

randstad
elearning.



negociación eficaz y resolución de conflictos.

¿Qué incluye este curso?

Incluye acceso, soporte administrativo y pedagógico a través del tutor personal y diploma acreditativo.

Duración: 8 horas

Tiempo estimado: 2 semanas

negociación eficaz y resolución de conflictos

Objetivos del curso

- Comprender e identificar los elementos fundamentales de la negociación de los acuerdos.
- Ser capaces de reconocer los intereses de las partes en una negociación y sobre esa base buscar opciones que satisfagan las pretensiones de ambas.
- Comprender y aplicar el concepto fundamental de la negociación de los acuerdos, esto es, el arte de solucionar problemas de manera conjunta entre las partes negociadoras.
- Analizar el origen y las causas de los conflictos, así como el impacto interno y externo desde diferentes perspectivas.
- Aprender a optimizar el factor comunicación ante situaciones de conflicto.
- Aprender a utilizar las estrategias adecuadas para la resolución constructiva de conflictos.
- Potenciar la utilización de la mediación y la negociación para llegar a acuerdos favorables para todas las partes, maximizando el control de las variables que intervienen en cada proceso.
- Aprender a definir los objetivos mínimos y máximos para la resolución de conflictos y a seguir la estrategia más adecuada para conseguir llegar a un acuerdo favorable.

Estructura general del curso

Los 6 Elementos de una Negociación

- Introducción al curso
- ¿Qué entendemos por Negociación?
- Elementos de la Negociación
- Elementos de la negociación: los intereses
- Elementos de la negociación: las opciones
- Elementos de la negociación: las alternativas
- Elementos de la negociación: la legitimidad
- Elementos de la negociación: la comunicación
- Elementos de la negociación: los compromisos

Características esenciales de una negociación

- Características de una Negociación

Preparando la Negociación

- Preparación de una Negociación
- Plan Estratégico de Negociación
- El Punto de Partida en una Negociación

El Estilo de Negociación

- La posición negociadora: dureza o suavidad
- Las concesiones en una Negociación
- Los estilos de negociación

El Factor Emocional en una Negociación

- El factor emocional en una Negociación
- La guerra psicológica en la Negociación

Gestión Constructiva de Conflictos

- ¿Qué es un conflicto?
- El conflicto dentro de las Organizaciones
- El conflicto como imán de otros conflictos
- Perspectiva desde la que se aborda un conflicto
- El origen de los conflictos
- Fases de un conflicto
- Las primeras fases de un conflicto
- Las fases intermedias y finales de un conflicto
- El desencadenamiento de los conflictos
- La visión del conflicto que tienen las partes

Las 5 estrategias para abordar un conflicto

- Cuando aplicar cada estrategia
- La resolución de los conflictos

Recomendaciones técnicas

Para poder ejecutar la plataforma de formación necesitarás un navegador web (recomendamos IE8 o posterior / Firefox / Opera / Safari / Chrome) con el plugin de Flash 9 o posterior.

Además, recomendamos una resolución de pantalla de 1024 x 768 Así como, que la conexión a Internet sea al menos de 256 kbits/s