Técnicas de negociación. Método, habilidades prácticas y habilidades sociales.

Sku: CURUCAMONL0570_CURUCAMONL0344

Horas: 90

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Proporcionar unas herramientas básicas donde acudir para iniciar, desarrollar y finalizar un proceso de negociación de forma ordenada y con mayores posibilidades de éxito.
- Exponer actividades para que el alumno pueda autodiagnosticarse y mejorar en aquellos aspectos que más le interese, con el objetivo de ir a cualquier negociación lo mejor preparado, adquirir método y habilidades prácticas.
- Se pretende sistematizar, desde esa perspectiva constructiva y positiva, los conceptos y las técnicas de la psicología social o interpersonal que se utilizan habitualmente en el análisis y la enseñanza-aprendizaje de los comportamientos socialmente habilidosos.
- Enseñara personas que intentan dar respuesta a algunas cuestiones psicosociales que les afectan.
- Mejorar las habilidades sociales y su incidencia en nuestro bienestar y nuestra calidad de vida.

CONTENIDOS

MÓDULO I. Técnicas de negociación. Método y habilidades prácticas

Tema I: Fisionomía general de la negociación

- Introducción.
- La negociación.
- El proceso de negociación:
  - Preparación.
  - Desarrollo o discusión.
  - Finalización.
- Modelos de negociación.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema II: Preparar la negociación I: El conflicto

- Introducción.
- El conflicto.
- Características de los conflictos:
  - Características según las personas y los motivos.
  - Características según las necesidades.
- El desarrollo del conflicto:
  - Conflicto de escalada.
  - Conflicto de desescalada.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema III: Preparar la negociación II: El negociador

- Introducción.
- Características y tipos de negociadores:
  - Características.
  - Tipos de negociadores.
- Habilidades sociales y el liderazgo:
  - Habilidades sociales.
  - El liderazgo.
- Las emociones.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema IV: Preparar la negociación III: Reuniones, estrategia y táctica

- Introducción.
- Planificación del tiempo.
- La estrategia y la táctica:
  - La estrategia.
  - La táctica:
    - Táctica cooperativa o basada en intereses.
    - Táctica de confrontación.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema V: Desarrollo, finalización y negociaciones especiales

- Introducción.
- Desarrollo o discusión:
  - Confrontamiento.
  - Planteamiento o argumentación:
    - Argumentar, convencer y persuadir.
    - Las objeciones.
    - Las concesiones.
  - Deliberación.
- Finalización de las negociaciones.
- Negociaciones especiales:
  - La negociación colectiva.
  - La negociación de un secuestro.

- Otras negociaciones:
  - La negociación en los mercados:
    - Negociación en el mercado industrial.
    - Negociación en el mercado de consumo.
    - Negociación en el mercado de servicio.
  - La negociación en grupos.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema VI: Otra herramienta para el proceso de negociación: La mediación

- Introducción.
- Historia.
- Concepto, principios y actuación:
  - Concepto, principios.
  - Actuación.
- Fases de la mediación.
- Resumen.
- Autoevaluación.

MÓDULO II. Habilidades sociales

Tema I: Concepto y perspectiva general de las habilidades sociales

- Introducción.
- Seres humanos y seres sociales. Algunas implicaciones básicas:
  - Algunas notas de neurología para justificar nuestra esencia relacional y social: La existencia de un cerebro social.
- Marco general de la psicología social y sus constructos de estudio.
- Una radiografía de la inteligencia personal y las habilidades sociales. ¿Cómo podemos acotar términos como la inteligencia personal y las habilidades sociales?
- La manifestación directa de la inteligencia interpersonal. Competencias y habilidades sociales:
  - Conceptualización y elementos definitorios.
  - Habilidades sociales y competencias sociales, ¿sinónimos o constructos independientes?
  - ¿Con qué definición de habilidades sociales nos quedamos?
- ¿Para qué sirven las habilidades sociales? Sentido, funciones e importancia.
- ¿Qué tipos de habilidades sociales entran en juego en nuestras interacciones? ¿Cómo se pueden clasificar?
- ¿Qué componentes o dimensiones integran todas las habilidades sociales señaladas?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema II: Componentes y términos afines a las habilidades sociales

