

**GUÍA DOCENTE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Profesores/as:

Rocío Martínez Gutiérrez

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL**

**Programa Asignatura 2º curso de la Licenciatura en  
Ciencias del Trabajo.**

**Facultad de Ciencias del Trabajo.**

**Universidad de Granada.**

**Curso 2014/2015**

## **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

### 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. Los estilos de negociación
- 6.2. Negociación cooperativa vs competitiva.

#### 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.
- 8.2. Tácticas en la negociación.

#### Tema 9: Mediación y arbitraje

- 10.1.a. Qué es la mediación
- 10.1.b. Qué no es la mediación
- 10.2. La figura del mediador
- 10.7. Qué es el arbitraje
- 10.8. Clases de arbitraje
- 10.9. Diferencias con la mediación

### III. EVALUACIÓN:

La calificación global corresponderá a la puntuación obtenida en un examen sobre el material teórico de la asignatura. El **examen se realizará** en la fecha programada por la Facultad. Será un examen tipo test y constará aproximadamente de 30-35 preguntas tipo test con tres alternativas de respuesta.

#### Evaluación Única

“Para aquellos/as alumnos/as que se acojan a la modalidad de evaluación única final (conforme a lo estipulado en la Normativa de Evaluación de la Universidad de Granada, probada por Consejo de Gobierno en su sesión extraordinaria de 20 de mayo de 2013), ésta consistirá en un examen de preguntas bien de desarrollo o de tipo test sobre los contenidos teóricos de la asignatura de entre los textos señalados en la bibliografía de esta Guía docente”

### 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 conflits 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*. Glenview: Foresman and Co.
- Zartman I (1978), *The negotiation process. Theories and applications*. Beverly-Hills: Sage.

## Tutorías:

Profesora: **Rocío Martínez Gutiérrez**

Dpto. Psicología Social, Facultad de Psicología, 2ª planta, despacho nº 338

Dpto. Psicología Social, Facultad de Ciencias del Trabajo, 2ª planta, despacho nº 12.

En la facultad de Ciencias de la Educación: despacho nº 139 del aulario

**Primer Cuatrimestre** (En la facultad de Ciencias del Trabajo)

Martes de 9.00 a 13.00h

Jueves de 17 a 19.00h

**Segundo Cuatrimestre**

Por confirmar (En la facultad de Ciencias de la Educación)

Miércoles de 9.30 a 14.00h (En la facultad de Psicología)