

# Programa en Negociación y Manejo del Conflicto · PEN

CAMPUS BUENOS AIRES



**El programa integra la presentación de desarrollos contemporáneos y mejores prácticas del campo de la negociación y el manejo del conflicto en organizaciones a partir de casos, testimonios y ejercicios.**

**Está estructurado en 2 módulos temáticos, que permiten ofrecer una propuesta completa y flexible a la comunidad de ejecutivos de empresas y organizaciones locales e internacionales.**

## Objetivos

Este programa ejecutivo fue diseñado para ofrecer una profunda y sólida formación orientada a reforzar las habilidades de negociación y manejo del conflicto. Su finalidad es proveer herramientas centradas en los desafíos de negociación específicos de las organizaciones actuales, para incrementar la efectividad e impactar directamente en el negocio de la compañía.

## Modelo de Aprendizaje

La metodología de trabajo durante la actividad será vivencial y participativa.

El foco del programa está orientado a que los participantes reciban una formación que los apoye directamente en sus prácticas profesionales. Se trabajará por lo tanto con actividades vivenciales (dramatizaciones, roleplays, análisis de casos prácticos, uso de cámara y video) basadas en escenarios propios de la realidad laboral de los participantes.

A través de esta práctica, complementada con instancias de feedback y autorreflexión, se buscará que los participantes iluminen oportunidades concretas de mejora en la manera en que manejan habitualmente sus negociaciones y situaciones de conflicto en el trabajo, y que refuercen sus habilidades interpersonales y su capacidad de liderazgo frente al conflicto.



## Participantes

Dirigido a toda persona interesada en fortalecer sus habilidades de negociación y manejo del conflicto en la organización.

Especialmente personas a cargo de la coordinación de equipos de trabajo, y aquéllas que desempeñan un rol desde el cual se abordan negociaciones complejas y/o para quienes la prevención y el manejo del conflicto en la organización resulta clave.



# Contenidos

## MÓDULO 1 NEGOCIACIÓN CREATIVA



- WORKSHOP 1  
**Introducción al programa**
- WORKSHOP 2  
**Distribución y creación de valor en la negociación**
- WORKSHOP 3  
**Estilos y habilidades de negociación**
- WORKSHOP 4  
**Manejo del conflicto**
- WORKSHOP 5  
**La negociación entre múltiples partes**
- WORKSHOP 6  
**Clínica de casos**

- 
- Supuestos que inciden en la definición de objetivos y estrategias de negociación.
  - Modelo de Harvard y desarrollos contemporáneos.
  - Enfoques distributivo y colaborativo.
  - Análisis de casos prácticos.
  - Manejo de Tácticas Difíciles.
  - Identificación de los diversos estilos de negociación.
  - Oportunidades de mejora en la preparación, conducción y revisión de una negociación.
  - La negociación en escenarios en los que coexisten varios actores, intereses y criterios.
  - Mapeo de actores y planificación de reuniones.
  - Análisis de casos que reflejen los siguientes escenarios:
    - Conflictos entre mandos medios de una organización.
    - Negociaciones con representantes gremiales.
    - Desacuerdos con clientes y/o proveedores internos.

## MÓDULO 2 DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DEL NEGOCIADOR



- WORKSHOP 1  
**Las emociones en la negociación**
- WORKSHOP 2  
**Habilidades de mediación para líderes**
- WORKSHOP 3  
**Construcción de consenso**
- WORKSHOP 4  
**Redes, capital social e influencia en la organización**
- WORKSHOP 5  
**Desequilibrio de poder y otros desafíos en la negociación**
- WORKSHOP 6  
**Integración y cierre del programa**

- 
- Las emociones antes, durante y después de la negociación.
  - Sesiones de feedback sobre habilidades interpersonales.
  - Habilidades de mediación para líderes.
  - Metodologías de construcción del consenso.
  - El conflicto en reuniones de equipo: facilitación de dinámicas de participación productivas.
  - Las redes, el capital social y su relevancia para la influencia personal en la organización.
  - Abordaje del conflicto entre una organización y actores de la comunidad.
  - El poder en la negociación. La interacción con representantes de grandes oligopolios.

# Profesorado



## DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

### Francisco Ingouville

MPA de Harvard University, donde asistió en 1996 como Mason Fellow concentrando sus estudios en negociación, mediación y construcción de consenso. Ha trabajado como mediador en los juzgados de Massachusetts, como profesor del Program for Young Negotiators, y como colaborador de las organizaciones Consensus Building Institute y Conflict Management International Group. Socio fundador de la Consultora Ingouville&Nelson, actualmente trabaja como asesor en negociaciones y profesor en Argentina, EEUU, Venezuela, Costa Rica, Ecuador, Holanda, Uruguay, Paraguay y Chile, al servicio de organizaciones como Naciones Unidas, Harvard University, Fundación Ambiente y Recursos Naturales, Fundación Futuro Latinoamericano, Banco Mundial, BID, Shell, FLACSO y otras. Ha publicado los libros “Del Mismo Lado” (Grijalbo) y “Relaciones creativas” (Gran Aldea) traducido al inglés y publicado en Gran Bretaña y EEUU por Sage Publications.



## PROFESORADO

### Natalia Bernardoni

Abogada. Mediadora. Máster en Gestión y Resolución de Conflictos por la Universidad de Barcelona. Máster de Mediación Europea por el Institute Universiter Kurt Bosch, Suiza. Coordinadora del proyecto de Mediación Sanitaria en el sistema sanitario Catalán. Coordinadora del Máster en “Mediación en organizaciones de salud. Consultoría en gestión de conflictos”. Coordinadora del Postgrado en Mediación de Organizaciones Complejas, Universidad de Barcelona.



