

Universidad Autónoma de Coahuila

Negociación y Manejo de Conflicto



Introducción a la Materia

PRESENTACION DE LA MATERIA

El conflicto es inevitable, es parte inherente en las relaciones interpersonales, representa un continuo ajuste de la realidad interna y externa dado que todo está en movimiento, tanto a nivel individual como grupal, a nivel familiar o laboral, todos los espacios que llenamos como personas fluyen y se desarrollan incesantemente obligándonos a realizar ajustes cada cierto tiempo y esos ajustes son los conflictos.

Al aceptar y entender que los conflictos están siempre vinculados a nosotros, lo importante es establecer una estrategia para abordarlos, es decir cómo manejarlos. Nuestra actividad laboral cotidiana no está exenta de situaciones conflictivas, por ende se requiere desarrollar habilidades para enfrentarlas con un enfoque distinto, controlando adecuadamente las emociones negativas y resolviendo los conflictos a través de estrategias y tácticas apropiadas.

El conflicto es sinónimo de batalla, guerra, confrontación, competición, pelea, combate, lucha, problema, rivalidad, altercado, fricción, enfrentamiento, entre otros. Si bien los conflictos son parte de nuestra vida diaria, el manejo de conflicto es lo que hace la diferencia en nuestro estado de ánimo y calidad de vida, de ahí la importancia de la negociación dentro de las organizaciones. La negociación se puede definir como la relación que establecen dos o más personas en relación con un asunto determinado con vista a acercar posiciones y poder llegar a un acuerdo que sea beneficioso para todos ellos. La negociación se inicia cuando hay diferencias en las posiciones que mantienen las partes y busca eliminar esas diferencias, normalmente acercando las posiciones gradualmente hasta llegar a un punto aceptable para todos.

Esta materia te dará las bases para manejar el conflicto mediante negociaciones que te servirán tanto en tu vida diaria, como también en un futuro como un experto negociador. En ella encontrarás todo lo necesario que debes de saber del conflicto y las negociaciones para que puedas reconocer las situaciones de negociación y cuentes con las herramientas para planificar, ejecutar y culminar una negociación exitosa y maximizar tus resultados.

Introducción a la Materia

OBJETIVO DE LA MATERIA

La Universidad Autónoma de Coahuila, a través de la Coordinación General de Educación a Distancia, te da la más cordial bienvenida al curso de Manejo de Conflictos. Esta es una alternativa que responde a la demanda creciente de educación superior en la que tú puedes aprender y organizar tus actividades escolares de acuerdo con tu ritmo y necesidades, sobre todo cuando no puedes estudiar en un sistema presencial.

Actualmente, con la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, se fortalece y consolida el modelo educativo centrado en el estudiante y su aprendizaje autónomo haciendo la instrucción más cómoda y práctica.

El curso de Manejo de Conflicto tiene como objetivo principal brindarte un panorama general de la importancia del manejo de conflicto dentro de las organizaciones. Así como las negociaciones para maximizar tus resultados. En la medida en que te vayas adentrando en este material, veremos la dinámica de conflictos, los tipos de conflictos, el manejo de conflictos, las negociaciones, los tipos de negociaciones, la ética y las negociaciones, las negociaciones en equipos múltiples, entre otros.

Es de suma importancia que realices todos los ejercicios, foros y actividades ya que han sido diseñados para que tú adquieras, no solo conocimientos teóricos, sino que también desarrolles habilidades muy específicas que deberás ejercer como futuro administrador de empresas y negociador.

Introducción a la Materia

CONTENIDO TEMÁTICO

- **UNIDAD I: COMPORTAMIENTO Y MANEJO DE CONFLICTOS**

 - Dinámica de los conflictos**

 - El conflicto

 - Causas de los conflictos**

 - Causas de los conflictos

 - Otras causas del conflicto laboral

 - Condiciones antecedentes de los conflictos

 - El proceso del conflicto

 - Consecuencias del conflicto**

 - Consecuencias del conflicto

 - Enfoque y clasificación del conflicto**

 - Enfoque del conflicto

 - Clasificación de conflictos

 - Conflicto y su relación con la eficiencia y desempeño de la organización**

 - Conflictos relacionados con la estructura organizativa

 - Conflictos en la administración informal de las organizaciones

 - Manejo de los conflictos disfuncionales**

 - Estilos y estrategias en el manejo de conflictos

 - La administración del conflicto en las organizaciones**

 - Administración del conflicto

 - Estilos de administración de conflicto

Introducción a la Materia

Mecanismos de control de los conflictos

Efectos del conflicto

Arbitraje

Estrategias para enfrentarse al conflicto en las organizaciones

Tácticas y estrategias para manejar conflicto

Recomendaciones para la solución del conflicto

- **UNIDAD II: NATURALEZA Y PLANEACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN**
Naturaleza de la negociación

