

Curso
**NEGOCIACIÓN Y
GESTIÓN DE CONFLICTOS**



ORATORIA
PEITHON

FORMANDO ORADORES

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Mejorar las habilidades comunicativas enfocadas a la gestión de conflictos.
- Dominar las técnicas de la escucha activa.
- Ser capaz de analizar un conflicto en su totalidad.
- Aprender a resolver, contener y prevenir conflictos.
- Obtener herramientas para la gestión de conflictos.

DURACIÓN DEL CURSO:

15 horas.

ÍNDICE

Día 1: Presentación del curso y comunicación.

- Presentación de los asistentes y el ponente.
- Presentación del curso.
- El concepto de comunicación.
- Barreras en la comunicación.
- Lenguaje verbal.
- Lenguaje no verbal.
- Lenguaje paraverbal.
- Preparación del mensaje.

Día 2: Escucha activa.

- Concepto y utilidad de la escucha activa.
- Predisposición psicológica para la escucha activa.
- Técnicas de la escucha activa.
 - Técnicas verbales.
 - Técnicas no verbales.
- Dinámica de la escucha a los tres oradores.
- Puesta en práctica de las técnicas.

Día 3: El conflicto.

- Definición de conflicto.
- Teoría de la perspectiva y el punto de vista de Ortega y Gasset.
- Análisis de los conflictos.
 - Causas.
 - Consecuencias.
 - Personas involucradas.
 - Contexto.
- Técnicas para prevenir futuros conflictos.
- Actitudes ante el conflicto.

Día 4: La negociación.

- Concepto de negociación.
- Utilidad de la negociación.
- Acciones requeridas durante el proceso de negociación.
 - Antes.
 - Durante.
 - Después.
- Dinámica Win-Win.
- Estilos de negociación.
- Planteamiento de objetivos y líneas rojas
- Actitudes y estado psicológico ante la negociación.

Día 5: Repaso del curso, actividades prácticas y evaluación.

- Repaso de lo aprendido a lo largo del curso.
- Role playing sobre negociación y análisis de conflictos.
- Lluvia de ideas de los participantes de lo mejor y lo peor del curso.
- Clausura y despedida.
- Evaluación formal.



ORATORIA PEITHON

FORMANDO ORADORES