



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA DE ESTUDIOS GENERALES
ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS**

SÍLABO

I. INFORMACIÓN GENERAL

- a) Nombre de asignatura : Comunicación y resolución de conflictos
- b) Código de la asignatura : CBE006
- c) Tipo de asignatura : Electivo
- d) Horas semanales : 03 (1HT y 2HP)
- e) Semestre de estudios : II
- f) Ciclo : 2 ciclo
- g) Crédito : 4
- h) Profesores : Mg. Johnattan Adolfo Rupire Añazco (Coordinador)
Dr. Honorio Pinto Herrera
Mg. Víctor Javier Echevarría Mejía
Mg. Emilio Rosario Pucahuala

II SUMILLA

El curso Comunicación y Resolución de Conflictos es de tipo teórico-práctico y pertenece al área de Ciencias Básicas de la Escuela de Estudios Generales. El propósito de la asignatura es desarrollar competencias teórico - conceptuales que le permitan al estudiante conocer los principios y las herramientas para la comunicación y la resolución de conflictos como un sistema, que promueva la investigación, interpretación, comparación, prevención y gestión de los conflictos sociales. Los principales contenidos que se abordan son el marco conceptual integral de los conceptos de: comunicación, negociación y conflicto en los procesos de acuerdos eficaces entre los actores. Asimismo, pretende atender el fenómeno del conflicto interpersonal, la negociación social y medio ambiental; pone énfasis en el uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) a través de la negociación, el arbitraje, la mediación y conciliación, recurriendo a estudio de casos en el Perú, América Latina y en el resto del mundo.

El contenido está organizado en 4 unidades:

1. Enfoques teórico – conceptuales sobre el conflicto y la negociación.
2. Métodos e instrumentos para el análisis del conflicto y la negociación.
3. Posiciones para comprender y emprender procesos de negociación basado en intereses y construcción de consensos.
4. Casos de simulación.

III. LOGRO DEL CURSO:

Posee alto conocimiento de los sistemas de comunicación y resolución de conflictos usados en el país y en el mundo. Es capaz de aplicar estrategias, fundamentos, técnicas y métodos de negociación, demostrando dominio en las técnicas de negociación y habilidades en el manejo de estas situaciones. El estudiante tiene herramientas que le permiten aprender y comprender la dinámica de la conflictividad en el país, en la región y a nivel global. Desde una perspectiva crítica es capaz de proyectar soluciones a partir de la participación activa, registrando información veraz, para lo que cuenta con marcos de referencia y coherencia ética, en cada una de sus labores cotidianas.

COMPETENCIA:

El estudiante al finalizar el curso estará en capacidad de:

1. Analiza e interpreta los conceptos básicos relacionados a la comunicación y el comportamiento humano.
2. Conoce los instrumentos de análisis y resolución de conflictos que se usan en la gestión pública.

3. Examina y explica los conceptos centrales referidos al manejo del conflicto para su adecuada aplicación en el contexto actual.
4. Reflexiona y adopta una postura crítica sobre la negociación de conflictos.
5. Participa y reflexiona durante la aplicación de roles prácticos sobre la resolución de conflictos.

IV. Perfiles del egresado relacionados

- Con respecto al perfil del egresado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El perfil del egresado sanmarquino se orienta al desarrollo de competencias integrales explícitas.
- Con respecto al perfil del egresado de la carrera considera lo siguiente:
 - Los fundamentos del currículo y fundamentación de la carrera como puntos de partida.
 - La demanda social, educativa y laboral.
 - La integración de las dimensiones involucradas en el proceso de formación: conocimientos, destrezas y actitudes.

V. Competencias transversales de la universidad que se relacionan

- En Investigación:

Fundamenta las bases en la investigación científica que explica los conflictos sociales en el contexto nacional y global, los conceptos relacionados y las herramientas diseñadas para su análisis, gestión y resolución, con principios y valores éticos.

Permite conceptualizar la estructura económica y social en la que se constituyen las relaciones sociales que componen un marco de conflictividad, las herramientas de gestión pública para estas situaciones y su funcionamiento.

- En Responsabilidad social:

Fundamenta opiniones sobre los impactos de las políticas de desarrollo, la ciencia y la tecnología asociada en su vida cotidiana, asumiendo consideraciones éticas.

Genera nuevos conocimientos que aportan al desarrollo de la sociedad mediante la investigación, con sentido ético.

Gestiona la información y la difusión de conocimientos con adecuada comunicación oral y escrita de la propia profesión, ejerciendo el derecho de libertad de pensamiento con responsabilidad.

