



THE NEGOTIATION CLUB

FORMACIÓN IN COMPANY

PRESENTACIÓN

Si entre sus responsabilidades está la de aportar a su organización una respuesta a alguna de las siguientes preguntas, tenemos una propuesta que hacerle:

- ¿Cómo lograr una relación más cooperativa con el cliente (tanto interno como externo)?
- ¿Cómo mejorar las habilidades esenciales de negociación de los miembros de la organización?
- ¿Cómo resolver problemas a través de la comunicación o la creatividad?
- ¿Cómo entender y superar situaciones conflictivas en el seno de los equipos que pueden deteriorar la relación?
- ¿Cómo definir una estrategia de negociación en negociaciones complejas?

Para resolver las anteriores preguntas en **The Negotiation Club** (<http://www.the-n-club.com>) diseñamos y desarrollamos Programas completos especializados en Negociación y Gestión de Conflictos adaptados a las necesidades de cada organización y con un especial énfasis en el entrenamiento de habilidades estratégicas, de comunicación y de resolución creativa de problemas.

Responsables de Proyectos y de Equipos, Responsables Comerciales y de Relaciones con Proveedores, especialistas en Recursos Humanos y otros muchos perfiles pueden desarrollar sus habilidades a través de nuestros Programas que son eficazmente adaptados a una problemática u objetivo concreto.

- ✓ Desarrollo de simulaciones adaptadas a la realidad de cada organización
- ✓ Adaptación en el número de horas, número de sesiones de trabajo...
- ✓ Metodología de entrenamiento presencial con apoyo de contenidos online (video-lecciones, píldoras formativas, encuentros por videoconferencia...)
- ✓ Integración en Programas de Desarrollo Profesional.
- ✓ Sesiones de Facilitación como apoyo a procesos de negociación en curso.

METODOLOGÍA

El método de los Programas propuestos por The Negotiation Club tienen que ver con dos conceptos básicos:

- ✓ **Aprender en el Contexto** y
- ✓ **Aprender por la Experiencia.**

Aprender en el Contexto: más allá del Role-Play tradicional, para que sean eficaces, los Programas requieren su tiempo y un entorno lo más cercano posible a



la problemática sobre el que se trabaja. Por ello y cuando es posible, los Programas de The Negotiation Club se desarrollan en contextos específicos y alejados de la realidad habitual del participante, contando con la participación de protagonistas reales de procesos de negociación en esos entornos.

Aprender por la Experiencia: no hay mejor manera de aprender que mediante la práctica. Es por esta razón por lo que la carga teórica (que siempre puede adquirirse con la literatura especializada) tiene muy poco peso en los Programas de The Negotiation Club. Prácticamente todo el tiempo los participantes son protagonistas y responsables de su propio aprendizaje, actuando el facilitador como un dinamizador que sugiere caminos por los que adentrarse.

PRODUCTOS

Aunque es habitual que los Programas se desarrollen a medida de las necesidades del cliente, en **The Negotiation Club** hemos diseñado y desarrollado tres formatos que pueden llevarse a cabo dentro de los Programas de Formación de las organizaciones:

- ✓ **Experiencias de Negociación:** procesos de inmersión en negociaciones complejas combinando trabajo en aula con encuentros fuera del aula.
- ✓ **Talleres de entrenamiento:** Programas en metodología presencial, online o mixta para una completa formación teórica-práctica en negociación y resolución de conflictos.
- ✓ **Seminarios prácticos:** Programas presenciales de corta duración centrados en una problemática determinada.

(Ver explicación detallada de cada formato al final del documento)

CLIENTES

Algunos clientes para los que se han desarrollado Programas Formativos en Negociación y Resolución de Conflictos: IKEA, Caser Seguros, ID Logistics, Accenture, Iberia, Arag, Andalucía Cultura (Junta de Andalucía), Extenda, CEOE Formación, La Salle International Graduate School, TeamLabs, Instituto de Estudios Cajasol...

RESPONSABLE ACADÉMICO

Ignacio Martínez Mayoral.

Actualmente, es fundador y facilitador en The Negotiation Club y Director del Programa Superior en Negociación Estratégica e Internacional en La Salle IGS.

Profesor de Negociación Internacional en el Master en Globalización y Negocios Internacionales. Instituto de Estudios Cajasol.



Profesor Dirección Estratégica: La búsqueda de la Excelencia Competitiva. Instituto Europeo de Posgrado.

