



Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

Guía docente para el curso 2012 - 2013

Curso: 3, Semestre: 1, Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- **Bárbara Oliván Blazquez** bolivan@unizar.es
- **María Mercedes Baillo Falo** merche@unizar.es
- **María Soledad Rocha Esaa** mrocha@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Leer lo recomendado y aquello que pueda aumentar el conocimiento de los temas propuestos. Respetar los plazos de presentación de los trabajos y tener una actitud positiva. Estar abiertos a la reflexión constante y a la crítica ante las cambiantes relaciones laborales.

Actividades y fechas clave de la asignatura

Del 17 de septiembre al 4 de noviembre se corresponde con el área de Sociología y el 5 de noviembre se incorpora el área de Psicología Social. En el moodle se pondrá a disposición del alumnado todo lo necesario para seguir el curso.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

- 1:**
- 01.:** Adquirir los conocimientos necesarios para comprender la complejidad y el carácter dinámico e interrelacional del trabajo, Diagnosticar, analizar y gestionar el conflicto, distinguiendo los tipos de conflictos y su resolución
 - 02.:** Capacitar para la aplicación, de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, y desarrollar habilidades para aplicar la negociación para la resolución de conflictos, descubriendo las distintas formas de negociar.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

Capacidad para conocer y comprender el marco teórico básico de la psicología del trabajo y de las técnicas de negociación

Capacidad para poder descubrir los conflictos que surgen en las organizaciones.

Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.

Se pretende desarrollar la capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas

Realizar funciones de negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales,

Llevar a término un análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales

Desarrollar actitudes para la gestión de conflictos y la negociación

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:

El plan de estudios de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos establece como objetivos:

O1.: Adquirir los conocimientos necesarios para comprender la complejidad y el carácter dinámico e interrelacional del trabajo, atendiendo de forma integrada a sus perspectivas jurídica, organizativa, psicológica, sociológica, histórica y económica.

O2.: Capacitar para la aplicación, de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, en sus diversos ámbitos de actuación: asesoramiento laboral, gestión y dirección de personal, organización del trabajo, y gestión y mediación en el mercado de trabajo, tanto en el sector privado como público.

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura forma parte del Módulo: Psicología del trabajo y técnicas de negociación. Pertenece al curso 3º del primer semestre.

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

1:
1.2. Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

Una competencia tiene una perspectiva de desarrollo infinita, por ello, cada asignatura desarrolla parte de los recursos necesarios para la formación en diversas competencias.

De acuerdo con lo establecido en la memoria de verificación del Grado, proyecto inicial de la titulación, esta asignatura desarrollará conocimientos en la línea de las siguientes competencias:

Competencias genéricas instrumentales:

1- analizar y sintetizar

2- gestionar información

3- organizar y planificar

4- comunicarse de forma oral y escrita en lengua española

7- tomar decisiones y gestionar problemas

Competencias genéricas personales:

9- tener habilidad en las relaciones interpersonales

10- razonar de forma crítica

11- trabajar en equipo

Competencias genéricas sistémicas:

13- adaptación a nuevas situaciones

14- aprender de forma autónoma

15- desarrollar la creatividad

17- liderazgo

Competencias específicas del título:

28. Capacidad para conocer y comprender el marco teórico básico de la psicología del trabajo y de las técnicas de negociación

32. Capacidad para asesorar a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados

34. Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación

37. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando

la terminología y las técnicas adecuadas

49. Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en

diferentes ámbitos de las relaciones laborales, así como de mediación y arbitraje

54. Capacidad para realizar un análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales

55. Capacidad para desarrollar aptitudes para la gestión de conflictos y gestión de recursos

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

Los resultados de aprendizaje permiten al estudiante poder poner a desarrollar un buen diagnóstico de los posibles conflictos en las organizaciones y como resolverlos, iniciándose en técnicas de negociación.

Evaluación

Actividades de evaluación

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

- 1:** El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación...

