



Universidad
Rey Juan Carlos

Universidad Rey Juan Carlos
Facultad de CC. Jurídicas y Sociales
(Campus de Vicálvaro)

Licenciatura en CIENCIAS DEL TRABAJO

asignatura:

TEORÍA Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

curso y duración:

2º curso

Anual

carácter y créditos:

Troncal

9 créditos

área de conocimiento:

Psicología Social

profesores
responsables del
programa:

Silvia García Dauder
Roberto Domínguez Bilbao

vigencia de este
programa, desde:

2005-2006

TEORÍA Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

PROGRAMA OFICIAL DE LA ASIGNATURA

OBJETIVOS

El programa hace un repaso pormenorizado del Conflicto y la Negociación en el ámbito de las organizaciones y especialmente en lo que hace referencia a las relaciones laborales. La primera parte del programa y una vez completado el mismo el/la alumno/a deberá

- ❑ Identificar los conflictos organizacionales y conocer los distintos modos de gestión de los mismos
- ❑ Conocer las principales aportaciones teóricas al tema
- ❑ Entender el papel que juega el conflicto en las relaciones laborales
- ❑ Conocer la potencial positividad de los conflictos
- ❑ Así como las aplicaciones de las distintas formas de resolver los conflictos planteados ya sea mediante la negociación, la mediación o el arbitraje.

El ámbito de la negociación ocupa la segunda parte del programa y en ella se pretende que el/la alumno/a:

- ❑ Adquiera una sólida base teórica sobre los procesos de negociación
- ❑ Conozca de manera suficiente los distintos procesos psicosociales implicados en la misma
- ❑ Sea capaz de planificar y analizar la negociación en términos de estrategia y táctica
- ❑ Conozca y diferencie las distintas estrategias y tácticas en el contexto de negociaciones distributivas, integradoras o mixtas.
- ❑ Contextualice la negociación en el ámbito social en el que se desarrolle.
- ❑ Comprenda la complejidad de los procesos de negociación

Todo ello converge en el objetivo máximo de capacitarle para participar, intervenir o analizar situaciones de conflicto y la resolución de las mismas, especialmente si es mediante un proceso de negociación.

METODOLOGÍA DOCENTE

La asignatura se articula en la exposición de unos conocimientos teóricos mediante el desarrollo en el aula por parte del profesor/a de los distintos temas que conforman el programa con indicaciones específicas de lecturas y referencias bibliográficas para cada uno de ellos.

La parte práctica consistirá en la realización de un trabajo en grupo en el que se analice un proceso de conflicto o negociación real.

EVALUACIÓN

La parte teórica se evaluará mediante las pruebas objetivas que se establezcan en los períodos de exámenes.

La parte práctica se evaluará tanto por la exposición oral del análisis realizado como del trabajo escrito presentado.

El no cumplimiento de las distintas fases del proceso de prácticas –registro del grupo, presentación oral y entrega del informe escrito (ver *Contenido Práctico*)- incapacitará al alumno para ser evaluado de la parte práctica de la asignatura en la convocatoria de Junio.

Tanto la parte teórica como la parte práctica deben ser aprobadas de manera independiente.

La calificación final se establecerá dando un peso de 2/3 a la nota obtenida en teoría y 1/3 a la obtenida en la práctica.

CONTENIDO TEÓRICO

I. Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones

- I.1. Definiciones de conflicto
- I.2. Tipos de conflicto
- I.3. Principales perspectivas teóricas sobre el conflicto
- I.4. Principales modelos de conflicto
- I.5. Dinámica del conflicto
- I.6. La gestión productiva del conflicto en las organizaciones

II. Aspectos psicosociales del conflicto en las relaciones laborales

- II.1. Variables del conflicto en las Relaciones laborales
- II.2. los otros conflictos sociolaborales: una perspectiva crítica
- II.3. La resolución del conflicto en las relaciones laborales. La mediación
- II.4. Factores socio-cognitivos y emocionales
- II.5. Fundamentos de psicología de los grupos: influencia grupal

