

**Nombre de la asignatura: Resolución de Conflicto****a) Generalidades:**

<b>Número de Orden: 45, 46 ó 47</b>	<b>Código: RCO0</b>	<b>Duración del Ciclo en Semanas: 16</b>
<b>Pre- Requisito (s):  Comunicación Estratégica 3 (CES3)</b>	<b>Ciclo Académico: X</b>	<b>Duración/Hora Clase: 50 minutos</b>
	<b>Área: Optativa.</b>	<b>Número/Hora Clase por Ciclo: 64</b>
	<b>U. V.: 3</b>	<b>Horas Teóricas/Semanales: 2</b>
		<b>Horas Prácticas/Semanales: 2</b>

**a) Descripción de la Asignatura**

La materia tiene el propósito de introducir los fundamentos teóricos del estudio de los conflictos y de los procesos de comunicación y negociación de conflictos, proporcionando técnicas, metodologías y herramientas prácticas en comunicación y resolución de conflictos sociales y organizacionales. Para ello, promoverá el uso de nuevas técnicas y el desarrollo de habilidades sociales y competencias profesionales en el manejo y gestión de conflictos; desarrollará y potenciará las capacidades cognitivas (observación, análisis, diseño, planificación, gestión y evaluación) para enfrentar procesos de comunicación y resolución de conflictos. Finalmente generará prácticas sistemáticas y aprendizajes significativos que estimulen el rol de la comunicación en escenarios de conflicto y procesos de negociación.

**d) Objetivo General de la Asignatura:**

Proporcionar al alumno técnicas para el abordaje de los conflictos y una concepción más avanzada de los conflictos en la realidad social y en su entorno laboral, comprendiendo el rol de los conflictos en la realidad social y en su entorno laboral, comprendiendo el rol estratégico de la comunicación en el tratamiento de los conflictos y en la negociación.

### **Objetivos Cognitivos**

Comprender la naturaleza y la cultura de los conflictos en las relaciones entre los seres humanos y en la sociedad.

### **Objetivos Procedimentales**

Facilitar el proceso de constitución de una comunidad de trabajo en el módulo, cuyo marco referencial es el grupo humano y su capacidad de observación dinámica y de aprendizaje apreciativo de los conflictos y la reflexión y acción con nuevos enfoques de resolución de conflictos y negociación.

### **Objetivos Actitudinales**

Observar la dinámica de los conflictos en función de sus etapas o fases y descubrir en ellas oportunidades para la prevención y resolución de conflictos, que orientan una visión de futuro en el desarrollo de las estrategias de sus actores, y reconocer en situaciones de interacción los juegos de competencia y colaboración que nos ofrecen los conflictos, del punto de vista de la observación de escenarios y el comportamiento estratégico de actores.

### **d) Contenidos:**

#### **UNIDAD I: El Contexto**

1. La Naturaleza de los Conflictos
2. Cultura de conflicto y cultura de paz
3. Paradigmas en comunicación y resolución de conflictos
4. Conflicto y Cooperación
5. La Colaboración como Ventaja Competitiva
6. Ejercicio Práctico

#### **UNIDAD II: El Tratamiento:**

Enfoques para el Tratamiento de Conflicto

1. Dinámicas de los conflictos: riesgos y oportunidades
2. Factores de análisis para la gestión de conflictos
3. Análisis de un conflicto organizacional
4. Condiciones y Escenarios para la Negociación

5. Niveles de Participación en las Negociaciones
6. Estrategias de Negociación basadas en Intereses
7. Planificación de un Proceso de Negociación
8. Negociación de Conflictos Organizacionales y Sociales

### **UNIDAD III: Técnicas y estrategias de Resolución y Negociación de Conflictos**

1. Estrategias de Cambio en las Organizaciones
2. Técnicas y Estrategias de Comunicación: Lobby y Negociación de Conflictos
3. Diseño de un Texto de Acuerdo Negociado
4. Evaluación del Proceso y Post-Negociación

#### **e) Estrategia Metodológica**

La asignatura se desarrollará un 50% teórica y un 50% práctica.

- Los alumnos deberán leer los documentos, libros o blogs designados, con el propósito de tratar los temas leídos en discusiones de clase, las que buscarán ejemplificar esos temas con acontecimientos de agenda noticiosa que representan conflictos.
- Hablaremos de casos y problemas de la realidad de la comunicación en grupos de interés en el ámbito salvadoreño. El grupo tratará de proponer soluciones sobre el “cómo se podría resolver con negociación”.
- Los alumnos harán presentaciones sobre algunos temas de la materia que les sean designados.
- Exámenes escritos y orales (énfasis en comprensión y capacidad analítica, no en memorización)
- Laboratorios sorpresa (de contenido y control de lectura de libros, blogs y demás lecturas de la clase)
- Investigaciones bibliográficas y de campo
- Presentaciones públicas de trabajos grupales

**f) Bibliografía:**

<b>Nombre de la Obra</b>	<b>Autor</b>	<b>Casa editora</b>	<b>País</b>	<b>Año de edición</b>	<b>Número de ejemplares en biblioteca</b>
<i>La empresa Dialogante. Quiero trabajar aquí.</i>	Villafañe, Justo.	Pearson	Madrid, España	2006	3
<i>La Comunicación no Verbal</i>	Knapp, Mark L.	Paidós	México	2009	3
<i>Los 7 hábitos de La gente altamente efectivas</i>	Stephen R. Covey	Paidós	Buenos Aires	2003	3
<i>Acción e ideología. Psicología Social desde Centro América.</i>	Martín-Baró, Ignacio	UCA Editores	El Salvador	1996	3
<i>Comunicación en un mundo cambiante</i>	Dobkin, Bethami A.	Mc Graw Hill	México	2003	3

**Otra bibliografía**

<i>Lobbying: Cómo influenciar eficazmente en la decisiones de las Instituciones Públicas</i>	Cifra, Jordi	Editorial Gestión	Barcelona España	1998	En proceso de compra (3)
<i>Dos no Bastan para llegar a un Acuerdo</i>	Coloso, T. y Denfeld, J	El Diario Suplemento Colección, Management	Barcelona España	1977	En proceso de compra (3)
<i>La cara humana de la negociación</i>	Decaro, Julio	Graw Hill	Colombia	2000	En proceso de compra (3)