

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

### Información del Plan Docente

<b>Año académico</b>	2017/18
<b>Centro académico</b>	108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
<b>Titulación</b>	428 - Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
<b>Créditos</b>	6.0
<b>Curso</b>	3
<b>Periodo de impartición</b>	Primer Semestre
<b>Clase de asignatura</b>	Obligatoria
<b>Módulo</b>	---

### **1. Información Básica**

#### **1.1. Introducción**

Breve presentación de la asignatura

Esta asignatura versa sobre el conflicto y su resolución en el ámbito laboral.

A través de los contenidos de esta asignatura, los estudiantes dispondrán de herramientas que posibiliten la comprensión del mundo sociolaboral y, en concreto, de la gestión del conflicto y la negociación.

#### **1.2. Recomendaciones para cursar la asignatura**

Para cursar esta asignatura se recomienda tener ganas de aprender, abrir los ojos sin prejuicios para enfrentarse al mundo y estar dispuesto a poner en cuestión concepciones previas sobre la realidad. Pretendemos, por tanto, fomentar una actitud abierta y crítica ante la complejidad de la sociedad actual.

Se recuerda que el principal protagonista del proceso de aprendizaje es el estudiante, su implicación y su esfuerzo son esenciales para el éxito. Si se sigue el programa con estas recomendaciones será fácil afrontar los desafíos que presenta la asignatura.

#### **1.3. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

Esta asignatura se divide entre el área de Sociología, 3 créditos, y el área de Psicología Social, 3 créditos. Se ubica en el Módulo 7: Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación (12 créditos).

La principal contribución de esta asignatura es la de facilitar que los/las estudiantes realicen una aproximación que les permita iniciarse en el análisis del conflicto y en la práctica de la negociación desde la perspectiva de la sociología y la psicología social. Estos contenidos psicosociales están íntimamente relacionados con otras asignaturas como Teorías de las Relaciones Laborales, Sistemas de Relaciones Laborales, Políticas socio-laborales y Auditoría socio-laboral, y, por supuesto, con el trabajo final de Grado.

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

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

Las actividades y fechas se ajustarán al calendario y horarios propuestos por el equipo decanal. El profesorado informará de las fechas clave relativas a las diferentes actividades formativas y de evaluación que se vayan a realizar atendiendo a los distintos aspectos que puedan influir en el diseño de la docencia: encargo docente del profesorado, características y número de los estudiantes, estructura de los espacios, calendario, horarios de las diferentes actividades docentes, etc.

### 2.Resultados de aprendizaje

#### 2.1.Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

De acuerdo a lo establecido en la Memoria de Verificación del Grado, el/la estudiante deberá demostrar los siguientes resultados:

- Estar capacitado/a para analizar y gestionar el conflicto en las organizaciones
- Estar entrenado/a en habilidades para negociar en el ámbito organizacional y de mediación laboral y estar capacitado/a para iniciar un procedimiento negociador integrador

#### 2.2.Importancia de los resultados de aprendizaje

Lo que aquí se ofrece es la posibilidad de analizar y de pensar de forma crítica acerca del conflicto y de la negociación como elementos primordiales en las relaciones laborales.

### 3.Objetivos y competencias

#### 3.1.Objetivos

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y 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.

#### 3.2.Competencias

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

## **28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación**

Una competencia (la capacidad demostrada de utilizar conocimientos y destrezas, de acuerdo a la Comisión Europea) 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

## 28521 - Gestión del conflicto y 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

### 4.Evaluación

#### 4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

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

El/la estudiante tiene la posibilidad de elegir entre las dos vías para la evaluación de su progreso y adquisición de competencias:

\*Mediante **evaluación única** , a través de una prueba que contendrá tanto aspectos teóricos como prácticos. Se celebrará en las fechas oficiales que se publiquen, dentro del periodo establecido por el Consejo de Gobierno en el calendario académico para este curso.

\*Mediante **evaluación continua** , tal como se contempla en el reglamento de la Universidad de Zaragoza: "... la evaluación a través de un conjunto de pruebas sistemáticas y regulares, distribuidas a lo largo de todo el periodo docente, como pequeños exámenes frecuentes, portafolios, informes, trabajos, proyectos, actuaciones, realizaciones prácticas o cualquier otra forma de prueba evaluable."

Los estudiantes deben comunicar al profesorado la vía de evaluación por la que optan en el primer mes de docencia. Es responsabilidad del alumnado que opta por la vía de evaluación única el ponerse en contacto con los docentes.

#### EVALUACION ÚNICA

La prueba se celebrará en las fechas oficiales dentro del periodo establecido por el Consejo de gobierno en el calendario académico para este curso.

La primera parte de la prueba corresponderá a los contenidos desarrollados en las horas Tipo 1: Se evaluará mediante

## **28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación**

una prueba escrita tipo test y/o preguntas cortas. Las preguntas tipo test se corregirán con la fórmula de aciertos-errores. Esta primera parte contabilizará un 60% de la nota global.

