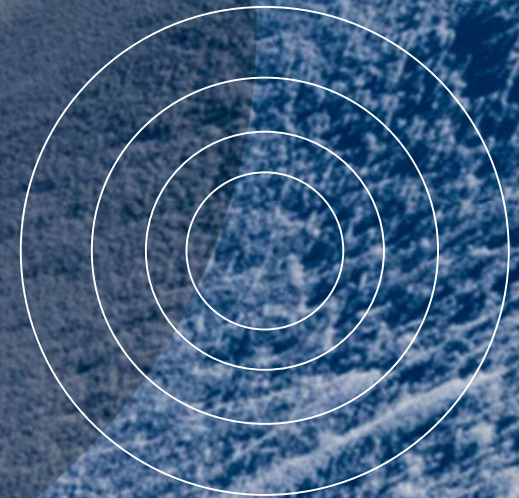


Negociación y Resolución de Conflictos



UMSA
UNIVERSIDAD
DEL MUSEO SOCIAL ARGENTINO



La negociación incluye cooperación y competencia, intereses comunes y contrapuestos. Estos elementos están normalmente presentes y pueden ser puestos en discusión en la mesa de negociación.

Existen dos concepciones enfrentadas en el proceso de Negociación: los que crean valor y los que reclaman valor. Estas dos imágenes del proceso son al menos incompletas y probadamente inadecuadas, tanto en el análisis, como en la conducción del proceso y en su probable resolución.



Introducción

- Los elementos competitivos y de cooperación están inextricablemente entrelazados y en la práctica no pueden separarse. Existe una tensión central inevitable entre los movimientos de cooperación para crear conjuntamente valor y los movimientos competitivos para obtener lo que quiero y reclamar valor.
- Esta tensión afecta virtualmente a todas las elecciones tácticas. El negociador deberá enfrentarse con ello; ni la negación, ni la conceptualización teórica más completa, ni la incomodidad resultante la hará desaparecer.
- Centrar nuestro comportamiento negociador en un único enfoque (competencia o cooperación) produce el mismo efecto que ver la realidad desde una sola perspectiva, una sola mirada. Perdemos claridad, profundidad y sentido de la ubicación.
- Un buen negociador debe pensar estratégicamente y administrar eficientemente en el terreno táctico, los comportamientos orientados a la creación de valor (cooperación), como aquellos dirigidos a reclamar el valor creado (competitivos).

Introducción

- En este sentido, es importante resaltar que un negociador que utilice unilateralmente un único estilo de Negociación va a verse envuelto en problemas, debido a que es extraordinariamente difícil que todas las negociaciones en que participe sean exactamente de la misma índole.
- A las muchas habilidades requeridas de un buen negociador, agregamos la de poseer flexibilidad y capacidad de transformación comportamental ante situaciones diversas. Debe poder evaluar de manera dinámica: la situación, el contexto, las percepciones y los estilos de negociación de las partes, administrando la tensión permanente que surja a partir de la interacción.
- Esto nos permitirá neutralizar los diferentes comportamientos inductivos que la otra parte nos proponga.

Objetivos Generales

- **Generar y desarrollar hábitos y habilidades** de Negociación, en el manejo de un esquema dinámico, sistémico y sistemático del Conflicto.
- **Incorporar herramientas, tácticas y técnicas** específicas para negociar y comunicarse con interlocutores desafiantes y relaciones de poder asimétricas.
- **Profundizar la capacidad de análisis** de las variables situacionales del Conflicto, permitiendo la formulación de estrategias, escenarios posibles y planes de contingencia



Objetivos Generales

- **Reconocer nuestras fortalezas y debilidades** para enfocarnos en un proceso de mejora que incremente nuestra eficiencia y eficacia negociadora.
- **Participar del proceso de intercambio conjunto de experiencias** en Negociación, socializando las dificultades y soluciones encontradas a partir de las diferentes miradas de la Negociación y el Conflicto.



Objetivos Específicos

- Reconocer el **hábito intuitivo** que todos poseemos para enfrentar conflictos
- Relacionar nuestros hábitos con **herramientas metodológicas** diseñadas para mejorar la comunicación
- Facilitar la **transferencia al trabajo**
- Comprender que la racionalidad en la negociación va de la mano con un **comportamiento de tipo ético**, bajo la demostrable premisa que esto no solo es bueno, sino también conveniente.
- **Mejorar los resultados** en las negociaciones, que cada uno desarrolle, tanto en su vida personal como en el ámbito profesional.