Naturaleza de la negociación

Características de una situación de negociación

Interdependencia

Declarar un valor y crear un valor

El conflicto

Planeación de la prenegociación

Negociación: estrategia

Negociación: planificación

Desarrollo de estrategias y tácticas para el proceso de negociación (teoría de juegos)

Estrategias y tácticas de negociación

Elementos básicos de la negociación

Tácticas

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

Cuándo no se debe negociar

Introducción a la Materia

- **UNIDAD III: EL CONTEXTO EN LA NEGOCIACIÓN**

- **La ética en la negociación**

- La ética y las negociaciones

- Tácticas éticamente ambiguas: casi todo se centra en decir la verdad

- **Contexto social y cultural en el momento y lugar de la negociación**

- ¿Qué hace que una negociación internacional sea diferente?

- Conceptualización de la cultura y la negociación

- Influencia de la cultura en una negociación: perspectivas administrativas

- Estrategia de negociación que genera respuestas culturales

- Algunos consejos para negociar de manera transcultural

- **Equipos múltiples**

- Naturaleza de la negociación con varias partes

- ¿Qué es un grupo eficaz?

- Manejo de negociaciones con varias partes

- **UNIDAD IV: SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA NEGOCIACIÓN**

- **Plan de seguimiento a lo acordado en la negociación**

- Seguimiento y resultados de la negociación

- Los acuerdos

- **Mejores prácticas en la negociación**

- Las mejores prácticas en las negociaciones

Introducción a la Materia

EVALUACIÓN GENERAL

Para reportar tu **calificación** final obtenida de la suma de porcentajes de unidad deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la **no** acreditación del curso.

En caso de **no** acreditar el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a **70** tendrás que presentar una evaluación extraordinaria integrada por: un examen de conocimiento y un proyecto, dando como total el 100 puntos de la calificación del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte para recurrar la materia.

RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70

| EVALUACIÓN | PUNTOS |
|-----------------------------|--------|
| UNIDAD 1 | 10 |
| UNIDAD 2 | 20 |
| UNIDAD 3 | 20 |
| UNIDAD 4 | 15 |
| EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN | 5 |
| PROYECTO FINAL | 20 |
| EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO | 10 |
| TOTAL | 100% |

Introducción a la Materia

PROYECTO FINAL

Instrucciones:

- Después de haber realizado todos y cada una de las lecturas, ejercicios, actividades, foros de discusión del curso, estás preparado para reconocer las situaciones de negociación, pues cuentas con las herramientas para planificar, ejecutar y culminar negociaciones exitosas y podrás maximizar tus resultados.
 - Razón por la cual este proyecto consta de investigar cómo la cultura afecta la dinámica de las negociaciones entre China y México y viceversa. Tendrás que comparar las negociaciones en China y en México. El objetivo es que conozcas cómo el conflicto está latente en las negociaciones internacionales y la importancia de seguir un protocolo de acuerdo a la cultura con la que se quiere negociar.
1. Realizar una descripción breve, concisa y precisa de la cultura China en las negociaciones.
 - ¿Cómo definen y realizan una negociación?
 - ¿Cómo perciben la oportunidad de una negociación?
 - ¿Cómo eligen a los negociadores?
 - ¿Qué protocolo siguen?
 - Aspectos importantes de la comunicación no verbal.
 - Sensibilidad al tiempo.
 - Propensión al riesgo.
 - La importancia que se otorga a la persona o grupo.
 - ¿Cómo concluyen los acuerdos?
 - ¿En qué grado los negociadores manifiestan sus emociones?
 2. Realizar una descripción breve, concisa y precisa de la cultura de México en las negociaciones.
 - ¿Cómo definen y realizan una negociación?
 - ¿Cómo perciben la oportunidad de una negociación?
 - ¿Cómo eligen a los negociadores?
 - ¿Qué protocolo siguen?
 - Aspectos importantes de la comunicación no verbal.
 - Sensibilidad al tiempo.
 - Propensión al riesgo.
 - La importancia que se otorga a la persona o grupo.
 - ¿Cómo concluyen los acuerdos?
 - ¿En qué grado los negociadores manifiestan sus emociones?

