

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO HABILIDAD DIRECTIVA

1. Origen de la demanda:

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

3. Nombre de la actividad

Negociación y resolución de conflictos como habilidad directiva.

4. Fundamentación

Esta actividad se diseñó en el marco del convenio entre la SGyEP y la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, con el objeto de fortalecer las capacidades estatales vinculadas a la resolución de conflictos a través de nuevos enfoques, menos competitivos y más colaborativos, para su implementación en organismos públicos y en todos los niveles de la Administración Pública.

La negociación forma parte de nuestro día a día, tanto a nivel profesional, personal, formal e informal. La necesidad de mejorar el desarrollo de nuestras relaciones y negociaciones nos obliga a estar en constante aprendizaje de nuevas estrategias y técnicas de negociación. Lograr un acuerdo no siempre es sencillo y pocas veces es beneficioso para todas las partes involucradas. El sentido competitivo natural de los seres humanos, ha llevado consigo la obtención de grandes éxitos en la historia, pero también de los mayores fracasos de la sociedad.

5. Contribución esperada

- Potenciar las capacidades y las competencias de los y las agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de

calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.

- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado.
- Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de todo el país.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

Eje de formación estratégica: Contempla el desarrollo de módulos temáticos establecidos como estratégicos de acuerdo con los objetivos planteados, con el objeto de mejorar la atención a la ciudadanía, la ejecución de las políticas, los programas y proyectos que se establezcan en cada una de las jurisdicciones y la valorización del trabajo de los agentes públicos.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

- Trabajadores y trabajadoras con funciones ejecutivas o mandos medios de las administraciones públicas provinciales, municipales y de la CABA, con independencia de las tareas que realicen.

8. Objetivos

Se espera que los y las participantes logren:

- Apropiarse de conceptos, principios, fases y técnicas principales del proceso de negociación.
- Trabajar las dificultades emocionales que se interponen cuando negociamos.
- Describir la naturaleza del conflicto dentro del organismo y los estilos a la hora de resolverlos.
- Comprender el proceso de negociación, conociendo el propio estilo y tratando de optimizarlo.
- Observar la resolución de conflictos a través de nuevos enfoques, menos competitivos y más colaborativos.

9. Contenidos

Unidad 1: Negociación: Concepto e ideas fundamentales.

- Características y objetivos de la negociación.
- La importancia de preparar la negociación.
- Factores que inciden en la marcha de una negociación.

Unidad 2: Conformación del Individuo.

- Intuición y Razón.
- Qué son las emociones y cómo gestionarlas.
- El proceso de inferencia. El Proceso cognitivo: distorsiones cognitivas
- Visualización de las dificultades y fortalezas de cada uno.

Unidad 3: Conflictos.

- Orígenes de conflictos e impedimentos para su resolución.
- Los Estilos de negociación - Tipos de negociadores
- Negociaciones personales/ grupales – Diseño de un equipo negociador
- Análisis Transaccional - Manipulaciones

Unidad 4: Sistema de Negociación de Harvard.

- Estudio del sistema Proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard. Metodología.
- La comprensión de conformar acuerdos beneficiosos para todos.
- Comunicación efectiva.
- Habilidades necesarias para negociar.

Unidad 5: Tratamiento de casos:

- Resolución de casos de negociación.
- Trabajo de casos reales mediante simulación (Clase sincrónica).

10. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso se encuentra organizado en 4 semanas, a lo largo de las cuales el/la participante realizará distintas actividades, organizadas de forma semanal. Asimismo se contará con un encuentro sincrónico.

- Utilización de material de lectura, presentación de PowerPoint, y audios descargable desde el campus virtual de la UNLZ.
- Debate en Foros del campus virtual de la UNLZ.
- Actividades de aplicación de teoría a casos reales a través de cuestionarios en el campus virtual de la UNLZ.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

Modalidad: Virtual tutorado asincrónico

Cantidad de horas reloj: 10 hs.

12. Bibliografía para el/la participante

Bibliografía obligatoria:

Kaplan Sergio; Laita Fernando. Manual Negociador. Apunte de clase. Programa de capacitación permanente. Facultad de Ciencias Económicas. UNLZ.

Kaplan Sergio - Apunte Negociación.