- En liderazgo:

Desempeña su profesión con liderazgo, adecuándose a los cambios y a las nuevas tendencias, comprometido con la paz, el medio ambiente, la equidad de género, defensa de los derechos humanos y valores democráticos.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: LA COMUNICACIÓN, EL INDIVIDUO Y EL CONFLICTO					
CAPACIDAD 1: Analiza e interpreta los conceptos básicos de la importancia de la comunicación, el comportamiento humano, el conflicto y el/la negociador(a).					
SEMANA	CONTENIDOS DE CAPACIDADES DE APRENDIZAJE			TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1ra	Introducción. Prueba de entrada. La comunicación humana El comportamiento humano	Lee, argumenta y esquematiza acerca de la importancia de la comunicación y el comportamiento humano.	Comparte información, reflexiona y valora nociones teóricas acerca del proceso de comunicación, el comportamiento humano y el conflicto.	Importancia de la comunicación en el comportamiento humano	Debate Esquemas y Aplicaciones.
2da	La Teoría del Conflicto Social Definición de conflicto Causas del conflicto Tipos y niveles del conflicto Fases y estructura del conflicto ¿Es bueno el conflicto? ¿Es lo mismo conflicto que violencia? Manejo adecuado del conflicto	Analiza e identifica las dinámicas intrapersonales e interpersonales que generan situaciones de conflicto.	Adopta una actitud crítica, reflexiva y valorativa sobre los enfoques, funcionalidad e importancia del conflicto.	Conceptos básicos del conflicto	Diálogo Esquemas Debate
3ra	Teoría y técnicas de la negociación de conflictos Definición de negociación de conflictos Elementos de la negociación de conflictos Modelos de negociación de conflictos Etapas de la negociación de conflictos	Analiza e identifica los elementos/contextos que no permiten y facilitan la negociación de conflictos.	Conoce y valora la importancia de la negociación, así como el rol que cumple el negociador planteando	El negociador	Debate Exposiciones orales Lectura seleccionada para la sesión
4ta	Factores que afectan la negociación de conflictos Acuerdos integrativos de la negociación de conflictos	Identifica los factores que limitan la negociación de conflictos	Atiende los detalles que están en torno a la negociación	Factores de la negociación	Mapas conceptuales Dinámicas en grupos

UNIDAD II: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DEL PROCESO COMUNICATIVO					
CAPACIDAD 2: Identifica los contextos en que se desenvuelven los conflictos y su relación con los componentes básicos de la comunicación					
SEMANA	CONTENIDOS DE CAPACIDADES DE APRENDIZAJE			TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
5ta	Análisis y procesos de construcción de memoria histórica del conflicto armado interno en el Perú	Comprende la importante de los procesos de construcción de memoria histórica en relación al conflicto armado interno en el Perú.	Tomar una actitud crítica a través del análisis de caso en Perú.	Presentación de casos en el Perú	Visita mediada al Lugar de la Memoria LUM. Redacción informe de visita identificando actores y factores.
6ta	La comunicación como estrategia eficaz para la resolución de conflictos.	Comprende la importancia de la comunicación como medio de solución directa en la resolución de conflictos en la negociación.	Tomar una actitud crítica a través del análisis de caso en Perú.	Presentación de casos América Latina	Intervenciones orales Debates y comentarios para encontrar soluciones
7ma	Características de la comunicación. Proceso de la comunicación	Analiza factores que facilitan o impiden la comunicación activa y eficaz.	Adopta una actitud propositiva para identificar las diferencias y semejanzas en la presentación de casos.	Presentación países del norte geopolítico / presentación comparada con países de América Latina	Lectura y debate en grupos. Exposiciones. Control de lectura.
8va	Componentes, técnicas de la comunicación Dificultades en la comunicación activa.	Analizar e interpretar cómo la comunicación se convierte en una estrategia básica para la resolución de conflictos.	Presenta y expone grupalmente un trabajo final de caso de solución de conflictos.		Lectura seleccionada, debate y exposición de plenarias por grupos.
9na	EXAMEN PARCIAL				

UNIDAD III: ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS PARA NEGOCIAR

CAPACIDAD 3: Caracteriza las diversas formas en que se presentan los stakeholders como herramientas de identificar los conceptos y actores en torno a los grupos de poder