### Julián Lichtmann

Sociólogo de la Universidad de Buenos Aires, MED de la Universidad de Bristol, Inglaterra, especialista en la coordinación de grupos y el aprendizaje de adultos. Estudió con David Mearns en la Universidad de Strathclyde, en Escocia, y se formó con Marshall Rosenberg en el área de mediación, negociación y manejo del conflicto. Trabajó en este campo como consultor de empresas familiares y colaboró en programas de formación de líderes comunitarios. Actualmente, participa como socio de la Consultora Ingouville&Nelson, en el marco de la cual ha intervenido como consultor de equipos de trabajo y diseñado y dictado cursos de capacitación sobre negociación y manejo del conflicto en empresas y organizaciones como Telecom, BID, Mc Cain, Petrobras, Basf, PAE, Toyota, Pago Fácil, Cencosud, Repsol, Roche, Coca Cola FEMSA, Telefónica, La Nación, Avon, Banco Galicia, HSBC y Banco Comafi.



### Patricio Nelson

Especialista en aprendizaje organizacional y resolución de conflictos en contextos laborales, ha estudiado coaching organizacional en Chile, con Juan Vera y Verónica Virgilio, y facilitación de conflictos con Phil MacArthur y Robert Putnam, discípulos de Chris Argyris, en los EE.UU. Es BA de la Universidad de Harvard. También realizó una Maestría en Estudios de Asia y África en El Colegio de México, y cursó un doctorado en la misma especialidad. Ha trabajado en empresas privadas y consultoras en Venezuela, Argentina y México. Socio fundador de la Consultora Ingouville&Nelson, desde 1998 ha diseñado y dictado cursos de capacitación en resolución de conflictos, ética, y negociación en distintas empresas y organismos, como Telecom, Motorola, Aguas Argentinas, CTI, Roche, Osde, PAE, Boehringer Ingelheim, Banco Francés, PanAmerican Energy y Banco Nación.

# ¿Por qué ESADE Business School?

## Acreditaciones y Rankings

ESADE es una escuela de negocios líder a nivel mundial. Está consistentemente posicionada entre las 10 primeras instituciones educativas en gestión de negocios a nivel global por los más prestigiosos rankings especializados.

Asimismo, es la primera escuela de negocios en España y una de las pocas en Europa acreditadas por las tres organizaciones de formación directiva de más prestigio en todo el mundo: AACSB International, EQUIS, el galardón otorgado por la European Foundation for Management Development (EFMD), y la británica Association of MBAs (AMBA).

La misión de ESADE como institución educativa es triple:

- La formación integral de personas
- La creación de conocimiento relevante
- La contribución al debate social.

Hoy en día ESADE, gracias a la excelencia de sus programas de formación, a su innovadora labor de investigación y a su participación en el debate social, constituye una de las instituciones educativas más relevantes y activas a nivel mundial:

- Claustro de 123 profesores a tiempo completo y más de 780 colodadores académicos.
- Más de 12.500 alumnos y participantes de 92 nacionalidades diferentes, por curso académico.
- 20 unidades de investigación y más de 400 contribuciones científicas y artículos en journals de investigación.
- 413 actos de divulgación y debate organizados con una asistencia demás de 41.100 participantes.

## Reconocimiento Internacional: ESADE en los Rankings

**4<sup>a</sup>** mejor escuela de negocios de América Latina según el ranking global.  
*América Economía*  
(noviembre de 2012)

**4<sup>a</sup>** mejor escuela de negocios del mundo en Programas a Medida para empresas.  
*Financial Times*  
(mayo 2012)

**5<sup>a</sup>** mejor escuela de negocios europea en programas de Executive Education.  
*Financial Times*  
(mayo 2012)

**5<sup>a</sup>** mejor escuela de negocios del mundo en programas abiertos.  
*BusinessWeek*  
(noviembre de 2011)

## Información y Admisión

### PROCESO DE ADMISIÓN

Dada la limitación de plazas disponibles, se recomienda empezar el proceso de admisión lo antes posible. Se estima que el programa cerrará la matrícula tres semanas antes del inicio del mismo.

Programa, fechas y profesorado sujetos a posibles cambios. ESADE Business School se reserva, además, el derecho de cancelar este programa si considera que no se cumplen los requisitos necesarios para el éxito del mismo.

### ACREDITACIÓN ACADÉMICA

Una vez finalizado el programa, **ESADE Business School Campus Buenos Aires** entregará un **Certificado de Participación** a quienes hayan concurrido como mínimo al 80 % de las sesiones.

### PARA MÁS INFORMACIÓN

Los candidatos pueden realizar las consultas que necesiten sobre el programa o el proceso de admisión y presentar la solicitud de admisión, dirigiéndose a:

ESADE Business School  
Campus Buenos Aires  
Tel. +54 11 4747 1307  
admisionesba@esade.edu  
www.esade.edu/buenosaires

## Lugar



**ESADE Business School**  
**Executive Education**  
Campus Buenos Aires  
Av. de Libertador 17175  
Beccar - San Isidro

**Campus Buenos Aires**

Av. del Libertador, 17.175  
Beccar – San Isidro  
B1643CRD Argentina  
exedBA@esade.edu  
T. +54 11 4747 1307

**Campus Barcelona · Pedralbes**

Av. Pedralbes, 60-62  
08034 Barcelona  
T. +34 932 806 162  
F. +34 932 048 105

**Campus Barcelona · Sant Cugat**

Av. de la Torreblanca, 59  
08190 Sant Cugat, Barcelona  
T. +34 932 806 162

**Campus Madrid**

Mateo Inurria, 25-27  
28036 Madrid  
T. +34 913 597 714  
F. +34 917 030 062

[www.esade.edu](http://www.esade.edu)

