

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

CÓDIGO

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>DURACIÓN</b>	12 horas	<b>LUGAR</b>	<a href="http://navieros.gamelearn.net">http://navieros.gamelearn.net</a>			
<b>CUPO MÁXIMO</b>	20 personas	<b>TRAILER</b>	<a href="http://vimeo.com/1320969">http://vimeo.com/1320969</a>			
<b>DIRIGIDO A</b>	Personal de la Administración General, Foral, Local, sus OAAA e Institucional del País Vasco.	<b>CRITERIOS DE SELECCIÓN</b>	Personas que tienen que estar negociando en su puesto de trabajo.			
<b>REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS</b>	<b>Internet, audio y flash 9.0</b> Si no tiene la versión de Flash le enviaremos la dirección para descargarla.					
<b>TUTORÍAS</b>	Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma.</li> <li>➤ Atender consultas:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• dar respuesta en 24 horas</li> </ul> </li> <li>➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje</li> </ul>					
<b>MES</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	<b>ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD</b>	<b>VºBº ADMÓN. GENERAL</b>	<b>AVISO BAJAS</b>	<b>EXAMEN *</b>
Marzo	1 marzo	21 marzo	1 de febrero	Del 4 al 8 de febrero	1 y 4 de marzo	21 de marzo
Mayo	2 de mayo	22 de mayo	4 de abril	Del 8 al 12 de abril	2 y 3 de mayo	22 de mayo
Octubre	1 de octubre	22 de octubre	6 de septiembre	Del 9 al 13 de septiembre	1 y 2 de octubre	21 de octubre
Noviembre	4 de noviembre	22 de noviembre	4 de octubre	Del 7 al 11 de octubre	4 y 5 de noviembre	22 de noviembre

\* El examen lo recibirá en su correo electrónico a las 9:00 de la mañana

### QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	Aprender a desarrollar la capacidad negociadora para afrontar con éxito la resolución de conflictos y la negociación en distintos contextos.
<b>COMPETENCIAS</b>	Al finalizar la acción formativa el alumnado será capaz de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un modelo estructurado para aplicar en cualquier negociación</li> <li>- Comprender los factores clave de una negociación efectiva</li> <li>- Reconocer y evitar las trampas y tácticas en una negociación</li> <li>- Utilizar la creatividad para generar alternativas y mejorar los acuerdos</li> <li>- Conseguir el mejor trato posible, alcanzando nuestros objetivos y manteniendo relaciones a largo plazo</li> <li>- Practicar técnicas de negociación y resolución de conflictos</li> <li>- Proveer de herramientas, tácticas y estrategias útiles para conseguir acuerdos mutuamente beneficiosos</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	“Navieros” es un curso online interactivo para el desarrollo de la práctica de las habilidades de negociación y resolución de conflictos que adopta la forma de videojuego. Este curso se sustenta en cuatro herramientas metodológicas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La aventura gráfica permite pasearse por las calles de la Venecia medieval con un enorme grado de interacción. Los escenarios y personajes ofrecen</li> </ol>

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

información necesaria para afrontar con éxito las distintas negociaciones del curso.

- El juego de estrategia permite tomar decisiones empresariales para hacer crecer su negocio de comercio marítimo. En función de los recursos que el jugador sea capaz de conseguir a través de sus negociaciones tendrá la capacidad para comprar barcos y establecer rutas comerciales
- El mentor ofrece 9 lecciones magistrales, de 6 minutos de duración, diseñadas para poder superar las distintas negociaciones.
- el simulador de negociación ofrece la oportunidad de aprender a negociar practicando y sin riesgo, a medida que se superan retos en los que hay que decidir estrategias de negociación y construir propuestas que resuelvan las distintas situaciones planteadas.

## PROGRAMA Y EVALUACIÓN

### METODOLOGÍA

Curso de autoformación **on-line** combinando teoría y práctica intercaladas a lo largo de todo el curso. Después de las lecciones del mentor hay que resolver un **caso práctico** por cada uno de los módulos. El alumno/a tiene que hacer la negociación más adecuada para poder ir avanzando en el juego. Es decir, hay que buscar la mejor solución posible para ambas partes. A través del **feedback** el alumnado es capaz de descubrir sus errores y aprender de sus decisiones estratégicas.

### PROGRAMA

#### Módulo I

- Herramientas para la preparación y planificación estratégica de la negociación
- Sistemas de fases, con objetivos diferenciados, que permiten orientar con mayor precisión la negociación y construir propuestas más efectivas y beneficiosas.
- Los fundamentos de la negociación; satisfacción de intereses y construcción de relaciones a largo plazo.
- Trucos para mejorar la confianza entre las dos partes.
- Errores más comunes entre los negociadores noveles. Cómo evitarlos.