SEMANA	CONTENIDOS DE CAPACIDADES DE APRENDIZAJE				
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
10ma	Concepto de poder, grupos de poder. Conceptos sobre estrategias de grupos, escenarios y coyunturas en las relaciones de poder. Análisis de las redes de poder.	Reflexiona y argumenta sobre los grupos de poder en un contexto de diversidad multicultural empleando estrategias.	Asume una actitud crítica y valora la importancia que tienen los grupos.	Presentación de casos prácticos El Poder: los grupos de poder “Juego de Roles” Escenarios Coyunturas	Diálogos para argumentar sus ideas. Debates Ejercicios de aplicación. Video
11va	Conceptos, importancia, diferencias, características y casos cotidianos.	Reflexiona sobre la importancia de la ética hoy en día. Analiza e interpreta los dilemas sociales de acuerdo al contexto en el cual se desenvuelve.	Asume una actitud crítica y valora el concepto de ética en su máxima expresión planteando soluciones a problemas planteados.	La ética en las relaciones interpersonales. Los valores éticos en la negociación.	Diálogos para argumentar sus ideas en el debate. Conformación de grupos Video.

UNIDAD IV: MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - MARC					
CAPACIDAD 4: Diferencia los contenidos así como los semejanzas en que se presentan los diversos MARCs					
SEMANA	CONTENIDOS DE CAPACIDADES DE APRENDIZAJE			TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
12va	Definición de los Marcs. Principales mecanismos de los Marcs. Características y límites del los Marcs. Negociación distributiva. Negociación integrativa. Ventajas y Desventajas de los Marcs.	Comprende la importancia de este medio de solución directa entre las partes en un contexto de diversidad multicultural y biológica.	Tomar una actitud crítica a través del análisis en estos temas.	Presentación de casos prácticos La negociación	Intervenciones orales Debates y comentarios para encontrar soluciones
13va	Definición Materia conciliable Actuaciones arbitrales Laudo arbitral, ejecución e impugnación	Analiza factores que determinan la disponibilidad de las materias que pueden ser sometidas a arbitraje.	Adopta una actitud propositiva para identificar las diferencias establecidas.	El arbitraje	Lectura y debate en grupos. Exposiciones. Control de lectura.
14va 15va	Selección de literatura para analizar el fondo y la forma de la mediación y conciliación.	Analizar e interpretar temas seleccionados aplicándolos a casos prácticos.	Presenta y expone grupalmente un trabajo final de caso de solución de conflictos.	Presentación de casos prácticos. La mediación. La conciliación. Construcción de consensos.	Exposición y debate, por grupos, de estos temas en clase.
16va	EVALUACIÓN FINAL				

VI. Metodología

En tal sentido, se plantea una metodología activa, aprendizaje basado en problemas, proyectos, retos, casos, e investigación que permitan a los estudiantes la construcción de saberes y el análisis de experiencias. Basado en una enseñanza orientadora por parte del docente y centralidad del trabajo colectivo de los estudiantes como constructores de su propio aprendizaje, crítico, innovador y para la vida.

Las principales metodologías que se proponen son: aula invertida (Flipped Classroom), aprendizaje basado en problemas, proyectos, aprendizaje colaborativo, aprendizaje basado en el diseño del pensamiento (Design Thinking), entre otros.

Adicionalmente, como recursos pedagógicos, se propician el uso pertinente y direccionado, de las TICs con fines educativos; dentro de un marco de colectivismo académico para el logro de aprendizajes actualizados, significativos y de calidad en la que la evaluación por pares es importante. Las clases se desarrollarán con ayuda de audiovisuales con participación activa de los alumnos. Desarrollo y discusión de ejemplos. Desarrollo y exposición de monografías grupales. Visitas a museos y espacios de exposición sobre la temática, según el cronograma de actividades con informes grupales

VII. EVALUACIÓN:

Criterio / Capacidad	Desempeño	Instrumentos	Peso
Analiza e interpreta los conceptos básicos de la importancia de la comunicación, el comportamiento humano, el conflicto y el/la negociador(a).	Utiliza los conceptos básicos de la comunicación y el comportamiento humano en sus trabajos	Exposición grupal, ensayo y reportes de lecturas o actividades	25%
Identifica los contextos en que se desenvuelven los conflictos y su relación con los componentes básicos de la comunicación	Utiliza la identificación de los contextos sociales conflictivos para desplegar las herramientas de análisis	Exposición grupal, ensayo y reportes de lecturas o actividades	25%
Caracteriza las diversas formas en que se presentan los stakeholders como herramientas de identificar los conceptos y actores en torno a los grupos de poder	Identifica y relaciona actores involucrados en un conflicto.	Exposición grupal, ensayo y reportes de lecturas o actividades	25%
Diferencia los contenidos así como los semejanzas en que se presentan los diversos MARCs	Identifica los conceptos de los MARCs y los sistemas de gestión de conflictos usados en el país.	Exposición grupal, ensayo y reportes de lecturas o actividades	25%

El sistema de evaluación es un proceso que se desarrolla a lo largo del semestre académico.

