

Gestión del Conflicto

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
UNIVERSIDAD DE HUELVA

MODALIDAD PRESENCIAL

A) DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

NOMBRE: Gestión del Conflicto	
NOMBRE (en inglés): Conflict Management	
CÓDIGO: 515109209	AÑO DE PLAN DE ESTUDIO: 2009
TIPO (básica/común): Común	
Créditos ECTS: 6	Horas anuales: 150
CURSO: 2º	CUATRIMESTRE: Segundo

B) DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

PROFESOR/PROFESORA: Yolanda Navarro Abal					
CENTRO/DEPARTAMENTO: FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO / Departamento de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación					
ÁREA DE CONOCIMIENTO: Psicología Social					
Nº DESPACHO: 3.13	E-MAIL: yolanda.navarro@dpsi.uhu.es	TLF: 959219544			
URL WEB:					
MARCO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO: 48 horas excluyendo fines de semana y festivos (en semipresencial)					
HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:					
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
		10.30h-12.30h	12.00h-14.30h 16.00h-17.30h		

C) DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

1. Idioma en que se imparte la materia: Castellano

2. Contenidos

TEMA 1. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES
TEMA 2. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO
TEMA 3. LA NEGOCIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES
TEMA 4. ELEMENTOS DEL PROCESO NEGOCIADOR
TEMA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN
TEMA 6. FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

3. Prerrequisitos y recomendaciones

Prerrequisitos: ninguno

Recomendaciones:

- Conocimientos básicos en informática y navegación de Internet
- Conocimiento de segundo idioma, preferentemente inglés
- Realización de las actividades transversales propuestas en el centro:

4. Medidas previstas para responder a necesidades educativas especiales

Los alumnos que requieran de necesidades educativas especiales deberán entrevistarse a principio de curso con los profesores de la asignatura para estudiar y aplicar las medidas necesarias y, de esta forma, facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

5. Sentido de la materia en el perfil de la titulación

La gestión de conflictos, además de constituir una herramienta propia de la psicología del trabajo, es un elemento transversal necesario en aquellos alumnos que cursen el Grado de RRLL y RRHH. El profesional de recursos humanos, de gestión, mediación e intervención en el mercado de trabajo, de prevención riesgos laborales, de auditoría sociolaboral, así como el de las administraciones públicas y el de la enseñanza necesita saber gestionar un conflicto. Con esta asignatura se pretende acercar al estudiante a los conceptos de conflicto, negociación y mediación, así como a las estrategias necesarias para su uso. Se va a enfatizar su aplicación en el mundo del trabajo aunque se mostrará la gestión de conflicto y las herramientas de negociación en otros ámbitos como el político o el social. Mediante el aprendizaje de las estrategias de gestión de conflictos el alumnado desarrollará diversas competencias pero especialmente se potenciarán dos: resolución de problemas y trabajo en equipo

6. Competencias

- **Genéricas:**
 - (CG2): Capacidad de organización y planificación.
 - (CG2.2): Capacidad de resolver problemas con información Cualitativa y Cuantitativa.
 - (CG2.3): Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica en sus diversos ámbitos de actuación.
 - (CG7): Capacidad de gestión de información
 - (CG9): Capacidad de autocontrol, perseverancia, empatía, flexibilidad y un compromiso ético para colaborar en la consecución de una sociedad más justa.
 - (CG10): Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico.
 - (CG11): Capacidad de generar nuevas ideas.
 - (CG13): Habilidades en las relaciones interpersonales.
 - (CG141): Trabajo en Grupo.
 - (CG15): Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar.
 - (CG16): Capacidad de comunicación con otras áreas de conocimiento.
 - **Específicas:**
 - **Competencias Específicas Disciplinarias Cognitivas (Saber):**
 - (CE5): Aplicar el conocimiento de psicología del Trabajo y Técnicas de negociación
 - **Competencias Específicas Profesionales (Saber Hacer):**
 - (CE10): Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.
 - (CE11): Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.
 - (CE12): Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral.
 - (CE13): Capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral.
 - (CE17): Capacidad para dirigir grupos de personas.
 - **Competencias Específicas Académicas (Ser):**
 - (CE28): Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.
 - (CE30): Aplicar los conocimientos a la práctica.
 - (CE31): Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.
- Competencias Específicas del Módulo Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación**
- (CE.D.5): Capacidad para diagnosticar e intervenir en la cultura y el clima organizacional
 - (CE.D.5): Capacidad para analizar y gestionar procesos psicosociales