#### Módulo II

- Claves del poder relativo en la negociación
- Técnicas para incrementar nuestro poder en una negociación
- Definición de los objetivos para la negociación
- El efecto de los intereses "cambiantes". Cómo evitarlo.
- Estrategias para la detección de intereses y la obtención de información
- Cómo garantizar el éxito de una propuesta

#### Módulo III

- La negociación basada en intereses
- Cómo convertir una negociación competitiva en un juego cooperativo
- El enfoque de la abundancia vs. el enfoque de la escasez
- Cómo aumentar las posibilidades de aceptación de una propuesta
- Variables: el secreto de los mejores negocios del mundo. Estrategias para flexibilizar la negociación
- Cómo manejar variables "mágicas" para ampliar el pastel y conseguir acuerdos mutuamente "muy" beneficiosos.

#### Módulo IV

- Técnicas para la fase de cesiones y concesiones
- Cómo definir un soporte que favorezca nuestros intereses.
- El uso de criterios objetivos para cuantificar acuerdos y proporcionar solidez a nuestras propuestas
- Estrategia de variables. Cómo utilizar las variables en la fase de regateo
- Establecimiento de márgenes de maniobra
- 6 herramientas clave para la gestión de las cesiones

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

### Módulo V

- Preparación y planificación estratégica de la negociación
- Cómo utilizar el formulario de preparación y las listas de verificación
- El manejo de las amenazas
- Tácticas de presión y contramedidas
- Las claves de la comunicación en la negociación. Cómo manejar la influencia en la presentación de la propuesta.

### Módulo VI

- Repaso y aplicación integral de los contenidos desarrollados a lo largo del curso

### EVALUACIÓN

- El **objetivo** de la evaluación tiene como finalidad comprobar el grado en el que los asistentes al módulo han alcanzado los objetivos y han adquirido las competencias planteadas en los puntos anteriores.

- **Métodos** de evaluación:

1. Seis **casos prácticos** que nos ofrece el simulador de negociación y que validará el grado de adquisición de los contenidos teóricos del curso. Se dará por aprobado siempre que se resuelvan satisfactoriamente las situaciones planteadas. Es decir, hay que buscar la negociación más adecuada para ambas partes (existe más de una solución posible). El simulador nos dejará avanzar si estamos negociando bien o nos dará retroalimentación para que podamos negociar mejor.
2. Una **prueba de aprovechamiento**; será un test on-line de 15 preguntas y con 4 alternativas de respuesta. El test lo recibirá en su correo electrónico el último día del curso y podrá hacerlo de 9:00 a 9:30 de la mañana.

### VALORACION CURSO

➤ Encuesta online de satisfacción del alumnado:

- recibirá una encuesta anónima por correo electrónico una vez que finalice el curso.

### CERTIFICADO

Requisitos a cumplir para lograr el **Certificado de aprovechamiento**:

- Superar los 4 primeros casos (asistencia y actividades)
- Superar la prueba de aprovechamiento, al menos, 8 preguntas correctas.

El IVAP remitirá los certificados del curso a la Dirección de Servicios o similares.

### PRECIO

**144€**

Orden de 18 de julio de 2007, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública por la que se fijan los precios públicos de las actividades que prestan los diferentes servicios en que se estructura el IVAP. (BOPV de 5 de septiembre de 2007; N° 171).

### NOTA

En caso de necesitar **asistencia**:

- [dudas@gamelearn.es](mailto:dudas@gamelearn.es)
- Si quiere que le atiendan por teléfono solicítelo en la misma dirección

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

KODEA

### INFORMAZIO OROKORRA

**IRAUPENA** 12 ordu **LEKUA** <http://navieros.gamelearn.net>

**IKASLE KOPURUA** 20 gehienez **TRAILER** <http://vimeo.com/1320969>

**HARTZAILEAK** Administrazio orokorreko, foru-eta-toki-administrazioko eta Euskadiko erakunde autonomoetako eta instituzioetako langileak **HAUTATZE-IRIZPIDEAK** Bere lanpostuagatik negoziazio lanetan ibiliko dena.

