



## **Grado en Psicología 25936 - Conflictos y negociación en las organizaciones**

**Guía docente para el curso 2013 - 2014**

**Curso: 2 - 3 - 4, Semestre: 2, Créditos: 6.0**

---

### **Información básica**

---

#### **Profesores**

- José María Sánchez Gómez [jmsanche@unizar.es](mailto:jmsanche@unizar.es)

#### **Recomendaciones para cursar esta asignatura**

La asistencia regular y la implicación activa personal durante el desarrollo de las sesiones teóricas y prácticas dentro del Aula, durante todo el cuatrimestre.

#### **Actividades y fechas clave de la asignatura**

Los horarios y fechas clave de la asignatura puede consultarse en la página web de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas (<http://fcsch.unizar.es/>).

---

### **Inicio**

---

#### **Resultados de aprendizaje que definen la asignatura**

**El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...**

- 1:** Es capaz de explicar el porqué de los conflictos entre los individuos y dentro de las organizaciones; para lo que deberá saber cuáles son los factores a tener en cuenta para el análisis y el control de los mismos.
- 2:** Explica los tipos de conflictos y los diferentes tipos de negociación que se dan entre las organizaciones.
- 3:** Describe las características de personalidad, los sesgos cognitivos más habituales y otros elementos importantes que influyen en el desarrollo del proceso de la negociación, como consecuencia de sus diferencias entre las partes en conflicto.
- 4:** Sabe diferenciar entre estrategias y tácticas, y entre los diferentes tipos existentes en el campo de la acción y gestión de la negociación.

**5:** Es capaz de diseñar y explicar una planificación estratégica de negociación ante el análisis y comprensión previa de un conflicto cualquiera; aplicando las técnicas más habituales como el MANN y el Establecimiento de Zonas de Negociación, entre otras.

**6:** Sabe describir las fases y pautas cíclicas que se dan en la gestión táctica de las negociaciones. Así como conocer los autores, modelos y teorías más conocidas dentro del área de la negociación y el conflicto organizacional.

## Introducción

### Breve presentación de la asignatura

La participación de los seres humanos en los conflictos y procesos de negociación de diferente índole y alcance, es un hecho frecuente del que podemos encontrar numerosos ejemplos en distintos ámbitos de nuestra vida cotidiana.

Surgen conflictos entre padres e hijos, amigos, empleados y empleadores, vendedores y clientes, políticos, etc. Siendo la negociación el proceso para la búsqueda de una solución a las diferencias o conflictos de intereses entre dos o más partes. Revelándose este proceso como un aspecto de la realidad de crucial importancia, susceptible de ser abordado tanto desde un punto de vista teórico como práctico; es decir, tomando en consideración las diversas estrategias o tácticas de las cuales pueden servirse las partes implicadas en dicho proceso con el fin de alcanzar la solución pretendida.

Desde tales referencias, la labor docente se ocupará del tema objeto de esta asignatura, tanto desde el punto de vista teórico como práctico, desde el enfoque general de la Psicología Social.

---

## Contexto y competencias

### Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

En primer lugar se abordará el concepto, contexto, objeto y desarrollo de la negociación desde una perspectiva teórica, tras haber tomado en consideración previamente los conceptos de **conflicto**, "**campo de tensiones** "y **poder**, así como los *factores implicados* en el proceso negociador: características personales, espacios, contextos relacionados, la comunicación, etc.

Posteriormente se explicará la metodología básica y el procedimiento negociador, en donde se expondrán y analizarán las principales tácticas o estrategias susceptibles de ser utilizadas en el marco de la negociación, así como aquellos elementos cuya consideración en relación al proceso negociador resultan relevantes dada la influencia que pueden ejercer sobre el mismo.

En esta asignatura no se pretenden dar recetas o varitas mágicas para intervenir en los conflictos y en las negociaciones. No existen. La diversidad de situaciones y sus parámetros contextuales es tal, que lo válido en un contexto deja de serlo en otro.

### Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Esta asignatura se enmarca en el contexto de la Psicología de los Grupos y las Organizaciones Humanas y se pretende que en ella el alumno interesado en conocer la naturaleza de los conflictos entre los individuos y las organizaciones, sepa analizar los factores esenciales que los originan y como manejarlos de manera adecuada mediante una breve introducción al "arte" y a las técnicas básicas de lo que llamamos negociación.

Conflicto y negociación van de la mano en todas las actividades humanas, desde las relaciones personales, familiares y laborales, hasta las diplomáticas y de las más amplias organizaciones internacionales.

## **Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...**

- 1:** Reconocer y diferenciar entre los conflictos latentes, los reales y los falsos conflictos: así como las fuentes del conflicto según el modelo teórico de Fauvert.
- 1:** Preparar, planificar y diseñar esquemas de negociación, sabiendo aplicar las técnicas de gestión más utilizadas en las negociaciones al uso.
- 1:** Observar, analizar y responder a los desafíos constantes que se dan en la interacción personal entre los negociadores de un conflicto organizacional explícito y formal; entre los que se encuentran factores habituales de carácter perceptivo, cognitivo, actitudinal y de personalidad de los negociadores.

