



HABILIDADES BLANDAS PARA NEGOCIADORES FUERTES

Técnicas personales de negociación

Curso avalado por la Dirección de Extensión Universitaria
Universidad Central de Venezuela

Contenido

HABILIDADES BLANDAS PARA NEGOCIADORES FUERTES.....	2
Objetivos	2
Fundamentación	2
Dirigido a	4
Perfiles de ingreso y egreso de los participantes.....	4
Contenido.....	5
Perfil del docente	6
Estructura curricular por competencias	7
Estrategias de evaluación	8
Duración.....	8
Modalidad	8

HABILIDADES BLANDAS PARA NEGOCIADORES FUERTES

Objetivos

Objetivo general:

El objetivo del curso es exponer a los participantes a información, conceptos y modelos de comunicación necesarios para generar y realizar mejores negociaciones, con base en el conocimiento y utilización de las habilidades personales¹, como elemento potenciador de las habilidades técnicas² de negociación.

Objetivos específicos:

- Comprender la importancia de las habilidades comunicacionales en el proceso de negociación.
- Identificar y evaluar las habilidades personales de conversación propias y de otros negociadores.
- Entender las estrategias para mejorar las habilidades personales de comunicación.
- Aplicar las habilidades personales para mejorar el desarrollo de las negociaciones.
- Identificar las fortalezas y debilidades comunicacionales de los equipos de negociación.
- Observar las habilidades de liderazgo que influyen en la negociación a través de la comunicación efectiva.
- Mejorar las habilidades para relacionarse efectivamente y lograr mejores acuerdos en las negociaciones.

Fundamentación

Si bien la imagen estereotipada de un negociador fuerte suele asociarse con una postura firme e inamovible, la realidad del éxito en la negociación reside en un enfoque más integral que combina la contundencia con la inteligencia emocional y la capacidad de comunicación efectiva. Es en este punto donde radica la importancia del curso "Habilidades blandas para negociadores fuertes".

Más allá de la rigidez:

En el mundo actual de las negociaciones, la rigidez y la inflexibilidad suelen ser contraproducentes. Los negociadores más exitosos son aquellos que comprenden que la colaboración, la empatía y la capacidad de construir relaciones sólidas son elementos esenciales para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos.

¹ Habilidades personales: *soft skills* o habilidades "blandas"

² Habilidades técnicas: *hard skills* o habilidades "duras"

El poder de las habilidades blandas:

Las habilidades blandas, también conocidas como "soft skills", son aquellas capacidades interpersonales que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva con los demás. En el contexto de la negociación, estas habilidades son fundamentales para:

- **Construir confianza y rapport:** Un negociador con habilidades blandas puede establecer relaciones de confianza con las demás partes, creando un ambiente propicio para la colaboración y el entendimiento mutuo.
- **Escuchar activamente:** La escucha activa permite comprender las necesidades, intereses y prioridades de la otra parte, lo que facilita la identificación de soluciones que satisfagan a todos.
- **Comunicarse de manera clara y persuasiva:** Un negociador efectivo sabe expresar sus ideas de manera clara y concisa, utilizando argumentos convincentes para respaldar su posición.
- **Gestionar las emociones:** Las negociaciones pueden ser situaciones emocionalmente intensas. Un negociador con habilidades blandas puede mantener la calma, controlar sus emociones y manejar los conflictos de manera constructiva.
- **Adaptarse a diferentes estilos de negociación:** Los negociadores provienen de diversos entornos y culturas, con diferentes estilos de comunicación y negociación. La flexibilidad y la capacidad de adaptación son esenciales para navegar por estas diferencias y encontrar puntos en común.

Desarrollando negociadores completos:

El curso "Habilidades blandas para negociadores fuertes" busca complementar las habilidades técnicas de negociación y potenciarlas, no reemplazarlas. Al desarrollar sus habilidades blandas, los participantes podrán:

- **Fortalecer su capacidad de influencia y persuasión.**
- **Mejorar sus resultados en las negociaciones.**
- **Construir relaciones duraderas y de confianza con sus contrapartes.**
- **Convertirse en negociadores más versátiles y adaptables.**
- **Elevar su inteligencia emocional y su capacidad de liderazgo.**

Este curso va más allá de la imagen del negociador inflexible, ofreciendo a los participantes las herramientas necesarias para convertirse en negociadores integrales, capaces de alcanzar sus objetivos mediante la colaboración, la inteligencia emocional y la comunicación efectiva.

