

Guía Docente

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Master Universitario en Dirección de Empresas. MBA Executive		
Rama de Conocimiento:	Ciencias Sociales y Jurídicas		
Facultad/Escuela:	Ciencias Económicas y Empresariales		
Asignatura:	Negociación y Resolución de Conflictos		
Tipo:	Obligatoria	Créditos ECTS:	4
Curso:	1	Código:	8036
Periodo docente:	Primer-Segundo semestre		
Materia:	Área de Habilidades Directivas		
Módulo:	Materias Comunes		
Tipo de enseñanza:	Semipresencial		
Idioma:	Castellano		
Total de horas de dedicación del alumno:	100		

Equipo Docente	Correo Electrónico
Laura Barba López	l.barba@ufv.es
Francisco Javier Reyero González	reyero@telefonica.net

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

Esta asignatura tiene como objetivo sentar las bases conceptuales para el desarrollo competencial adecuado de los alumnos en materia de negociación y resolución de conflictos, así como el desarrollo de las habilidades y comprensión de las herramientas correspondientes, útiles para enfrentarse a situaciones problemáticas y críticas.

En este sentido, su estructura contempla 3 bloques (1 de ellos eminentemente práctico) que, si bien están estrechamente relacionados, se tratarán de manera independiente, habida cuenta de la importancia que por sí solo adquiere cada uno de ellos:

- A. Comunicación interpersonal, con especial foco en el uso de la inteligencia emocional.
- B. Negociaciones desiguales y resolución de conflictos, haciendo énfasis en cómo lograr nuestros objetivos en situaciones complejas. En este bloque, además, los alumnos tendrán la posibilidad de ampliar su auto-conocimiento en lo que respecta a los rasgos de su personalidad que influyen en un estilo de negociación y gestión de conflictos determinado. Este auto-conocimiento se considera asimismo fundamental para mejorar el impacto y la influencia a la hora de lograr nuestros objetivos.
- C. Taller de negociaciones efectivas, a través de un simulador que permitirá a los alumnos poner en práctica todo lo anterior, entendiendo además la negociación como una herramienta gerencial.

OBJETIVO

Entender la comunicación como clave en la negociación implícita y explícita en los procesos de las Empresas desde el conocimiento de los principios y las habilidades necesarias para negociar eficazmente ,comprendiendo el proceso de negociación y sus fases.

Los fines específicos de la asignatura son:

- Experimentar con las claves de la comunicación eficaz ,desde la ética y el respeto a las personas en los procesos de conflicto de intereses.
- La coherencia de los procesos de comunicación con el desarrollo estratégico de las empresas desde su Misión y Visión.
- Experimentar con las claves de la comunicación eficaz ,desde la ética y el respeto a las personas en los procesos de conflicto de intereses.
- La coherencia de los procesos de comunicación con el desarrollo estratégico de las empresas desde su Misión y Visión.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se requieren conocimientos previos para el seguimiento de esta asignatura.

CONTENIDOS

A. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:

- Comunicación Plena, Eficaz y Efectiva
- Escalera de Inferencias
- Comunicación e Inteligencia Emocional
- Desarrollo de Competencias Intra e Interpersonales
- Manejo de las Emociones
- Inteligencia Emocional y Capital Relacional
- Autoconocimiento y Conciencia de Uno Mismo
- Gestión del Optimismo, Automotivación y Efectos

B. NEGOCIACIONES DESIGUALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

B.1. NEGOCIACIONES DESIGUALES:

- Negociar no es una opción; es la única opción
- Negociar (concepto)
- Sí, pero cómo
- Matriz 7 de Negociación
- Definir Estrategias de Negociación
- Negociación Desigual
- Casos de Negociación Desigual
- Cómo Negociar en Pro de la Empresa
- Negociador: errores y aspectos a tener en cuenta.
- Personas + Emociones
- Escuchar

- Estrategias. Definir su Tao Tse
- Comunicar es un arte
- Negociación Latente
- Cómo Negociar con Gremios y Sindicatos
- Estrategia Sindical ¿4P¿
- Estrategia Empresarial Sindical ¿5P¿
- Matriz de Gestión de Rentabilidad Laboral (Introducción, Funciones, Explicación de Factores Comunes y Poder de Negociación de la Empresa)
- Indicador de Gestión de Mercado
- Indicadores Propios de Gestión
- ¿Cómo Añadir Valor? ¿ CAV
- Leyes de la negociación: dependencia e intercambio.
- La actitud, los objetivos y los límites, claves en la negociación.
- Principios para una negociación efectiva.
- Nuestro estilo de comunicación y nuestra forma de negociar. Estrategias para mejorar nuestro impacto e influencia.