Mediador Colaborador en Instituto Complutense de Mediación.

Miembro de IACM (internacional Association for Conflict Management), ha realizado diversos Programas de especialización en el PON (Program on Negotiation – Harvard Law School) y Kennedy Harvard School (Negotiation Teaching).

CONTACTO

Tf: 616402267

e-mail: ignacio@the-n-club.com

twitter: @ignaciommayoral

www.the-n-club.com



EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN

En **The Negotiation Club** hemos diseñado una experiencia innovadora para que el aprendizaje resulte efectivo y duradero.

Tomando **cuatro contextos reales**, que dan lugar a 4 experiencias, se abordan, mediante un proceso de inmersión, los diferentes dilemas a los que se enfrenta cualquier negociador.

Cuándo competir, cuándo cooperar, cómo crear valor, cómo superar bloqueos, la gestión de alianzas, el intercambio de información, la barrera de las emociones negativas... son sólo algunas de las claves que el participante irá descubriendo por sí mismo, con la ayuda de un facilitador experto, y que le llevarán a conducir, con mayor seguridad y convicción, sus negociaciones cotidianas.

Como en todo proceso de **negociación compleja**, donde hay múltiples intereses en juego, el desarrollo del caso no se limita a un solo y fugaz encuentro entre los negociadores sino que se utilizan diferentes medios (email, skype y otros) además de la negociación presencial con la que se culmina el proceso.

EXPERIENCIA 1 - RETROSPECTIVA

S.H., comisario de exposiciones, ha recibido el encargo por parte del Museo de Arte Contemporáneo de iniciar la puesta en marcha de una Muestra Retrospectiva del reputado fotógrafo experimental japonés Eikoh Hosoe. La tarea no será sencilla ya que la mayor parte de la obra original del artista se encuentra en manos de un coleccionista privado poco inclinado al préstamo de su colección y, en todo caso, imponiendo las condiciones más exigentes.

“**Retrospectiva**” recoge la experiencia de una negociación compleja de carácter bipartito, donde los participantes deberán identificar los asuntos negociables, diseñar un proceso efectivo de negociación y alcanzar acuerdos mutuamente aceptables.

Habilidades que se trabajan:

- ✓ Preparación estructurada del proceso de negociación
- ✓ Creación vs. Reclamación de valor
- ✓ Creatividad en la Resolución Conjunta de Problemas
- ✓ Desarrollo de relaciones a largo plazo

EXPERIENCIA 2 – EL GRAN MUSICAL



L.T., Productor, actor y representante de la compañía de Teatro XMUSIC, tiene el plan de poner en marcha la producción del musical Once en una conocida sala, con la participación de una estrella mediática. La negociación no se presume sencilla, entrando en juego intereses variados tanto propios como de los gerentes de la sala como de la estrella sobre la que recaerá el papel protagonista.

“El Gran Musical” plantea una negociación a tres bandas, negociación tripartita, donde los participantes tratarán de llegar a un acuerdo aceptable para todos, teniendo en cuenta un criterio objetivo e independiente.

Se propone trabajar en diferentes direcciones:

- ✓ Diseño de un proceso de negociación complejo
- ✓ Claves de la Negociación en representación de otros
- ✓ Identificación de Zonas de Posible Acuerdo
- ✓ Dinámica de coaliciones

EXPERIENCIA 3 – NUEVO MERCADO

La empresa de inversiones MercaMax tiene como objetivo la construcción de un nuevo centro comercial en pleno casco histórico de la ciudad, ubicado en un mercado tradicional, con décadas de funcionamiento y gran valor arquitectónico. Para llevar a cabo su proyecto necesitará conseguir la aprobación de un buen número de actores con intereses en juego.

Con **“Nuevo Mercado”** nos adentramos en el camino hacia el consenso o en cómo lograr un acuerdo con múltiples partes, inicialmente enfrentadas o con posiciones aparentemente opuestas. Prestaremos especial atención a la identificación y construcción de argumentos orientados a ejercer influencia sobre otros y a la visualización de posibles grupos y coaliciones.

- ✓ Organizaciones de procesos de negociación multi-parte
- ✓ Decisiones de grupo, sesgos y trampas del consenso
- ✓ Formación de coaliciones
- ✓ Construcción y Deconstrucción de argumentos

“Nuevo Mercado” es especialmente útil para aquellos participantes involucrados en desarrollo de proyectos, donde es vital la negociación, tanto interna como externa, así como la valoración objetiva de los intereses de las partes.

