



## **NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **PROGRAMA 2023**

**Institución:** Instituto de Educación Superior N° 6017 "Prof. Amadeo Sirolli"- Anexo Campo Santo

**Carrera:** Tecnicatura Superior en Gestión de Recursos Humanos

**Plan de Estudios:** Resolución N°8966/18

**Año:** 2023

**Campo:** Campo de la Formación Específica

**Curso:** 3º Año

**División:** 1º

**Asignatura:** Negociación y Resolución de Conflictos

**Docente a cargo:** Prof. Andrea Amante

**Régimen de la Asignatura:** Cuatrimestral

**Cantidad de horas-catedra:** 4 (Cuatro) horas.

### **CONDICIONES PARA REGULARIZAR EL ESPACIO CURRICULAR**

- 70% de asistencia a clases teóricas y prácticas.
- 80% de trabajos prácticos integradores aprobados.
- Aprobación de 1 (uno) examen parcial, con nota mínima 6 (seis) y con derecho a recuperación.

**Observación:** 60% de asistencia a clases por razones de salud, trabajo o fuerza mayor debidamente justificadas.

### **CONDICIONES PARA RENDIR COMO ALUMNO REGULAR**

- Presentar DNI, Programa y Libreta
- Los alumnos para aprobar el examen final en condición de regular, deberán rendir una evaluación oral, teniendo que obtener una calificación de 4 (cuatro) puntos en una escala de 1 (uno) a 10 (diez).

### **CONDICIONES PARA RENDIR COMO ALUMNO LIBRE**

Aquellos alumnos que deseen aprobar la asignatura en la condición de libre deberán presentarse con programa, DNI, libreta y aprobar dos instancias evaluativas:

- Deberá aprobar en primer lugar una instancia escrita con una nota mínima de 4 (cuatro) para luego pasar a la instancia oral.
- La calificación será un promedio de ambas instancias.

## MARCO TEÓRICO

Con el correr de los tiempos, el mundo de las organizaciones fue cambiando de forma considerable. Antes, los ejecutivos dirigían todos sus esfuerzos al manejo de determinados recursos que podríamos considerar más tangibles como por ejemplo, una materia prima vital para la elaboración de un producto, capital económico, un determinado proceso productivo, etc. Por el contrario, en la actualidad las organizaciones han enfocado sus esfuerzos a la atención y administración de un recurso que consideramos como el más valioso de todos: el capital humano. Sin embargo, la administración de este tipo de recurso, ya sean personas o grupos de trabajo, trae aparejada cierta complejidad producto de los *conflictos* interpersonales e intergrupales que pueden presentarse en el día a día laboral.

Idalberto Chiavenato (2009) menciona que “El *conflicto* es un proceso que se inicia cuando una de las partes (sea individuo, grupo u organización) percibe que la otra entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses”. Un conflicto en la organización es una disputa que surge cuando las metas, los intereses o los valores de los individuos son incompatibles y éstos mismos dificultan o frustran los intentos de los demás por alcanzar sus metas.

Son una parte inevitable de la vida organizacional porque a veces existen diferencias entre los objetivos de los grupos de interés, como los gerentes y los empleados. También hay conflictos entre departamentos y divisiones, que compiten por los recursos e incluso entre gerentes, que compiten por ser promovidos al siguiente nivel de la jerarquía organizacional. La resolución de conflictos en las organizaciones requiere que todos los participantes asuman la responsabilidad de preservar los intereses comunes por sobre los individuales y plantear soluciones equitativas y justas, a través de la negociación.

La negociación es un proceso de comunicación dinámico, en el que dos o más partes intentan resolver sus diferencias e intereses en forma directa para llegar a una solución mutuamente satisfactoria.

Desarrollar estrategias de análisis y comprensión de conflictos es una competencia necesaria en las relaciones laborales y una competencia esencial para quienes intervienen en la gestión de los recursos humanos.