- Introducción.
- Asertividad. Una parte esencial de las habilidades sociales:
  - Concepto de asertividad.
  - Importancia y usos de la asertividad.
- Habilidades sociales, asertividad y situación interpersonal:
  - Objetivos y propósitos personales.
  - Reglas y roles sociales.

- Asertividad y adecuación social.
- La autoestima: Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales:
  - ¿Qué entendemos por autoestima?
  - La importancia de la autoestima ¿Por qué es importante la autoestima?
  - Actitudes contrarias a la autoestima.
  - ¿Cómo podríamos mejorar la autoestima?
  - Habilidades sociales, asertividad y autoestima incondicional: El peligro de necesitar la aprobación de los demás.
- Inteligencia emocional. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales:
  - Concepto de inteligencia emocional.
  - Inteligencia emocional intrapersonal.
  - Inteligencia emocional interpersonal.
- Empatía. Ingrediente y constructo vinculado a las habilidades sociales:
  - ¿Qué entendemos por empatía?
  - Implicaciones y derivaciones de la empatía.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema III: Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (I)

- Introducción.
- Aclarando algunos conceptos previos:
  - Pensamiento, cognición y proceso mental
  - ¿Qué es una creencia?
  - ¿Qué son los paradigmas o los mapas mentales?
  - ¿Qué son las actitudes?
- El importante papel de nuestros pensamientos:
  - Nuestro cerebro como procesador de la información… Un desafío a la racionalidad humana.
  - Más ejemplos y derivaciones aplicadas del importante papel de nuestros pensamientos.
- Creencias y pensamientos que dificultan la asertividad y las habilidades sociales:
  - Las creencias irracionales básicas:
    - Las exigencias… “Deberías”.
    - El catastrofismo… “Es terrible”.
    - La racionalización…
  - Las distorsiones cognitivas.
  - Errores de atribución.
  - Otras creencias problemáticas.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IV: Pilares cognitivos de nuestro comportamiento social (II)
Introducción.
Creencias que facilitan las habilidades sociales:
Preferencias: aceptar lo irremediable y luchar por lo posible.
El principio de elección.
Nuestros deseos, posibilidades y limitaciones. El modelo zona de preocupación vs zona de influencia.
Preferencias con respecto a uno mismo, los demás y la vida.

Valores y metas sanos.
Los derechos asertivos:
A modo de síntesis.
Detectar y cambiar pensamientos:
Detectar y cambiar creencias irracionales:
La técnica ABC de Ellis – Reestructuración cognitiva.
Hacer autorregistros de pensamientos ABCDE.
Las autoinstrucciones.
El reencuadre.
Poner a prueba la validez de tus creencias y actuar en contra de tus ideas irracionales.
Resumen.
Autoevaluación.
Bibliografía.

Tema V: Pilares fisiológicos, emocionales y motivacionales de nuestro comportamiento social

- Introducción.
- Pilares y correlatos fisiológicos de las habilidades sociales:
  - Habilidades sociales y funcionamiento cerebral.
  - Las neuronas espejo en la base de la empatía primordial y las habilidades sociales.
  - Cambios físico–químico corporales implicados en las relaciones interpersonales.
- Pilares y correlatos emocionales de las habilidades sociales:
  - ¿Qué son las emociones?
  - ¿Cómo se relacionan, entonces, cogniciones, emociones y conductas? Emociones apropiadas Vs emociones inapropiadas.
  - El papel de la ansiedad y la ira:
    - Formas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira.
  - Modelo de inteligencia emocional de Goleman:
    - La importancia de la inteligencia emocional. Orígenes y evolución del constructo.
    - Componentes de la inteligencia emocional.
- Pilares y correlatos motivacionales de las habilidades sociales:
  - El elemento de motivación en la competencia social.
  - Las competencias de motivación.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VI: Comunicación y comportamiento social