**EZINBESTEKO BETEKIZUN** **Interneta, audioa eta flash 9.0**  
**TEKNIKOAK** Flash bertsioa ez baduzu deskargatzeko helbidea bidaliko dizugu

Ikastaroan zehar, tutoreak zeregin hauek izango ditu:

- TUTORETZA**
- Posta elektronikora, ikasleentzako ongiatorri-mezu bat bidaltzea
  - Kontsultei erantzutea:
    - 24 orduko epean erantzutea
  - Ikasle-prozesuaren jarraipena eta ebaluaketa

HILABETEA	HASIERA	AMAIERA	ESKATZEKO AZKEN EGUNA	ONIRITZI EPEA	BAJEN ABISUA	AZTERKETA*
Martxoa	Martxoak 1	Martxoak 21	Otsailak 1	Otsailak 4tik 8ra	Martxoak 1 eta 4	Martxoak 21
Maiatza	Maiatzak 2	Maiatzak 22	Apirilak 4	Apirilak 8tik 12ra	Maiatzak 2 eta 3	Maiatzak 22
Urria	Urriak 1	Urriak 22	Irailak 6	Irailak 9tik 13ra	Urriak 1 eta 2	Urriak 21
Azaroa	Azaroak 4	Azaroak 22	Urriak 4	Urriak 7tik 11ra	Azaroak 4 eta 5	Azaroak 22

\* Azterketa goizeko 9:00tan jasoko duzu posta elektronikoz bidez

### ZER LORTU NAHI DEN

**HELBURU OROKORRAK** Negoziatzen ikastea, tirabirak eta negoziazioak ondo ebazteko, hainbat kontestutan.

- GAITASUNAK**
- Ikastaroa amaitzen denerako, ikaslea gai izangoda honakoetarako:
- Edozein negoziatzean erabiltzeko moduko eredu egituratu bat osatzeko
  - Ondo negoziatzeko giltzarriak zein diren ulertzeko.
  - Negoziaketako tranpei antza ematen jakiteko eta sahiesteko.
  - Sormena erabiltzeko gai, mahai gainean beste aukera batzuk jartzeko eta akordio hobeak lortzeko.
  - Ahalik eta hitzarmenik onena lortzeko gai, gure helburuak lortzearen eta harremanak luzerako gordetzearen.
  - Negoziatzeko eta gatazkak ebazteko teknikak praktikatzeko.
  - Denon mesederako akordioak lortzeko moduko tresna, taktika eta estrategiak erabiltzeko gai.

**DESKRIBAPENA** "Navieros" on-line ikastaro bat da, interaktiboa. Negoziatzen eta gatazkak ebazten ikasteko balio du eta bideo-joko baten itxura dauka.  
Oinarrian, metodologiaren aldetik, ikastaro honek lau tresna darabiltza:  
5. Abentura grafiko bat da. Erdi Aroko Veneziako kaleetan barrena ibiliko zara, batzuekin eta besteekin etengabe interaktuatuz. Ikastaroko negoziazioak zuzen

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

bideratzeko beharrezko informazioa eszenatokiek eta pertsonaiek emango dizute.

6. Estrategia-jokoa denez, enpresa-arloko erabakirik ere hartu ahal duzu, itsasoko zure merkataritza-negozioa handitzeko. Negoziazoetan zer lortzen duzun gorabeheran, itsasontziak erosteko eta merkataritza-itsasbide berriak zabaltzeko aukera izango duzu.
7. Irakasleak 9 eskola emango dizkizu, bakoitza 6 minutukoa, negoziazioak gainditu ahal izateko.
8. Negoziazio-simulatzailerak erabiliz, hainbat desafio izango dugu. Zein negoziazio-estrategia erabili erabakiz eta aurrera egiteko proposamenak eraikiz, negoziatzen ikasteko aukera izango dugu, arriskurik gabe, praktikaren praktikaz.

### PROGRAMA ETA EBALUAZIOA

#### METODOLOGIA

**On-line** prestakuntza-ikastaroa. Ikastaro osoan zehar tarteka teoria eta praktika erabili beharko dira. Ikakaslearen eskolak entzun ondoren, modulu bakoitzeko **kasu praktikoa** bat ebatzi beharko da. Ahalik eta negoziatzaile onena egin beharko duzu, jokoan aurrera egiteko. Hau da, bi aldeetarako ahalik eta konponbiderik egokiena aurkitu beharko duzu. Feedback-a erabiliz, akatsak non dauden ikuskiten ikasiko duzu, eta hartzen dituzun erabaki estrategikoetatik ere ikasiko duzu.

#### PROGRAMA

##### I. modulua

- Negoziatzailearen estrategia prestatzeko eta planifikatzeko tresnak.
- Fase-sistemak, helburu diferentziatuak jarrita, negoziatzailearen zehatzago bideratu ahal izateko eta proposamen eraginkorragoak eta onuragarriagoak egin ahal izateko.
- Negoziatzailearen funtsak; interesak asebetetzea eta epe luzerako harremanak eraikitzea.
- Alde biko arteko konfidantza hobetzeko trukatxoak.
- Negoziatzaile hasiberrien akatsik arruntenak. Nola ebitatu.

