



Curso en
**Negociación y
Gestión del Conflicto**

ACERCA DEL CURSO

El Programa de Certificación es una novedosa propuesta del Instituto Escuela Argentina de Negocios con un proceso asincrónico en el cual el alumno logrará incorporar conocimiento y desarrollar habilidades esenciales en la temática.

INFORMACIÓN GENERAL

MODALIDAD
Virtual

CARGA HORARIA
20 hs asincrónica, a lo largo de 3 meses.

METODOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD

La cursada será asincrónica con contenido, video y autoevaluación en cada uno de los 3 bloques, que el alumno podrá visualizar durante 3 meses. Al finalizar la cursada, se remite vía mail el certificado de aprobación correspondiente, siempre que haya aprobado los exámenes con 7 o más respuestas correctas. En caso de no aprobar las evaluaciones, se le enviará un certificado de cursada.

OBJETIVOS



Propiciar un espacio donde los participantes puedan obtener herramientas e incorporar conocimientos específicos vinculados con el desarrollo de habilidades blandas.

PARTICIPANTES

La certificación está dirigida a toda aquella persona que desee incrementar sus conocimientos técnicos en el área de injerencia y lograr una exitosa inserción laboral.

TEMÁTICAS

Principales temáticas a abordar de los módulos:

- **Módulo I:** El Conflicto.
- **Módulo II:** Negociación.
- **Módulo III:** Dinámica de la negociación.
- **Módulo IV:** Mediación.

CONTENIDOS MÍNIMOS

MÓDULO I - EL CONFLICTO:

Conflicto: Caracterización y ciclo de vida. Clasificación de conflictos. Fuentes de desacuerdo. Modelos, factores y campos del conflicto. Modos de administrar el conflicto: negociación, mediación, arbitraje y litigio judicial. Conflicto y crisis. Aspectos positivos y negativos de la crisis. Prevención de conflictos potenciales: issues management.

MÓDULO II - NEGOCIACIÓN:

Objetivos de la negociación. Principios básicos. La negociación como técnica primaria de resolución de conflictos. La comunicación verbal y la comunicación no verbal en el proceso Autorizado por el Poder Ejecutivo Nacional con dictamen favorable de la CONEAU de negociación. Estilo y métodos de negociación. Imagen y perfil del negociador. PNL y negociación.

MÓDULO III - DINÁMICA DE LA NEGOCIACIÓN:

Estrategias de negociación del tipo "cuándo, cómo, dónde". Tipos de negociación y tácticas de presión. Etapas de la negociación. Instrumentos de carácter ofensivo y defensivo. La Escuela de Harvard. MAAN y PAAN. La negociación competitiva. Los resultados de la negociación. Estrategias para lograr un acuerdo. Acuerdos sólidos y acuerdos débiles. Los errores del negociador.

MÓDULO IV - MEDIACIÓN:

Los procedimientos RAC. La mediación: concepto, técnicas y estrategias de intervención. Satisfacción de las partes: intereses vs. Posiciones. Etapas del proceso de mediación. Alcances y límites.

EVALUACIÓN

Múltiple choice en cada bloque, en el cual deberá obtener 7 o más respuestas correctas.

COORDINADORA

MG. CECILIA PEDRÓ.

Directora de la Lic. en Dirección del Factor Humano y de Carreras a distancia en EAN.

Actualmente, socia en Audentis Consultores, empresa especializada en la gestión del talento. Anteriormente, se desempeñó en diferentes posiciones gerenciales en Citibank.

Licenciada y Profesora de Letras (UBA). Magíster en Políticas Educativas (UTDT). Posgrado en Recursos Humanos (IAE). Docente en el dictado de asignaturas relacionadas a la formación y los recursos humanos en distintas universidades.

En EAN también es directora del proyecto de acción comunitaria "Programa de Voluntarios en la Fundación Cultura del Trabajo".



Curso en
**Negociación y Gestión
del Conflicto**

capacitacion@ean.edu.ar



www.ean.edu.ar

CABA-MARTÍNEZ