- (CE.D.5): Capacidad para detectar, analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones
- (CE.D.5): Habilidades para la práctica de la negociación y la mediación

7. Objetivos

- Analizar y reflexionar las aportaciones teóricas que desde la Psicología se realizan al estudio del conflicto y la negociación.
- Familiarizar al alumno con la terminología básica de la materia.
- Capacitar a los alumnos de los instrumentos conceptuales para la comprensión del conflicto y la negociación en el ámbito de las organizaciones.
- Comprender el papel que juega el conflicto en las relaciones laborales.
- Capacitar al alumno para participar, intervenir o analizar situaciones de conflicto.
- Entender el conflicto como una realidad de la vida social y laboral.
- Analizar la importancia de los aspectos emocionales en la gestión de la negociación y el conflicto.
- Posibilitar la generalización de los contenidos teóricos adquiridos a intervenciones concretas en contextos reales

8. Metodología

Sesiones académicas teóricas: <input checked="" type="checkbox"/>	Exposición y debate: <input checked="" type="checkbox"/>	Tutorías especializada: <input checked="" type="checkbox"/>
Sesiones académicas prácticas: <input checked="" type="checkbox"/>	Visitas y excursiones: <input type="checkbox"/>	Controles de lecturas obligatorias: <input checked="" type="checkbox"/>

Otros (especificar):

Tutorías virtuales e individualizadas para el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje (no obligatorias para asignatura presencial).

Desarrollo y justificación:

El objetivo general de aprendizaje de esta asignatura es potenciar en el alumno un aprendizaje constructivista en lo referente a la psicología de la gestión del conflicto. Él mismo será quien aprenda no solamente a adquirir información sino a desarrollar habilidades que le permitan seleccionarla, organizarla e interpretarla estableciendo conexiones significativas con sus conocimientos anteriores con el fin de elaborar sus propios conocimientos. A su vez, se fomentará el desarrollo de competencias relacionadas con las funciones, tareas, roles y actitudes de un profesional para desarrollar adecuada e idóneamente su profesión dentro de este ámbito de trabajo. Para todo ello se utilizará una metodología diversa en donde se fomente la participación activa del alumno y el profesor se convierta en el mediador entre el conocimiento y el alumno, un gestor que facilite el aprendizaje mediante sus propia elaboración.

Para alcanzar los objetivos mencionados, se emplearán, entre otros, los siguientes procedimientos didácticos: lecciones magistrales, exposiciones y debates, lecturas, ejercicios prácticos, aprendizaje cooperativo, tutorías especializadas, trabajos del alumno, exámenes escritos.

La metodología de las clases teóricas combinará la exposición de contenidos por parte del profesor, ilustrando la teoría con ejemplos de investigaciones y problemas sociales relacionados, con la discusión y comentario crítico de lecturas obligatorias o recomendadas, previamente leídas y trabajadas por el alumno.

Las clases prácticas se desarrollarán en equipos de trabajo y consistirán en actividades que refuercen los conceptos y planteamientos expuestos en el temario teórico.

Tanto para los contenidos teóricos como prácticos se realizarán fundamentalmente las siguientes actividades:

- a) Lecciones magistrales. El profesor expondrá los contenidos fundamentales de cada tema, fomentando la participación activa por parte del alumnado. La disponibilidad previa por parte de los alumnos del material gráfico utilizado por el profesor facilitará esta tarea. Estas lecciones deben incluir el planteamiento y tratamiento de dudas puntuales sobre los contenidos de la clase.

b) Estudio de casos: Se llevará a cabo como metodología de análisis grupal en donde el alumno extrae conclusiones de fenómenos reales o simulados en una línea formativa o de investigación. Los casos prácticos complementarán las explicaciones de tipo teórico y fomentarán la participación activa del alumnado en el planteamiento y comprensión de los conceptos relevantes de la asignatura.

c) Lecturas y vídeos: Para completar su formación los alumnos tendrán que trabajar sobre algunas lecturas recomendadas así como la visualización de algunos vídeos relacionados con el ámbito de estudio.