- Introducción.
- ¿Qué es la comunicación interpersonal?
  - El estudio de la comunicación. Algunas claves previas.
  - Nuestro concepto de comunicación interpersonal.
  - Etapas y elementos de la comunicación interpersonal.
- Componentes de la comunicación:
  - Características de la comunicación no verbal.
  - Importancia de la comunicación no verbal.
  - Componentes del lenguaje no verbal:
    - La mirada.
    - Dilatación y contracción de las pupilas.

        - Expresión faciales.
        - La sonrisa.
        - Movimientos de cabeza.
        - Posición y orientación corporal.
        - Gestos con las manos.
          Movimientos de piernas y pies.
        - Proximidad o distancia interpersonal.
        - El contacto físico.
        - Apariencia personal y atractivo físico.
        - Componentes paralingüísticos del habla.
        - La sintonización gestual.
- Dificultades de la comunicación interpersonal.
- ¿Es posible la comunicación eficaz?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VII: Manifestaciones y estilos de comunicación y comportamiento

- Introducción.
- El estilo asertivo de comportamiento y comunicación:
    - Características de las personas asertivas.
    - Consecuencias positivas de la asertividad e importancia de la misma.
- Conductas o estilos no–asertivos: Inhibición y agresividad:
    - La inhibición: Un estilo de huida propio de los ratones:
        - Las consecuencias negativas de la inhibición.
        - La inhibición interna y externa.
    - La agresividad: Un estilo de lucha propio de los monstruos:
        - Problemas derivados de la agresividad.
    - Inhibición y agresividad al afrontar conflictos.
    - Una radiografía genérica de los tres estilos de comportamiento y comunicación.
- Cómo aprendemos las conductas no asertivas:
    - La adaptación excesiva a lo que los demás esperan de nosotros.
    - Los premios y los castigos.
    - La observación del comportamiento de otras personas.
    - Las normas culturales y las creencias irracionales.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema VIII: Enseñanza–aprendizaje de las habilidades sociales

- Introducción.
- ¿Qué ocurre cuando tenemos un problema o un déficit de habilidades sociales?
- Asentando las bases para la enseñanza y el aprendizaje de las habilidades sociales:
    - Premisas que subyacen al entrenamiento en habilidades sociales.
    - Claves, objetivos y líneas de intervención de los programas de entrenamiento en habilidades sociales.
    - Estructuración del programa de entrenamiento en habilidades sociales.

- Evaluación diagnóstica y funcional de la situación de la competencia del sujeto y las habilidades correspondientes:
  - ¿Qué y para qué evaluar la importancia de la evaluación?
    - ¿Qué debemos evaluar?
    - ¿Para qué evaluar?
  - Métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación de las habilidades sociales:
    - Características de los métodos de evaluación de las habilidades sociales.
    - Cuestionarios, escalas e intervalos.
    - La entrevista.
    - La observación conductual.
    - Autoinformes.
    - Informes de personas significativas.
    - Algunas claves para la selección de la herramienta de diagnóstico y evaluación.
- Diseñando un programa de entrenamiento en habilidades sociales:
  - Determinación de los objetivos capacitadores y compromiso.
  - Diseño del plan de pre–entrenamiento y entrenamiento.
  - Desarrollo del plan de pre–entrenamiento y evaluación de los resultados de esta fase.
  - Desarrollo o ejecución del programa de entrenamiento.
  - Evaluación y seguimiento de los resultados del programa de entrenamiento.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema IX: Los pilares metodológicos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales

- Introducción.
- Elementos clave del proceso de enseñanza–aprendizaje de las habilidades sociales.
- Etapas para lograr el cambio en nuestra competencia social.
- El modelo de enseñanza–aprendizaje que cimienta nuestro programa de entrenamiento en habilidades sociales:
  - El modelo de zona de comodidad, zona de aprendizaje.
  - ¿Cómo ampliar nuestra zona de comodidad? ¿Cómo podemos crecer o aprender?
- Componentes y procesos que soportarán el desarrollo de un programa de entrenamiento en habilidades sociales:
  - Modelado o modelamiento.
  - Ensayo de conducta o representación de papeles (role playing).
  - Instrucciones o coaching.
  - Tareas para casa.
  - Técnicas cognitivas.
  - Generalización y transferencia.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía

Tema X: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (I)

- Introducción.
- Conversaciones y comunicación:
  - Actitudes no asertivas al iniciar, mantener o cerrar conversaciones.
- Iniciar conversaciones con naturalidad, interés y empatía:

    - Cómo introducirse en una conversación ya iniciada.
- Mantener conversaciones.
- Finalizar conversaciones. Directos al grano:
    - Problemas para cerrar conversaciones.
    - Formas asertivas de finalizar conversaciones.
    - ¿Qué podemos hacer si nuestro interlocutor se resiste a finalizar la conversación?
- Conversaciones y comunicación eficaz:
    - Hacer preguntas adecuadas.
    - Utilizar la información que nos brindan los demás.
    - Darnos a conocer (autorrevelaciones).
    - Manejo adecuado de los diferentes niveles de comunicación.
    - Escuchar atentamente (escucha activa y reformulación):
        - Escucha activa: Pilar de la comunicación y las relaciones.
        - Parafrasear.
        - Resumir y reformular.
    - Hacer y recibir elogios – El elogio como premio:
        - Hacer elogios sinceros. La importancia del refuerzo positivo.
        - Aceptar elogios en forma asertiva.
        - Pensamientos acerca de hacer o recibir elogios.
    - Mostrarse de acuerdo en lo posible (no discutir ni llevar la contraria).
    - Utilizar mensajes que faciliten la comunicación.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía

Tema XI: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (II)

- Introducción.
- Hacer peticiones:
    - Formas no asertivas de hacer peticiones: inhibición y agresividad.
    - Cómo hacer peticiones de forma asertiva.
    - Qué hacer cuando los demás no acceden a nuestras peticiones.
    - Cómo ser persuasivos:
        - Ser persistentes.
        - Ser flexibles.
        - Predisponer a los demás a nuestro favor.
- Rechazar peticiones: Aprender a decir “no” de forma asertiva:
    - Inhibición, agresividad y asertividad al rechazar peticiones.
    - Pensamientos que dificultan la asertividad al rechazar peticiones.
    - Cómo rechazar peticiones en forma asertiva:
        - Antes de responder, debemos analizar la situación.
        - Expresar la negativa de forma clara, breve y amable.
        - Usar la técnica del sándwich.
    - Qué hacer si, a pesar de expresar claramente tu negativa, el otro sigue insistiendo.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XII: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (III)

- Introducción.
- Los conflictos interpersonales en nuestra vida diaria:
  - Tipos de conflictos.
- Actitudes no asertivas ante los conflictos.
- Actitudes y comportamientos asertivos en la gestión de los conflictos interpersonales:
  - Evitar o reducir ciertos conflictos.
  - Dialogar.
  - Buscar soluciones gano–ganas.
  - Diferenciar entre posición e interés.
  - Negociar.
- Solución de problemas:
  - Reconocer el problema lo antes posible y mantener una actitud adecuada ante él (Paso 1).
  - Formular el problema en forma clara, teniendo en cuenta cómo lo ve el otro (Paso 2).
  - Buscar alternativas para solucionar el conflicto (Paso 3).
  - Evaluar las alternativas y elegir la mejor (Paso 4).
  - Ejecución o puesta en práctica y evaluación de resultados (Paso 5).
  - A modo de cierre, ¿cómo podemos concretar y operativizar este proceso de solución de problemas?
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XIII: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (IV)