Por ello este espacio curricular; *Negociación y Resolución de Conflictos* les brindará a los futuros “*Técnicos Superior en Gestión de Recursos Humanos*” un espacio de formación en dicho campo teórico y práctico, en donde podrán reforzar, profundizar e incorporar ciertos contenidos y competencias importantes que les permita poder manejar adecuadamente los conflictos que enfrenten en su ejercicio profesional y de este modo responder cómo profesional a las necesidades de promover e implementar cursos de entrenamiento y capacitación en dispositivos grupales de gestión, mediación de conflictos, trabajo en equipo y negociación, entre otros, para mejorar la eficiencia y el rendimiento en el entorno laborales.

#### **OBJETIVOS GENERALES:**

- ✓ Definir y explicar varios marcos conceptuales que permitan a los estudiantes construir y desarrollar una perspectiva crítica sobre los enfoques tradicionales de resolución de conflictos organizacionales, resignificando la contribución de los enfoques interaccionistas para las propuestas actuales de los enfoques basados en la negociación.
- ✓ Identificar y distinguir los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, sus características, sus beneficios relativos en los diferentes tipos de conflicto y su impacto en diferentes situaciones organizacionales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Reconocer en las teorías de la negociación y la comunicación los elementos que representan un cambio de paradigma en el tratamiento de los conflictos.
- ✓ Incorporar los aportes de la interdisciplina como herramienta que contribuya a operar con mayor precisión en el análisis y manejo del conflicto.
- ✓ Conocer y aplicar metodologías que faciliten la preparación, desarrollo y evaluación de sistemas alternativos de resolución de conflictos en las organizaciones.

## CONTENIDOS

### UNIDAD 1: CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

- Definiciones de conflicto. Conflictos, relaciones y organización. Aportes Psicológicos a la teoría del conflicto Tipos de conflictos según sus alcances, según su contenido y según su naturaleza. Niveles de conflicto: intrapersonal, interpersonal e intergrupar. Distintos enfoques para comprender el conflicto en las organizaciones.
- Proceso del conflicto. Etapas. Estrategias y herramientas para el análisis del conflicto. Aspectos positivos y negativos del conflicto.

### UNIDAD 2: PROCESOS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

- Métodos alternativos para resolver conflictos: Mediación. Arbitraje. Negociación. La negociación como técnica primaria de resolución de conflictos. Objetivos. Negociación competitiva. Negociación Integrativa. Proceso de negociación. Estrategias de negociación.
- Mediación: conceptos, los enfoques y modelos en mediación. Funciones y secuencias de la mediación. La co-mediación y los niveles de trabajo del mediador (personas, problemas y sistemas). Intervenciones y técnicas.

### UNIDAD 3: EL CONFLICTO EN EMPRESAS FAMILIARES Y PYMES.

- Conflicto en las Pymes. Características y Causas. Análisis de casos especiales.
- Empresa familiar. Composición. Características. Ejemplos. El conflicto en empresas familiares. Causas. Análisis de Casos Particulares.

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología permite trazar líneas de acción y trabajo en función de lograr el aprendizaje significativo de los estudiantes. Por un lado, considerando las particularidades del objeto de conocimiento y por otro, la idiosincrasia del sujeto de aprendizaje.

Durante este proceso, los docentes nos convertimos en facilitadores del proceso educativo, ayudando al alumno a aprender, y siendo ambos sujetos activos de este proceso.

La comunicación entre profesor-alumno es primordial para poder lograr los objetivos pedagógicos, como así también delimitar las diferentes acciones y estrategias de trabajo conjunto en el aula de articulación para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La formación debe estimularlos al desarrollo de la autonomía personal, que se muestren abiertos a los cambios, con sólida base de conocimientos y con mecanismos que les permitan manejarse ante la incertidumbre

A partir del formato del espacio se pondrá énfasis en generar experiencias en el aula que involucren actividades que emulen situaciones problemáticas y casos propios del contexto del objeto de estudio. Fomentando la participación activa de los alumnos que, en un contexto actual de acceso a la información casi irrestricto, sean capaces de despertar su curiosidad y creatividad, a partir de enfoques y estructuras flexibles que estimulen estas áreas.