d) Foros de discusión: Es un espacio para la reflexión sobre temas relacionados con las técnicas de negociación así como de intercambio de opiniones. En dichos foros se fomentará el debate de actitudes y competencias necesarias a desarrollar como futuros profesionales.

e) Seminarios, conferencias, charlas y talleres: Con el objetivo de acercar al alumno a la psicología aplicada de la negociación se organizarán charlas, seminarios y talleres en donde un profesional experto en la materia exponga su experiencia y pueda responder a las dudas o inquietudes que les suscita al alumno desde la visión del profesional que trabaja a diario en esta disciplina.

f) Rol-playing: El juego de roles permiten ejemplificar diversos roles que como profesionales tendrán que efectuar en diferentes situaciones de interacción.

g) Dinámicas de grupo: Se emplearán con el objetivo general de fomentar el trabajo en grupo y la resolución de problema en equipos de trabajo. A su vez, serán seleccionadas cada una de ellas en función de cada situación problema y los objetivos a alcanzar.

Es necesario resaltar que la impartición de la asignatura en el aula conlleva la realización de diferentes actividades que permitan el aprendizaje significativo y la transferencia del conocimiento. Estas actividades, servirán de guía para la realización del examen de los contenidos teóricos y prácticos.

NOTA ACLARATORIA:

Las tutorías presenciales deben ser usadas para resolver las dudas, siempre y cuando el alumnado no pueda asistir a las clases presenciales, tal como recoge la normativa vigente, o bien, cuando haya asistido y el alumnado no tenga claro los conceptos explicados. Por tanto, en ningún caso se podrá hacer uso de ellas para recibir las explicaciones que se hayan llevado a cabo en el aula, EXCEPTUANDO QUE SEA UN ALUMNO NO PRESENCIAL (POR NORMATIVA VIGENTE), POR CAUSA MAYOR JUSTIFICADA O POR DUDAS NO RESUELTAS SIEMPRE QUE SE HAYA ASISTIDO A CLASE.

De la misma forma, el alumnado deberá hacer un uso adecuado del correo electrónico, no pudiendo sustituir en ningún caso las clases presenciales o tutorías, evitando de esta forma, las barreras y errores en la comunicación escrita que no facilitan el adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. Asimismo, el alumnado presencial debe recordar que **no es una obligación del profesorado** responder a las dudas mediante correo electrónico. Dicha circunstancia se realizará bajo la voluntariedad del profesorado. Conviene recordar que el alumnado presencial tiene un foro en el aula y un horario de tutorías para tal fin.

9. Bloques temáticos

BLOQUE TEMÁTICO I: EL CONFLICTO

BLOQUE TEMÁTICO II: NEGOCIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

BLOQUE TEMÁTICO III: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

BLOQUE TEMÁTICO IV: FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

10. Referencias bibliográficas

- Alzate, R. (1998). ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. UNA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Alcover, C.; Martínez, D.; Rodríguez, Fernando y Domínguez, R. (2004). INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO. Madrid: McGraw-Hill. (Capítulo 15: Gestión del Conflicto, pp.

- 419-452).
- Domínguez, R. y García, S. (2002). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 48/2002.
 - Feliu, J. y Lajeunesse, S. (2002). DINÁMICA Y GESTIÓN DEL CONFLICTO: LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL. Barcelona: UOC.
 - García, Silvia y Domínguez, Roberto (2002). ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO EN LAS RELACIONES LABORALES. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 50/2002.
 - **Munduete, L. y Medina, F.J. (2005). GESTIÓN DEL CONFLICTO, NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN. Madrid: Pirámide.**
 - **Ovejero, A (2004). TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN. Madrid: McGraw Hill.**
 - Vinyamata, E. (1999). MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Barcelona: UOC.