Teniendo en cuenta la distribución de créditos-actividades, en este curso la calificación será:

- Un 40 % a través de diversas pruebas escritas y/u orales, respecto a contenidos básicos y fundamentales de la materia; correspondientes a las actividades-horas Tipo 1 (máximo 4 puntos, mínimo para mediar 1,6)
- Un 60% a través de realizaciones prácticas, bien individuales, bien grupales: análisis y comentario de textos, realización de ensayos, presentación y/o exposición, etc.; correspondientes a las actividades-horas Tipo 6 (máximo 6 puntos, mínimo para mediar 2,4)

La calificación final de sociología será la media ponderada, siendo necesario e imprescindible una nota mínima en cada prueba o ejercicio para poder realizar la media; y por tanto, poder superar la asignatura .

RESPECTO A LA CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA ASIGNATURA:

La calificación global de la asignatura será el resultado de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada parte de la asignatura (encargo docente del área de Psicología Social y encargo docente del área de Sociología), de acuerdo al Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

Para poder realizar dicha media en la parte correspondiente al área de Sociología será necesario tener una nota mínima de 4.

La nota final será la media de las notas obtenidas en la parte de sociología y la parte de psicología social. Para hacer la media se tendrá que haber obtenido al menos un 4 tanto en Sociología como en Psicología Social.

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

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

La metodología será activa. El alumnado será el protagonista de su propio aprendizaje y las profesoras dinamizarán y orientarán en todo momento el proceso.

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:** De acuerdo con la memoria del grado, los contenidos de esta asignatura se articularán en torno a los siguientes bloques temáticos son:

- El conflicto en las organizaciones. Tipos de conflictos.
- La gestión del conflicto
- Naturaleza y características de la negociación.
- El proceso de negociación
- Estilos de negociación
- Estrategias y tácticas en el proceso de negociación. Técnicas de negociación

A través de estos contenidos dispondremos de herramientas que posibiliten la comprensión del mundo sociolaboral y, en concreto, del conflicto y de la negociación.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Calendario Sociología.

Semana 18 de septiembre: Presentación de la asignatura. Preparación de los grupos de trabajo.

Semana 24-25 septiembre-: Tema 1: **El conflicto en las organizaciones. Tipos de conflictos y sus consecuencias.**

Trabajo teórico: Elaboración del tema I y presentación mediante una síntesis de un folio. Exposición por parte de dos grupos (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Se entrega con fecha anterior al 22 de septiembre.

Debate del tema.

Trabajo práctico: Diagnóstico y planificación del conflicto (mitad grupo clase)

Semana 1 y 2 de octubre: Tema II: **Fuentes de conflicto. La gestión del conflicto.**

Trabajo teórico: Elaboración del tema II y presentación mediante una síntesis de un folio. Exposición por parte de dos grupos (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Se entrega con fecha anterior al 29 de septiembre.

Debate del tema.

Trabajo práctico: Diagnóstico y planificación del conflicto (la otra mitad del grupo clase)

Semana 8 y 9 de octubre: Tema III: **Métodos de resolución de conflictos. Naturaleza y características de la negociación.**

Trabajo teórico: Elaboración del tema III y presentación mediante una síntesis de un folio. Exposición por parte de dos grupos (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Se entrega con fecha anterior al 6 de octubre.

Debate del tema.

Trabajo práctico: Preparar la solución al conflicto e implementarla. (mitad grupo clase)

Semana 15 y 16 de octubre: Tema IV. **El proceso de negociación.**

Trabajo teórico: Elaboración del tema IV y presentación mediante una síntesis de un folio. Exposición por parte de dos grupos (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Se entrega con fecha anterior al 13 de octubre.

Trabajo práctico. Preparar la solución al conflicto e implementarla. (La otra mitad del grupo clase)

Semana 22 y 23 de octubre: Tema V. **Estilos de negociación**

Trabajo teórico: Elaboración del tema V y presentación mediante una síntesis de un folio. Exposición por parte de dos grupos (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Se entrega con fecha anterior al 20 de octubre.

Trabajo práctico. Sistema de negociación estratégica (mitad del grupo clase)

Semana 29 y 30 de octubre Evaluación teórico práctica de los V primeros temas.

Trabajo práctico. Sistema de negociación estratégica (mitad del grupo clase).