Introducción a la Materia

3. Menciona 10 conflictos comunes que sufre un mexicano al querer negociar con China.
4. ¿Qué estrategias de negociación utilizarías para negociar con China?
5. Menciona ¿Cómo se evitan los conflictos culturales en las negociaciones?

Contesta todos los anteriores de manera concisa, precisa y justifica todas tus respuestas. A continuación te dejamos una sugerencia de cómo realizar el proyecto:

Negociación México vs China

| | México | China |
|---------------------------|--------|-------|
| Cultura | | |
| Definición de negociación | | |
| Proceso de Negociación | | |

Introducción a la Materia

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| Oportunidad de negociación | | |
| Elección de negociadores | | |
| Protocolo de una negociación | | |
| Comunicación Verbal | | |
| Comunicación no verbal | | |
| Sensibilidad al tiempo | | |
| Propensión al riesgo | | |
| Importancia a la persona o grupo | | |
| Conclusión de acuerdos | | |
| Emociones | | |

Introducción a la Materia

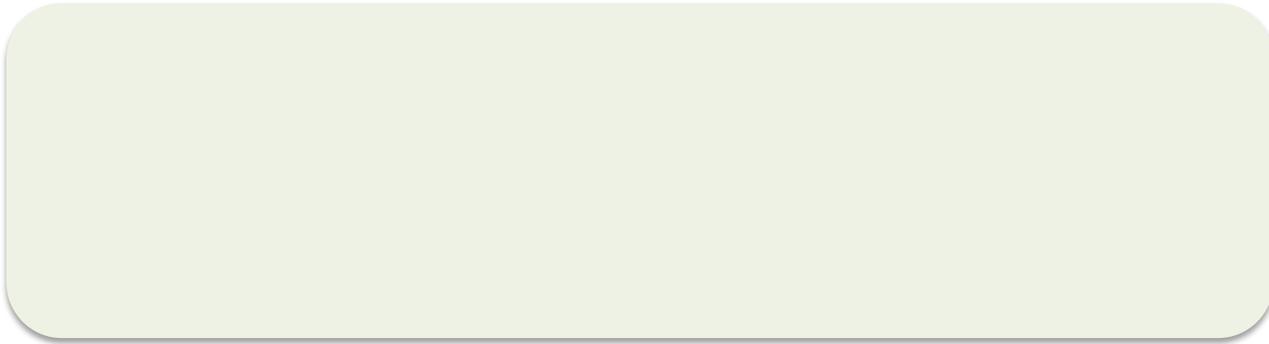
Menciona 10 conflictos comunes que sufre un mexicano al querer negociar con China y justifica tu respuesta.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

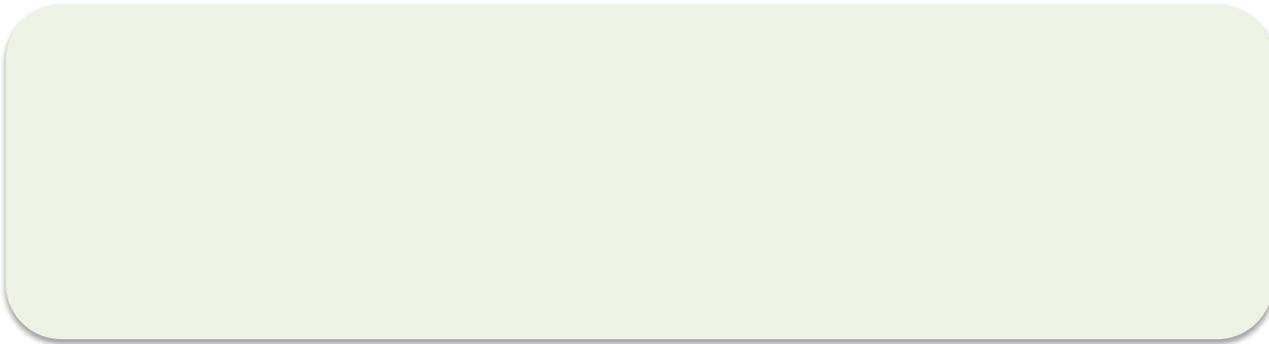
¿Qué estrategias de negociación utilizarías para negociar con China?

