

DIPLOMADO EN NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS
Negociar = Construir desde la diversidad

➔ **Descripción del Diplomado:**

Actualmente es cada vez mayor el deseo o la idea, de parte de los empleados, de participar en las decisiones que les afectan. Esto hace que el liderazgo en las organizaciones este transitando del autoritarismo a la participación, con lo cual existe una invitación constante a “trabajar en equipo”, “consensuar ideas o soluciones” o “liderar el cambio” y esto lleva indefectiblemente a un aumento de la conflictividad en las organizaciones.

Por lo tanto, en este contexto son comunes los ataques de ira, la desconfianza, intereses y posiciones que parecen irreconciliables, entre otras “intrigas palaciegas”. Con la cual la habilidad para afrontar constructivamente los conflictos interpersonales y transformar los mismos en oportunidades de mejora, es fundamental en las organizaciones.

Por todo lo expuesto este Diplomado fue diseñado para que los asistentes puedan aprender e incorporar los fundamentos teóricos – prácticos de los métodos más adecuados para resolver conflictos y a la vez comprender a los conflictos como oportunidades de mejora, crecimiento y cambio para el logro de objetivos estratégicos de su empresa.

➔ **Objetivos:**

- 1) Identificar los errores más frecuentes a la hora de negociar y cómo neutralizarlos.
- 2) Poder formular una estrategia de negociación que me asegure que la misma sea exitosa.
- 3) Conocer herramientas que me permiten controlar las emociones.
- 4) Lograr que los asistentes identifiquen los intereses y fortalezas de las partes en conflicto para proponer soluciones adecuadas.
- 5) Promover alternativas de solución bajo el enfoque ganar-ganar.

➔ **Modalidad de cursado:**

- Duración total: 30 hs
- Asistencia: Una vez por semana (3 hs).

➔ **Contenidos:**

Módulo 1. Conceptos fundamentales de la Negociación Efectiva: Conflicto y Negociación. Importancia de la negociación en los distintos ámbitos de trabajo o socialización de las personas. Los elementos comunes a toda negociación. La importancia de la confianza. Nuestra cultura al negociar. Características de un Negociador Efectivo.

Módulo 2. Estrategias Efectivas de Negociación: Cómo planificar una negociación efectiva. El proceso de planificación. Definición de una estrategia a seguir. Diferentes enfoques estratégicos al negociar: ventajas y desventajas. Negociaciones competitivas y cooperativas. Tensiones en la negociación: generar valor y distribuirlo; ser asertivo y empático; cooperar o competir. La generación de opciones de valor y su argumentación. La argumentación, un factor racional y emocional. La presión del cierre de la negociación. Manejo de tácticas efectivas de negociación.

Módulo 3. Las Emociones y la Inteligencia Emocional como aliados del Negociador: Concepto de Inteligencia emocional. Las emociones y el cerebro “un solo corazón”. Cómo volcar mis emociones a favor de la negociación. La educación de las emociones. El manejo de la incertidumbre. Cómo canalizar la energía personal en acciones creativas de negociación. El pensamiento negociador. La percepción.

Módulo 4. Cómo liderar una Negociación Efectiva: El poder negociador. Fuentes del poder en la negociación. Crearse el poder, utilizar el poder. Capacidad de influencia. El proceso de construir confianza al negociar. La empatía: pasos fundamentales para ser empáticos. Cómo separar los problemas de las personas en conflictos interpersonales.

Módulo 5. Importancia de la Comunicación en los Procesos de Negociación: La comunicación y su impacto en la negociación. Posibles formas de comunicación en la negociación. La escucha activa como elemento básico de la comunicación asertiva. El arte de saber preguntar. Cómo identificar los intereses de la otra parte.

Módulo 6. Los tiempos del Procesos de Negociación: El clima y el ambiente de la mesa de negociación. El manejo de la presión. Cómo reconocer: tiempo de acceso a información sensible, detentores de poder, intereses de las partes, características personales. Identificación y desarrollo de intereses. Tácticas de persuasión. Cómo manejar las objeciones. Construcciones de pequeños acuerdos para propiciar “la decisión final”. Presentación de propuestas. Debate y regateo. Acuerdo y cierre.

Módulo 7. Negociación, una orientación para enfrentar conversaciones difíciles: Establecer lo que pasó. De dónde viene su versión (¿información, experiencia pasada, reglas?). ¿De dónde viene la de los otros? Comprender las emociones. ¿Qué está en juego para usted? Verifique sus propósitos: ¿qué espera lograr sosteniendo esta conversación? Describa el problema como la diferencia entre su versión y la del otro. Incluya ambos puntos de vista como partes legítimas de la discusión. Explore la versión del otro y la suya. Solución de problemas. Inventar opciones que satisfagan las necesidades y los intereses más importantes de cada lado.

Módulo 8. La Negociación en Conflictos Laborales: ¿Qué es el conflicto? Conflicto de intereses y valores en una relación laboral. ¿Qué pueden hacer los Mandos Medios para prevenir la conflictividad? Cómo tratamos al conflictivo. Reconocer nuestra propia agresión hacia la gente problemática. ¿Por qué nos enfadamos? Aspectos prácticos para conducir el conflicto. Análisis de los cinco estilos existentes en la negociación con los sindicatos (Competitivo, comprometido, colaborador, complaciente, opositor). Ganar-Ganar y la Negociación de paz.

Módulo 9. La toma de decisiones en la resolución de conflictos: Identificar posibles causas del conflicto. Análisis racional de causas: técnicas y humanas. Elaborar soluciones a partir del análisis de las posibles causas. Estimar las consecuencias esperadas de dichas soluciones. Evaluar las probabilidades de cada una de las soluciones. La puesta a punto de la decisión. Armar un plan de acción. Armar un plan de seguimiento. Cuatro sesgos al tomar decisiones: Anclaje al pasado, Apego al Status Quo, Ignorar los costos hundidos, Buscar solo información positiva.

Módulo 10. Taller Integrador: Este Taller busca que los asistentes puedan reflexionar sobre todo lo dado en el Diplomado con el objeto de que construyan o definan su propio estilo negociador. A través de un análisis FODA personal se buscará que cada uno de ellos potencie sus talentos negociadores y desarrolle una estrategia propia de negociación efectiva.