



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

Sku:

CURUCAMONL0570_CURUCAMONL0344

Horas: 150

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 gana–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