Es por ello que se proponen las siguientes acciones como líneas estratégicas de acción:

- Exposición y explicación orientada de los temas centrales de la materia.
- Lectura, análisis y debate sobre bibliografías necesarias para la formación general.
- Tareas de investigación en la web sobre temáticas particulares.
- Elaboración de resúmenes a través de mapas y redes conceptuales, en soportes convencionales y/o digitales.
- Trabajos Prácticos Grupales e Individuales, a desarrollar en clase o domiciliarios, que contemplen la producción de explicaciones, ejemplificaciones, aplicaciones, comparaciones, justificaciones, contrastaciones y contextualizaciones. Contemplando el uso de uso de soportes tradicionales y digitales.
- Todos los ejes cuentan con actividades donde se aplican los conocimientos adquiridos a una situación práctica propia del contexto organizacional.
- Debates, Reflexiones y puestas en común sobre las resoluciones de casos en el aula y foros de discusión.

## **RECURSOS**

- *Soporte de aula virtual:* Plataforma Educativa.
- Whatsapp.
- Material audiovisual.
- Films de películas
- Artículos de Noticias

## **EVALUACIÓN: MODALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Se tendrán en cuenta las dos funciones de la evaluación:

Formativa: se utilizará durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, de manera de procurar la adecuación efectiva de las metodologías a las características, y evolución pedagógica del grupo, permitiendo la retroalimentación del proceso educacional con vistas a su constante mejoramiento.



Sumativa: al final de cada cuatrimestre, para evaluar en nivel de logro de los objetivos de cada unidad didáctica, para la determinación del grado de progreso de los alumnos.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- ✓ La correcta interpretación de las consignas, como del material de estudio.
- ✓ Solvencia en el uso de la terminología específica.
- ✓ La aplicación correcta de los conceptos y procedimientos, de modo que quede explicitada la apropiación de los mismos.
- ✓ Exposición de un tema en clase.
- ✓ Asistencia a clase.
- ✓ Participación activa y reflexiva en la clase.
- ✓ Presentación de las producciones individuales y grupales.
- ✓ Capacidad de análisis crítico y reflexivo de las lecturas articuladas con los marcos conceptuales.
- ✓ Presentación de trabajos prácticos en tiempo y forma.
- ✓ Respeto por el trabajo y las producciones en el aula.
- ✓ Comprensión y dominio de los contenidos básicos.

### **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:**

- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Trabajos prácticos individuales y grupales.
- ✓ Exámenes parciales, con su respectivos recuperatorios.
- ✓ Exposiciones orales.

### **BIBLIOGRAFIA**

#### **UNIDAD I**

- CHIAVENATO, IDALBERTO (2009) Cap. 5 Los conflictos en Administración de los recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Octava edición- McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A
- FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE B. y KRIEGER, MARIO JOSÉ (2011) Cap. 17 Conflicto, crisis y estrés organizacional en Comportamiento organizacional - Enfoque para América Latina - 1ed- PEARSON EDUCACIÓN, México.

- JOHN W NEWSTROM (2011) Cap.11 Conflicto, poder y políticas organizacionales en Comportamiento humano en el trabajo, 13va Edición- Pag.477-485 McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ROBBINS, STEPHEN P. y JUDGE, TIMOTHY A (2009) Cap. 15 Conflicto y Negociación en Comportamiento organizacional - 13ed-Pag. 482-504. PEARSON EDUCACIÓN, México.

## **UNIDAD II**

- DON HELLRIEGEL Y JOHN W SCLOCUM, JR (2009) Cap. 9 El manejo del Conflicto del conflicto interpersonal y la negociación en Comportamiento organizacional 10a. ed. Thompson Editores.
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2000) Cap. 5 La dinámica de la organización en Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones – 2a edición- Pag.388-407. Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES - S. A.

## **UNIDAD 3:**

- DODERO SANTIAGO (2018) El secreto para resolver conflictos en la empresa familiar. Bs As. El Ateneo.
- Eduardo M. Favier Dubois (2012) “Negociación, mediación y arbitraje en la empresa familiar”. Editorial Ad Hoc, Buenos Aires.
- CUCINELLI, Eduardo. La tribu empresaria. Córdoba, Argentina Ed Instituto EFESO, 2014.HINTZE.
- Aldo Schlemenson (2013). Análisis Organizacional en Pymes y Empresas de Familia. Buenos Aires. Editorial Granica.