Calendario Psicología Social

Tema I. Gestión del conflicto interpersonal.

Clase magistral.

Tema II. Estrategias y tácticas en el proceso de negociación.

Estilos interpersonales de negociación: Estilo asertivo, agresivo y pasivo.

Tema III. Técnicas de negociación.

Clase magistral.

Tema IV. Motivación y negociación.

Clase magistral: Teoría sobre motivación.

Presentación trabajos grupales: Características de los negociadores. Exposición por parte de los alumnos. (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Preparación de 10 preguntas sobre el tema.

Fuentes: Serrano, G. y Rodríguez, D., "Las características personales de los negociadores", Negociación en las organizaciones. Madrid. Eudema. pp: 53-63

Munduate, L. y Martínez, J. M., 1998, "Características de las partes enfrentadas", en Conflicto y Negociación. Madrid. Pirámide, pp: 45-55

Tema V. Comunicación en la negociación.

Clase magistral: Teoría de la comunicación.

Presentación trabajos grupales. Cuando la comunicación no es posible. Intermediación. Exposición por parte de los alumnos. (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Preparación de 10 preguntas sobre el tema.

Fuentes:

Munduate, L. y Martínez, J. M., 1994, "La comunicación entre los negociadores", en Conflicto y Negociación. Madrid. Eudema, capítulo 8, páginas: 65-72

Vicenç Fisas, 2002, Cultura de paz y gestión de conflictos. Barcelona. Icaria

Frente al conflicto: pp: 185-191

La mediación: pp: 205-209

Modelos de mediación: pp: 209-213

La persona mediadora: pp: 213-215

La mediación como acto de comunicación: pp: 216-218

Las etapas del proceso de mediación: pp: 219-220

Técnicas de mediación: pp: 220-223

Tema V. **Comunicación no verbal en la negociación.**

Clase magistral: Conceptos relacionado con la comunicación no verbal.

Presentación trabajos grupales. Comunicación no verbal. Exposición por parte de los alumnos. (preparación del tema en un máximo de 5 folios). Preparación de 10 preguntas sobre el tema.

Fuentes: Apuntes proporcionado por profesora.

Evaluación teórico práctica de los V segundos temas.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

MUNDUATE JACA, L., MEDINA DIEZ, F.J. (coords.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid, Pirámide.

MUNDUATE JACA, L. (1992) *Psicosociología de las Relaciones laborales*. Barcelona, PPU

KÖHLER, H.D.; MARTÍN, A. Varias ediciones *Manual de Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales*. Madrid, Delta. Capítulo relativo a perspectiva interaccionista y relativo a conflicto y negociación.

MUNDUATE, L. y MARTINEZ, J. M., 1998, *Conflicto y Negociación*. Madrid. Pirámide

SERRANO G y RODRIGUEZ D., 1993, *Negociación en las Organizaciones*. Madrid, Eudema

FISAS V., 2002, *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona. Icaria.

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Fisas Armengol, V. (2002). *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). Frente al conflicto. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 185-191). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). La mediación como acto de comunicación. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 216-218). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). La mediación. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 205-209). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). La persona mediadora. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 213-215). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). Las etapas del proceso de mediación. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 219-220). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). Modelos de mediación. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 209-213). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Fisas Armengol, V. (2002). Técnicas de mediación. En *Cultura de paz y gestión de conflictos* (3ª ed.), (pp. 220-223). Barcelona: Icaria & Paris: UNESCO.
- Köhler, H.D. & Martín, A. (2009). *Manual de Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales*. Madrid, Delta.
- Munduate Jaca, L. & Martínez Riquelme, J.M. (2003). *Conflicto y negociación* (2ª ed.). Madrid: Pirámide.
- Munduate Jaca, L. & Martínez, J. M. (2003). La comunicación entre los negociadores. En *Conflicto y negociación* (2ª ed.), (pp. 85-94). Madrid: Pirámide.
- Munduate Jaca, L. & Medina Díez, F.J. (coords.) (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munduate Jaca, L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Barcelona: PPU.
- Serrano, G. & Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Salamanca: Eudema.