

1733071

PSICOLOGIA DE LA NEGOCIACIÓ DE CONFLICTES.

Professor: Dr. Jordi Tous i Pallarès

Objectius del curs:

Es pretén que l'alumne conegui i domini a nivell pràctic de les tècniques que la psicologia utilitza per analitzar i intervindre als processos de negociació. Els continguts de l'assignatura s'estructuren en dos blocs: un per tècniques de selecció i un per tècniques de formació.

Classes, Pràctiques i Seminaris:

Les classes seràn el més pràctiques possibles i es centraran en una exposició teòrica, en l'anàlisi de casos concrets i en el desenvolupament de dues activitats pràctiques continuades. L'assignatura és realitzarà seguint la proporció fixada de les 3 hores setmanals : 2 seràn sessions teòriques i 1 per desenvolupar el pràcticum.

Les classes teòriques abordaran els principals aspectes que figuren al programa. És demanarà la lectura previa dels diferents cassos pràctics que és presentaràn com a material del tema que correspongui tractar a la sessió.

Les classes pràctiques serviràn per a que l'alumne prepari, desenvolupi i avaluï en grup dues situacions pràctiques de anàlisi d'una situació conflictiva i de negociació que ell mateix anirà realitzant al llarg del quadrimestre. L'assistència a les pràctiques és obligatòria i és comptabilitzarà a la nota final de l'assignatura.

També es recomana a l'alumne que participi en seminaris organitzats dins l'àrea de psicologia, així com la participació voluntària en treballs de recerca. Ambdues activitats seràn convenientment valorades dins la nota global de l'assignatura.

Avaluació global de curs:

Per superar l'assignatura caldrà:

1.- Superar l'examen teòric amb la qualificació d'APTE. (amb valor del 40% de la nota global de l'assignatura)

Els exàmens teòrics constaran, a totes les dues convocatòries entre 40 i 70 preguntes del tipus "test" amb quatre opcions de resposta i 10 preguntes de resposta oberta. El temps límit per realitzar-lo serà de 80 minuts (aprox.).

S'aplicarà el quocient de correcció de la puntuació del test. Aquest serà el que s'expressa a la fórmula següent:

$$\text{Puntuació del Test} = \frac{n^{\circ} \text{ preguntes encertades} - \text{-----}}{n^{\circ} \text{ de preguntes errades}}$$

La NO superació de l'exàmen teòric implica la no superació del global de l'assignatura, malgrat el pràctic tingui la qualificació d'apte.

L'examen teòric es farà al mes de JUNY i amb una segona convocatòria de recuperació per fer-se al mes de SETEMBRE (segons les dates de la guia de l'estudiant 1997-98).

* La qualificació de l'exàmen teòric serà APTE (1, 2, 3 ó 4) / No-APTE. La qualificació APTE s'afegirà a la de les pràctiques i a la de l'assistència.

2.- Realitzar els treballs de les classes pràctiques (amb valor del 50% de la nota global de l'assignatura), amb la conseqüent presentació dels diversos informes de les pràctiques. La presentació d'aquests informes de practiques són obligatoris i imprescindibles per superar l'assignatura.

Tots els materials de pràctiques entregats per l'alumne al professor per l'avaluació, no seràn retornats als alumnes tal com marca la normativa de la URV.

* La qualificació de la pràctica serà APTE (1, 2, 3, 4 ó 5) / No-APTE . La qualificació APTE de les pràctiques s'afegirà a la nota de l'examen teòric, sempre que aquesta última sigui també la d'APTE.

3.- Assistir a les classes pràctiques (amb valor del 10% de la nota global de l'assignatura)

* La qualificació de l'assistència serà APTE (1) / No-APTE (0). La qualificació APTE d la nota de l'examen teòric, sempre que aquesta última sigui també la d'APTE.

** La qualificació obtinguda per un alumne a les pràctiques de l'assignatura durant un curs NO es reservarà pel curs vinent (en el cas de que no superi l'assignatura).