Introducción a la Materia

En base a los conocimientos adquiridos en la materia, ¿Cómo se evitan los conflictos culturales en las negociaciones?

A large, empty, light green rounded rectangular box with a thin grey border, intended for the student's answer to the question above.

Bibliografía

A large, empty, light green rounded rectangular box with a thin grey border, intended for the student's bibliography.

Introducción a la Materia

LISTA DE COTEJO

| Elemento | Puntos | obtenido |
|---|-----------|----------|
| • Menciona la cultura de México y China. | 1 | |
| • Da la definición de negociaciones de México y China. | 1 | |
| • Indica el proceso de negociación de México y China. | 1 | |
| • Describe cómo manejan la oportunidad de negocios en México y China. | 1 | |
| • Cuenta cómo seleccionan negociadores en México y China. | 1 | |
| • Describe el protocolo de negociación en México y China. | 1 | |
| • Dice cómo afecta la comunicación verbal en las negociaciones entre México y China. | 1 | |
| • Dice cómo afecta la comunicación no verbal en las negociaciones entre México y China. | 2 | |
| • Compara la sensibilidad al tiempo entre México y China. | 1 | |
| • Describe la propensión al riesgo de los negociadores de México y China. | 1 | |
| • Argumenta la importancia a la persona o grupo en México y China. | 1 | |
| • Menciona cómo llegan a acuerdos los negociadores en México y China. | 1 | |
| • Menciona el manejo de emociones en México y China. | 1 | |
| • Enlista 10 conflictos comunes en las negociaciones México – China. | 1 | |
| • Menciona su estrategia o estrategias para negociar con China. | 1 | |
| • Describe cómo se evitan los conflictos culturales en las negociaciones. | 3 | |
| • Pone Bibliografía. | 1 | |
| Total | 20 | |

Introducción a la Materia

Retroalimentación

Recuerda enviar el archivo a través de la plataforma virtual.

El archivo debe ser nombrado:

Apellido Paterno_Primer Nombre_Proyecto_Final

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

Administrar los conflictos

RODRÍGUEZ, FISSE HERNÁN (2002). Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública. Nº1. Stgo de Chile, marzo.

Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones

ACLAND, ANDREW FLOYER (1997). Beatriz López Barcelona: Paidós.

Conciliación de conflictos. Diálogo interpersonal y consultoría de mediadores

WALTON, RICHARD (1988). Estados Unidos, Ediciones Addison Wesley.

Conflict and Conflict Resolution: A Sociological Introduction with Updated Bibliography and theory Section

PORTER, JACK NUSAN Y RUTH TAPLIN (1987). Lanham, Md.: University Press of America.

De negociación diplomática multilateral

CLAVEL, JUAN DANIEL (1994). Fondo de Cultura Económica, México.

Introducción a la Materia

El corazón del conflicto

MULDOON, BRIAN (1998). Sara Alonso Gómez, Barcelona: Paidós, col. Mediación.

El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.

MOORE, CHRISTOPHER (1996). Barcelona. Ediciones Granica.

Focus and Flexibility in a Model of Conflict Resolution

LEVI, BENJAMIN (1997). Journal of Conflict Resolution, vol. 21, N°3 Septiembre.

La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el conocimiento de los otros.

BARUCH BUSH, R.A. y otro (1995). Barcelona, ediciones Granica.

Ley Federal del Trabajo

<https://www.personal.unam.mx/dgpe/docs/leyFedTrabajo.pdf>

Mediación

RODRÍGUEZ, FISSE HERNÁN (2004). Revista Foro de México. Número 188, Nov.

Mediación y Justicia

ALVAREZ G.S., E.I. HIGHTON Y E JASSAN (1996). Buenos Aires: Depalma.

