

GUÍA DOCENTE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Profesores/as. :

José Manuel García García

Roberto Rivas Rivas

M^a Carmen Aguilar Luzón

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL
Y METODOLOGÍA DE LAS CC. DEL COMPORTAMIENTO**

**Programa Asignatura 2º curso de la Licenciatura en
Ciencias del Trabajo. Facultad de Ciencias del Trabajo.
Universidad de Granada. Curso 2008-2009.**

I. Objetivos:

1. Comprender cómo y por qué surgen los conflictos entre los grupos, así como las estrategias para superarlos.
2. Conocer qué es y qué implica un proceso de negociación y cómo se comportan los negociadores a lo largo de dicho proceso.
3. Identificar los distintos tipos de negociación, así como conocer sus peculiaridades.
4. Comprender la importancia y el significado de la negociación en cualquier sistema social.
5. Comprender el concepto de negociación a través de los distintos modelos teóricos desde los que se ha abordado su estudio.
- 6.- Identificar algunas destrezas, técnicas y estrategias utilizadas en la resolución de conflictos y en la negociación.

II. Contenidos:

Tema 1: Psicología social: Conflicto y negociación

- 1.1. Introducción
- 1.2. El ser humano es un ser eminentemente social
- 1.3. La polarización de grupo
- 1.4. El pensamiento de grupo
- 1.5. El componente irracional en el comportamiento humano
- 1.6. La influencia del contexto
- 1.7. Conflicto en la organización
- 1.8. Enfoques sobre el conflicto intergrupo.
- 1.9. Estrategias para resolver los conflictos: La negociación.

Tema 2: Concepto y modelos explicativos de la negociación

- 2.1. ¿Qué es negociar?
- 2.2. ¿Por qué se negocia?
- 2.3. Modelos teóricos en el estudio de la negociación
 - 2.3.1. Los modelos matemáticos de negociación racional
 - 2.3.2. La tradición conductual
- 2.4. La dialéctica de la negociación. Sesgos perceptivos y cognoscitivos
- 2.5. La irracionalidad como principal enemigo del negociador

Tema 3: Planificación y estrategia de la negociación

- 3.1. Beneficios que reporta la preparación
- 3.2. La búsqueda de información
- 3.3. Los objetivos de la negociación
- 3.4. Cómo preparar la negociación

- 3.4.1. Preparación del ambiente físico: sala, mesa, mobiliario.
- 3.4.2. Preparación psicológica
- 3.5. Estrategias y tácticas de la negociación para crear acuerdos integrativos

Tema 4: Procedimientos y límites de la negociación

- 4.1. Planteamiento.
- 4.2. Alcance.
- 4.3. Conocimiento de la otra parte.
- 4.4. Metas.
- 4.5. Prioridades.
- 4.6. Veracidad de la información.
- 4.7. Concesiones.
- 4.8. Aspectos éticos de la negociación.

Tema 5: Fases de la negociación

- 5.1. Los negociadores.
- 5.2. Los expertos.
- 5.3. Fases de la negociación.
 - 5.3.1. Fase previa
 - 5.3.2. Fase de preparación
 - 5.3.3. Primera fase: Procedimiento y enumeración de puntos en litigio
 - 5.3.4. Segunda fase: Contenido y exploración de posibilidades
 - 5.3.5. Tercera fase: El desenlace
- 5.4. El modelo de las ocho fases

Tema 6: Estilos de negociación

- 6.1. En torno a los estilos de negociación
- 6.2. Negociación cooperativa vs competitiva.
- 6.3. Negociación Acomodativa. (Perder/Ganar)
- 6.4. Negociación Evitativa(Evitar Perder/perder)
- 6.5. Negociación por compromiso
- 6.6. Elementos de reflexión final.

Tema 7: Dilemas y factores psicosociales a tener en cuenta en la negociación

- 7.1. Los dilemas sociales: Negociar a través de la acción.
- 7.2. Actitudes y percepciones entre las partes.
- 7.3. Motivaciones e intereses de las partes en la negociación.
- 7.4. Factores que influyen en la negociación
 - 7.4.1. Contexto
 - 7.4.2. Proceso
- 7.5. La comunicación entre los negociadores.

Tema 8: Estrategias y tácticas en el proceso de negociación

- 8.1. Estrategias de persuasión.
 - 8.1.1. La sanción o comprobación social.
 - 8.1.2. Compromiso y coherencia.
 - 8.1.3. Reciprocidad e intercambio.

- 8.2. Tácticas en la negociación.
 - 8.2.1. Tácticas operativas.
 - 8.2.2. Tácticas interpersonales.
 - 8.2.3. Tácticas persuasivas y negociadoras
- 8.3. Técnicas a utilizar en las diferentes fases de la negociación
 - 8.3.1 La escalada
 - 8.3.2. Estancamiento o punto muerto
 - 8.3.3 Proceso de desescalada
- 8.4. Gestión táctica y cierre

Tema 9. **La negociación colectiva**

- 9.1. Qué es la negociación colectiva.
- 9.2. Análisis del contexto en la negociación colectiva.
- 9.3. Factores a considerar en la negociación colectiva.
- 9.4. Estudio de casos.

Tema 10: **Mediación y arbitraje**

- 10.1.a. Qué es la mediación
- 10.1.b. Qué no es la mediación
- 10.2. La figura del mediador
- 10.3. Características
- 10.4. Ciencias que le aportan conocimientos
- 10.5. Tipos de mediación
- 10.6. a. La mediación empresarial
- 10.6.b. La mediación organizacional
- 10.7. Qué es el arbitraje
- 10.8. Clases de arbitraje
- 10.9. Diferencias con la mediación
- 10.10. Materias excluidas del arbitraje
- 10.11. Ventajas

III. EVALUACIÓN:

La preparación de la asignatura se realizará, fundamentalmente, basándose en las explicaciones del profesor y en el trabajo personal del alumno, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Repaso y estudio de las notas de clase
- Estudio y comprensión de la bibliografía básica
- Lecturas de la bibliografía complementaria
- Realización de prácticas
- Participación activa en clase.