##### II. modulua

- Negoziatzailearen, botere erlatiboaren giltzarriak.
- Negoziatzailearen gure boterea areagotzeko teknikak.
- Negoziatzailearen helburuak definitzea
- Interes "aldagarrien" eragina. Nola ebitatu.
- Interesei antzemateko eta informazioa lortzeko estrategiak.
- Nola bermatu proposamen baten arrakasta.

##### III. modulua

- Interesetan oinarritutako negoziatzailearen.
- Negoziatzailearen lehiazarria lankidetzaren joko bihurtu nahi?
- Bi ikuspuntu aurrez aurre: ugaritasuna vs. eskasia.
- Zer egin aukera gehiago egon dadin gure proposamena onar dezaten.
- Aldagaiak: munduko negoziatzailearen onenaren sekretua. Negoziatzailearen malgutzeko estrategiak.
- Nola erabili aldagai "magikoak", banatzeko dagoen opila handiagotzeko eta biezako "oso" akordio onuragarriak lortzeko.

##### IV. modulua

- Lagapenen eta emakiden faserako teknikak.
- Nola definitu gure interesen aldeko euskarri bat.
- Akordioak kuantifikatzeko eta gure proposamenei sendotasuna emateko irizpide objektiboak erabiltzea.
- Aldagaien estrategia. Erregateo-garaian nola erabili aldagaiak.
- Maniabrako tartekak jartzea.

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	On-line
IDIOMA:	Castellano

## NEGOCIACIÓN

- Lagapenak kudeatzeko 6 tresna giltzarriko.
- V. modulua.
- Negoziaziorako estrategia prestatzea eta planifikatzea.
  - Nola erabili prestakuntzako formularioa eta egiaztapen-zerrendak.
  - Nola maneiatu mehatxuak.
  - Presio-taktikak eta erantzuteko neurriak.
  - Komunikazioaren giltzarriak negoziazioan. Proposamenik aurkeztu behar dugunean, nola erabil eragiteko ahalmena.
- VI. modulua.
- Ikastaroan garatutako edukiak errepatatzea eta osorik aplikatzea.

### EBALUAKETA

- Ebaluaketaren **helburua** da ikustea ea moduluko ikasleek zenbateraino lortu dituzten helburuak eta zenbateraino lortu dituzten aurreko puntuetan jarritako gaitasunak.
- Ebaluaketa-**metodoak**:
  1. Negoziazio-simulatzailerak sei **kasu praktikoa** eskainiko dizkigu, ikastaroko eduki teorikoak zenbateraino ikasi ditugun balioesteko. Azaldutako egoerak ondo konponduz gero, gainditua lortuko duzue. Hau da, bi aldeetarako negoziatorik egokiena aurkitu behar da (aukeran, koponbide bat baino gehiago dago). Ondo negoziatzen ari bagara, simulatzailerak aurrera egiten utziko digu, eta, bestela, argibide gehiago emango dizkigu, hobeto negoziatzeko.
  2. Test moduko **aprobetxamendu-proba** bat. 15 galdera, galdera bakoitzerako aukeran 4 erantzun, on-line egiteko, ikastaroaren amaieran. Azterketa zure posta elektronikoan jasoko duzu ikastaroko azken egunean, eta goizeko 9:00tatik 9:30ra egin ahal izango duzu.

### IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Ikasleen gogo-betetzea neurtzeko on-line inkesta:
  - Inkesta anonimoa jasoko duzu posta elektronikoan ikastaroa amaitzen duzunean.

### ZIURTAGIRIA

- Aprobetxamendu-egiaztatzea** lortzeko **bete beharreko baldintzak**:
- Ikastaroko lehenengo 4 kasuak gainditzea (bertaratzea eta jarduerak)
  - Aprobetxamendu-proba gainditzea: gutxienez, 8 erantzun zuzen

IVAPek bidaliko ditu ziurtagiriak zerbitzu-zuzendaritzetara edo antzekoetara.

### PREZIOA

**144€**  
Agindua, 2007ko uztailaren 18koa, Ogasun eta Herri Administrazioaren sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak zerbitzuek betetzen dituzten jardueren prezio publikoak finkatzen dituena. (EHAA – 2007ko irailaren 5koa; 171zk.)

### OHARRAK

- Laguntzarik behar baduzu:
- Idatzi hurrengo helbidera [dudas@gamelearn.net](mailto:dudas@gamelearn.net)
  - Telfonoz laguntza jaso nahi baduzu idatzi helbidera eta egin zure eskaera