11. Enlaces generales:

<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/sercla/sercla.asp>
<http://www.copmadrid.org/publicaciones/trabajo/>
<http://www.capitalhumano.es/>
<http://www.blackwellpublishing.com/journal.asp?ref=0748-4526>
<http://www.tandf.co.uk/journals/titles/1359432X.asp>

12. Sistema de evaluación:

Examen:	Evaluación continua:	Preparación y exposición de lecturas:	Trabajo práctico:	Otros:
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Criterios de evaluación y calificación:

- Asistencia a clase y a las tutorías.
- Implicación y participación en la asignatura.
- Adquisición de contenidos.
- Asistencia a las actividades prácticas transversales planteadas dentro y fuera del aula.- Realización de las actividades y casos prácticos propuestos
- Actitud en el aula
- Todos los criterios adoptados por el equipo docente (tales como faltas de ortografía, normas de conducta, etc.) se penalizarán las faltas de ortografía así como la actitud inadecuada en el aula.

La evaluación final de la asignatura se obtiene teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Examen o prueba objetiva 60%
- Evaluación contenidos 40%

Instrumentos de evaluación empleados:

- **Contenidos teóricos:** La evaluación se llevará a cabo mediante un examen tipo test, que constituye el 60% de la nota final. Dicho examen constará de 50 ítems de opción múltiple de respuesta. La calificación de la prueba objetiva será corregida de acuerdo con la fórmula “aciertos menos errores”: $(A-E/n-1)$. Se considerará que el alumno ha aprobado el examen teórico si obtiene una calificación de 5 (3). La duración del examen será de 1 hora y 30 minutos. Este examen permitirá la evaluación del alumnado en relación a los contenidos teóricos abordados a lo largo de la asignatura.

- **Contenidos prácticos:** El 40% restante de la evaluación será efectuada mediante la realización de una prueba consistente en la resolución de casos prácticos que permitan analizar que valoren la transferencia del conocimiento y el aprendizaje significativo (20%). Dicha prueba se llevará a cabo la última semana del curso académico y consistirá en la resolución de 2 a 3 casos prácticos

relacionados con las prácticas llevadas a cabo.

Las personas que no puedan asistir regularmente a las clases (justificada dicha ausencia por la normativa vigente) también tendrán que cumplir los mínimos descritos. Para ello, deberán realizar el mismo examen de los contenidos teóricos y prácticos.

Para **obtener un apto** en la calificación final el alumno **deberá superar ambas pruebas**, para ello tiene que obtener como mínimo la puntuación de 3 en la parte teórica (sobre 6) y de 2 en la parte práctica (sobre 4). No se llevará a cabo ninguna media de ambos exámenes, **siendo obligatorio que ambas partes estén superadas.**

NOTA ACLARATORIA:

La asistencia y participación en clase se tendrá en cuenta en la evaluación final, bien para ayudar a superar la asignatura cuando el alumno se encuentre al límite de la nota de corte, bien para subir nota en la misma circunstancia (nunca por encima de 0.5 décimas). No obstante, la sola asistencia no justifica el incremento del 0.5. El alumnado que no puede asistir a clase, no puede optar en ningún caso a esa puntuación de 0.5.

Las aportaciones llevadas a cabo en las actividades dirigidas realizadas en el aula, o mediante metodología online (por ejemplo, foros para aprender a gestionar los conflictos), serán motivo de examen, aun cuando no aparezcan recogidas en el material de estudio recomendado para el seguimiento de la asignatura.

Las actitudes inadecuadas dentro del aula, tales como comportamientos disruptivos, uso de móviles, consumo de bebidas o comida, etc. serán puestas de inmediato en conocimiento del decanato de la Facultad y motivo de expulsión del aula.

No se permitirá la entrada en el aula (exceptuando casos justificados, asistencia a médico, conciliación vida familiar, etc.) una vez transcurridos 10 minutos desde el comienzo de la clase.

Además del acuerdo asumido por el claustro en relación a trabajos y exámenes, los correos dirigidos al profesorado con faltas de ortografía o en lenguaje abreviado serán motivo de una penalización de 0.2 puntos por cada falta cometida. Asimismo, los correos irrespetuosos serán trasladados de inmediato al Decanato para su estudio y amonestación.

ACUERDOS ASUMIDOS EN CLAUSTRO:

- Se restará 0,2 puntos por cada falta de ortografía o expresión incorrecta utilizada por el alumno/a en los trabajos y exámenes.

D) ORGANIZACIÓN EL TRABAJO DURANTE EL CURSO.

