

PROGRAMA DE CURSO

Código	Nombre			
EP6102	Administración de Conflictos y Negociación			
Nombre en Inglés				
Conflict Management and Negotiation				
SCT	Unidades Docentes	Horas de Docencia de Cátedra Semanales	Horas de Docencia de Laboratorio Semanales	Horas de Trabajo personal Semanal
3 (a validar por cada programa)	3	2 horas pedagógicas (20 hrs totales en 10 semanas)		1,5 pedagógicas (15 hrs totales en 10 semanas)
Requisitos			Carácter del curso	
Para estudiantes de Magíster y Doctorado			Electivo (a validar por cada programa)	
Resultados de Aprendizaje				
<p>Brindar a los y las estudiantes de posgrado herramientas teóricas y metodológicas que les permitan desarrollar habilidades para aplicar herramientas de administración de conflictos y negociación para la gestión de ambientes laborales efectivos, confianza entre trabajadores y cumplimiento de metas en la organización en la que se desempeñen, así como también herramientas para favorecer acuerdos y compromisos de largo plazo en procesos complejos, con equipos interdisciplinarios y con competencias diferentes.</p>				

Metodología Docente	Evaluación General
<ul style="list-style-type: none">- Clases expositiva-dialogadas con apoyo de estrategias audiovisuales y talleres prácticos de discusión y análisis.- Ejercicios de análisis de casos ad hoc.- Ejercicios prácticos vinculados al contenido teórico que le permitan a cada participante, al final de cada jornada construir una interpretación cognitiva de lo aprendido y una interpretación experiencial.- Ensayos reflexivos.- Participación en clases.	<p>Cada participante será evaluado sumatoriamente, al final del proceso, mediante acciones de retroalimentación práctica, con una rúbrica que describe su desempeño a nivel individual a partir de los trabajos requeridos por el curso.</p>

UNIDADES TEMÁTICAS

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Unidad 1: Comunicación como base para la administración de conflictos		3
Contenidos	Resultados de aprendizaje de la Unidad	Referencias bibliográficas
<p>1. Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Principios de comunicación efectiva Comunicación efectiva y conflictos Test de Estilos de administración de Conflictos (aplicación del instrumento) <p>2. Técnicas de comunicación y persuasión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaciones de reciprocidad Lo permitido y lo no permitido en la persuasión. La importancia de lo no verbal. <p>3. Gestión de las emociones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inteligencia emocional Importancia del autoconocimiento, autocontrol y empatía. Técnicas de manejo de escenarios de conflictos y negociación 	<p>RA1: Identifica la importancia de la comunicación efectiva para la administración correcta de situaciones de conflicto y negociación.</p> <p>RA2: Logra comprender técnicas de persuasión utilizables en escenarios de conflictos y negociación.</p> <p>RA3: Identifica la importancia del manejo de las emociones y el lenguaje no verbal en escenarios de conflictos y negociación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Allan - Barbara Pease. El lenguaje del cuerpo. Amat Editorial. 2006 Binimelis C. Conde S. Perry A. 2023. Negociación, el Arte de Capturar Valor y Defender la Relación. Departamento de Ingeniería Industrial Universidad de Chile. Daniel Scheinsohn A. 2011. Poder y Acción a través de la comunicación estratégica; Granica. Goleman D. 1995. La inteligencia Emocional. Editorial Kairos. Watzlawick, Beavin. Jackson. 1991. La Teoría de la comunicación Humana. Edit Herder.

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
	Unidad 2: Administración de Conflictos	2
Contenidos	Resultados de aprendizaje de la Unidad	Referencias bibliográficas
<p>1. Introducción a la Administración de Conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> Definiciones básicas Complejidades culturales <p>2. Modos de Administración de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> Test de Thomas y Kilmann Modelo de Thomas y Kilmann Los 5 modos de administrar conflictos y cuándo y cómo usarlos <p>3. Mis fortalezas y brechas para administrar conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Test Thomas - Kilmann. Mis estilos de administración de conflictos en la práctica. Plan de gestión de mis estilos de administración de conflictos. 	<p>RA1: Comprender el fenómeno de la administración de conflictos y sus beneficios y/o consecuencias</p> <p>RA2: Comprender que existe una variedad de estilos para administrar conflictos e incorporar en la práctica la habilidad de identificarlos y utilizarlos situacionalmente</p> <p>RA3: Comprender cuáles son los estilos de administración de conflictos que ocupan en mayor medida y cómo desarrollar los otros estilos no ocupados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Binimelis C. Conde S. Perry A. 2023. Negociación, el Arte de Capturar Valor y Defender la Relación. Departamento de Ingeniería Industrial Universidad de Chile. Ken Blanchard, Leading at higher Level. Ken Blanchard, FT Pres. Pearson Education, third edition, 2019 Thomas K. Kilmann R. 1976. Conflict and Conflict Management en The Handbook of Industrial and Organizational Psychology, editado por Marvin Dunnette Rand McNally.

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
	Unidad 3: Técnicas de Negociación	5
Contenidos	Resultados de aprendizaje de la Unidad	Referencias bibliográficas
<p>1. Introducción a la Negociación: El Arte de capturar valor.</p> <p>2. Planificación de la negociación</p> <p>3. Establecimiento de límites en la negociación</p> <p>4. El poder en la negociación</p> <p>5. Estrategias y tácticas de negociación</p> <p>6. Buenas y malas prácticas de negociación</p> <p>7. Cierre del curso.</p>	<p>RA1: Comprende el fenómeno de la negociación como un proceso</p> <p>RA2: Logra planificar y desplegar una estrategia y una táctica de posicionamiento para un proceso de negociación</p> <p>RA3: Logra desplegar técnicas de negociación en un escenario de conflicto.</p> <p>RA3 Identifica buenas y malas prácticas en un proceso de negociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Binimelis C. Conde S. Perry A. 2023. Negociación, el Arte de Capturar Valor y Defender la Relación. Departamento de Ingeniería Industrial Universidad de Chile. • Budjat B. 2012. Técnicas de Negociación y Administración de Conflictos. Pearson,

CRONOGRAMA DEL CURSO

Profesor: Cristian Binimelis / cbinimel@dii.uchile.cl

Semana	Contenido, estrategia y recursos
1	Importancia de la comunicación en la negociación. Aplicación Test Thomas Kilmann
2	Técnicas de persuasión. Comunicación verbal y no verbal en los escenarios de negociación. Ejercicios prácticos
3	Gestión de las emociones en la negociación: Inteligencia emocional, autoconocimiento y autocontrol. Ejercicios prácticos
4	Administración de conflictos: Conceptos Básicos y ejercicios prácticos de Rol Playing nivel 1
5	Modelo de Thomas y Kilmann de Administración de conflictos: Los 5 modos. Ejercicios prácticos Rol Playing nivel 2
6	Proceso de Negociación: Definiciones y ejercicio introductorio.
7	La negociación como un proceso: Importancia de la planificación y el análisis del poder en la negociación. Estrategias de negociación.
8	La Negociación en la práctica. Ejercicio de negociación nivel 1. Técnicas de negociación.
9	La Negociación como un proceso: Tácticas de negociación. Establecimiento de límites.
10	La Negociación en la práctica. Ejercicio de negociación nivel 2. Técnicas de negociación.