

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

Código	33572
Nombre	Conflicto y Técnicas de Negociación
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2023 - 2024

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. Para ello, en algunos casos se realizarán actividades puntuables que se notificarán con antelación al alumnado. Ahora bien, también se podrán realizar actividades en el aula puntuables sin notificación previa. Ambos tipos de actividades servirán para la valoración del apartado "Participación activa en las actividades de clase y motivación por la calidad de los resultados de aprendizaje".

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 informe u otro tipo de prueba evaluadora que seguirán los modelos que a tal efecto estarán disponibles en el Aula virtual. Las pruebas evaluativas establecidas se entregarán en tiempo y forma establecidos por el/la profesor/a del aula. Su incumplimiento invalida la entrega de la prueba.

Será necesaria la utilización del aula virtual. La dirección de acceso a esta plataforma es la siguiente:
<http://aulavirtual.es>

EVALUACIÓN

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 (Capitulo 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

