



Decisiones inteligentes: resolviendo problemas y conflictos en la biblioteca por medio de técnicas de negociación

Curso a distancia de la Consultora de Ciencias de la Información

Docente a cargo: Lic. Patricia Allendez Sullivan

Dirección de contacto: pas@ccinfo.com.ar

"Las principales barreras para negociar están en nosotros, no en los otros. No hay posibilidad de influenciar a terceros, si no somos capaces de ejercer alguna influencia sobre nosotros mismos"

William Ury

Fundamentación

Los tiempos han cambiado para las Unidades de Información y hoy, al igual que otras instituciones sociales, interactúan en un mundo globalizado. Por lo tanto, están muchos más expuestas a la opinión pública, al igual que las decisiones que sus directivos toman diariamente. Uno de los principales problemas que enfrentan los profesionales es que, en la mayoría de las escuelas de bibliotecología no les enseñan a utilizar técnicas de negociación que les permitan lograr buenos acuerdos comerciales con los proveedores con los que operan habitualmente, así como con los clientes y autoridades.

Otra de las variables que debemos tener en cuenta, es que la relación entablada con proveedores, clientes y autoridades, indudablemente terminará derivando en una reingeniería de servicios y reducciones o reemplazo de proveedores.

Recordemos que la negociación constituye una actividad cotidiana del líder de la Unidad de Información que ejerce de manera permanente con los integrantes de su equipo y que le permite obtener de ellos su máximo rendimiento profesional.

Consideramos que los profesionales no están bien preparados para esta actividad, y queremos, a través de este programa de capacitación, acercarles las técnicas más empleadas en estos casos para que realice una gestión exitosa.

Finalmente, queremos tener al oportunidad de fomentar su creatividad para resolver diferentes conflictos ficticios o reales que le garanticen alcanzar un funcionamiento eficiente del lugar, así como la obtención de buenas ofertas de los proveedores que le permitan fortalecer su posición en la estructura institucional.

Todos debemos tratar de capitalizar una situación desfavorable a favor, demostrando un dominio indiscutible en la gestión.

Objetivos:

Nos comprometemos que al finalizar este programa cada participante podrá:

- ✓ Mejorar su habilidad negociadora en entornos competitivos
- ✓ Manejar con destreza los principios y conceptos clave que le permitirán enfrentar una mesa de negociación de manera efectiva
- ✓ Encontrar el estilo personal como negociador
- ✓ Emplear diferentes tácticas de negociación y reconocer de inmediato las que emplean sus competidores
- ✓ Sentirse seguro en una situación de negociación y de resolución de conflictos

Destinatarios

Administradores de bibliotecas, bibliotecarios que sientan entusiasmo y experimente inquietud por los temas de negociación, estudiantes de bibliotecología que proyecten ocuparse de este tópico.

Unidades Temáticas

Unidad I: Analizando la situación conflictiva

Comienzan los problemas

Surgen los conflictos

Todo lo que hay que saber sobre los conflictos

Tácticas y opciones

Unidad II: Un buen comienzo para arribar a una buena negociación

Negociación, concepto y proceso

El negociador

Las etapas de una buena negociación

Modelos de negociación

El momento de definir las metas y establecer los plazos

Principios, tácticas y estrategias

La técnica de Cristóbal Colón

Unidad III: El arte de lograr materializar nuestros sueños

Empleando técnicas efectivas de negociación

Estudiando al oponente: reconocer las tácticas que emplea

Una “salida elegante”

¿Es necesario emplear el poder?

La coacción

Aún se puede obtener algo más después de haber acordado todos los puntos

Dejando el ego en el cajón del escritorio en el momento de negociar

No aceptar la primera oferta

Un buen principio: retirarse no es una deshonra, es convertirte en un negociador más efectivo

Entender las objeciones del oponente y conciliar las diferencias

Siempre hay que pedir más de lo que se espera conseguir

Unidad IV: Todo está en sus manos

El desafío de una buena negociación

La PNL (Programación Neurolingüística) como herramienta

El poder de la palabra y de la buena argumentación

Compromiso del alumno

Como alumno deberá resolver los trabajos prácticos que le envíe su entrenador durante el curso. Además, deberá participar activamente en la resolución de problemas planteados y en el envío de experiencias vividas o conocidas.

Finalmente, el entrenador le enviará para que resuelva un caso final.

Bibliografía

Cleary, T. (1994). *El arte de la estrategia: ideas creativas basadas en la antigua sabiduría china*. Madrid: EDAF.

Crear un plan de negocios. (2009). Santiago: Harvard Business Press. (Serie Pocket Mentor).

Dixit, A. K.; Nalebuff, J. (2004). *Pensar estratégicamente: un arma decisiva en los negocios, la política y la vida diaria*. Barcelona: Antoni Bosch.

Edelman, J., Crain, M. B. (1996). *El tao de la negociación: cómo prevenir, resolver o superar los conflictos de la vida diaria*. Barcelona: Paidós.

Fisher, R., Ertel, D. (1995). *Getting ready to negotiate*. New York: Penguin Books.

Fisher, R., Ury, W. (2001). *International mediation: a working guide. Ideas for the practitioner*. Cambridge: Harvard Law School.

Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2003). *Sí...de acuerdo!: cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.

Lax D. A., Sebenius J. K. (2008). *Negociación tridimensional herramientas poderosas para cambiar el juego en negociaciones importantes*. Buenos Aires: Norma.

Malaret J. (2007). *Negociación en acción acuerdos eficaces en la mesa de negociación*. Barcelona: Diaz de Santos.

Miller, M. (2003). "Negotiations: To Be or Not To Be...At the Table". En: Social Policy, 33, 3, 12-18.

Pemberton, A. E., Pemberton, J. M., Williamson, J. M., Lounsbury, J. W. (2005). "Rim Professionals: a distinct peronality". En: Information Management Journal, 39, 5, 54-60.

Perazolo, M. (2006). *Negocios en Internet: retomando el rumbo*. Montevideo: Libros en Red.

Raiffa, H. (1999). *El arte y la ciencia de la negociación*. México: Fondo de Cultura Económica.

Shapiro, D. (2008). *Las emociones en la negociación*. Buenos Aires: Norma.

Stutely, R. (2000). *Plan de negocios: la estrategia inteligente*. México: Pearson.

Suárez, M. I. (2000). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Ury, W. L., Brett, J. M., Goldberg, S. B. (2005). *Cómo resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.

Ury, W. (2005). *Getting past no: negotiating your way from confrontation to cooperation*. New York: Bantam Books.

Velásquez, J. (2008). *Ética en los negocios: conceptos y casos*. 6a. ed. México: Pearson.

Yuan, G. (1995). *Las 36 estrategias chinas: una antigua sabiduría para el mundo de hoy*. Madrid: EDAF.