



UNIVERSIDAD FERMIN TORO
VICE RECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

PROGRAMA INSTRUCCIONAL

Nombre de la asignatura:				Código	Trimestre	U.C.	Pre - Requisito
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS				SOC-292	---	3	---
Tipo de Asignatura:	Nivelatoria	Obligatoria	Electiva	DENSIDAD HORARIA			
				H.T	H.P/H.L	H.A	THS/Trim
				8	---	---	8/48
Profesores especialistas:				Elaborado por:			
DR. EUSTQUIO APONTE				DR. EUSTQUIO APONTE			
Fecha de Vigencia	Revisado por DECANATO			Autorizado por VICE RECTORADO ACADÉMICO			
SEPTIEMBRE, 2012	(FIRMA Y SELLO)			(FIRMA Y SELLO)			

FUNDAMENTACION

En este nuevo milenio, la “resolución de conflictos” es uno de los grandes retos que se presentan y desde las organizaciones empresariales, los integrantes de las mismas, deben estar preparados para resolver las situaciones conflictivas tanto en la dependencia a la cual pertenecen, como en el entorno donde cumplen con sus actividades.

En el presente curso, enmarcado en el programa de maestría en comunicación corporativa, que ofrece la Universidad “Fermín Toro”, se pretende contribuir a la formación de “Solucionadores de Conflictos” en el medio empresarial, a través de la discusión de temáticas relacionadas con los mismos, características, tipos y elementos, estilos de manejo del conflicto, habilidades, destrezas y procedimientos necesarios, medios alternativos para su resolución, la comunicación en los conflictos y con la presentación de casos en el medio empresarial y formas de solución.

Es importante destacar, que el tiempo para desarrollar el contenido propuesto es relativamente corto, por lo que se hace necesario que los participantes consulten la bibliografía recomendada y el material de apoyo elaborado para así lograr el cumplimiento de los objetivos formulados.

Perfil del Docente:

El docente que administre esta asignatura, debe poseer amplia experiencia en el manejo de la misma en el campo organizacional, conocimiento sobre la gerencia en las organizaciones, disponer de métodos y procedimientos eficaces para enfrentar los intereses, deseos y necesidades de los participantes especialmente, los medios alternativos de solución de conflictos, manejar las relaciones interpersonales y conocer el comportamiento organizacional

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Desarrollar en el participante su propio modelo de conducta en el manejo y resolución de conflictos mediante la comunicación persuasiva, identificando en diversas situaciones las acciones y negociaciones aplicables para el logro de una adecuada disuasión y corrección

Competencia:		Demostrar los conocimientos teóricos relacionados con el manejo del conflicto y su aplicación al campo organizacional identificando habilidades y destrezas y señalando su vivencia en los casos seleccionados como objeto de estudio.			
UNIDAD I				OBJETIVO TERMINAL	
INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO				CARACTERIZAR LOS ELEMENTOS BÁSICOS EN EL MANEJO DEL CONFLICTO Y SU APLICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.	
Duración	8 Semanas	Ponderación	25%		
Objetivos Específicos de aprendizaje			Contenidos	Estrategias Instruccionales	
Conceptuales:					
1. Identificar los elementos básicos en el proceso de resolución de conflictos en el ámbito organizacional.			• Conflicto: conceptos básicos, características, elementos y tipos.	• Prueba diagnóstica • Exposición del facilitador. • Foro de discusión	
Procedimentales:					
2. Identificar las habilidades y destrezas necesarias para la resolución de conflictos en el ámbito organizacional.			• Habilidades y destrezas en el manejo del conflicto .Estudio de casos.	• Estudio de casos. • Asignación de lectura. • Taller de trabajo	
Actitudinales:					
3. Determinar el perfil de manejo del conflicto y su importancia en las organizaciones			• Determinación del perfil de manejo del conflicto. Importancia en las organizaciones.	• Foro de Discusión • Asignación de lectura. • Perfil de manejo del conflicto.	
Estrategias de Evaluación:			Evidencias de Desempeño.		
• Prueba diagnóstica (oral o escrita) • Estudio de casos (10%) • Perfil de manejo del conflicto (10%)			Conocimiento:	Interrogatorio Perfil de conflicto	
			Producto:	Estudio de casos Discusión en clase	
			Actitud:	Disposición del Participante.	

Competencia:		Analizar el rol de la comunicación en la resolución de conflictos y establecer las condiciones para una comunicación eficaz en el proceso de cambio en las organizaciones.			
UNIDAD II				OBJETIVO TERMINAL	
COMUNICACIÓN Y CONFLICTO				CARACTERIZAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL.	
Duración	8 Semanas	Ponderación	20%		
Objetivos Específicos de aprendizaje		Contenidos		Estrategias Instruccionales	
Conceptuales:					
1. Identificar las características básicas de la comunicación en el proceso de resolución de conflictos.		• La comunicación en los conflictos. Proceso y técnicas de comunicación.		• Exposición del facilitador. • Foro de discusión.	
Procedimentales:					
2. Identificar las habilidades y destrezas necesarias para una comunicación eficaz.		• Habilidades y destrezas para una comunicación eficaz.		• Intervención de los participantes. • Foro de discusión	
Actitudinales:					
3. Analizar la importancia de la comunicación en el proceso de resolución de conflictos.		• Cualidades y valores necesarios para una comunicación eficaz.		• Taller de trabajo Intervención de los participantes	
Estrategias de Evaluación:		Evidencias de Desempeño.			
• Exposición por equipos sobre las siguientes temáticas: Comunicación, proceso, técnicas (20%).		Conocimiento:	Características del proceso de comunicación.		
		Producto:	Habilidades y destrezas para el proceso de comunicación.		
		Actitud:	Valores y actitudes para el proceso de comunicación.		