III. Introducción a la teoría de la negociación

- III.1. Introducción al estudio de la negociación: concepto, características y metodología
- III.2. Modelos teóricos de negociación
- III.3. Las fases de la negociación en el proceso del conflicto
- III.4. La negociación como proceso social complejo

IV. Estructuras y procesos de la negociación.

- IV.1. Estrategias y tácticas de negociación distributiva
- IV.2. Estrategias y tácticas de negociación integradora
- IV.3. Las negociaciones mixtas –distributivas e integradoras-, así como sus dilemas
- IV.4. La estructura social de la negociación
- IV.5. Comunicación y persuasión en la negociación
- IV.6. Características personales de los negociadores y características situacionales
- IV.7. El *arte* de la negociación

CONTENIDO PRÁCTICO

La práctica **obligatoria** –en grupos de 4 a 6 personas- a realizar por todos los alumnos consiste en la redacción de un informe y la exposición oral del mismo a lo largo del mes de mayo.

El informe versará sobre el análisis de un proceso real de conflicto o negociación en el ámbito laboral de libre elección por los alumnos que haya tenido lugar durante los años 2004 o 2005. El material sobre el que trabajarán puede ser obtenido de la prensa o de cualquier otra fuente que los grupos consideren adecuada. Antes de las vacaciones de Navidad deberán estar formados los grupos y notificada su composición al profesor o profesora de la asignatura. Durante el curso **será obligatoria la asistencia a tutorías** para el seguimiento de la realización de la práctica. **Todo trabajo realizado por un grupo que no haya asistido a ninguna sesión de tutoría solo podrá obtener la calificación de aprobado.** Posteriormente, alrededor del mes de marzo, se fijarán las fechas para la exposición oral del trabajo.

El informe **deberá constar de** un resumen del material recopilado, una exposición breve de los aspectos teóricos implicados, un análisis a la luz de esos aspectos teóricos –teorías, modelos- del conflicto o negociación elegido y la bibliografía utilizada. Se valorará la completud del material, la originalidad y adecuación del caso al material teórico aportado y la profundidad del análisis, el fundamento de las críticas y la pertinencia de las alternativas propuestas.

El informe deberá presentarse en papel y **en formato electrónico.**

Calendario de Prácticas:

- ❑ Antes de las vacaciones de Navidad: notificación al profesor o a la profesora de los miembros –entre 4 y 6- del grupo.
- ❑ Antes de las vacaciones de Semana Santa: notificación de las fechas de exposición.
- ❑ Mes de Mayo: exposición oral según fecha notificada.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA PARA LA ASIGNATURA

- Alcover, Carlos; Martínez, David; Rodríguez, Fernando y Domínguez, Roberto (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill. (Capítulo 15: “Gestión del Conflicto”, pp. 419-452).
- Domínguez, Roberto y García, Silvia (2002): *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 48/2002.
- Domínguez, Roberto y García, Silvia (2002): *Estructuras y procesos de la negociación. Estrategias, tácticas y procesos psicosociales*. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 52/2002.
- 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
- García, Silvia y Domínguez, Roberto (2002): *Introducción a la teoría de la negociación*. Servicio de Publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos, Working Papers, 51/2002.
- Munduate, Lourdes y Medina, Francisco José (eds.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Ovejero, Anastasio (2004). *Técnicas de Negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA EN CASTELLANO SOBRE CONFLICTO Y TEORÍAS Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

- Acland, A.F. (1990). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós, 1993.
- Alzate Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la UPV-EHU.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Borisoff, D. y Victor, D.A. (1989). *Gestión de conflictos*. Madrid: Díaz de Santos, 1991.
- Calcaterra, R.A. (2001). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- Colegio Oficial de Psicólogos (1995). *Mediación: una alternativa extrajurídica*. Madrid: COP.

