



**FUNDACION ISI COLLEGE**

"Prestigio y tradición en Educación Superior"

Incorporado a la Enseñanza Oficial I-066  
Consejo Provincial de Educación del Neuquén

**CARRERA:** TECNICO SUPERIOR EN RECURSOS HUMANOS

**ASIGNATURA:** TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

**DEPARTAMENTO/AREA:** Ciencias de la Administración

**CUATRIMESTRE:** V **HORAS CATEDRAS SEMANALES:** 4 **AÑO:** 2009

**PROF. A CARGO:** Dra. GABRIELA CECILIA SABELLA

---

---

### **FUNDAMENTACIÓN**

Partiendo del concepto de hombre como ser social, en tanto no es un individuo solitario, sino que vive y coexiste con sus congéneres debe estudiarse algunas de las relaciones en que se encuentra inmerso, como así también sus habilidades. Habilidades sociales o habilidades para la vida, que según la OMS, están íntimamente relacionadas con objetivos fundamentales de las instituciones educativas como la formación para la democracia, la educación para la paz y los derechos humanos, prevención de la violencia y la creación de climas institucionales pacíficos y saludables que favorezcan la buena convivencia personal y laboral.

Estas habilidades se pueden definir como el conjunto esencial de aptitudes, relacionadas entre sí, que se requieren para enfrentar de una manera positiva y eficaz las situaciones y desafíos de la vida cotidiana como la vida laboral. Algunas de las habilidades son, a saber:

Pensamiento crítico, Comunicación eficaz, Manejo adecuado de las emociones y la tensión, Capacidad de empatía, Capacidad para la resolución de conflictos. Esta última habilidad, es la que aborda en forma central esta asignatura, ya que el propósito de la misma es promover el desarrollo de las diferentes habilidades sociales en los alumnos que ante la existencia de un conflicto, las propias partes involucradas puedan abordarlo conjuntamente de un modo cooperativo o colaborativo, poniendo en juego en la negociación las habilidades descriptas más arriba.

La mediación puede considerarse como una extensión del proceso negociador, a la que puede recurrirse cuando las partes no han podido avanzar tratando un conflicto directamente ellas.

Esta materia responde a la necesidad de incorporar habilidades de negociación para desempeñarse eficazmente en los distintos ámbitos de la Organización. Se negocia con pares, jefes, colaboradores, comisiones internas, etc.

La gerencia de RRHH debe contar con personal que tenga habilidad individual como negociador, enfocando particularmente el manejo de situaciones donde tanto los logros como la relación de trabajo son importantes, y que además sepa integrarse en equipo para negociar mejor.

**Eje conceptual:** La realidad socio-político-económica, entendida como el marco donde se desarrollan todas las posibles relaciones interpersonales y organizacionales, aparecen inevitablemente conflictos, para los cuales es necesario contar con un mínimo de habilidades esenciales, a fin de enfrentarlos en forma constructiva, recurriendo a estrategias de negociación en lugar de confrontación rígida de posiciones..

### **OBJETIVOS**

- El objetivo central de la materia es reemplazar el paradigma ganar-perder por el de ganar-ganar incorporando el concepto de resolución conjunta de problemas.
- Identificar y caracterizar distintos modos de resolución de conflictos.
- Identificar los beneficios de la negociación colaborativa.
- Elaborar un marco conceptual respecto de los conflictos y posibles abordajes de los mismos en organizaciones. Internalizar a través de la práctica, las herramientas conceptuales y las habilidades que la negociación colaborativa y la mediación exigen, partiendo del conocimiento teórico adquirido.
- Construir el rol del negociador, mediador y conciliador laboral.
- Analizar la vinculación que se presenta entre un proceso de toma de decisiones y la negociación que lo involucra.-



- Desarrollar habilidades comunicacionales propias del rol del negociador.-
- Definir el perfil de negociador de cada participante y analizar los distintos abordajes posibles según el tipo de negociación propuesta.-
- Generar la toma de conciencia y reflexión en materia de estrategias de negociación.-
- Facilitar el entrenamiento en negociaciones.-
- Construir propuestas de diseños de resolución de conflictos dentro de una organización.-

## **EVALUACIÓN**

El alumno se expondrá a un proceso de evaluación continua, tanto en el plano individual como en su modo de interactuar. Se tomarán dos evaluaciones parciales una al promediar el cuatrimestre y otra al finalizar el mismo, que deberá aprobar con un mínimo de 60%, y en caso de desaprobarnos tendrá la opción de recuperatorio.

Adicionalmente se deberán aprobar los trabajos prácticos que se propongan desde la cátedra.

**Régimen de Promoción:** Los alumnos tendrán asimismo la opción de promocionar la asignatura aprobando ambos parciales con 85 % como mínimo y los trabajos prácticos que establezca la cátedra, cumpliendo además los requisitos que establece el reglamento de la institución para este punto. La opción de aprobación de parcial en recuperatorio no es válida para esta alternativa.

## **PROGRAMA ANALITICO**

### **UNIDAD I: El conflicto:**

Carácter natural del conflicto.

Concepto de conflicto.

Dinámica del conflicto como lucha.

Sus dimensiones.

El ciclo del conflicto.

Actitudes frente al conflicto: Conflictos interpersonales. Conflicto en organizaciones.

Posibles soluciones al conflicto.

### **UNIDAD II: Negociación:**

Negociación: Como instrumento de gestión de conflictos.

Negociación colaborativa, integrativa o basada en principios.

Factores que condicionan la negociación.

Estrategias de negociación.

El Brainstorming o "sesión de imaginación creativa". Conceptualización y caracterización.

### **UNIDAD III: Mediación y Conciliación:**

Concepto de mediación.

Etapas del proceso de mediación.

Rol y funciones del mediador.

Recursos del mediador. La escucha activa, preguntas, parafraseo, Torbellino de ideas.

El contenido del acuerdo en la mediación y en la conciliación.

Mediación entre pares.



**UNIDAD IV: Arbitraje y juicio arbitral:**

Conceptualización.

Acuerdo arbitral.

Procedimiento judicial.

Etapas del Juicio.

Usos de medios alternativos en materia laboral.

Instancia previa sede administrativa.

**CRONOGRAMA**

<b>UNIDAD</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
<b>% (*)</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

(\*) Sobre el total del tiempo destinado al cuatrimestre

**BIBLIOGRAFÍA**

- Mediación prejudicial y conciliación de Roberto Bianchi, Editorial Zavalía.
- Derecho: Marco jurídico de las organizaciones de Graciela Chalita y Alejandra Piedracueva, Editorial Aique.
- Negociación y mediación de Roque Caivana, Marcelo Gobbi y Roberto Padilla, Editorial Ad-hoc.
- Formas alternativas de resolución de conflictos de Osvaldo Gozaíni, Editorial de Palma.
- Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto de Ury, Bret y Godembergh de Editorial Rubinzal-Culzoni.
- Manual de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social , Julián Arturo de Diego.