SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (PLAN FEDERAL)

Código INAP IN36200/21 ***Estado*** Activo

Programa)Programa Federal ***Área***)Conducción Personas y Equipos

Fundamentación

El conflicto nace con el mundo, mucho antes de la primera aparición del homo sapiens sobre la tierra. La naturaleza, por ejemplo, libra luchas como parte de la vida. Árboles, animales se enfrentan entre sí, en busca de un objetivo claro,…la supervivencia.

Ahora, si tomamos en cuenta que los seres humanos nos diferenciamos de otras especies por nuestra capacidad de razonamiento, ¿Cómo es que confrontamos constantemente e innecesariamente? Incluso hasta somos capaces de poner en riesgo nuestra existencia sobre la tierra. Tal vez porque nunca nos enseñaron a negociar, aun cuando negociamos todo el tiempo. Entonces, solo nos queda hacer lo que podemos con lo que tenemos.

Pero no tiene que ser así.

Por ello ofrecemos la oportunidad de provocar un cambio de actitud ante los innumerables conflictos que la vida nos presenta y así intentar resolverlos de una manera más eficiente.

El mundo de hoy plantea a las organizaciones públicas la necesidad de generar nuevas formas de hacer para lograr resultados cada vez más eficientes, exigiendo mejores herramientas y conocimientos indispensables para abordar de manera diferente los entornos cambiantes en los cuales interactuamos.

Esto nos lleva a la necesidad de que, agentes y funcionarios/as alcancen los resultados esperados en prevención y resolución de conflictos, entendiendo que es una tarea compleja y sumamente importante. Por este motivo creemos que para la Administración Pública resulta fundamental trabajar una propuesta de capacitación en negociación que genere una diferencia significativa tanto en el desempeño individual, como en las diferentes interrelaciones que se presenten, dotando de procedimientos sólidos en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos.

Contribución esperada

Se pretende colaborar con los/as participantes en el desarrollo de habilidades del individuo que le permitan mejorar sus competencias en la conformación de acuerdos, a través de nuevos enfoques que contemplen la preparación de la negociación, buena comunicación, y manejo de emociones. El objetivo final es la búsqueda de soluciones creativas, mediante la intervención oportuna y adecuada para el manejo constructivo de las disidencias logrando así que las organizaciones mejoren el clima laboral y puedan disminuir los casos de conflictividad.

Perfil del participante

Trabajadores y trabajadoras de las administraciones públicas provinciales y municipales de las diferentes jurisdicciones del país con independencia de las tareas que desarrolle.

Objetivos

Se espera que los/las participantes:
- Incrementen los recursos del individuo al momento de negociar sus diferencias o conflictos.
- Consoliden formas no propensas a la confrontación ante la aparición de diferencias.
- Desarticulen presiones y malos tratos.
- Apliquen los sistemas más avanzados en negociación a fin de consolidar acuerdos beneficiosos a todas las partes.
- Procuren la mejor comunicación entre todos los componentes.
- Cuenten con recursos para superar situaciones extremas en la relación entre las personas.
- Transmitan en su proceder la dinámica de gestión participativa y amigable, dotando de herramientas a las partes para futuras disidencias.
- Busquen un mejor entendimiento y la construcción de acuerdos más beneficiosos, solidarios y equitativos para de esa forma elevar el bienestar personal, institucional y comunitario.

Contenido

Unidad 1. Conformación del Individuo
Seres emocionales que pensamos; Relación Razón e Intuición; Falacia de la confianza; Gestión de las emociones.

Unidad 2. Resolución de conflictos
Orígenes e impedimentos para resolverlos; Conflicto Oculto-Supuesto-Real; Manipulaciones Triángulo Dramático.

Unidad 3. Sistema de negociación de Harvard
Identificación de los objetivos; Formas de comunicación apropiadas; Proceso de negociación que garantice objetivos y forma.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Al ingresar en el aula virtual, los y las participantes encontrarán una bienvenida y la presentación general del curso, que permitirá navegar por el programa con los objetivos, los contenidos, la secuencia de recursos y actividades y los requisitos de aprobación. También se podrá acceder a la Guía del Participante, que brindará orientaciones para que los y las participantes puedan recorrer el entorno virtual sin dificultades.

El curso se estructurará en 3 clases. En cada clase se desarrollará una unidad de contenido temático, a partir de una videoconferencia grabada a cargo del docente.
La estrategia seleccionada se basará en una exposición del docente sobre las temáticas, utilizando ejemplos cercanos a las labores diarias de los/las destinatarios y la explicación de casos, realizando el correspondiente anclaje con la teoría propuesta.

