



# MÁSTER EN NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## NEGOCIACIÓN

### OBJETIVOS

- Adquirir las pautas claves para conducir una negociación de manera eficaz y servirse de la misma para alcanzar beneficio.
- Conocer las técnicas y estrategias más adecuadas para elaborar un plan de negociación.
- Poner en práctica de manera exitosa las distintas técnicas de negociación.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. CONCEPTOS BÁSICOS

- 1.1. Introducción
- 1.2. El proceso de negociación

#### 2. PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

- 2.1. Introducción
- 2.2. Fase de información
- 2.3. Fase de análisis
- 2.4. Plan de negociación

#### 3. TÁCTICAS EN LA NEGOCIACIÓN

- 3.1. Introducción
- 3.2. Comportamiento
- 3.3. Motivar a la otra parte
- 3.4. Hablar de lo malo
- 3.5. Comportamiento manipulador
- 3.6. Techo
- 3.7. Tiempo
- 3.8. Distancia
- 3.9. Primera oferta

#### 4. DINÁMICA DE LAS EXIGENCIAS

- 4.1. Introducción
- 4.2. Exigencias
- 4.3. Concesiones
- 4.4. Puntos muertos
- 4.5. Agotamiento

#### 5. CIERRE DEL ACUERDO

- 5.1. Técnicas de acercamiento al cierre
- 5.2. Petición sorpresiva
- 5.3. Actas

## LIDERAZGO

### OBJETIVOS

- Comprender la importancia de una aplicación correcta de los estilos de dirección para alcanzar los objetivos profesionales y empresariales, a través del desarrollo del capital humano.
- Conocer los mediatizadores del estilo de dirección.
- Conocer las tipologías de estilos de dirección, sus ventajas y desventajas, dónde es más o menos eficaz cada estilo de dirección.
- Describir los enfoques que tratan de explicar que hace que una persona sea un líder.
- Comprender la importancia de la motivación de nuestros colaboradores y empleados, y cómo el estilo de liderazgo influye en generar una alta motivación.
- Entender las habilidades directivas como competencias a desarrollar y mejorar, por lo que se describen algunos de los métodos de mejora y desarrollo: mentoring, coaching, etc.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. MEDIATIZADORES DEL ESTILO DE DIRECCIÓN

- 1.1. Introducción
- 1.2. Persona
- 1.3. Tarea
- 1.4. Entorno

#### 2. TIPOS DE ESTILOS DE DIRECCIÓN

- 2.1. Introducción
- 2.2. Estilo Coercitivo
- 2.3. Estilo Orientativo
- 2.4. Estilo Afiliativo
- 2.5. Estilo Participativo
- 2.6. Estilo Imitativo
- 2.7. Estilo Capacitador o Capacitativo
- 2.8. Comparativa
- 2.9. Liderazgo Transformacional
- 2.10. Motivación
- 2.11. Inteligencia Emocional

#### 3. LIDERAZGO

- 3.1. El liderazgo
- 3.2. Enfoques Sustancialistas
- 3.3. Enfoques Comportamentales
- 3.4. Enfoques Situacionales
- 3.5. Enfoques Personalistas
- 3.6. Enfoques Prospectivos
- 3.7. Gestor Versus Líder

#### 4. MOTIVACIÓN LABORAL

- 4.1. La motivación
- 4.2. Motivación intrínseca, extrínseca y trascendente
- 4.3. Factores específicos de la motivación en la organización
- 4.4. Sistemas de incentivos

#### 5. DESARROLLO Y MEJORA DE COMPETENCIAS DIRECTIVAS

- 5.1. Introducción
- 5.2. Feedback 360º

- 5.3. Coaching
- 5.4. Mentoring
- 5.5. Outdoor Training
- 5.6. Workshop Training

## AFRONTAR CONFLICTOS LABORALES

### OBJETIVOS

- Distinguir entre los distintos tipos de conflictos.
- Fomentar un nivel adecuado de conflictos positivos como medio para mejorar la productividad y el rendimiento.
- Solventar los conflictos negativos.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

