

Tema 1.

EL CONFLICTO EN EL MARCO DE LAS RELACIONES LABORALES

Introducción

1. Concepto de conflicto.

2. Tipos de conflictos

3. Proceso de conflicto

- **Condiciones antecedentes**
 - Fuentes potenciales del conflicto
 - Focos del conflicto
- **Cognición y personalización**
- **Intenciones de manejo del conflicto**
- **Conductas de gestión del conflicto**
- **Resultados del conflicto**
 - Consecuencias funcionales
 - Consecuencias disfuncionales

4. Estrategias de gestión positiva del conflicto

- **Estimular el conflicto**
- **Frenar el conflicto**

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ BIBLIOGRAFIA BÀSICA

- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. Madrid: Síntesis.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA/BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento organizacional* (365-393). México: Pearson Educación
- Van de Vliert, E. y De Dreu, C. (2005) El conflicto en las organizaciones: La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. En: Munduate, L; Medina, F.J. (Coord.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (31-43). Madrid: Pirámide.
- Medina, F.; Luque, P. y Cruces, S. (2005). Gestión del conflicto. En: Munduate, L; Medina, F.J. (Coord.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (45-71). Madrid: Pirámide.

TEMA 2. LA NEGOCIACIÓN EN ENTORNOS LABORALES/ LA NEGOCIACIÓ EN ENTORNOS LABORAIS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ BIBLIOGRAFIA BÀSICA

- Kennedy, G., Benson, J. y McMillan J. (1990). *Cómo negociar con éxito* (35-51). Bilbao: Deusto
- Material elaborado por los profesores. Disponible en el Moodle.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA/BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

- Ovejero A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. McGrawHill (Capítulo 10. “Estilos de negociación: Negociación cooperativa vs. Competitiva”).
- Medina. F.J. y Munduate, L. (2005). La naturaleza de la negociación. En L. Munduate y F.J. Medina (Coord.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (págs. 119-136). Madrid: Pirámide.
- Munduate L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Ed. PPU. Barcelona. Capítulo 10 “Significado de la negociación” y capítulo 11 “Tipología de las relaciones de negociación”
- De Manuel y R. Martínez-Vilanova (2001). *Técnicas de negociación. Un método práctico* (39-51; 63-97). ESIC.

TEMA 3. PODER EN LOS PROCESOS DE CONFLICTO/ PODER EN ELS PROCESSOS DE CONFLICTE

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ BIBLIOGRAFIA BÀSICA

- Baron, R.A. y Byrne, D. (2006). *Psicología Social* (capítulo 9). Madrid: Pearson
- Material elaborado por los profesores. Disponible en el Moodle.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA/BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

- Martínez-Corts, I.; Guerra, J.M. y Munduate. L. (2005). Poder y procesos de influencia en la negociación. En L. Munduate y F.J. Medina (Coord.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (págs. 183-200). Madrid: Pirámide.
- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. Madrid. Síntesis
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México, Pearson: Prentice Hall.

Videos sobre el tema en YouTube

Influencia de la mayoría

<http://www.youtube.com/watch?v=aaAqNXsW9A4>

Experimento Milgram sobre obediencia

<https://www.youtube.com/watch?v=8rocRcUOwFw>

Polarización grupal

<https://www.youtube.com/watch?v=MpuFOcKu-tA>

TEMA 4. CARACTERÍSTICAS DE LOS NEGOCIADORES E INTERACCIÓN ENTRE LAS PARTES ENFRENTADAS

TEMA 4. CARACTERÍSTIQUES DELS NEGOCIADORS I INTERACCIÓ DE LES PARTS ENFRONTADES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ BIBLIOGRAFIA BÀSICA

- Baron, R.A. y Byrne, D. (2006). *Psicología Social* (39-120; 125-164; 263-305; 447-484). Madrid: Pearson
- Material elaborado por los profesores. Disponible en el Moodle.
Material elaborat pels professors. Disponible en el Moodle

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA/BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

- Morales J.F.; Moya , M. (1995). Atracción y relaciones interpersonales. En J.F. Morales, M. Moya, E. Reboloso, J.M. Fernández Dols, C. Huici, J. Marques, D. Páez y J. A. Pérez. *Psicología Social* (410-441). Madrid. McGraw-Hill.
- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. Madrid. Síntesis
- Moya M. Persuasión y cambio de actitudes (154-170). Disponible en: <http://aulaweb.uca.edu.ni/blogs/dinorahmedrano/files/2011/07/Persuasi%25C3%25B3n-y-cambio-de-Actitudes.pdf>. Consultado: 24-02-2012.
- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. Madrid. Síntesis
- Barsade, SG. y Gibson , D.E. (2007). Los motivos por los que el afecto es importante en las organizaciones. *Revista de empresa*, 22,60-90.

TEMA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

Resumen de los aspectos más relevantes extraído de la bibliografía básica

1. Tipos de comunicación
2. Proceso de comunicación en la negociación
3. Barreras en la comunicación
 - a. Dificultades en el emisor
 - b. Dificultades en el receptor
4. Recursos y herramientas para la comunicación eficaz
 - 4.1. Escucha activa
 - El proceso de la escucha activa
 - Obstáculos en la escucha activa
 - Ventajas y beneficios
 - Mejora de la escucha activa
 - 4.2. Las preguntas como instrumento del negociador
 - Funciones
 - Etapas en el manejo eficaz de las preguntas
 - Tipos de preguntas

Bibliografía básica:

- . De Manuel, F. y Martínez –Vilanova, R. (2001). *Técnicas de negociación. Un método práctico* (capítulo 8: “Cómo utilizar las preguntas y la escucha activa”). Madrid: ESIC

Material elaborado por los profesores. Disponible en el Moodle.

Bibliografía Complementaria:

- . Van der Hofstadt, C. (2005). El libro de las Habilidades de Comunicación. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Disponible en: Pdfcast.org/paid/9788479786908
- . León, J.M. y otros (1999). Psicología Social. Orientaciones teóricas y ejercicios prácticos (capítulo 16 “La comunicación: una perspectiva psicosocial”). McGraw-Hill.
- . Molpeceres, M.A. y Benedito, M.A. (2001). La comunicación no verbal. En E. Berjano y S. Pinazo, *Interacción social y comunicación* (57-103). Valencia: Tirant Lo Blanch.