

AREA FORMATIVA:	Organización, recursos humanos y calidad de servicio
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano



NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (*Merchants*)

CÓDIGO 2019-41-14-1

INFORMACIÓN GENERAL

DURACIÓN 10 horas **CUPO MÁXIMO** 20 personas

ACCESO CURSO <https://merchants.gamelearn.io> **ACCESO PLATAFORMA** <http://students-platform.gamelearn.io>

DIRIGIDO A Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

REQUISITOS

- Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a.
- Para personas de la Administración General: Cuenta de correo electrónico con posibilidad de envío y recepción de correos desde/hacia servidores de correo ajenos a la red corporativa. No serán válidas, aquellas que sólo puedan enviar y recibir mensajes dentro de la red corporativa.

REQUISITOS TÉCNICOS

SOFTWARE:

- Windows XP o superior y conexión a Internet
- Navegador: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox, Google Chrome o Safari
- Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)
- 2GB de memoria RAM

HARDWARE:

- PC Pentium III o superior
- Tarjeta de sonido
- Conexión a Internet de banda ancha (recomendado mínimo ADSL 3Mbps)

TUTORÍAS

Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:

- Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado
- Atender consultas:
 - dar respuesta en 24 horas
- Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje

MES	INICIO	FIN	ADMINISTRACIÓN GENERAL		OTRAS ADMINISTRACIONES	AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula)
			ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	vºBº	ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	
MARZO	4 marzo	15 marzo	4 febrero	Del 5 al 8 febrero	8 de febrero	Hasta el 1 marzo

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES Aprender a desarrollar la capacidad negociadora para afrontar con éxito la resolución de conflictos y la negociación en distintos contextos.

COMPETENCIAS Gracias al simulador se consigue un aprendizaje efectivo de las habilidades para trabajar. El alumnado pone a prueba su creatividad y sus capacidades de negociación al mismo tiempo que desarrolla una mentalidad orientada a la colaboración a largo plazo y descubre su influencia e impacto en los resultados de su trabajo.

DESCRIPCIÓN "Merchants" es un curso online de negociación y gestión de conflictos en formato videojuego en el que aprenderás y pondrás en práctica estrategias, técnicas y herramientas para desarrollar y mejorar tus habilidades de negociación y gestión de conflictos.

- Construye confianza y potencia tus habilidades enfrentándote a 6 casos de negociación reales
- Entiende la importancia de conocer los intereses de la otra parte
- Desarrolla técnicas para incrementar tu poder de negociación y crear alianzas de



AREA FORMATIVA:	Organización, recursos humanos y calidad de servicio
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (*Merchants*)

éxito a largo plazo

- Conoce las claves para preparar y comunicar una propuesta eficazmente
- Pone en práctica herramientas para incrementar los beneficios de un acuerdo

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA

La metodología *game based learning* combina estos 3 elementos:

- Contenidos de calidad, con un enfoque eminentemente práctico, útil y directamente aplicable al puesto de trabajo
- Técnicas de gamificación, para convertir el aprendizaje en una experiencia diferente y divertida con el objetivo de generar *engagement* en el alumnado
- Un avanzado simulador que recrea situaciones reales de liderazgo para que el alumnado practique en un entorno seguro y sin estrés, al mismo tiempo que recibe feedback con áreas de mejora.

PROGRAMA

Módulo I: Comprender a la otra parte

Desarrolla las herramientas para la preparación y planificación estratégica de la negociación.

Caso: Solución de conflictos con cliente

- ✓ Los fundamentos de la negociación
- ✓ Claves para construir confianza
- ✓ Cómo evitar errores comunes

Módulo II: Información e intereses

Conoce las claves del poder relativo en la negociación y descubre cómo manejarlas.

Caso: Negociación de un acuerdo político

- ✓ Estrategias para obtener información
- ✓ Cómo definir objetivos e intereses

Módulo III: Flexibilidad

Aprende las estrategias para concentrarse en los intereses en vez de en las posiciones y alcanzar acuerdos win-win

Caso: Conseguir un préstamo

- ✓ Cómo enfocarse en intereses y no en posiciones
- ✓ Introducir "variables mágicas" para ampliar el pastel

Módulo IV: Criterios y procedimientos

Pon en práctica las técnicas necesarias para afrontar con garantías la fase de cesiones y concesiones de una negociación

Caso: Negociar un acuerdo de inversión conjunta

- ✓ Cómo definir el soporte para negociar
- ✓ Cómo utilizar las variables en la fase de regateo
- ✓ 6 reglas clave para la gestión de las cesiones

Módulo V: Comunicación

Aprende a escuchar a la otra parte y conocer sus intereses al mismo tiempo que desarrollas tu empatía

Caso: Negociación entre naciones soberanas

- ✓ Preparación y planificación estratégica
- ✓ Claves para comunicar y presentar tu propuesta

Módulo VI: Repaso

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

Caso: Contratación de un capitán

- ✓ Revisión y aplicación de todo lo aprendido

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.

- Método de evaluación: Seis **casos prácticos** que nos ofrece el simulador de negociación y que validará el grado de adquisición de los contenidos teóricos del curso.

AREA FORMATIVA:	Organización, recursos humanos y calidad de servicio
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano



NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (*Merchants*)

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.

VALORACION CURSO

Encuesta de satisfacción del alumnado.

A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.

CERTIFICADO

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

- Superar los 4 primeros casos (asistencia y actividades)

El **certificado digital** estará a su disposición una vez que reciba la notificación en su correo electrónico. Acceda a "Trámites con el IVAP" apartado "Certificaciones".

PRECIO

100€

NOTA

En caso de necesitar **asistencia técnica**:

- póngase en contacto con el CAU en el (945016) **440**
- de lunes a viernes de 08:00 a 20:00

Para consultas relacionadas con el **curso**:

- Portal de ayuda <https://gamelearn.zendesk.com/>
- Para enviar solicitud <https://gamelearn.zendesk.com/hc/es/requests/new>
- Si quiere que le atiendan por teléfono solicítelo en la misma dirección

Para consultas relacionadas con **temas administrativos**: prestakuntza@ivap.eus

