

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

Codi	33572
Nom	Conflicte i tècniques de negociació
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2023 - 2024

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
LLINARES INSA, LUCIA INMACULADA	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 interper



sonals 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. Per això, en alguns casos es realitzarn activitats puntuables que es notificaran amb antelació a l'alumnat. Ara bé, també es podran realitzar activitats a l'aula puntuables sense notificació prèvia. Tots dos tipus d'activitats serviran per a la valoració de l'apartat e "Participació activa en les activitats de classes i motivació per la qualitat dels resultats d'aprenentatge".

Classes pràctiques. Les activitats pràctiques tenen com a objectiu aplicar a caso sreals o ficticis els conceptes que es presenten en les classes teòriques i desenvoluparla capacitat per treballar en grup.

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

Els treballs individuals i de grup, es presentaran en la data prevista en forma d'informes que seguiran els models que a aquest efecte estaran disponibles a l'Aula virtual. Les proves avaluatives establides s'entregaran dins del termini i en la forma escaient establida pel professor/a a l'aula. El seu incompliment invalida el lliurament de la prova.

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

AVALUACIÓ

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%C3%B3n-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. McGraw-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 Díaz de Santos, S.A.
- Jiménez F. Beltran R. y Gabriela D. (2019). *Gestión de conflictos*. DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61- 28015 Madrid