

MANEJO DE CONFLICTOS, Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

"SOLUCIONAR SATISFACTORIAMENTE LOS CONFLICTOS ES UNA DE LAS HABILIDADES MÁS IMPORTANTES"

OBJETIVOS:

Este taller está orientado a mejorar las habilidades negociadoras del participante para manejar conflictos, brindándole una metodología que le permita tener una visión estructurada de la situación y saber cómo darle un tratamiento adecuado para mejorar sus probabilidades de lograr una solución satisfactoria a sus intereses y de la empresa.

DURACIÓN: 6 Horas

TEMARIO

MÓDULO I MANEJO DE CONFLICTOS

- 1 Introducción al Manejo de Conflictos - Dinámica Grupal: Caso "El encuentro"
- 2 Las 3 formas usuales de "manejar" los Conflictos: evitarlos, postergarlos y enfrentarlos. Guía: "Cómo manejar un conflicto".
- 3 ¿Qué es un conflicto?
 - ✓ Video
 - ✓ El proceso del conflicto.
 - ✓ Tipos de conflicto.
 - ✓ Razones, indicadores y causas.
- 4 Cómo enfrentarlos:
 - ✓ Cinco estrategias para enfrentar el conflicto.
 - ✓ Métodos alternativos de resolución de conflictos.
 - ✓ Dinámica Grupal: "Conflictos recientes o casos típicos"

MÓDULO II TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

- 1 El entorno de la negociación.
- 2 Estilos y Actitudes.
- 3 Tácticas de Negociación:
 - ✓ Ganar - Ganar
 - ✓ Gano - Pierdes
 - ✓ Pierdo - Ganas
 - ✓ Pierdo - Pierdes
- 4 Etapas de la negociación.

ENFOQUES DE LA NEGOCIACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN (MÉTODO DE HARVARD):

- 1 **Enfoque de Negociación: Enfoque del beneficio mutuo: cómo llegar al Sí**
 - ✓ Ser blando con las personas, duro con el problema
 - ✓ Descubra los intereses subyacentes
 - ✓ Invente opciones de beneficio mutuo
 - ✓ Use estándares referenciales de equidad
 - ✓ Conozca su MAAN
 - ✓ Elabore un acta de acuerdos
- 2 **Enfoque de Negociación: Cómo negociar en situaciones duras.**
 - ✓ Salir al balcón
 - ✓ Pasarse al lado de ellos
 - ✓ No rechace, reformule.
 - ✓ Construir un puente de oro
 - ✓ Usar el poder para educar

Caso Final: Desarrollo de un Caso Integrador para la aplicación de las Técnicas de Negociación.