La evaluación de la asignatura se realizará en la convocatoria ordinaria y/o extraordinaria. Habrá un examen final cuando determine Secretaría de la Facultad. El examen consistirá en una prueba escrita sobre los contenidos teórico-prácticos impartidos durante el curso.

La asignatura se aprueba o suspende en su totalidad en cada convocatoria oficial; es decir, no se guardan notas parciales de una a otra convocatoria.

IV.- PRÁCTICAS

Las prácticas serán obligatorias para todos los alumnos. Tendrán relación con los temas relevantes para los discentes de Ciencias del Trabajo y su futuro profesional. Los trabajos prácticos procurarán simular situaciones reales con miras a potenciar y estimular acciones de intervención más idóneas en esta área de conocimiento. Se desarrollarán en clase ora en grupos reducidos, ora de forma individual, y se articularán con los contenidos teóricos, así como con el contexto profesional. Se atenderán, entre otros, los siguientes objetivos:

- Identificar y familiarizarse con las técnicas más utilizadas en el campo de estudio.
- Conocer y entender el contexto profesional y laboral en el que los alumnos van a integrarse.
- Profundizar en estrategias de intervención .

La realización de las prácticas incluirá una revisión comentada de la literatura sobre los temas centrales que configuran el programa, a fin de que los alumnos conozcan y aprendan la utilización y manejo de las fuentes documentales básicas de esta disciplina.

En el presente curso se desarrollarán entre 3 y 5 prácticas relacionadas con los siguientes ámbitos:

- . Planificación y estrategia de la negociación
- . Estilos de negociación
- . Mediación y arbitraje.

Asimismo, cada alumno elaborará un caso simulado de conflicto y negociación.

V. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica

Acland, A. F. (1993), **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones**. Barcelona: Paidós

Bazerman, M y Neale, M (1993), **Negociación racional en un mundo irracional. Cómo negociar con éxito**. Buenos Aires: Paidós.

De Manuel, F. y Martínez-Vilanova, R. (2005), **Técnicas de negociación**. Pozuelo de Alarcón: Esic

Fauvet, J. (1975), **Traiter les tensions et les conflicts sociaux**. París: Les Editions d' Organisation

García, M.T.(1998), **Conflicto y Estrategias de Negociación**. En **A. Rodríguez (Coord) , Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**. Madrid: Pirámide.

Gómez-Pomar, J. (2004), **Teoría y técnicas de negociación**. Barcelona: Ariel.

Lebel, P. (1990), **El arte de la negociación**. Barcelona: CEAC.

Montaner, R (1992), **Negociación para obtener resultados**. Bilbao: Deusto.

Munduate, L y Martínez J(1994), **Conflicto y negociación en las organizaciones**. Madrid: Eudema.

Munduate, L. Y Medina, F.J. (2005), **Gestión del conflicto, Negociación y Mediación**. Madrid: Pirámide.

Ovejero, A. (2004), **Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente**. Madrid: McGraw-Hill.

Ponti, F (2002), **Los caminos de la negociación**. Barcelona: Granica.

Pruitt, D y Carnevale, P (1993) , **Negotiation in social conflict**. Buckingham: Open University Press.

Scott, S(1991), **Cómo negociar con ventaja**. Madrid: Paraninfo.

Touzard,A (1982), **La mediación y la solución de los conflictos**. Barcelona:Herder.

Bibliografía complementaria

Bellanger, L. (1984), **La Negotiation**, París: PUF.

Cádiz, A (1984), **Conflicto y negociación**. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.

Camp, Jim (2004), **De entrada, diga no: las herramientas que los negociadores no quieren que usted conozca**. Ediciones Empresa Activa.

Cascón, F. (2000), **La mediación**. En Cuadernos de Pedagogía, nº 287.

Coffin, R. A (1976), **El negociador. Manual para triunfadores**. Bilbao: Deusto.

Druckman, D (1987), **Negotiations: Social Psychological perspectives**. Beverly-Hills: Sage.

Fisher, R. y Ury, W. (1984), **Obtenga el "sí". El arte de negociar sin ceder**. México. CECSA.

Folger, J. Y Taylor, A. (1992), **Mediación. Resolución de conflictos sin litigio**. México: Grupo Noriega Editores.

Karl y Steve Albrecht (1994), **Comunicación No Verbal**. Madrid: Granica.

Launay, R (1982), **La negotiation, approche psychosociologique**. Paris: Co-ed. EME

Missenard, B(1998), **Cómo negociar eficazmente**. Madrid: Gestión 2000

Opi, J. M (1999), **Técnicas de negociación transaccional**. Madrid: Gestión 2000.

Pfeffer, J (2000), **La ecuación humana**. Madrid: Gestión y AEDIPE.

Pruitt, D (1981), **Negotiation behavior**. New York: Academic Press.

Rozemblum de Horowitz, S. (2007), **Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad.** Barcelona: Grao

Serrano, G. y Rodríguez, J. M. (1994), **Conflicto y negociación.** Madrid: Pirámide.

Ury, William (2002), **Supere el no: cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles.** Ediciones Gestión 2000.

Vera, J. J. (2008), **La realidad y la subjetividad del conflicto: actores, elementos, niveles de análisis.** Murcia: Facultad de Psicología.

Wall, J (1985), **Negotiation: Theory and practice.** Glenwyew: Foresman and Co.

Zartman I (1978), **The negotiation process. Theories and applications.** Beverly-Hills: Sage.