



CURSO:
**NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS**



**Del 10 al 12 de octubre de
2017**

Sesiones: Martes, miércoles y
jueves

Horarios: 19:00 a 22:00 hrs.

Lugar: Campus UPSA

Contacto: Ronie Krukli, Telf: 346-
4000 int. 218/e-mail:
cenace@upsa.edu.bo

INTRODUCCIÓN

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) permiten enfrentar y resolver los conflictos mediante el diálogo y la concertación. La negociación es un MASC cuyas técnicas permiten saber transar con otras personas de una manera eficaz y en beneficio de ambas partes, por lo tanto, las personas en conflicto, sin intermediarios, logran resolver sus conflictos negociando.

La conciliación es un MASC que implica desarrollar habilidades para ser mediador de conflictos donde las partes no han podido negociar por sí mismos y necesitan de un tercero que viabilice el diálogo y la búsqueda de soluciones. Los MASC además de poseer técnicas específicas que los caracterizan, son un arte que implica una visión del mundo y una forma peculiar de encarar las relaciones interpersonales.

OBJETIVO

- Generar una actitud crítica y reflexiva sobre la modalidad habitual de resolución de conflictos, promoviendo cambios conceptuales y actitudinales respecto a la tradicional concepción de “Ganadores y perdedores”; de tal manera que se puedan adquirir los conocimientos necesarios para resolver los conflictos incentivando la comunicación y el consenso entre las partes en conflicto. Esto implica desarrollar la creatividad y habilidades de quienes negocian o hacen de mediadores en el proceso de solución de conflictos.
- Es por esto que el objetivo principal es Capacitar en el desarrollo de aptitudes cognitivas y de personalidad requeridas para negociar con otros y mediar conflictos de otros.



DURACIÓN

9 horas reloj.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un Certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CONTENIDO MÍNIMO

TEMA 1: La negociación eficaz

- Técnicas para negociar con el otro.
- Concepciones del conflicto. (Análisis de las diferentes formas de ver el conflicto).
- Teorías de Negociación (Análisis de los diferentes conceptos desarrollados).
- Elementos y Estrategias negociadoras. (Ejercicios de Negociación).
- Alternativas (MAAN), intereses y necesidades en la negociación. (Ejercitación de la indagación de intereses y el MAAN).
- Ejercicios de preparación de la Negociación y desarrollo de la creatividad inventiva. (La generación de opciones. Casos Simulados).

Tema 2: Habilidades de Conciliación

- Técnicas para mediar conflictos de otros.
- El rol del conciliador. (Especificaciones del lugar del conciliador en el proceso conciliatorio y de las habilidades).
- La Ruta de la Conciliación. (Una visión general desde la entrevista inicial hasta la formulación del Acuerdo).
- El inicio de la conciliación. Casos Simulados. (Ejercitación del contacto y la contextualización de las partes).
- Desarrollo de Habilidades de Comunicación (Escuchar, hablar, sentir, observar. Ejercitación con simulación de casos).

Tema 3: Construcción de acuerdos

- Abordaje estratégico de la Conciliación. (Técnicas de planificación y seguimiento. Casos Simulados).
- Análisis de Posiciones, Intereses y Opciones. (Ejercicios para indagar intereses y lograr opciones).
- Estrategias para con simulación de casos).
- Estilos de comunicación: (Técnicas de formulación de preguntas de conciliador. Ejercicios de entrenamiento).
- generar acuerdos. (Técnicas para viabilizar la conciliación).



- Criterios para lograr un buen acuerdo. (Diseño de acuerdos logrados).

METODOLOGÍA

Sistema de aprendizaje intensivo en grupos pequeños, que permite adquirir conocimientos que integran la información recibida a la formación personal, utilizando técnicas didácticas que viabilizan la interacción constante y el acercamiento a la práctica a través del análisis y ejercitación con casos simulados. La didáctica es eminentemente participativa, promoviendo el análisis, la crítica y discusión con técnicas grupales que generan un aprendizaje interactivo y de cuestionamiento constante.

INSTRUCTORES

Maggie Jáuregui Ortiz

Diplomado en Análisis y Resolución de Conflictos Políticos - Universidad Javeriana (Bogotá, Colombia). Programa de Capacitación de Conciliadores (Bogotá, Colombia). Nivel avanzado de Conciliación - habilidades del conciliador con mención en Construcción. Estudios de Maestría en Investigación Social – UPIEB. Licenciada en Psicología. Fue Directora de la Carrera de Psicología en la UAGRM. Fue Conciliadora del Centro de Conciliación y Arbitraje – CAINCO. Docente de la Cátedra de Resolución de Conflicto a Nivel de Pregrado y Postgrado. Ha dictado un gran número de seminarios, cursos y talleres en el área de negociación y resolución de conflictos.

Raúl A. Terceros Salvatierra

Magíster en Estudios Internacionales, Universidad Complutense – Escuela Diplomática (Madrid, España). Cursando la Maestría en Derecho Empresarial de la UPSA. Diplomado en Educación Superior. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Capacitado en el Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO en el papel de Negociador y Conciliador. Fue Secretario de Tribunales Arbitrales del Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO. Coordinador de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UPSA. Ha desarrollado un gran número de capacitaciones en el área de la Negociación y Resolución de Conflictos, tanto para instituciones como la UPSA, Centro de Conciliación y Arbitraje - CAINCO, BID.