La segunda parte (Tipo 2 y Tipo 6) se evaluará mediante algún caso y/o documento relacionado con los contenidos impartidos en la asignatura, con especial énfasis en la aplicación de la teoría a la práctica (40%). Las T2 se evaluarán mediante prueba escrita (casos prácticos, documentos relacionados con la teoría, etc), se realiza a la vez que la prueba teórica y contabilizará un 30% de la calificación final. El trabajo correspondiente a las horas T6 se evaluará mediante un trabajo individual que tendrá que entregar el mismo día del examen, por lo tanto es necesario que el alumno contacte previamente con los profesores para que le expliquen la naturaleza de este trabajo y su desarrollo. Las horas T6 contabilizan un 10% de la calificación final.

PARA LA SUPERACION de la asignatura los alumnos deberán aprobar cada una de las partes. La nota final será resultado del promedio de las mismas.

### **EVALUACION CONTINUA**

Para optar por esta vía de evaluación se requiere participar y asistir a las horas de tipo 1, a las sesiones de tipo 2 y a las de tipo 6.

Teniendo en cuenta la distribución de créditos-actividades, la calificación de la evaluación continua se realizará del siguiente modo:

1.Tipo 1: Se evaluará mediante una prueba escrita tipo test y/o preguntas cortas. Las preguntas tipo test se corregirán con la fórmula de aciertos-errores. En la parte de preguntas cortas se valorará muy especialmente la capacidad de análisis y de aplicación de conocimientos a situaciones concretas. Supondrá un 60% de la nota final.

2.Tipo 2: Las actividades de tipo 2 se realizarán en el aula, en las fechas indicadas y en los grupos establecidos. Consistirán en ejercicios prácticos, discusión de casos y análisis de conflictos. Su realización requiere tanto del trabajo individual como del grupal, previo y/o posterior, así como el conocimiento de la teoría. Estas actividades son fundamentales en el proceso de aprendizaje del estudiante, están enfocadas a vincular estrechamente la teoría y la práctica. Supondrá un 30% de la nota final.

3.Tipo 6: Las actividades se realizarán en las fechas que se establezcan con el objetivo final de la realización de un análisis crítico y reflexión de un documento relacionado con los contenidos de la materia. Supondrá el 10% de la nota final.

PARA LA SUPERACION de la asignatura los alumnos deberán alcanzar en la evaluación de cada tipo de la actividad docente (1, 2 y 6) una calificación mínima de 5. La nota final será resultado del promedio de las partes.

### **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

**Pruebas escritas:**

No se valorará la mera asistencia, ni la simple presentación de tareas, ni el esfuerzo invertido, sino el grado de logro alcanzado en base a los siguientes criterios:

1. La exactitud y la precisión
2. El dominio y el uso adecuado de conceptos
3. El conocimiento sobre el tema
4. La coherencia y la precisión
5. El análisis
6. La capacidad de síntesis y de relación
7. La redacción y la ortografía

De acuerdo con el artículo 30 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, el uso de cualquier práctica irregular en la realización de los distintos ejercicios y/o pruebas supondrá una calificación de suspenso en el ejercicio o prueba correspondiente.

## **5. Metodología, actividades, programa y recursos**

### **5.1. Presentación metodológica general**

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

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

El proceso de aprendizaje es activo y cada estudiante es protagonista. Éste es el principal principio metodológico en el que se basa la propuesta docente.

Cada profesor/a proporcionará distintos elementos para facilitar el aprendizaje, entre ellos el Anillo Digital Docente (ADD). En él se irá especificando la programación detallada de las actividades de aprendizaje siempre teniendo en cuenta el marco en que se desarrolle la docencia: calendario, aulas, horarios, grupos, número de estudiantes, etc.

### **5.2. Actividades de aprendizaje**

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

Las actividades docentes de Tipo 1 consistirán básicamente en clases con el grupo en su totalidad, donde se expondrán y trabajarán los fundamentos teóricos de la materia y se hará referencia a casos concretos y su aplicación.

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

Las actividades docentes de Tipo 2 y Tipo 6 supondrán un acercamiento más práctico a la materia, a través de la lectura de documentos y artículos, debates, problemas y casos. Será fundamental la sistematización, la capacidad de análisis y la aplicación a situaciones concretas que los estudiantes puedan realizar, tanto en presentaciones orales y escritas, en trabajos individuales y grupales. La dedicación del alumno a las actividades docentes de Tipo 6 supondrá 15 horas a lo largo del cuatrimestre.

El trabajo autónomo ( Tipo 7 ) que cada estudiante realice a lo largo del curso es fundamental y pone de manifiesto la asunción del papel protagonista en el proceso de aprendizaje. Consistirá en:

- La lectura de la bibliografía recomendada y el estudio de material
- La recogida y selección de material relevante
- Análisis de casos
- La preparación previa y el trabajo posterior tras asistir a las clases/seminarios
- Preparación de seminarios, lecturas, trabajos, memorias, investigaciones
- La preparación de trabajos escritos y presentaciones orales
- La preparación de examen oral o escrito

### 5.3.Programa

De acuerdo con la Memoria del Grado, los contenidos de esta asignatura se articularán en torno a los siguientes bloques temáticos:

- 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 los/las estudiantes dispondrán de herramientas que posibilitarán la comprensión del mundo sociolaboral y, en concreto, de la gestión del conflicto y la negociación.