Peacemaking and Conflict Resolution. A Decade Of Development

LEWIS, SAMUEL W (1993). "Fairfax: George Mason University, Institute for Conflict Analysis and Resolution, abril.

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Sistema de Información Científica

<http://www.redalyc.org/>

Introducción a la Materia

DINAMICA DE TRABAJO

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Controles de Lectura: cuestionamientos específicos acerca de las lecturas realizadas bajo un sistema de opción múltiple o relacionar, los cuales permitirán comprobar que has revisado y leído cada una de las lecturas que te han sido asignadas. Recuerda que pueden tener valor en tu evaluación.
- Actividades: aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos. Son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Ejercicios: prácticas que ayudan a reforzar el conocimiento para un mejor resultado en las evaluaciones.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.

REFERENCIAS

Libros

- A.V. Phatak y M. H. Habid, " The Dynamics of International Business Negotiations". Business Horizons 39, 1996, pp. 30-38
- Academy of Management Executive, de Walter B. Newsom ,1989.
- Barry B., Suanders D., Lewicki R. (2012). Fundamentos de negociación (5ª edición). México, Df: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). Gestión de talento humano (3ª edición). México, DF: Mc. Graw Hill
- D.W Ewing, Justice on the Job, Harvard Business School Press, Boston, 1989, p. 261
- F. M. S. LaFasto y C. Larson, When Teams Work Best, Thousand Oaks, California Sage, 2001, p. 51
- Green, R. M., The ethical manager: A new method for business ethics, Upper Saddle River, Nueva Jersey, 1994, Prentice Hall.
- Guillen S., Paniagua F., Arias R., (2011). Manual de formación en negociación basada en intereses (2ª Edición), Fundación para la paz y la democracia. pp. 40-43
- Hitt, W., Ethics and leadership: Putting theory into practice, Columbus Ohio, 1990, Battelle Press.

Introducción a la Materia

- Hosmer, L.T., the ethics of management, 4a. ed., Boston, 2003, McGraw-Hill/ Irwin.
- J.W. Salacuse, " Making Deals in Strange places: a Beginners Guide to International Business Negotiations", Negotiation Journal 4, 1988, pp. 5-13
- Janosik, R.J., "Rethinking the culture-negotiation link", Negotiation Journal, 3, 1987, pp. 385-395
- John R, Schermerhorn, Jr., Management, Nueva York, John Wiley, Nueva York, 1976, p. 900
- K. D. Benne y P. Sheats, " Functional Roles of Group Members", Journal of Social Issues 4, 1948, pp. 41-49
- Miller, D.T., y Ross, M., "Self-serving bias in the attribution of causality: Fact or fiction?", Psychological Bulletin, 82, 1975, pp. 213-225
- Munduate L. Medina F. (2005) Gestión del conflicto, negociación y mediación. España. Edición Pirámide
- Robbinv, Manaamna Organizational Conflict: a nontraditional approach (1974).
- Robert W. Johnston, "Negotiation Strategies: Different Folks, 1982, pp. 38-39
- Rodríguez M. (1989). Manejo de conflictos (2ª Edición). México, DF: Manual Moderno.
- Rubin, J. Z., y Brown, B.R., The social psychology of bargaining and negotiation, Nueva York, 1975. Academic Press
- Sierra Alta Ríos ,A. (2009). Negociaciones y Teoría de los juegos. Fondo editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Touval, S., "Multilateral negotiation: An analytical approach", Negotiation Journal, 5(2), 1988, pp. 159-173

Videos

- 12 Técnicas de Negociación. Recuperado el 2 de noviembre de 2015. https://www.youtube.com/watch?v=wU6_lkEZ3DU
- Cómo resolver conflictos por medio de la negociación. Consultado el 4 de noviembre de 2015. <https://www.youtube.com/watch?v=pdHmDzKyCho>
- Problemas Laborales. Recuperado el 28 de octubre de 2015. <https://www.youtube.com/watch?v=pYCjHxf7Abc>

Sitios Web

- La naturaleza de la negociación por Juan Carlos Ramírez. Consultado el 4 de noviembre de 2015 <http://www.comexperu.org.pe/media/files/revista/Abril05%5Ccomentario.pdf>
- Otras Causas del conflicto laboral <http://es.slideshare.net/folista/el-conflicto-laboral>.