Dirigido a

- Negociadores experimentados, profesionales que requieran negociar constantemente.
- Público general, especialmente a gerentes y ejecutivos, líderes, empresarios y emprendedores, asesores comerciales y representantes de ventas, padres, estudiantes universitarios.
- Quienes deseen mejorar sus habilidades de negociación en cualquier ámbito, especialmente a negociadores de todos los niveles, profesionales y empíricos, empresarios, directivos, emprendedores, gerentes y profesionales
- Personas que tengan posiciones de autoridad, roles comerciales, de atención al cliente o similares.
- Quienes desean elevar sus habilidades de liderazgo a través de mejorar su capacidad de comunicación.
- Quienes desean mejorar sus habilidades para relacionarse efectivamente, para lograr mejores acuerdos y generar mejores resultados.
- Preferiblemente, quienes hayan realizado el curso “Cómo negociar para triunfar”.

Perfiles de ingreso y egreso de los participantes

Perfil de ingreso:

- Individuos que desean adquirir herramientas y metodologías para optimizar sus procesos de negociación.
- Personas con experiencia y habilidades desarrolladas empíricamente, que buscan mejorar sus resultados en su vida personal y profesional.
- Profesionales de diversos ámbitos que negocian con regularidad, como gerentes, ejecutivos, líderes, emprendedores, asesores comerciales, representantes de ventas, padres y estudiantes universitarios.
- Personas con:
 - Interés en desarrollar habilidades de negociación efectivas para alcanzar sus objetivos.
 - Disposición para aprender nuevas técnicas y metodologías de negociación.
 - Capacidad para analizar situaciones complejas y tomar decisiones estratégicas.
 - Habilidades de comunicación e interacción interpersonal.
 - Actitud proactiva y orientada a la consecución de resultados.
- Negociadores experimentados, profesionales y empíricos.
- Empresarios, directivos, emprendedores, gerentes y profesionales.
- Asesores comerciales y representantes de ventas.
- Padres y estudiantes universitarios.
- Personas que deseen mejorar sus habilidades de negociación en cualquier ámbito.
- Personas que tengan posiciones de autoridad, roles comerciales, de atención al cliente o similares.
- Personas que deseen elevar sus habilidades de liderazgo a través de la comunicación.
- Personas que deseen mejorar sus habilidades para relacionarse efectivamente y lograr mejores acuerdos.

Perfil de egreso:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en capacidad de:

- Comprender la importancia de las habilidades comunicacionales en el proceso de negociación.
- Identificar y evaluar las habilidades personales de conversación propias y de otros negociadores.
- Desarrollar estrategias para mejorar las habilidades personales de comunicación.
- Aplicar las habilidades blandas para mejorar la comunicación en las negociaciones.
- Identificar las fortalezas y debilidades comunicacionales de los equipos de negociación.
- Desarrollar habilidades de liderazgo a través de la comunicación efectiva.
- Mejorar las habilidades para relacionarse efectivamente y lograr mejores acuerdos en las negociaciones.
- Negociar de manera más efectiva, utilizando las habilidades blandas para construir relaciones de confianza, escuchar activamente, comunicarse de manera clara y persuasiva, manejar las emociones y adaptarse a diferentes estilos de negociación.
- Alcanzar sus objetivos de negociación de manera más eficiente y satisfactoria para todas las partes involucradas.
- Convertirse en negociadores más completos, versátiles y adaptables a diferentes entornos y culturas de negociación.
- Elevar su inteligencia emocional y su capacidad de liderazgo, aplicando las habilidades blandas en diferentes ámbitos de su vida personal y profesional.

El curso "Habilidades blandas para negociadores fuertes" le dará a los participantes la información que necesitan para desarrollar las competencias necesarias para convertirse en negociadores integrales, capaces de alcanzar el éxito en cualquier tipo de negociación.

Contenido

El contenido del taller contempla cuatro habilidades personales, necesarias para realizar conversaciones efectivas, desglosándolas para entenderlas por separado; e integrándolas para utilizarlas conscientemente en los procesos de negociación, con la finalidad de obtener mejores resultados.

1. La comunicación en la negociación

- a. El rol de los negociadores: el comunicador
- b. Habilidades personales: comunicacionales
- c. La comunicación en las etapas de la negociación (modelo Harvard)

2. Crear las condiciones para una comunicación efectiva

- a. La influencia y la inteligencia emocional
- b. La relación, la confianza y la negociación
- c. Generación de *rapport*

3. Observación consciente

- a. La negociación: aquí y ahora responsable
- b. Lenguaje corporal: atención, mitos y realidades
- c. Observar más allá de lo que se ve

-
4. **Escucha activa**
 - a. Oír con los oídos, escuchar con todos los sentidos
 - b. De la escucha activa a la atención plena
 - c. Escuchar para entender y proponer, no para responder
 5. **Preguntas inteligentes**
 - a. Tipos de preguntas
 - b. Romper esquemas
 - c. Creando a partir de la pregunta
 6. **Coherencia comunicacional: estructura de la argumentación**
 - a. El líder y la comunicación
 - b. El líder en la negociación
 - c. El líder en el conflicto
 7. **Integración de habilidades**
 - a. La estrategia comunicacional
 - b. La comunicación individual y en equipo
 - c. El negociador influyente

Perfil del docente

Noel Enrique Martínez

Cuenta con una sólida formación en negociación, avalada por su experiencia académica y profesional.