- Introducción.
- Peticiones de cambio de conducta:
  - Pensamientos irracionales que nos impiden ser asertivos al pedir cambios de conducta.
  - Por qué conviene pedir cambios de conducta. Razones.
- Pedir cambios de conducta como alternativa a las críticas:
  - Funciones positivas de algunas críticas.
  - Inconvenientes de las críticas.
  - La alternativa asertiva a las críticas.
- Cómo pedir cambios de conducta:
  - Preparación: Detectar el problema, evaluar si pides el cambio y cuidar los pensamientos.
  - Exponerle que tienes un problema señalando cuál es el comportamiento suyo que lo causa (Paso 1).
  - Explicarle las consecuencias negativas de su comportamiento, si las hay (Paso 2).
  - Describir cómo te sientes, sin atacarle (Paso 3).
  - Haz una pausa para escuchar el punto de vista del otro (Paso 4).
  - Pedir la conducta alternativa deseada (Paso 5).
  - Resolución.
- Cómo facilitar que el otro acceda al cambio:
  - Cuidar la forma en que se lleva a cabo la petición.
  - Utilizar técnicas operantes de modificación de conducta:
    - Rescatando el valor de lo positivo…
  - Usar la técnica del sándwich para facilitar que el otro acceda al cambio.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XIV: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (V)

- Introducción.
- Las críticas:
  - Las críticas son inevitables y forman parte de nuestra vida.
  - Tendemos a reaccionar negativamente a las críticas.
- Agresividad, inhibición y asertividad ante las críticas:
  - Pensamientos, emociones y conductas implicadas en nuestra respuesta a las críticas.
  - Distinguiendo los tres estilos de respuesta a una crítica.
  - ¿Con qué estilo de respuesta a las críticas nos quedamos?
- Cómo responder asertivamente a las críticas:
  - Pensar de forma asertiva para afrontar la crítica.
  - Escuchar activamente y pedir detalles para comprender el punto de vista del otro.
  - Facilita una respuesta pertinente a la crítica que has recibido:
    - En caso de estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica… Reconócelo.
    - En caso de no estar totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica recibida…
    - En caso de no estar de acuerdo en nada de lo que te han dicho…
  - Valoración posterior a nuestra respuesta.
  - Técnicas complementarias para responder asertivamente a las críticas.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XV: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (VI)

- Introducción.
- Las personas difíciles:
  - Algunos tipos de personas difíciles.
- Respuestas posibles al comportamiento irracional de otras personas:
  - Respuesta agresiva.
  - Respuesta inhibida.
  - Respuesta asertiva.
- El papel de los pensamientos:
  - Creencias que favorecen la asertividad al afrontar comportamientos irracionales.
- Revisando nuestro mapa del mundo y nuestro modelo de interacción con las personas difíciles.
- Técnicas cognitivas para afrontar comportamientos irracionales.
- Técnicas conductuales para manejar comportamientos irracionales.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía.

Tema XVI: Poniendo en práctica nuestras habilidades sociales (VII)

- Introducción.
- La ira:
  - ¿Por qué algunas personas se enfadan más que otras?
  - ¿Estás demasiado enfadado? La importancia de la toma de conciencia y la búsqueda de recursos de apoyo.
- Pensamientos y creencias que favorecen la ira:
  - Las exigencias y sus derivados:
    - Exigencias y condena.

        - Exigencias y autoestima.
        - Exigencias e injusticias.
        - Exigencias y tolerancia a la frustración.
    - Otras ideas irracionales que favorecen la ira.
- Procesos (conscientes e inconscientes) más habituales para gestionar las sensaciones de ira.
- Técnicas cognitivas para manejar la ira.
- Técnicas conductuales para manejar la ira.
- A modo de cierre.
- Resumen.
- Autoevaluación.
- Bibliografía