Competencia:		Conocer los diversos medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos y aplicarlos a situaciones en el ámbito organizacional.			
UNIDAD III				OBJETIVO TERMINAL	
MEDIOS ALTERNATIVOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARC)				CARACTERIZAR LOS DIVERSOS MEDIOS ALTERNATIVOS UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SUS ELEMENTOS DISTINTIVOS.	
Duración	16 Semanas	Ponderación	25%		
Objetivos Específicos de aprendizaje			Contenidos	Estrategias Instruccionales	
Conceptuales:					
1. Señalar las características de los principales medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos.			- Medios alternativos de resolución de conflictos. - Campo de aplicación.	- Informes de los participantes - Foro de discusión	
Procedimentales:					
2. Desarrollar habilidades y destrezas en el uso y conocimiento de los diversos medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos.			Habilidades y destrezas en el uso y aplicación de los medios alternativos de resolución de conflictos.	- Estudio de casos. - Taller de trabajo	
Actitudinales:					
3. Destacar la importancia de la mediación, la tolerancia y de la educación para la paz, como medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos.			Mediación: características e importancia. Tolerancia y Educación para la paz.	- Estudio de casos - Taller de trabajo	
Estrategias de Evaluación:			Evidencias de Desempeño.		
- Exposición sobre los medios alternativos de resolución de conflictos. (15%) - Estudio de Casos (10%)			Conocimiento:	Exposición sobre medios alternativos.	
			Producto:	Conocimiento y aplicación de los medios alternativos.	
			Actitud:	Valoración de la mediación	

Competencia:		Analizar diferentes situaciones de conflicto en el ámbito organizacional y la aplicación de los medios alternativos de solución			
UNIDAD IV				OBJETIVO TERMINAL	
EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES				CARACTERIZAR SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL Y LA APLICACIÓN DE LOS DIVERSOS MEDIOS ALTERNATIVOS UTILIZADOS EN SU RESOLUCIÓN.	
Duración	16 Semanas	Ponderación	30%		
Objetivos Específicos de aprendizaje		Contenidos		Estrategias Instruccionales	
Conceptuales:					
Ejemplificar situaciones de conflicto en el ámbito organizacional y el uso de los principales medios alternativos utilizados en su resolución.		1.-Situaciones de conflicto en el ámbito organizacional.		Informes de los participantes Foro de discusión	
Procedimentales:					
Aplicar las habilidades y destrezas adquiridas en el uso y conocimiento de los diversos medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos.		Aplicación de habilidades y destrezas en el uso de los medios alternativos de resolución de conflictos.		Estudio de casos. Taller de trabajo	
Actitudinales:					
Destacar la importancia de los diferentes medios alternativos utilizados en la resolución de conflictos.		Importancia de los medios alternativos		Estudio de casos Taller de trabajo	
Estrategias de Evaluación:		Evidencias de Desempeño.			
• Dramatización sobre el uso y aplicación de los medios alternativos de resolución de conflictos. (20%) • Asistencia y participación (10%)		Conocimiento:	Dramatización sobre medios alternativos.		
		Producto:	Conocimiento y aplicación de los medios alternativos.		
		Actitud:	Valoración de la actividad		

BIBLIOGRAFÍA

- Aponte, E. (2005). **Desarrollo Gerencial. (Módulo V): Liderazgo, Conflicto y Comunicación.** Cabudare: Estado Lara. Universidad Fermín Toro.(Mim)
- Aponte, E. (2007). **Resolución de Conflictos.** Universidad "Fermín Toro": Cabudare, Estado Lara (Mim).
- Cuenca de R, N (2005). **Negociación y Mediación.** Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto, Estado Lara.
- Cuenca de R, N y otros (2006). **Manual de Mediación Educativa.** Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto, Estado Lara.
- Dana, D. (2002). **Adiós a los Conflictos.** Mc. Graw Hill: Madrid, España.
- Fisher R, y Danny Ertel (2004). **Obtenga el Sí en la Práctica.** Gestión 2000: Barcelona, España.
- _____ (1998). **Sí.... ¡De Acuerdo! En la Práctica.** Norma: Bogota, Colombia.
- Murros, C. (2001). **Negociemos. Del Nuevo Extremo:** Bueno Aires, Argentina.
- Gabaldón, F. (2003). **Técnicas de Negociación.** Immecca: Mérida, Venezuela.
- MacDonald, J (2004). **Resolver los Conflictos con Éxito.** Gestión 2000: Barcelona, España.
- Neves de A, F. (1999). **Psicología para Gerentes.** Mac Graw Hill: México.
- Noone, D. (2001). **Solucione sus Problemas Creativamente.** Gestión 2000: Barcelona, España.
- Salm, R. (1999). **La Solución de Conflictos en la Escuela.** Aula Abierta: Bogotá, Colombia.
- Schmidt, W. y B. J. Gallagher. (2003). **No Siempre se tiene la Razón!** Norma: Bogotá Colombia.
- Schnitman, D. (2000). **Nuevos Paradigmas en la Resolución de Conflictos.** Gránica: Buenos Aires, Argentina.
- Torrego, J.C. (2001). **Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas.** Nancea: Madrid, España.