13. Distribución del número de horas de trabajo del alumno:

Primer Cuatrimestre	Número de horas	Créditos ECTS
CON SUPERVISIÓN DEL PROFESOR	45	1.8
• Tratamiento de teoría	16	0.64
• Desarrollos prácticos	12	0.48
• Clases teórico-prácticas presencial o por videoconferencia	6	0.24
• Tutorías en grupos muy reducidos o individualizadas	8	0.32
• Realización de Exámenes	2	0.08
• Otras (<i>especificar</i>) Actividades transversales	1	0.04
TRABAJO PERSONAL DEL ALUMNO. ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y ESTUDIO	105	4.2
• Elaboración de trabajos, ejercicios u otras actividades dirigidas	44	
• Programación/Experimentación u otros trabajos con ordenador	20	
• Lecturas recomendadas, actividades en biblioteca o similar	20	
• Preparación de presentaciones orales, debates o similar	15	

• Asistencia a charlas, exposiciones u otras actividades recomendadas	6	
Nº TOTAL DE HORAS PRIMER SEMESTRE	150	6

14. Cronograma semanal del trabajo de los estudiantes con el profesor:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo:

http://www.uhu.es/erel/grado/horarios_clase.html

15. Calendario de exámenes:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://www.uhu.es/erel/grado/examenes.html>

IMPORTANTE:

Para las convocatorias de **enero-febrero y junio de 2018**, el calendario de exámenes del curso 2017-18 está diseñado en la modalidad de **DOBLE VUELTA**, que a su vez se establece igualmente como **CALENDARIO DE INCIDENCIAS**. De esta forma deberán tenerse en cuenta las siguientes circunstancias:

1.- Cada asignatura (presencial y virtual juntas) ofrece dos posibles fechas de examen, y los alumnos podrán elegir **SOLO UNA** de ellas; la que consideren mejor para sus intereses. Es decir, bajo ningún concepto se puede entender que el alumnado tiene derecho a realizar dos exámenes por asignatura.

2.- Si un alumno o alumna se presentara en la primera de las fechas, y una vez visto el examen considera que no lo va a realizar, **NO TENDRÁ DERECHO A PRESENTARSE** a la segunda fecha de esa misma convocatoria.

Este sistema se ha diseñado para que sea el alumno el que organice su propio calendario de exámenes por convocatoria, de manera que concurra a aquellos exámenes que decida en la fecha que estime oportuno, pero ésta sólo podrá ser una. Todo lo anterior elimina por tanto, las situaciones en las cuales se puede solicitar examen de incidencia (al alumno se le ofrecen dos fechas por cada convocatoria).

3.- En la organización del calendario particular de exámenes por parte de cada alumna o alumno, éste deberá priorizar con carácter **absoluto** el hecho de evitar la coincidencia de exámenes en un mismo día (salvo que sea su deseo); pues decíamos que este sistema significa a su vez “un calendario de incidencias preestablecido”. Si a pesar de las diversas posibilidades, y por acumulación de exámenes de diferentes cursos, un alumno llegara a sufrir dicha circunstancia de coincidencia “no deseada”, deberá proceder a solicitar la correspondiente incidencia como marca el reglamento de la Universidad de Huelva, teniendo que demostrar que en la elaboración de su calendario de exámenes no tuvo otra posibilidad, y obviamente presentar en las asignaturas coincidentes, el certificado de haber realizado el examen.

4.- Para que el profesorado pueda organizar adecuadamente los espacios y –en su caso- el personal docente de apoyo a la realización del examen, con **15 días mínimo de antelación al inicio del calendario de exámenes**, los alumnos que pretendan presentarse a cada examen en la **primera** de las fechas propuestas, **deberán comunicar a cada profesor por el medio que éste indique (y que ofrezca garantías de acuse de recibo)**, su deseo de realizar el examen en esa “primera vuelta”. De este modo, quienes no lo comunicaran, realizarán el examen en la “segunda vuelta”.

Para la convocatoria de **septiembre de 2018** no se plantea ninguna novedad. Es decir, se ha elaborado un calendario de exámenes por curso académico, con la rotación respecto al curso anterior y con las reglas habituales establecidas por la Universidad de Huelva (Normativa de Evaluación de Grados) en cuanto a posibles coincidencias de exámenes.