### 5.4.Planificación y calendario

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La programación detallada de las actividades de aprendizaje se proporcionará al inicio del periodo docente y estará disponible en la plataforma Moodle del ADD.

### 5.5. Bibliografía y recursos recomendados

- BB** Benito Álvarez, C.de. (2002). Manual estratégico de negociación laboral. Barcelona: Experiencia.
- BB** Cáncer Lizaga, P., Delsignore, G. y Oliván Blázquez, B. (2015). Gestión del conflicto y técnicas de negociación. En I. Escario y E. Fernández (Coords.), La formación y la profesión del graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (pp. 149-162). Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- BB** Fisher, R. y Ury, W. (Con B.M. Patton). (1981). Sí, de acuerdo: Cómo negociar sin ceder. Barcelona y Bogotá: Norma. [Para acceder al texto completo, ver listado de URLs]
- BB** Knapp, M.L. (2010). La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno (10ª ed.). Barcelona: Paidós.
- BB** Llanos, E.de, Ponti, F. y Costa, J. (2004). Ampliando el pastel: Tres casos sobre la dinámica de las negociaciones. Barcelona: Granica.
- BB** Mercado, A. y González, G. (Febrero de 2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. Espacios Públicos, 11(21), 196-221. [Para acceder al texto completo ver listado de URLs]
- BB** Munduate Jaca, L. y Martínez Riquelme, J.M. (2003). Conflicto y negociación (2ª ed.). Madrid: Pirámide.
- BB** Munduate Jaca, L. y Martínez, J. M. (2003). La comunicación entre los negociadores. En Conflicto y negociación (2ª ed., pp. 85-94). Madrid: Pirámide.
- BB** Munduate Jaca, L. y Medina Díez, F.J. (Coords.). (2011). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Pirámide.
- BC** Álvarez de Mon, S. (2009). El mito del líder: Profesionales, ciudadanos, personas: La sociedad alternativa. Madrid [etc.]: Prentice Hall.
- BC** Coser, L. (1970). Nuevos aportes a la teoría del conflicto social. Buenos Aires: Amorrortu.
- BC** Fisas Armengol, V. (2002). Cultura de paz y gestión de conflictos (3ª ed.). Barcelona: Icaria; Paris: UNESCO.



## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

- BC** 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.
- BC** Gervilla Castillo, Á. y Quero Gervilla, J.M. (2006). Creatividad e inteligencia emocional: Dimensiones básicas del mundo empresarial. Madrid: Dykinson.
- BC** Goleman D. y Cherniss C. (Eds.). (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós.
- BC** Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional (59ª ed.). Barcelona: Kairós.
- BC** Gómez-Pomar, J. (1991). Teoría y técnicas de negociación. Barcelona: Ariel.
- BC** Köhler, H.D., & Martín Artilles, A. (2009). Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales (3ª ed.). Collado Villalba, Madrid: Delta.
- BC** Merlone, U. (2015). Negoziare in modo efficace: Strumenti e technique. Bologna: Il Mulino.
- BC** Munduate Jaca, L. (1992). Psicopsicología de las relaciones laborales. Barcelona: PPU.
- BC** Palomo Vadillo, M.T. (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo (8ª ed. rev.). Madrid: ESIC.
- BC** Perkins, D. (Con Holtman, M.P., Kessler, P. y McCarthy, C.). (2003). Lecciones de liderazgo: Las diez estrategias de Shackleton en su gran expedición antártica. Madrid: Desnivel.
- BC** Sánchez Vázquez, J.F. (2010). Liderazgo: Teoría y aplicaciones. Salamanca: Universidad Pontificia Salamanca.
- BC** Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993). Negociación en las organizaciones. Salamanca: Eudema.
- BC** Watzlawick, P., Beavin, J.H. y Jackson, D. (2008). Teoría de la comunicación humana: Interacciones, patologías y paradojas (1ª ed., 14ª reimp.). Barcelona: Herder.
- BC** Yukl, G. [2008]. Liderazgo en las organizaciones (6ª ed.). Madrid: Pearson Educación.

### LISTADO DE URLs:

Fisher, R. y Ury, W. (Con Bruce M. Patton). (1981). Sí, de acuerdo: Cómo negociar sin ceder. Barcelona y Bogotá: Norma. Recuperado el 10 de noviembre

## 28521 - Gestión del conflicto y técnicas de negociación

de 2014.

[[http://www.cebem.org/cmsfiles/articulos/SI\\_de\\_Acuerdo.pdf](http://www.cebem.org/cmsfiles/articulos/SI_de_Acuerdo.pdf)]

Mercado, A. y González, G. (Febrero de 2008). La teoría del conflicto en la

sociedad contemporánea. Espacios

Públicos, 11(21), 196-221. Recuperado el

23 de octubre de 2015.

[<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67602111#>]