- Entelman, R.F. (2001). *Teoría de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Farré, Sergi (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Barcelona: Ariel.
- Fisher, R.; Ury, W. y Patton, B. (1981). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. México: CECOSA, 1985.
- González-Pomar, J. (1991). *Teoría y técnicas de negociación*. Barcelona: Ariel.
- Malaret, J. (2000). *Manual de negociación y mediación*. Madrid : COLEX.
- Martínez Iñigo, David (2004). La Mediación en la resolución de conflictos. En Isabel Hoyo (coord.), *Introducción a la psicología del derecho* (177-207). Madrid: Servicio de Publicaciones de la URJC:
- Moore, C. (1992). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica, 1995.
- Munduate, L. y Martínez Riquelme, J.M. (1994). *Conflicto y negociación*. Madrid: Eudema.
- Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Singer, L.R. (1996). *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Barcelona: Paidós.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL SOBRE CONFLICTO Y TEORÍA Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

- Alcaide, M. (1987). *Conflicto y poder en las organizaciones*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Altschul, C, y Fernández Longo, E. (1992). *Todos ganan. Claves para la negociación estratégica en los ámbitos personal y laboral*. Barcelona: Paidós.
- Altschul, C. (1997). *Dinámica de la negociación estratégica*. Buenos Aires: Granica.
- Alonso, L.E. y Blanco, J. (1999). “La transformación de las bases sociales del conflicto laboral”. En F. Miguélez y C. Prieto (coord.), *Las relaciones de empleo en España* (pp.347-373). Madrid: Siglo XXI.
- Baron, R.A. (1990). Conflict in organizations, en K.R. Murphy y F.E. Saal (eds.), *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 197-216). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Briñol, P., de la Corte, L. y Becerra, A. (2001). *Qué es persuasión*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cádiz, A. (1984). *Conflicto y negociación*. Madrid : Ibérico Europea de Ediciones, D.L.
- Cohen, Steven P. y Altimira, R. (2003). *Claves de negociación... con el corazón y la mente*. Madrid: McGraw Hill.
- Constantino, C.A. y Sickles, C. (1997). *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos: una guía para crear organizaciones productivas y sanas*. Barcelona: Granica.
- De Bono, E. (1986). *Conflictos: cómo resolverlos de la mejor manera*. Espulgues de Llobregat: Plaza & Janés.

- De Dreu, C.K.W. y Van de Vliert, E. (1997). *Using conflict in organizations*. Londres: Sage.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive proceses*. New Haven: Yale University Press
- Deutsch, M. (1984). Conflictos: productivos y destructivos, en J.R.Torregrosa y E.Crespo (comp.), *Estudios básicos de Psicología Social* (p.669-700). Barcelona: Hora.
- Deutsch, M. (1994). Constructive conflict resolution: Principles, training and research. *Journal of Social Issues*, 50, 13-32.
- Deutsch, M. y Coleman, P.T. (eds.) (2000). *The handbook of conflict resolution. Theory and practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Economy, P. (1994). *El arte de la negociación: bases de la efectividad en las relaciones comerciales*. México DF.: Irwin, D.L.
- Fernández Ríos, M.; Rascado, P. y Rico, R. (2000). “De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales”, en C. Guillén y R. Guil (coords.), *Psicología del trabajo para Relaciones laborales* (pp. 329-355). Madrid: McGraw-Hill.
- Folger, J.P., Jones, T.S. (comp.) (1997). *Nuevas direcciones en mediación*. Barcelona: Paidós.
- Ganaza, J.; Munduate, L. y Peiró, J.M. (1995). Estilos de gestión del conflicto en las organizaciones”, en R. Zurriaga y M^a D. Sancerni (eds.), *Experiencias laborales en organizaciones de trabajo* (pp. 91-119). Valencia: Nau Llibres.;
- González-Posada, E. (1993). *El proceso de conflicto colectivo de trabajo: significación y contenido general*. Madrid: ACARL.
- Hartley, J.F y Stephenson, G.M. (comps.) (1994) *Relaciones laborales. La psicología de la influencia y del control en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y seguridad social,.
- Kellet, P.M. y Dalton, D.G. (2001). *Managing conflict in a negotiated world*. Londres: Sage.
- Kolb, D.M. (1983). Los mediadores. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, D.L. 1989.
- Kolb, D.M. y Bartunek, J.M. (eds.) (1992). *Hidden conflict in organizations. Uncovering behind-the-scenes disputes*. Londres: Sage.
- Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts. From escalation to resolution*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Kritek, P.B. (1994). *La negociación en una mesa desapareja: un abordaje práctico para trabajar con las diferencias y la diversidad*. Buenos Aires: Granica, 1998.
- Larsen, K.S. (ed.) (1993). *Conflict and social psychology*. Londres: PRIO/Sage.
- Lax, D.A. y Sebenius, J.K. (1991). *El directivo como negociador: negociación para la cooperación y la ganancia competitiva*. Madrid: Instituto de Estudios fiscales.
- Lewicki, R.J., Minton, J.W. y Saunders, D.M. (1999). *Negotiation*, (3^a ed.). Burr Ridge, Ill.: Irwin.
- Lucas Marín, A.(coord.) (1994). *Sociología para la Empresa*. Madrid: McGraw-Hill. (Cap. 13: Diagnóstico y soluciones del conflicto organizativo).
- Manuel Dasi, F.(1995). *Comunicación y negociación: un enfoque práctico*. Madrid : ESIC.
- Mastenbroek, W.F.G. (1993). *Conflict Management and Organizational Development*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Morley, I.E. y Stephenson, G.M. (1977). *The social psychology of bargaining*. Londres: George allen & Unwin.