EXPERIENCIA 4 – HOTEL BATES

El Hotel Bates es escenario de un continuo carrusel de conflictos. Desencuentros entre empleados, comunicación ineffectiva del equipo directivo,



problemas con clientes insatisfechos... forman parte de una realidad cotidiana desbordada por emociones de difícil control.

En "**Hotel Bates**" descubriremos la gama de conflictos que se dan en toda organización, en mayor o menor medida. Desde el conflicto interpersonal hasta los pecados de una comunicación inefectiva en la relación con el cliente o la preparación de una conversación difícil en el seno del equipo, en el "**Hotel Bates**" tendremos oportunidad de trabajar en diferentes direcciones y habilidades:

- ✓ Análisis y prevención de conflictos
- ✓ Atención al cliente en situaciones difíciles
- ✓ Conversaciones cruciales en la organización
- ✓ Escalada emocional del conflicto

"**Hotel Bates**" está diseñado para quien debe enfrentarse a conflictos interpersonales o estructurales de forma responsable, es decir, tomando la situación como una parte inevitable de su trabajo, o de su vida, y desea conducir la disputa por sendas razonables y constructivas. Para ello, se hace imprescindible una preparación y entrenamiento basado en determinadas pautas y modelos.

TALLERES DE ENTRENAMIENTO EN NEGOCIACIÓN

TALLER 1:

Técnicas de Negociación Avanzadas

El curso **Técnicas de Negociación Avanzadas** se desarrolla con la intención de formar a sus participantes en la disciplina de la negociación de manera amplia, profunda y abierta.

Con una estructura basada en tres apartados, cada uno de ellos se adentra de manera práctica en cuestiones concretas del proceso negociador y en su aplicación a diferentes ámbitos profesionales.

OBJETIVOS

Entre otros, el curso **Técnicas de Negociación Avanzadas** se plantea la consecución de los siguientes objetivos:

- Establecer pautas para preparar, conducir y evaluar cualquier tipo de negociación.
- Aprender a reconocer situaciones, estilos y aproximaciones estratégicas.
- Analizar en profundidad los Principios de la Negociación Integradora.
- Entender las claves en la negociación en representación de otros, cuando hay desequilibrio de poder o cuando se emplean tácticas abusivas.



- Comprender la influencia de los sesgos irracionales que pueden llevar al bloqueo de la negociación y cómo superarlos.
- Identificar y mejorar las habilidades básicas para solventar diferencias en situaciones difíciles.
- Aprender a construir argumentos convincentes y alianzas duraderas.

CONTENIDOS

Los Principios de la Negociación Estratégica

- Aproximación al concepto de Negociación.
- Reconocer situaciones, estilos y aproximaciones estratégicas de negociación.
- La Interdependencia Estratégica: Aportaciones de la Teoría de Juegos.
- La Negociación Competitiva.
- La Negociación Integradora: los Principios de la Negociación.

La habilidades del negociador

- Características del negociador global: las habilidades del negociador efectivo.
 - Asertividad: los principios de la persuasión y la argumentación
 - Empatía: la Ciencia y el Arte de escuchar para entender.
 - Flexibilidad: el poder de la creatividad
 - Intuición social: cómo crear un tono positivo y descubrir áreas comunes.
 - Reputación: la construcción de la confianza y la credibilidad.
- Ante situaciones difíciles.
 - Personas difíciles: los cinco obstáculos a la cooperación
 - La negociación con desequilibrio de poder.
 - Salir de un *impasse*.
 - Las Emociones: impacto y usos tácticos.
 - Sesgos irracionales: los obstáculos psicológicos.
- El Juego Sucio de la Negociación: Tácticas y Contratácticas.
- La ética en la negociación.

Las negociaciones complejas

- Negociar con múltiples partes y múltiples asuntos.
- La negociación en el equipo de trabajo: las conversaciones difíciles.
- Negociar alianzas, acuerdos y coaliciones.

TALLER 2:

Gestión de Conflictos en las Organizaciones

El Programa **Gestión de Conflictos en las Organizaciones** propone un acercamiento positivo a los Sistemas de Resolución de Conflictos, donde el diálogo



sincero y cooperativo se concentra en solventar problemas en vez de en las diferencias personales y plantea, mediante una reflexión profunda, un camino donde la estrategia y entrenamiento de destrezas tiene un papel protagonista.

