



PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN

Newsletter
Negociación UC

N° 5 | Junio 2016

EN ESTA EDICIÓN:

Emociones y negociación

Por Carolina Larraín* (*Abogada, Profesora del Programa de Negociación UC*)

Muchas veces tenemos la sensación de que un manejo inadecuado de nuestras emociones ha impactado negativamente en el desarrollo de una negociación: los resultados fueron insatisfactorios, dañamos una relación de confianza, dejamos pasar oportunidades que no supimos aprovechar o no logramos comunicarnos asertivamente. Estas experiencias pueden llevarnos a concluir que las emociones son un estorbo o una dificultad insuperable en nuestras negociaciones.

Sin embargo, nuestras emociones son parte esencial de nuestra calidad de seres humanos. Ellas cumplen un rol fundamental de protección de nuestros límites y motivación de nuestro actuar. Las emociones son mecanismos biológicos que se activan con la ocurrencia de un imprevisto que interrumpe el fluir de nuestras vidas. Su función es ayudarnos, en una primera instancia, a protegernos del entorno que ha cambiado, para que luego podamos buscar una solución a la situación que enfrentamos. De esta manera, podemos decir que las emociones son naturales a nuestra esencia, inevitables y positivas en cuanto a su fin.

Por otra parte, sabemos, cómo seres integrales que somos, que con la emoción vemos comprometidos nuestros pensamientos y percepciones; por ende, nuestro lenguaje y actuar.

Teniendo presente lo anterior, cuando de emociones se trate, el desafío consiste en integrar las emociones a las negociaciones, intentando evitar que ellas distorsionen del todo la realidad que percibe y construye cada parte negociadora. Se trata de evitar conductas de las que luego podamos arrepentirnos, dando a la emoción un uso efectivo para lograr determinados objetivos.

El primer paso para lograr aquello es tomar conciencia de la emoción cuando ella se presenta, tanto respecto del otro negociador, como de nosotros mismos y de las acciones o reacciones que surgen a propósito de la misma. Observarla, en definitiva, para poder interactuar con ella. Existen herramientas en la negociación que nos ayudan para esta toma de conciencia, tales como una preparación exhaustiva, "subir al balcón", o invitar a nuestras negociaciones a observadores que puedan facilitar este proceso.

El segundo paso tiene que ver con legitimar la emoción que nos produce un determinado acontecimiento. Tendemos a juzgar, ocultar o combatir aquello que nos genera confusión, especialmente en momentos de mayor vulnerabilidad. Esa falta de validación no permitirá reconocer la información que nos entrega esta emoción, provocará una mayor distorsión de nuestra percepción del conflicto y del otro, así como un eventual descontrol o estallido emocional por no haber sido capaces de explicitar lo que estamos sintiendo. Por el contrario, legitimar la emoción nos llevará a un estado de aceptación que permitirá una intervención posterior más eficaz.

Por último, deberemos revisar el pensamiento asociado a la emoción. Definir si se ha construido sobre hechos concretos y validables o es simplemente el resultado de una interpretación sin fundamentación.

Si estuviese validado, aún es necesario revisar la conveniencia de la manifestación de esta emoción según el objetivo que nos hayamos propuesto en la mesa de negociación, la situación de poder existente, los recursos disponibles, y la capacidad de la contraparte para administrarla, entre otras variables.



Actualidad del Programa

Por tercer año consecutivo, alumnos de 4to y 5to año del curso "Negociación" de la Facultad de Derecho, dictado por los profesores Carolina Larraín y Cristián Saieh, dictaron distintos talleres de capacitación para dirigentes vecinales y microempresarios.

Página 2



Talleres para empresas e instituciones

Uno de los principales aportes del Programa son sus talleres de entrenamiento y programas cerrados dirigidos a instituciones, cuyo objetivo es que los participantes conozcan y apliquen las mejores prácticas y las más modernas técnicas y estrategias de negociación

Página 3

Actualidad del Programa

Aprendizaje y servicio: Talleres para dirigentes sociales y microempresarios

Por tercer año consecutivo, alumnos del curso de Negociación de la Facultad de Derecho, dictaron talleres para dirigentes vecinales y microempresarios, en el marco de la colaboración del Programa con Puentes UC.