- Mulholland, Joan (2003). *El lenguaje de la negociación. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación*. Barcelona: Gedisa.
- Munduate, L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Barcelona: PPU
- Pruitt, D.G. y Carnevale, P.J. (1993). *Negotiation in social conflict*. Pacific grove: Brook/Cole Publishing.
- Pruitt, D.G. y Rubin, J.Z. (1986). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Sala, T. (1996). *Los procedimientos extrajudiciales de solución de los conflictos establecidos en la negociación colectiva*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Sarriés Sanz, L.(1999). *Sociología Industrial*. Zaragoza: Mira. (Cap.10: “Organización industrial y conflicto”).
- Schoenfield, M.K. y Schoenfield, R.M. (1991). *The McGraw-Hill 36-hour negotiating course*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.
- Serrano, G. y Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 235-253.
- Strauss, A. (1978). *Negotiations. Varieties, contexts, processes, and social order*. San Francisco: Jossey-Bass Publ.
- Stroebe, W.; Kruglanski, A.W.; Bar-Tal, D. y Hewstone, M. (eds.). *The social psychology of intergroup conflict. Theory, research and applications*, pp. 73-85. Berlín: Springer-Verlag.
- Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations, en M.D. Dunnette y L.M. Hough (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2ª ed., vol. 3, pp. 651-717). Palo Alto, CA, US: Consulting Psychology Press.
- Tidwell, A.C. (1998). *Conflict resolved? A critical assessment of conflict resolution*. Londres: Pinter.
- Tjiosvold, D. (1991). *El conflicto positivo en la organización. Cómo estimular la diversidad y crear unidad*. Wilmington, DEL: Addison-Wesley Iberoamericana, 1993.
- Touzard, H. (1977). *La mediación y la solución de conflictos. Estudio psicosociológico*. Barcelona: Herder, 1981.
- Ury, W. (1993). *De la negociación al acuerdo: claves para superar cualquier negociación*. Barcelona : Parramón.
- Van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management, en P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. de Wolf (eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology, vol, 3: Personnel Psychology* (2ª ed., pp. 351-376). Hove, East Sussex: Psychology Press.
- Van de Vliert, E. y Mastenbroek, W.F.G. (1998). Negotiation, en P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. de Wolf (eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology, vol, 3: Personnel Psychology* (2ª ed., pp. 325-350). Hove, East Sussex: Psychology Press.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: coordinación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Wall, J.A. (1985). *Negotiation: Theory and Practice*, Glenview, Il: Foresman.
- Walton, R.E. y McKersie, R.B. (1965). *Teoría de las negociaciones laborales*. Barcelona: Labor, 1974.