OBJETIVOS

Entre otros, el **Programa Gestión de Conflictos en las Organizaciones** se plantea la consecución de los siguientes objetivos:

- Entender la función social del conflicto
- Establecer medidas para aminorar el impacto del conflicto en la organización
- Conocer las claves de los distintos sistemas de resolución de conflictos
- Aplicar las técnicas más efectivas en contextos y situaciones difíciles

CONTENIDOS

Para ser conscientes del impacto que el conflicto tiene en cualquier organización y trazar un plan para reducirlo, debemos entender las claves principales que nos permitan llegar a un diagnóstico acertado, como paso previo a una estrategia de afrontamiento.

A partir del diagnóstico, se plantean diferentes estrategias, desde la negociación a la mediación o la prevención, que deben ser complementadas con el entrenamiento en técnicas y habilidades orientadas a transformar la confrontación en relaciones constructivas alineadas con una cultura corporativa de cooperación.

Entendiendo la función social del conflicto

- Diferencias, disputas, conflictos: aproximación práctica a la teoría del conflicto.
- Diagnóstico del conflicto en la organización.
- Estilos, personalidades y actitudes conflictivas.

Habilidades personales ante el conflicto

- El modelo de las 4 R: Recuperar el control, reconocer, reformular y resolver.
- Reconocer e integrar emociones para resolver problemas.
- Técnicas para escuchar activa, empática y responsablemente.
- Una aplicación inmediata: las conversaciones difíciles.

Estrategias para gestionar el conflicto

- Estrategias ante el conflicto, ¿resolver o transformar?
- El conflicto en primera persona: los principios de la negociación integradora.
- Poniendo paz: mediación en equipos de trabajo.
- Prevención: políticas y procedimientos de gestión de conflictos.



SEMINARIOS PRÁCTICOS

SEMINARIO 1:

Negociar por Principios

La negociación aplicada a la creación de valor

Frente a la intuición, preparación. Toda negociación necesita de reiterada preparación y planificación, llevando mucho más tiempo del que sería necesario si se tratara tan sólo de un asunto de intercambio de información.

En este taller trabajaremos, siguiendo un modelo paso a paso, en la preparación y desarrollo de un proceso de negociación orientado a la creación de valor en una relación transaccional, atendiendo a las claves de la negociación basada en principios.

SEMINARIO 2:

Negociando disputas en el equipo

La negociación aplicada a las conversaciones difíciles

La riqueza de las organizaciones reside en las personas que las integran. Y a mayor diferencia entre ellas, mayor riqueza. Pero las diferencias pueden ser también desencadenantes de conflicto.

En la medida en que el conflicto sea resuelto de forma efectiva puede llevar a un crecimiento personal y profesional, a incrementar el entendimiento entre los objetivos y metas de las partes involucradas y a consolidar la cohesión del grupo.

Pero, por otro lado, si el conflicto no se gestiona adecuadamente sus efectos pueden ser devastadores: intereses en conflicto que desembocan en diferencias personales, el trabajo en equipo y la productividad se resienten, el talento se malogra y el compromiso desaparece.

En este taller introduciremos la negociación aplicada a las conversaciones difíciles entre miembros de un equipo atendiendo a las claves que emergen, la preparación y pasos para emprender un camino constructivo que ayude a la gestión de una disputa.

SEMINARIO 3:

Negociando nuevas relaciones

La negociación aplicada al cierre y gestión de alianzas estratégicas

¿Qué tienen en común el matemático Paul Erdős, la leyenda del imperio Marvel Stan Lee o el afamado ingeniero de sonido Rudy Van Gelder?



Probablemente, el nexo que une a estos tres personajes es su situación privilegiada en una inmensa red formada por otros matemáticos, ilustradores o músicos. Una situación que les permitió crear o ser partícipes de un buen número de alianzas y relaciones que les proporcionaron una ventaja competitiva diferenciadora.

Teniendo en cuenta que las empresas de reciente creación y emprendedores necesitan desarrollar un modelo de negocio con un número mayor de relaciones que de empleados, trataremos de encontrar respuesta a una difícil pregunta: ¿por qué fracasan más del 50% de las alianzas?

En este taller introduciremos de los conceptos clave de la negociación en el cierre de acuerdos con socios compatibles y complementarios como una de las bases para el éxito de una alianza.