Por José Tomás Espinosa (*Estudiante 5to año Derecho, Ayudante del Programa de Negociación UC*)

Como ciudadanos y como personas, negociamos constantemente, desde discutir cuánto vamos a pagar por un taxi hasta proponer un aumento de sueldo y ésta forma de relacionarnos, tan común, es a veces imperceptible en nuestro día a día. Pero el hecho de que tengamos tan internalizada esta práctica, no evita que debamos aplicar herramientas reconocidas por las distintas escuelas de negociación.

Y para aplicar estas herramientas, primero debemos conocerlas. Es por esto, que el pasado mes de junio y por tercer año consecutivo, alumnos de 4to y 5to año del curso "Negociación" de la Facultad de Derecho, dictado por los profesores Carolina Larraín y Cristián Saieh, realizaron distintos talleres de capacitación, dirigidos a grupos de funcionarios municipales, dirigentes sociales y microempresarios de distintas comunas. Esto fue posible gracias a un nuevo año de cooperación con Puentes UC con las municipalidades de Conchalí, Estación Central, LLay LLay, Maipú y Peñalolén.

La finalidad de estos talleres es poder acercar los recursos académicos de la universidad con las necesidades concretas de las realidades locales de cada municipio, y es en este esfuerzo que el Programa pone a disposición de las comunidades, a los mejores alumnos de la cátedra de Negociación de la Facultad de Derecho UC.

La asistencia de los talleres estuvo compuesta principalmente por dirigentes vecinales y microempresarios que demostraron, con gran precisión, su familiarización con los conceptos expuestos en las capacitaciones. Los talleres fueron desarrollados en cuatro horas pedagógicas y contaron con contenido teórico y práctico. El contenido teórico fue muy bien recibido durante las presentaciones, a las cuales se le hicieron varias intervenciones y comentarios por parte de los

vecinos, que se mostraron muy interesados en la materia. Este contenido teórico fue complementado por los casos prácticos que se debieron resolver en equipos, perfeccionando no sólo a buenos negociadores, sino que a personas que puedan el día de mañana negociar en equipo.

A pesar de la pauta establecida para cada taller, la avidez de los vecinos por aportar sus casos e historias, hicieron que la dinámica de las charlas fuera bastante interactiva, siguiendo la tónica que se busca transmitir en las cátedras tanto del pregrado como del posgrado. Al finalizar el taller, los asistentes se acercaron a mostrar su interés (y la necesidad) en seguir participando en actividades como ésta y que consideraban necesarios el profundizar en los conocimientos que se les entregaron, por la gran aplicación que se les da a ellos en la vida diaria.

Cabe destacar la participación de los alumnos que demostraron, además de un gran dominio sobre la materia vista en clases, una gran capacidad para poder explicar de manera práctica, y adecuadas a las realidades de los municipios, las dudas que se fueron presentando a lo largo de sus presentaciones.

La impresión que se obtuvo de parte de los funcionarios municipales, el equipo de Puentes UC y los alumnos que realizaron ésta actividad, nos reafirma la calidad del trabajo que se realiza desde el Programa, y la forma de enseñar que se transmite a los alumnos, reflejando de manera fidedigna el espíritu de compromiso social de nuestra universidad.





Dirección del Trabajo

A finales de marzo de este año, y a raíz de la colaboración con esta institución, el Programa realizó un taller de capacitación para los Directores Regionales de este organismo público; las más altas autoridades del trabajo a nivel regional. Fueron más de 20 los participantes que en una capacitación de 12 horas lograron adquirir y perfeccionar sus habilidades, de acuerdo a la Metodología UC de Negociación.



Taller para ejecutivos de Cocha

El pasado mes de Junio, cerca de 60 ejecutivos y profesionales de Cocha se capacitaron con nosotros. Los participantes se dividieron en dos cursos, ambos con una duración de 8 horas, con el fin de poder crear el marco necesario para adquirir y practicar la metodología que permite preparar y desarrollar negociaciones efectivas.

DIPLOMADO EN NEGOCIACIÓN:
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2015

93.8%

Recomendaría este Diplomado a otra persona.

Talleres para empresas e instituciones

¡Continúa la formación de tu equipo en negociación y solución de conflictos!