Programa de l'assignatura.-

Tema 1. Models organitzacionals, psicopatologies laborals i conflicte. Organització científica del treball i conflicte. El moviment de les relacions humanes i el conflicte social. L'escola psicosociològica europea i el conflicte. Efecte dels incentius negatius. Capacitat de l'organització per desenvolupar inestabilitat psicològica. Tipologia de conflictes.

Tema 2. La comunicació en l'origen de conflictes. Distorsions al procés de comunicació. Tensions i conflictes a la gestió per mitjà de la comunicació. Mitjans de comunicació més eficaços.

Tema 3. L'estil de direcció i la conflictivitat laboral. Efecte de l'estil directiu en la insatisfacció al treball. Actituds i comportaments davant la gestió. Utilització dels recursos de gestió per a la solució de conflictes.

Tema 4. La Motivació, la satisfacció laboral i el conflicte. Motivació i satisfacció laboral. Conseqüències comportamentals de la insatisfacció. Prevenció i modificació de les condicions d'insatisfacció.

Tema 5. La prevenció, negociació i resolució de conflictes. Elements fonamentals del procés de negociació. Elements i tipus de negociació. La negociació dins el nostre entorn social.

Tema 6. Les característiques individuals a la negociació. Percepció social i negociació. Les actituds i la negociació. Motivació, necessitats i negociació. Estils de gestió de conflicte i negociació.

Tema 7. La comunicació i el procés de negociació.

Tema 8. El laboració d'un pla de negociació. La divisió dels papers o tasques. Creació d'un espai o zona de negociació. La tasca d'establir objectius. Prevenció del desenvolupament del procés de negociació.

Tema 9. Les tàctiques de negociació.

Tema 10. Instruments d'avaluació de les habilitats de negociació. Els qüestionaris CAN i CEN de G. Serrano.

Tema 11. Estudis empírics del procés de negociació. Anàlisi de la negociació col·lectiva. Anàlisi d'estratègies individuals de negociació. Personalitat i conducta de negociació.

Bibliografia:

- ADAM, P. y REY WAULD, J. (1992) *Conflictos de trabajo y cambio social. Ibérico Europea. Madrid.***
- ALBERT, L (1991) *La dirección del personal. Herder. Barcelona.***
- ALCAIDE, C. (1987) *Conflicto y poder en las organizaciones. Publicaciones del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (INSS). Madrid.***
- CADIZ, A. (1992) *Conflicto y negociación. Ibérico Europea. Madrid.***
- CHAVIN, D. y EYSSETTE, F. (1988) *Como resolver pequeños conflictos en el trabajo. Deusto. Bilbao.***
- CAMPBELL, S. (1990) *Como resolver las discrepancias en el trabajo y en la vida diaria. Deusto. Bilbao.***
- DENIS, R. (1992) *La caracterología al servicio de la empresa. Ibérico Europea. Madrid.***
- EQUIPO PARADIGMA (1991) *Técnicas de comunicación empresarial. Madrid.***
- FERNANDEZ BALLESTEROS, R. (1987) *El ambiente. Pirámide. Madrid.***
- HALLORAN, J. (1982) *Relaciones humanas. Hispano Europea. Barcelona.***

- LOPEZ-MENA, L. (1989) *Intervención Psicológica en la empresa. Martínez Roca. Barcelona.*
- MUSSER, S.J. (1982) A model for predicting the choice of conflict management strategies by subordinates in high-stakes conflicts. *Organizational Behavior and human performance.* num.29(2) pp.257-269.
- NINANE, P. (1977) L'intervention psychologique comme moment de confrontation. *Connexions.* num. 24. pp.19-32.
- QUINTANILLA, I. (1981) *Psicopatología del trabajo. Pau Limeo. Valencia.*
- QUINTANILLA, I. (1989) *El hombre en el trabajo: Insatisfacción y conflicto. Promolibro. Valencia.*
- RODRIGUEZ, A. (1988) *Sistemas de control, el conflicto y las relaciones. ; a RODRIGUEZ, A. Psicología de las organizaciones. Promolibro. Valencia.*
- TOUZARD, H. (1981) *La mediación y la solución de conflictos. Herder. Barcelona.*