceptos teóricos, la valoración de cuestiones prácticas y de diferentes actividades y/o pruebas comunicadas al estudiante durante el curso. En el caso de que alguna de las actividades no sea recuperable o que deba entregarse en una fecha determinada para ser evaluada y computada en la nota de primera convocatoria, se le comunicará al alumno durante el curso.

Sólo se sumarán los diferentes apartados contemplados en la evaluación cuando se alcance un dominio mínimo del 50% en la valoración de los contenidos teóricos. Si el alumno no superará el examen de primera convocatoria, realizará un examen en segunda convocatoria que valorará, siguiendo el formato y requisitos de la primera convocatoria, los contenidos teóricos, prácticos y la adquisición de los resultados de aprendizaje.

En las convocatorias adelantadas se evaluará con un único examen la parte teórica y práctica. El formato de examen atenderá a la regulación vigente.

La obtención de Matricula de Honor requiere la realización de una prueba extra diseñada para tal efecto.

La calificación de la asignatura queda sometida a lo que se dispone en la normativa de calificaciones de la Universitat de València (*ACGUV 12/2004) http://www.uv.es/graus/normatives/reglament_qualificacions.pdf). Junto a ello, en esta asignatura se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El profesor/a comprobará la originalidad de los trabajos, teniendo a su alcance los sistemas electrónicos de control de plagio habilitados por la Universidad de Valencia. La constatación del plagio total o parcial será motivo suficiente para justificar el suspenso en la asignatura, sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que puedan tomarse al amparo de la normativa vigente.

Si en primera convocatoria hay calificación en el apartado de evaluación con mayor ponderación y éste supera los requisitos mínimos establecidos, pero no se alcanzan dichos requisitos en alguno de los restantes apartados o la suma total no supera el 5, se hará constar SUSPENSO y la nota numérica del apartado por el que no se supera la asignatura.

REFERENCIAS

Básicas

- 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.

Complementarias

- 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
-