Kaplan Sergio. ANÁLISIS TRANSACCIONAL. Apunte de clase

Kaplan Sergio. Manipulación-Triángulo dramático. Apunte de clase

Kaplan Sergio. Tesis Doctoral. Capacidad Negociadora de los individuos. Disponible en:

<https://www.centrodenegociacion.com.ar/descargas/send/4-tesis-doctoral/5-tesis-doctoral>

Laita Fernando. Comunicación Oral vs Escrita. Apunte de clase.

Bibliografía Ampliatoria optativa:

William Ury-Supere el NO.

[file:///C:/Users/pc/Downloads/Supere el NO.%20William%20Ury%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/Supere_el_NO.%20William%20Ury%20(2).pdf)

Verificado 19-6-21.

Fisher Ury y Patton- Si de acuerdo- como negociar sin ceder.
([file:///C:/Users/pc/Downloads/si%20de%20acuerdo%20como%20negociar%20sin%20ceder%20fisher%20ury%20y%20patton%20pdf%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/si%20de%20acuerdo%20como%20negociar%20sin%20ceder%20fisher%20ury%20y%20patton%20pdf%20(1).pdf)) Verificado 19-6-21.

Estanislao Bachrach-Agilmente (<https://www.mario.cl/clases/unab/nuevos-medios-2/material/agilmente.pdf>) Verificado 19-6-21.

13. Evaluación de los aprendizajes y de la actividad

- **Evaluación de la actividad:** encuesta de satisfacción indicada por el INAP de acuerdo a lo establecido en el convenio.
- **Evaluación de los aprendizajes:**
 - a) De proceso: Realización de cuestionarios, de carácter obligatorio, orientado a monitorear los avances en el propio proceso de aprendizaje.
 - b) De producto: Realización de un cuestionario integrador, de carácter obligatorio, con preguntas de relación que vinculen los contenidos planteados en las evaluaciones de proceso.
- **Instrumentos para la evaluación:** Tanto para las evaluaciones de proceso como de producto, se utilizarán:
 - Cuestionarios de preguntas cerradas de opción múltiple
 - Informes de la plataforma.

14. Perfil e información del docente

Especialista en Comunicación efectiva y Negociación

Fernando Javier Laita Farías: Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Actualmente se desempeña como Profesor adjunto de la Cátedra Seminario Dirección General de la carrera de la Licenciatura en Administración de la UNLZ. Posee amplia trayectoria en el dictado de talleres y cursos de “Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos”, “Conflictos en Empresas Familiares”, “Comunicación efectiva”, “Oratoria”. Es docente estable de UBA Capacitarte, UTN Medrano y Escuela de Dirección y Negocios de la UNLZ, dictando los cursos antes

mencionados. Es asesor estable de la Oficina de transparencia de control externo de la policía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde desarrolla prácticas de Negociación, Comunicación, Liderazgo, Coaching y Formación de equipos de trabajo. Capacitaciones In Company: -KOMETO- -COLONIA NACIONAL DR. MANUEL A. MONTES DE OCA-COLEGIO DE GRADUADOS EN CIENCIAS ECONÓMICAS CABA- SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) - ARKEMA- INCREASE CARD- entre otras.

15. Requisitos de asistencia y aprobación.

- Aprobación de las actividades prácticas de cada unidad y trabajo final de integración.
- Aprobación de cuestionarios autoadministrados. El número máximo de intentos para aprobar el cuestionario será de 3.
- Será valorada la participación en el encuentro sincrónico.

16. Duración

10 horas cátedra distribuidas en 5 semanas. 4 clases asincrónicas por plataforma y 1 encuentro sincrónico por videoconferencia.

Fecha (Lapso de cursada)	Clase 1 asincrónica	Clase 2 asincrónica	Clase 3 asincrónica	Clase 4 asincrónica	Clase 5 Instancia sincrónica
Agosto /Septiembre	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Actividad	Unidad 1 Foro de Presentación	Unidad 2 Tratamiento de caso (Video) Cuestionario	Unidad 3 TP: Tipos de negociadores- Foro de debate por plataforma	Unidad 4 Cuestionario	Unidad 5 Tratamiento de caso Videoconferencia. Cierre del curso.

17. Lugar

Campus de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.