Metodología:

- Las clases serán **Teórico - Prácticas** y fomentarán la participación de quienes asistan.
- La incorporación de técnicas en el arte de la Negociación y Gestión del Conflicto a través de la comunicación, se llevará a cabo mediante la implementación del **Método del Caso**, que facilitará la interacción constante de quienes participen.
- Las actividades prácticas incluirán **tareas múltiples en diferentes formatos y dinámicas**, bajo la metodología del Trabajo en Equipo, tales como: Análisis de casos, Técnica de role playing, Técnica de Dramatización y Análisis de películas.
- Estas experiencias permitirán **comparar resultados y consecuencias de la utilización de diferentes estrategias y abordajes**, como así también la influencia de las distintas personalidades en el resultado.



Duración:

Diez clases de 3 horas c/u de actividad sincrónica vía zoom (totalizando 30 hs.).

Contenidos:

El programa se desarrolla en seis módulos temáticos consecutivos, vinculados con los objetivos generales mencionados.

Módulo 1:

Negociación y Teoría del Conflicto

La Negociación como Sistema Adaptativo Complejo. Qué es Negociar. Una nueva perspectiva en Negociación. El Conflicto y las personas. Tipos de reacción. Clasificación de los Conflictos. Percepción y Marco de Referencia. Inteligencias múltiples: Intrapersonal, Interpersonal y Emocional. Rol de las Emociones. Situaciones de crisis. Negociación y Decisiones



Módulo 2:

Estilos intuitivos y estratégicos de negociación

Estilos intuitivos y estratégicos de negociar. Duro vs. Blando o Suave. Test para establecer el estilo negociador y su análisis FODA. Tipos de Negociación: Distributiva, Integradora, Fases Múltiples y Multipartes. Maneras de abordarlas. Regateo. Dinámica de la Estrategia: Pensar estratégicamente, crear el ámbito propicio, manejar las diferencias y resolver problemas concretos..



Módulo 3:

Elementos de la negociación

Personas: Separar las personas del problema. Intereses: Concentrarse en los intereses y no en las posiciones. Diferencia entre posición, interés y necesidad. Teoría de las necesidades. Mapa, tipos y jerarquías del interés. Cruciales, Importantes y Deseables. Opciones: Generar opciones que sean de mutuo beneficio. Criterios objetivos: Tomar como base y argumentar posturas en aspectos objetivos..



Módulo 4:

Las dos dimensiones de una negociación

Dimensión Relacional: Comunicación, Percepción Emociones y Actitud.

Dimensión Situacional: Poder, Información, Tiempo y Espacio. El Poder como elemento contingente y dinámico. Plan de Contingencias: Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado. Puntos de resistencia y punto de salida o quiebre.



Módulo 5:

Análisis de negociaciones simples y complejas

Modelo EEPR: Estructura, Estrategia, Proceso y Resultado. Simplificación de la Estructura: Alianzas. Del diseño de la Estrategia a las Tácticas de Negociación. Pautas de preparación de la negociación y variables a considerar. Conductas inductivas: Trucos y Técnicas de neutralización.



Módulo 6:

Comunicación interpersonal

Axiomas de la Comunicación: Es imposible no Comunicarse. Comunicación y Percepción. Sistemas de mensajes Verbales y No Verbales. Principios de Escucha Activa. La escucha Empática. Qué nos impide escuchar. Conductas no productivas cuando escuchamos. El Parafraseo. La utilización de las Preguntas. Clasificación y funciones básicas de las preguntas. Qué, cómo y cuándo preguntar.



Director

Dr. Daniel Pinto

Doctor en Administración (UCA) y Licenciado en Administración Pública (UCA).

Egresado de los siguientes Programas: Posgrado en Negociación (UCA), Posgrado en Conducción Recursos Humanos (UCA).

Participó de los Programas de Entrenamiento e Intercambio en Resolución de Conflictos con el Instituto de Empresas de España y la Asociación Partners (ONU).

Profesor de Negociación y Gestión del Conflicto en programas de Doctorado, Maestría y programas ejecutivos en diversas universidades (UCA, UADE Business School, UNSTA, ESEADE, FASTA).

Fue Director del Programa de Posgrado en Negociación de la Universidad Católica Argentina.

Director y Jurado de Tesis de Maestría y Doctorado. Capacitador de Empresas. Consultor. Empresario.