E) TEMARIO

15. Temario desarrollado

TEMA 1. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. Introducción a los conceptos psicosociales básicos relacionados con la gestión del conflicto
- 1.2. Niveles de análisis del conflicto
- 1.3. El círculo del conflicto
- 1.4. La estructura del conflicto

- 1.4.1 Introducción
- 1.4.2 Las personas
- 1.4.3 El proceso
- 1.4.4 El problema
- 1.5. Parámetros del conflicto
 - 1.5.1 Historia
 - 1.5.2 Escala/intensidad
 - 1.5.3 Necesidades psicológicas
 - 1.5.4 Desencadenantes del conflicto
 - 1.5.5 Percepciones
 - 1.5.6 El papel de los participantes no implicados.
- 1.6 .La dinámica del conflicto
 - 1.6.1 Intensidad o escalada
 - 1.6.2 Estancamiento
 - 1.6.3 La desescalada
- 1.7. El conflicto y la optimización del rendimiento
 - 1.7.1 Condiciones de la estimulación del conflicto para mejorar el rendimiento
 - 1.7.2 Estimulación del conflicto

TEMA 2. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

- 2.1. Resolución y gestión del conflicto
- 2.2. Aspectos contextuales del conflicto
- 2.3. Gestión del conflicto
 - 2.3.1 Gestión estructural del conflicto
 - 2.3.2 Gestión conductual del conflicto
- 2.4. Experiencia de conflicto: aspectos emocionales en la gestión del conflicto

TEMA 3. LA NEGOCIACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- 3.1. Introducción
- 3.2. Las fases de la negociación
- 3.3. Preparación de la negociación. Identificación de las partes.
- 3.4. Estrategias de negociación
 - 3.4.1. Estrategias distributivas
 - Planificar la oferta de apertura
 - Respetar el ritual de la negociación
 - Realizar la primera oferta si se tienes buena información
 - Deslegitimar una oferta inicial desmesurada
 - Desarrollar la reciprocidad
 - Centrarse en los intereses y alejarse de las posiciones
 - Separar las personas de los problemas
 - 3.4.2. Estrategias integrativas
 - Crear confianza y compartir información
 - Detectar diferencias en las prioridades de las partes
 - Negociar el paquete de ofertas en su conjunto
 - Buscar acuerdos posteriores al acuerdo
- 3.5. Un modelo para la negociación laboral: el modelo de las 8 fases
- 3.6. Los límites de la negociación
- 3.7. La efectividad de la negociación. La propuesta de Van de Vliert.

TEMA 4. ELEMENTOS DEL PROCESO NEGOCIADOR

- 4.1. Características personales de los Negociadores
 - Errores en la Negociación
 - Heurísticos y sesgos cognitivos
 - Sesgos derivados de la interacción social
 - Rasgos de Personalidad

Inteligencia Emocional

Género

Aspectos motivacionales

4.2. Poder y los procesos de influencia

4.2.1. Importancia del Poder en la Negociación

4.2.2. Conceptualización y descripción de las Bases de Poder

4.2.3. El empleo del poder: Las tácticas de influencia en la negociación

4.2.4. El poder de los grupos

TEMA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

5.1. La comunicación

5.1.1. Concepto de comunicación

5.1.2. Funciones

5.1.3. Principios de la comunicación

5.1.4. Barreras y filtros en la comunicación

5.1.5. Aspectos generales que facilitan la comunicación

5.1.6. Técnicas de comunicación eficaz

Escucha activa

Parafrasear, resumir, síntesis y validación, reformulación, calibración, etc.

Técnicas para realizar preguntas eficaces: preguntas abiertas, cerradas, de revelo, de rebote, de sondeo, de control, alternativas, etc

Técnica de comunicación eficaces: banco de niebla, disco rayado, aserción positiva, enunciado en primera persona, interrogación negativa, asertividad positiva

5.1.7. Componentes de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal

5.2. ¿Cómo detectar el engaño en los procesos de negociación?

5.3. La comunicación persuasiva: factores de persuasión. La escuela de Yale

5.4 Cultura y negociación

TEMA 6. FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)

6.1. Conciliación, Arbitraje y Conciliación

6.2. Proceso de Mediación

6.2. El Mediador

MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Asistencia a las clases.
- Participación activa en las clases.
- Actitud en el aula.
- Pruebas de evaluación de las actividades de clase.