



Código SENCE: 12-37-9497-47

OBJETIVOS DEL CURSO

Al término del Curso, el participante estará en condiciones de:

- Aplicar Estrategias de Negociación y Manejo de Conflicto en un Proceso de Negociación como Directriz. El logro de los intereses de la Organización y Consenso en la Negociación para ambas partes involucradas.

REQUISITOS DE INGRESO:

- Conocer su puesto de Trabajo y la Orgánica de la Empresa.



1. EL CONFLICTO COMO UNA OPORTUNIDAD:

- 1.1 Concepto y Razón del Conflicto.
- 1.2 Indicadores del Conflicto.
- 1.3 Conflictos Destructivos y Constructivos.
- 1.4 Comunicación y Conflicto.
- 1.5 Dimensiones del Conflicto.
- 1.6 Gestionando el Conflicto.
- 1.7 Cinco Estilos para Enfrentar un Conflicto.
- 1.8 Fases para Resolver un Conflicto.
- 1.9 Evaluando un Conflicto.

2. ANATOMIA DE LA NEGOCIACION:

- 2.1 Definición de Negociación.
- 2.2 La Vida en Sociedad es Negociación.
- 2.3 Elementos para Seleccionar una Estrategia de Negociación.
- 2.4 Elementos del Proceso de Negociación.
- 2.5 La Comunicación en las Distintas Etapas de la Negociación.
- 2.6 Beneficios y Costos del Silencio.

3. MODELO HARVARD:

- 3.1 Separar las Personas del Problema.
- 3.2 Concentrarse en los Intereses, No en las Posiciones.
- 3.3 Buscar Opciones de Mutuo Beneficio.
- 3.4 Insistir en que los Criterios sean Objetivos.
- 3.5 Mejor Alternativa de Acuerdo Negociado (Maan)

4. EL PODER Y CIERRE DE LA NEGOCIACION:

- 4.1 El Poder y Cierre de la Negociación.
- 4.2 El Poder y la Negociación en las Empresas.
- 4.3 El Buen Manejo del Poder al momento de Negociar.
- 4.4 Crear Poder para el Negociador.
- 4.5 Concesiones y Cierre en la Estrategia Cooperativa.
- 4.6 Concesiones y Cierre en la Estrategia Competitiva.



5. OBSTACULOS PARA COOPERACION:

- 5.1 Cinco Obstáculos.
- 5.2 Hacia la Colaboración.
- 5.3 Habilidades del Negociador.
- 5.4 La Formalización del Acuerdo.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Asistencia Mínima 75%
(Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima 4.0
(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

**UNIVERSIDAD DE
SANTIAGO DE CHILE**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**CENTRO DE CAPACITACIÓN
INDUSTRIAL C.A.I.**



"Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la Franquicia Tributaria, no conducente por norma a los procedimientos y requisitos para un otorgamiento de un título o grado académico, emanado según ley de la República 20.370"