Uno de los principales aportes del Programa son sus talleres de entrenamiento y programas cerrados dirigidos a instituciones, cuyo objetivo es que los participantes conozcan y apliquen las mejores prácticas y las más modernas técnicas y estrategias de negociación, para integrar equipos de alto desempeño, generar acuerdos de máximo valor y construir relaciones de cooperación, tanto interna como externamente.

Sólo desde el 2014, el Programa de Negociación UC (antes Centro de Negociación UC), ha sido requerido para prestar sus servicios por más de 30 organizaciones públicas y privadas.

- Enfoque práctico: método del caso y juegos de roles.
- Metodología aplicada a la realidad chilena y a las necesidades de cada institución.

Objetivo general.

Los talleres y programas tienen como finalidad entregar el Sistema de Negociación UC, adaptado a la realidad de la empresa o institución. Este Sistema se basa en más de 12 años de experiencia práctica de los relatores e investigación aplicada a la realidad chilena, desarrollada Programa de Negociación UC.

Metodología.

El foco del aprendizaje es la experiencia de los asistentes, con una enseñanza eminentemente práctica aplicada a la empresa o institución, a través del método del caso y de juego de roles del Harvard Negotiation Project.

El role playing se utiliza como técnica vivencial y deductiva: los participantes en sus grupos de trabajo preparan negociaciones de casos que les permiten ejercitarse y reflexionar y luego, se intercambia feedback con las oportunidades de mejora.

El método del caso ilustra situaciones de común ocurrencia en la empresa o institución que se está capacitando, incorporando los elementos del Sistema de Negociación UC.

Duración.

Es flexible y se estructura de acuerdo a los requerimientos específicos de la organización.

Empresas e instituciones.

Se han entrenado con el Programa de Negociación UC: Minera Esperanza, ThyssenKrupp, Entel, Paris, Falabella, Pelambres, Mutual Seguridad, Chilectra, Ingevec, Ultramar, Enersis, Sofofa, Ministerio de Salud, Santander Investment, Falcon Partners, Codelco, Pelambres, Escondida, Kaufmann, Anglo American y Clínica Santa María, entre otros.

¿Sabías que el programa desde su creación ha capacitado a más de 3.000 alumnos en pregrado, posgrado, profesionales, ejecutivos, dirigentes vecinales, sindicales y sociales, entre otros?

A lo largo de los años, para el cumplimiento de nuestra misión, hemos conformado alianzas interdisciplinarias con otros Centros y Unidades académicas (Escuela de Trabajo Social, CDD de la Escuela de Administración, Escuela de Ingeniería y Centro de Políticas Públicas, a través de Puentes UC) y acuerdos de colaboración con organismos externos, como el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

Además, el Programa realiza aportes concretos a la comunidad a través de proyectos de capacitación con impacto social dirigidos a grupos vulnerables.

PARA MAS INFORMACIÓN

Comunícate con nuestro coordinador Académico Benjamín Astete al correo negociacion@uc.cl o directamente al (+562) 2542367

LINKS DE INTERÉS

Programa de Negociación UC
negociacion.uc.cl

Programa de Negociación de Harvard:
<http://www.pon.harvard.edu/>

Centro de Arbitraje y Mediación de
Santiago:
<http://www.camsantiago.cl/>

Clase Ejecutiva:
<http://www.claseejecutiva.cl/>



Programa de Negociación UC
negociacion.uc.cl
Pontificia Universidad Católica de Chile

EDICIONES ANTERIORES

Puedes revisar las ediciones anteriores aquí

[N° 1](#): Desarrollando habilidades negociadoras

[N° 2](#): ¿Cooperar o Competir?

[N° 3](#): Volver a lo básico

[N° 4](#): Chiloé, un conflicto mal gestionado

El Programa de Negociación es un proyecto académico interdisciplinario de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica, cuya misión es fomentar el desarrollo de la negociación y la resolución alternativa de conflictos, a través de investigación aplicada, formación y extensión.

Director
Cristian Saieh M.
csaiehm@uc.cl

Coordinador académico
Benjamín Astete
bastete@uc.cl

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 340
Facultad de Derecho
4°Piso, oficina 425. (+562) 2542367