- 1.1. Qué es el conflicto
- 1.2. ¿Se debe entender el conflicto como una amenaza?
- 1.3. Tipos de conflicto
- 1.4. Situaciones proclives al conflicto

#### 2. EL CONFLICTO POSITIVO O FUNCIONAL

- 2.1. Introducción
- 2.2. Técnicas para potenciar el conflicto como oportunidad

#### 3. EL CONFLICTO NEGATIVO O DISFUNCIONAL

- 3.1. Introducción
- 3.2. Cuando el conflicto se personaliza

#### 4. AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

- 4.1. Postura personal ante el conflicto
- 4.2. Métodos de afrontamiento de conflictos

#### 5. CONCLUSIONES E IDEAS CLAVE

## TOMA DE DECISIONES

### OBJETIVOS

- Incidir en la importancia de la toma de decisiones en la función directiva.
- Distinguir entre los diferentes tipos de decisiones de gestión y las variables que inciden en la toma de decisiones.
- Conocer los principales modelos que explican la toma de decisiones.
- Conocer las diferencias, ventajas y desventajas, de la toma de decisiones individual frente a la toma de decisión en grupo.
- Describir algunas corrientes novedosas de liderazgo y toma de decisiones compartidas, como la Dirección Participativa o el Empoderamiento.
- Ver algunas diferencias culturales en la toma de decisiones y en la administración de la empresa, como es el caso de Japón.
- Repasar las principales técnicas de trabajo en grupo, algunas de las cuales permiten fomentar la participación y la creatividad.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. CONCEPTOS BÁSICOS

- 1.1. Importancia de la toma de decisiones.
- 1.2. Conceptos básicos.
- 1.3. El proceso de toma de decisiones.
- 1.4. Tipos de decisiones de gestión.
- 1.5. Variables que inciden en la toma de decisiones.
- 1.6. Modelo racional de toma de decisiones.
- 1.7. Otros modelos de toma de decisiones.

#### 2. TOMA DE DECISIONES

- 2.1. Dinámica de la toma de decisiones.
- 2.2. Toma de decisión individual.
- 2.3. Fases en la toma de decisión individual.
- 2.4. Toma de decisión en grupo.
- 2.5. Formas de tomar una decisión en grupo.
- 2.6. El consenso.
- 2.7. Seguimiento y control de las decisiones tomadas.
- 2.8. Dirección participativa.
- 2.9. Empowerment o empoderamiento.
- 2.10. Diferencias culturales.

#### 3. TÉCNICAS DE TRABAJO EN GRUPO

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Brainstorming o tormenta de ideas.
- 3.3. Grupo Nominal.
- 3.4. Delphi.
- 3.5. Phillips 6-6.
- 3.6. Técnicas para fomentar la participación.

## COMUNICACIÓN INTERNA

### OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una adecuada gestión de la comunicación interna en las organizaciones actuales como medio para alcanzar los objetivos empresariales.
- Conocer los instrumentos de comunicación más utilizados, así como saber diseñar un plan de comunicación interna, controlar los procesos de comunicación informal, etc.
- Describir las principales herramientas de comunicación interna: intranet, correo electrónico, portales de empleados, redes sociales corporativas, etc.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. COMUNICACIÓN

- 1.1. Introducción
- 1.2. Comunicación empresarial
- 1.3. Concepto de comunicación
- 1.4. Tipos de comunicación
- 1.5. Barreras y dificultades en la comunicación

#### 2. COMUNICACIÓN INTERNA

- 2.1. Importancia de la comunicación interna
- 2.2. Objetivos
- 2.3. Funciones
- 2.4. Comunicación descendiente
- 2.5. Comunicación ascendente
- 2.6. Comunicación horizontal
- 2.7. Comunicación transversal
- 2.8. Comunicación informal
- 2.9. Plan de comunicación interna
- 2.10. El encargado de la comunicación interna

#### 3. COMUNICACIÓN EN EL SIGLO XXI

- 3.1. Organizaciones multinacionales
- 3.2. Organizaciones virtuales
- 3.3. Teletrabajo
- 3.4. Correo electrónico
- 3.5. Intranet
- 3.6. Portales de empleados
- 3.7. Redes sociales corporativas