B.2. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS:

- ¿Qué diferencia un Problema de un Conflicto?
- ¿Cuál es el propósito de una organización?
- El conflicto en la Empresa.
- Resultados negativos y positivos de los conflictos.
- Tipos, causas, fases y dimensiones de los conflictos.
- ¿El primer Conflicto?
- Tres Preguntas Clave
- El Criterio de las 5 Erres
- Motivación y Conflictos
- Criterios para un compromiso vinculante
- Estilos comunicativos y la gestión de conflictos.
- Estilos / modos TKI Thomas - Kilmann.
- Modelo para una óptima gestión de conflictos.
- Técnica DESC.

C. TALLER DE NEGOCIACIONES EFECTIVAS:

- Negociación Interna
- Negociación Externa
- Identificación de los elementos que Intervienen en el PN
- Variables de la Concesión y No Concesión
- Capacidad de Negociación
- El Poder Negociador. Atributos de la Habilidad Negociadora
- Proyecto Harvard. La Negociación por Intereses; los 7 Elementos
- Técnicas y Tácticas de Negociación
- Estilos de Negociación
- Establecimiento de Acuerdos Fiables y Duraderos
- Role-Play

ACTIVIDADES FORMATIVAS

La asignatura se desarrolla con metodología semipresencial que combina actividades presenciales y actividades a través del Aula Virtual donde el alumno dispondrá de documentación que contribuyan a la preparación de la materia con una metodología autónoma por parte del mismo.

Se profundizará en los conocimientos teóricos y análisis casuístico de los mismos, mediante el "método del caso", la metodología de transferencia y/o simuladores de la realidad empresarial.

El equipo docente orientará las actividades y estará a disposición de los alumnos a través de tutorías presenciales y/o virtuales.

DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
10 horas	90 horas

COMPETENCIAS

Competencias básicas

Poseer las habilidades de aprendizaje que permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudios.

Integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Saber comunicar conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

Competencias generales

Ser capaz de comprender y utilizar herramientas de intercomunicación personal y de obtención y tratamiento de información.

Ser capaz de integrarse en equipos de trabajo y de dirigirlos.

Competencias específicas

Ser capaz de incrementar la eficiencia organizacional a través de patrones profesionales de comunicación interpersonal basados en la inteligencia emocional.

Desarrollar habilidades negociadoras, descubriendo y potenciando las destrezas, realizando negociaciones efectivas y sistematizando las técnicas adquiridas para aplicarlas en las negociaciones empresariales.

Gestionar conflictos a través del diálogo productivo y el logro de la asertividad.

Reconocer los beneficios que ofrece el uso apropiado de las herramientas de comunicación interna y externa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Gestiona conflictos desde la asertividad.

Se integra en equipos de trabajo

Maneja la inteligencia emocional y su correspondiente proceso de comunicación correspondiente a las diferentes situaciones empresariales planteadas.

Desarrolla habilidades negociadoras

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La asignatura tiene una evaluación proporcional basada en tres conceptos (epígrafes):

- Examen Multiple Choice; Pruebas en las que el alumno/a deberá responder a cuestiones de tipo teórico-práctico sobre la asignatura
- Simulación de negocios: Los alumnos realizan por grupos de trabajo elegidos por el profesor ejercicios de simulación y deben demostrar su destreza. Es una nota grupal que se individualizara por parte del profesor.
- Caso Integrador: El alumno realizará también en grupo el caso que se determine y el profesor asignara la nota de forma grupal y a cada uno de los alumnos.

Cada uno de los epígrafes pesa en la nota final un 33%

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Básica

Arbinger Institute (2007): "De la guerra a la paz: la resolución de conflictos desde su raíz". Ed. Conecta

Redorta j. (2012): "No mas conflictos " Ed. Paidós.