A nivel académico, se ha preparado en las excelentes instituciones cursando programas de alto nivel: Diplomado en Negociación Estratégica (IESA-2014), curso de Negociación desigual (ICAE), diplomado en Negociación, liderazgo e Influencia (*Massachusetts Institute of Technology* - MIT-2020). A la vez de una destacada y robusta experiencia profesional, desempeñándose en cargos de alta gerencia donde la negociación ha sido fundamental para su éxito.

En el ámbito profesional, Trabajó con las Fuerzas Especiales del Ejército de los Estados Unidos, donde desarrolló habilidades de negociación bajo presión. Ha sido consultor de programas de responsabilidad social empresarial y en procesos de transformación gerencial, donde ha utilizado la negociación para alcanzar acuerdos y colaboraciones. También ha asesorado procesos de negociación a nivel privado y público de manera exitosa.

En el campo docente, acumula más de 25 años de experiencia como formador en liderazgo, gerencia, coaching, negociación, entre otros. ha sido profesor de negociación en el IESA, el Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA), la UCV y en la Escuela Superior de la Universidad Marítima del Caribe.

Entrenador de coaching certificado como Master Coaching Trainer. Formado en Coaching Profesional, Organizacional, de Liderazgo y Neurolingüístico. Cocreador de la certificación en coaching organizacional y liderazgo de HCN World. También está certificado como promotor de bienestar y psicología positiva, practicante de Hipnoterapia Ericksoniana y Neurociencia aplicada a la educación.

Esta amplia formación en negociación, sumada a su experiencia práctica, lo convierten en un experto en la materia y en la persona ideal para guiar a los participantes del curso hacia el éxito en sus negociaciones.

Estructura curricular por competencias

Competencias genéricas:

- **Comunicación efectiva:**
 - Expresarse de manera clara, concisa y persuasiva, tanto oralmente como por escrito.
 - Escuchar atentamente y comprender las ideas y perspectivas de los demás.
 - Adaptar el estilo de comunicación a la audiencia y al contexto.
- **Pensamiento crítico:**
 - Analizar situaciones de manera objetiva y sistemática.
 - Identificar y evaluar la información relevante.
 - Formular preguntas y soluciones creativas.
- **Trabajo en equipo:**
 - Colaborar de manera efectiva con otros para alcanzar objetivos comunes.
 - Compartir responsabilidades y tomar decisiones en conjunto.
 - Gestionar conflictos de manera constructiva.
- **Resolución de problemas:**
 - Identificar y definir problemas de manera clara y precisa.
 - Generar alternativas de solución y evaluar sus pros y contras.
 - Implementar la solución elegida y evaluar su efectividad.
- **Adaptabilidad y flexibilidad:**
 - Adaptarse a cambios inesperados y situaciones nuevas.
 - Ser flexible y abierto a diferentes ideas y perspectivas.
 - Manejar el estrés y la presión de manera efectiva.

Competencias específicas:

- **Comprensión de las habilidades blandas en la negociación:**
 - Definir y explicar las habilidades blandas y su importancia en la negociación.
 - Identificar las habilidades blandas clave para un negociador exitoso.
 - Comprender cómo las habilidades blandas pueden potenciar las habilidades técnicas de negociación.
- **Autoconocimiento y evaluación de las habilidades blandas:**
 - Identificar las propias fortalezas y debilidades en cuanto a las habilidades blandas.
 - Evaluar el nivel de efectividad en la aplicación de las habilidades blandas en las negociaciones.
 - Desarrollar un plan de acción para mejorar las habilidades blandas.

-
- **Habilidades de comunicación interpersonal en la negociación:**
 - Escucha activa y empática.
 - Comunicación verbal y no verbal efectiva.
 - Manejo de las emociones propias y ajenas.
 - Resolución de conflictos y construcción de acuerdos.
 - **Habilidades de influencia y persuasión:**
 - Técnicas de argumentación y negociación efectivas.
 - Manejo de objeciones y resistencias.
 - Construcción de relaciones de confianza y *rapport*.
 - Comunicación persuasiva y asertiva.
 - **Negociación colaborativa y basada en intereses:**
 - Identificación de intereses y necesidades de las partes involucradas.
 - Búsqueda de soluciones creativas que beneficien a todas las partes.
 - Manejo de diferencias culturales y estilos de negociación.
 - Alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Estrategias de evaluación

Por la naturaleza del curso no se requieren estrategias de evaluación.

Se espera la participación activa de los alumnos durante las 30 horas del curso, especialmente en las actividades prácticas. Se requerirá que se alcance un mínimo de 80% de asistencia.

Duración

12 horas en una jornada o en dos medias jornadas.

Modalidad

Puede realizarse en cualquiera de las siguientes dos modalidades:

- Presencial
- Virtual