En cada una de las unidades estará disponible el material teórico para abordar los temas desarrollados durante las videoconferencias.

Sobre la base de la visualización de todas las videoconferencias y del material de lectura obligatoria provisto por el docente, los y las participantes deberán resolver un cuestionario por unidad orientado a monitorear los avances en el propio proceso de aprendizaje. Al finalizar el curso y como actividad final, los y las participantes deberán resolver un cuestionario de carácter integrador.

Descripción de la modalidad

Virtual autogestionado.

Bibliografía

Unidad 1. Conformación del Individuo

Bibliografía obligatoria:
- Kaplan Sergio; Laita Fernando. Manual Negociador. Apunte de clase. Programa de capacitación permanente. Facultad de Ciencias Económicas. UNLZ. (Página 1-9)
- Laita Fernando – Apunte Negociación y Resolución de Conflictos.

Bibliografía optativa:
- Estanislao Bachrach (2016). Ágilmente. Ed- Debolsillo. Disponible en: (https://www.mario.cl/clases/unab/nuevos-medios-2/material/agilmente.pdf) Verificado: 07/21

Unidad 2. Resolución de conflictos

Bibliografía obligatoria:
- Kaplan Sergio; Laita Fernando. Manual Negociador. Apunte de clase. Programa de capacitación permanente. Facultad de Ciencias Económicas. UNLZ. (Página 10-16)
- Kaplan Sergio (2006). Capacidad Negociadora de los Individuos. Aportes para la Constatación Empírica de la Relación: Negociación – Capacitación – Calidad de Vida. Capítulo IV. Conflictos: intentos aproximativos a una definición. Reales y supuestos –latentes y manifiestos. Tesis doctoral, Universidad Argentina j. F. Kennedy. (Página 49-59).
Disponible en: https://www.centrodenegociacion.com.ar/descargas/send/4-tesis-doctoral/5-tesis-doctoral
Verificado: 18-6-21
- Laita Fernando – Apunte Conflictos.

Unidad 3. Sistema de negociación de Harvard

Bibliografía obligatoria:

- Kaplan Sergio; Laita Fernando. Manual Negociador. Apunte de clase. Programa de capacitación permanente. Facultad de Ciencias Económicas. UNLZ. (Página 17-37)
- Laita Fernando – Apunte Comunicación y Mediación.

Bibliografía optativa:

- Fisher Roger, Patton Bruce, Ury William. (2018). Si, de acuerdo! Cómo Negociar Sin Ceder. Ed. Vergara. Disponible en: https://www.uchile.cl/documentos/si-de-acuerdo-como-negociar-sin-ceder-fisher-ury-y-patton-pdf_90753_1_5938.pdf Verificado: 07/21
- Ury William. (2012). Supere el No. Editorial Gestión 2000. Disponible en: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/ventas/unidad3_pdf1.pdf Verificado: 07/21

Evaluación de los aprendizajes

a) De proceso: Realización de un cuestionario por unidad, 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

a) Evaluación de los aprendizajes:
- Tanto para las evaluaciones de proceso como de producto, se utilizarán:
- Cuestionarios de preguntas cerradas de opción múltiple
- Informes de la plataforma.
b) Evaluación de la actividad:
- Encuesta de satisfacción de los y las participantes mediante un cuestionario semiestructurado.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Aquellas/os participantes que deseen un certificado de aprobación del curso, deberán:
- Realizar y aprobar en tiempo y forma los 3 cuestionarios propuestos (uno por unidad) con, al menos, el 60% de las respuestas correctas.
- Realizar y aprobar en tiempo y forma el cuestionario integrador con, al menos, el 60% de las respuestas correctas. El número máximo de intentos para aprobar el cuestionario será de 3.

Duración (Hs.)

10

Detalle sobre la duración

10 horas distribuidas a lo largo de tres semanas.
- 2 horas, correspondientes a las 3 clases virtuales, disponibles en material audiovisual (30 minutos de duración,

aproximadamente, de cada videoconferencia).
- 6 horas de lectura de bibliografía obligatoria. (2 horas, aproximadamente, para cada unidad).
- 2 horas para la resolución de 4 cuestionarios autoadministrados. (1 cuestionario por unidad y 1 cuestionario final integrador)

Lugar

Campus INAP - https://campus.inap.gob.ar

Perfil Instructor

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.

Origen de la demanda

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) / PLAN FEDERAL.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA