

# CURSO DE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Duración: 30 Horas

Modalidad: eLearning

Público y requisitos: este curso está dirigido a todas aquellas personas que quieran mejorar las decisiones que toman diariamente. Desde oficinistas hasta encargados de fábricas; desde gerentes de grandes organizaciones hasta peones en busca de un sueldo mejor. A todos nos ayuda conocer, siguiendo unos sencillos y constructivos pasos, la mejor solución posible ante un determinado problema.

Objetivos:

- Conocer de una manera clara y sencilla los conceptos básicos utilizados en la negociación: palabras, términos e ideas que nos ayudarán a familiarizarnos con el resto del curso. Desarrollaremos habilidades que nos permitirán detectar cuáles son los poderes destacados en una situación concreta.
- Aprender los tipos de poder que existen, sus características principales, la importancia de tener más o menos poder, las necesidades de las partes, etc. Al finalizar el tema sabremos que nuestro éxito depende en gran medida del control de todo lo que se exponga aquí.
- Aprender las características de las partes, necesidades, motivaciones, estilos a utilizar en un conflicto, habilidades personales, la asertividad, etc. En definitiva, intentaremos conocer lo mejor posible los puntos débiles y fuertes, tanto de la otra parte como de nosotros mismos.
- Conocer los elementos claves de la comunicación no verbal, como la kinesica, paralingüística o proxémica, algo que nos ayudará mucho a mejorar nuestra comunicación. Apoyados por la importancia de la PNL, aplicada al ámbito negociador. A partir de ese momento, podremos aplicar lo aprendido en las negociaciones que tengamos.

## TEMARIO

### **UNIDAD 1 - NEGOCIAR, LOS PODERES Y ANÁLISIS DE LAS PARTES**

La negociación, los poderes y el análisis de las partes

La negociación

Introducción

¿Qué es negociar?

Las influencias

El origen y el final

Los poderes al negociar

Introducción

Tipos de poder

Intereses-Necesidades-Poder

Intereses

Necesidades

El poder

Análisis de las partes  
El proceso negociador y su interactividad y dinamismo  
Características de las partes  
Otras características dentro de las partes enfrentadas  
Algunos de los estilos utilizados para gestionar un conflicto  
Las habilidades personales en la negociación  
Habilidades conceptuales  
Habilidades de comunicación  
Habilidades sociales  
Modos de comportamiento en la negociación  
Resumen

## **UNIDAD 2 - COOPERAR O COMPETIR**

Cooperar o competir  
Introducción  
Análisis de las tensiones  
Cooperar y/o competir  
Saber preparar una negociación competitiva  
Saber preparar una negociación cooperativa  
Las interacciones entre las partes nos llevan a diversos tipos de negociaciones  
La cooperación  
Saber preparar una negociación cooperativa  
Dilemas dentro de la negociación  
El dilema del prisionero  
El dilema del negociador  
La negociación por principios  
Brainstorming o tormenta de ideas  
La competición  
Introducción  
Saber preparar una negociación competitiva  
Objetivo: El trozo más grande del pastel  
Cómo proceder en la negociación  
El análisis transaccional  
Las transacciones más usuales en el Análisis Transaccional  
Qué hacer con un negociador difícil  
Resumen

## **UNIDAD 3 - LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN. COMUNICACIÓN VERBAL**

Comunicación. La comunicación verbal  
Comunicación, aspectos generales  
Comunicación, emociones y negociación  
Axiomas en la comunicación  
Elementos de la comunicación  
Emisor  
Receptor  
Mensaje  
Código  
Canal  
Feedback  
Contexto  
Tipos de comunicadores

La comunicación verbal  
Habilidades comunicativas  
Técnicas de comunicación  
Resumen

#### **UNIDAD 4 - LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN. COMUNICACIÓN NO VERBAL Y LA PNL**

La importancia de la Comunicación. Comunicación No verbal y la PNL

Comunicación no verbal  
Introducción  
Importancia de la comunicación no verbal  
Kinesia  
Postura corporal  
Los gestos  
Expresión facial  
La mirada  
La sonrisa  
Paralingüística  
Proxémica  
Un buen lenguaje corporal  
PNL al negociar  
Programación neurolingüística. PNL. Introducción  
La realidad  
Los canales  
El calibraje  
Vamos a ver las más interesantes  
Hacia una comunicación más eficaz. La metaprogramación  
El ancla, nuestros recursos y los mapas mentales  
El ancla  
Resumen

#### **UNIDAD 5 - INTELIGENCIA EMOCIONAL Y NEGOCIACIÓN**

Inteligencia emocional y negociación  
Introducción  
Teoría de las inteligencias múltiples  
Las emociones  
Nuestras emociones comunican  
Emociones y relaciones sociales  
Evolucionando con las emociones  
Alegría  
Tristeza  
Rabia  
Miedo  
Angustia  
Asco  
Interés  
Enojo  
¿Muestro mis emociones o no?  
Emociones simples, emociones complejas  
Positivo, negativo o relativo  
Las competencias emocionales  
Autoconciencia

Autorregulación  
Motivación  
Empatía  
Destrezas sociales  
La comunicación y su poder  
Comunicación y trabajo  
¿Influyen las emociones en mi trabajo?  
Resumen

## **UNIDAD 6 - HABILIDADES Y NEGOCIACIÓN**

Las habilidades sociales y la negociación  
Introducción  
¿Cuándo se pueden aplicar las habilidades sociales?  
Las críticas, emisión  
Recomendaciones a seguir  
Recomendaciones verbales y no verbales  
Verbales  
No verbales  
Las críticas, recepción  
El desacuerdo  
Recomendaciones a seguir  
Recomendaciones verbales  
Habilidades sociales, ventajas durante la gestión de conflictos y posteriormente  
Habilidades sociales más interesantes: la asertividad  
La asertividad  
Aspectos principales de una conducta asertiva  
Derechos relacionados con la asertividad  
Derechos asertivos  
Receta-ideario para ganar asertividad  
Técnicas asertivas  
Disco rayado  
Banco de niebla  
Acuerdo parcial, asertivo o aserción negativa  
Asertividad positiva  
Yo  
Aplazamiento asertivo  
Ignorar  
Técnica para procesar el cambio  
La pregunta asertiva  
Asertividad empática  
Asertividad progresiva  
Asertividad confrontativa  
Enunciados en primera persona  
Interrogación negativa  
¿Para qué un entrenamiento asertivo?  
¿Cómo es un entrenamiento asertivo?  
Habilidades sociales más interesantes: la escucha activa  
¿Por qué es importante escuchar activamente?  
¿Cómo se practica la escucha activa?  
Escucha activa: el proceso  
Los enemigos de la comunicación desde el punto de vista de la Escucha Activa  
Lo que no debemos hacer

Barreras para la escucha activa  
La escucha activa, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal  
El lenguaje verbal  
El lenguaje no verbal  
Claves para una Escucha Activa eficaz  
Habilidades sociales más interesantes: la empatía  
Resumen

## **UNIDAD 7 - VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS E INFORMACIÓN. ESTRATEGIAS**

Visión, misión, objetivos e información. Estrategias

La visión  
La misión  
Los objetivos  
Los objetivos  
La banda de objetivos  
La información  
Estrategias, tácticas y recomendaciones  
Introducción  
Estrategias y tácticas de negociación  
Definiciones  
Estrategias de negociación  
Cómo elegir las tácticas en la negociación  
Premisas y características de las tácticas  
Algunas de las tácticas más comunes  
Escuchar  
Demasiado caro  
El regateo  
Ofertas mejores  
Salami  
El bueno y el malo  
Autorización para negociar  
Hechos consumados  
Otras tácticas  
Resumen

## **UNIDAD 8 - EL ENCUENTRO Y EL SONDEO**

El encuentro y el sondeo  
El encuentro  
Introducción  
Consejos para iniciar con buen pie la negociación  
Punto de encuentro  
Entrar en la sala  
Dónde hay que sentarse  
El sondeo  
Introducción  
Características generales de esta fase  
El marco común  
Sondeo de las partes  
La otra parte  
La comunicación ha de ser efectiva  
Los canales receptores

Las omisiones, distorsiones y generalizaciones  
Sincronización y confianza mutua  
El sondeo en sí  
Resumen

## **UNIDAD 9 - LAS PROPUESTAS, PAQUETES E INTERCAMBIOS**

Las propuestas  
Introducción  
La agenda  
Soluciones  
El lenguaje en las propuestas  
Propuestas condicionales  
¿Firmeza o flexibilidad?  
La apertura  
Presentación de propuestas  
Recepción de propuestas  
Descansos  
Paquetes e intercambios  
¿Qué es un paquete?  
Reglas  
Cuestiones a tener en cuenta, en el tema  
¿Es el momento de presentar un paquete? ¿Veo suficientes movimientos?  
El intercambio  
Las condiciones en las concesiones  
Unir los problemas  
Resumen

## **UNIDAD 10 - DECISIONES FINALES Y CIERRE. LA POST-NEGOCIACIÓN**

Decisiones finales y cierre  
Desbloquear una negociación  
El pré cierre  
Sorpresas que podemos dar o recibir  
El cierre  
Tipos de cierre  
La post negociación  
La despedida  
Tácticas de presión al llegar a un acuerdo  
Relaciones entre las partes  
Postnegociación elementos de interés  
Resumen

## **UNIDAD 11 - MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

Introducción  
La mediación  
El arbitraje  
El árbitro y su papel  
Las cámaras de comercio y el arbitraje  
Los tribunales  
La negociación colectiva  
Resumen