## **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

Permitirá al alumno un acercamiento práctico al mundo de las organizaciones en sus conflictos y acciones dirigidas a llegar a acuerdos, siempre dinámicos y cambiantes. Y por lo tanto estará más capacitado para entender y asesorar sobre aspectos preminentemente psicológicos de los negociadores y de la realidad humana del conflicto.

## **Contenido específico:**

Los contenidos específicos de la materia que conforma esta asignatura se estructuran conforme a los siguientes epígrafes:

El concepto de conflicto. Análisis del campo de tensiones y del poder y los procesos políticos en las organizaciones. Fuentes básicas del conflicto. La negociación: concepto y naturaleza tipológica. Características personales de los negociadores. La importancia del proceso comunicador entre los negociadores. Estrategias y tácticas en la negociación. La previa preparación y planificación estratégica de la negociación. La gestión táctica básica durante el proceso negociador.

---

## **Evaluación**

---

### **Actividades de evaluación**

#### **El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación**

- 1:** ASISTENCIA:  

La asistencia al aula será obligatoria, suponiendo una presencialidad necesaria del 80% del total de horas asignadas; y un 20% de ausencias debidamente justificadas, dado que a lo largo del cuatrimestre se realizarán ejercicios prácticos de negociación en el aula, en una temporalidad sujeta al azar y a las necesidades de comprensión teórica del contenido de la asignatura. Evaluándose la participación activa y concreta del alumno en este tipo de prácticas.
- 2:** EXAMEN:  

La evaluación de los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura será mediante un único examen de entre 30 y 50 preguntas breves con 4 respuestas opcionales o alternativas, al final del cuatrimestre; siendo necesario para aprobar alcanzar una nota mínima de 5, con un máximo de 10 puntos, tras la transformación debida de los puntos conseguidos en el examen, siguiendo el clásico esquema de: aciertos 1 punto; errores -0,33; y omisiones 0 puntos.

### **3: PRÁCTICAS:**

Las prácticas de negociación se realizarán en el aula mediante sesiones de simulación de negociación.

Debiendo entregar el alumno una única práctica antes del examen final, que consistirá en un breve trabajo de análisis, cuyas indicaciones y material le será proporcionado en su momento en el aula.

---

## **Actividades y recursos**

---

### **Presentación metodológica general**

**El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

MATERIAL:

Entrega de material teórico escrito, y ocasionalmente también para la preparación de las prácticas, a través de Moodle (Anillo Digital Docente), en archivos informáticos tipo PDF o similares (doc, ppt, etc.) siguiendo el temario siguiente:

TEMA 1: EL CONFLICTO. ANÁLISIS DEL CAMPO DE TENSIONES

TEMA 2: EL PODER Y LOS PROCESOS POLÍTICOS ORGANIZACIONALES

TEMA 3: FUENTES DEL CONFLICTO

TEMA 4: LA NEGOCIACIÓN: CONCEPTOS, NATURALEZA Y TIPOLOGÍA

TEMA 5: CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS NEGOCIADORES

TEMA 6: LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS NEGOCIADORES

TEMA 7: ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS EN LA NEGOCIACIÓN

TEMA 8: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA NEGOCIACIÓN

TEMA 9: GESTIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

### **Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)**

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

**1:**  
Lecciones magistrales.

**2:**  
Prácticas de negociación.

### **Planificación y calendario**

#### **Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos**

El calendario y el horario se puede consultar en <http://fcsh.unizar.es/psicologia/>.

### **Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada**

- Gestión del conflicto, negociación y mediación / Lourdes Munduate Jaca y Francisco José Medina Díaz, coordinadores  
Madrid : Pirámide, 2006
- Gómez-Pomar Rodríguez, Julio. Teoría y técnicas de negociación / Julio Gómez-Pomar Rodríguez Barcelona : Ariel, 1991

- Medina, F.J.. Gestión del conflicto / F.J. Medina, P. Luque, S. Cruces . Madrid : Pirámide, 2005
- Munduate Jaca, Lourdes. Conflicto y negociación / Lourdes Munduate Jaca, José M. Martínez Riquelme . 2ª ed. Madrid : Pirámide, 2003
- Puchol, Luis. El libro de la negociación / Luis Puchol ; [colaboran] Antonio Núñez, Isabel Puchol, Guillermo Sánchez ; dibujos de Carlos Ongallo . Madrid : Díaz de Santos, D.L. 2005
- Serrano, Gonzalo. Negociación en las organizaciones / Gonzalo Serrano, Dámaso Rodríguez . [1a. ed.] Salamanca : Eudema, 1993