Evalúa los componentes cognitivos, procedimental y la actitudinal de las capacidades previstas en las unidades de aprendizaje.

Evaluación de resultados. Evalúa preferentemente el componente conceptual de las capacidades previstas y se realiza mediante la aplicación de pruebas escritas. Los exámenes parcial y final constituyen una prueba de

resultados y se elabora considerando los dominios de aprendizaje e incluye aspectos teóricos, prácticos o casuística de la asignatura.

Se considera los siguientes ítems a registrar en el Sistema Único de Matricula (SUM):

EP: Examen parcial.

EC1: Promedio de Evaluación continua de la primera parte.

EF: Examen final.

EC2: Promedio de Evaluación continua de la segunda parte.

El promedio de las evaluaciones continuas comprende: controles de lectura, desarrollo de casos prácticos, trabajos de investigación (grupales e individuales), exposiciones, asistencia a clases (el estudiante que se ausente el 30% a las sesiones de clase no podrá aprobar la asignatura).

Finalmente, el promedio final (PF) del curso se obtendrá de la siguiente manera:

$$PF = (EP \times 0.25) + (EC1 \times 0.25) + (EF \times 0.25) + (EC2 \times 0.25)$$

Los estudiantes que gestionen rectificación de matrícula, el cómputo de la inasistencia a clases registrará al día siguiente de la rectificación.

VIII. BIBLIOGRAFÍA:

General:

- ABANTO, J. (2016) Nuevos Enfoques de la Conciliación y Arbitraje. Instituto Pacífico. Lima. Perú.
- BOBBIO, Norberto (2008) El Problema de la Guerra y las Vías de la Paz. Editorial Biblioteca Económica GEDISA (BEG). Barcelona.
- CAIVANO, R. (1998) Negociación, Conciliación y Arbitraje. Apenac. Lima. Perú.
- DRUCKMAN, Daniel e Iván ORMACHEA (2003) Negociación. De la Teoría a la Práctica. Fondo Editorial PUCP. Perú.
- LEDERACH, John Paul (2008) La Imaginación Moral. El Arte y el Alma de Construir la Paz. Editorial NORMA. Colombia.
- Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza. (2005) Guía metodológica: resolución de conflictos para el desarrollo concertado. Pro Diálogo. Lima. Perú.
- MITCHELL, Christopher R. (1996) Evitando Daños: reflexiones sobre la “situación de madurez” en un conflicto. Editor Centro de Investigaciones por la Paz Gernika-Gogoratuz.
- ORMACHEA, I. (2007) Manejo Constructivo de Conflictos y Promoción de Consensos. Pro Diálogo. Lima. Perú.
- ORTIZ, F. (2010) Conciliación Extrajudicial: justicia formal y arbitraje. Jurista Editores. Lima. Perú.
- SIERRALTA, A. (2009) Negociaciones y Teoría de los Juegos. Editorial PUCP. Lima. Perú.
- VARGAS MENDOZA, J. (2009) Manejo del Conflicto. Apuntes para un seminario. Asociación Oaxaqueña de psicología. México.
- Estrategias, Técnicas y Otras Consideraciones sobre Como Negociar con Éxito.
<http://lanegociacion.wordpress.com/>

Obligatoria:

- ADLER, Peter y Birkhoff, Juliana El establecimiento de la confianza. Cuando el conocimiento de “aquí” se encuentra con el conocimiento de “allá lejos”. The National Policy Consensus Center.
- BOBADILLA BOCANEGRA, Liliana (2007). Manual de Conciliación. Curso de Formación de Conciliadores.
- BUCKLES, Daniel y Gerett RUSNAK (2000) Conflicto y Colaboración en el manejo de los recursos naturales. Pp 1-11. En: Buckles, Daniel (Editor) Cultivar la Paz. Conflicto y colaboración en el manejo de los recursos naturales. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Canadá.
- CORTINA, Adela (1990) Ética sin Moral, cap. 8, Una Teoría de los derechos Humanos. pp 239-254. Editorial TECNOS. Madrid.
- DASI, De Manuel Fernando (2009). Técnicas de negociación. Un método práctico.
- LA ROSA, Javier & RIVAS, Gino (2018). Teoría del conflicto y mecanismos de solución. Colección lo esencial del Derecho 33. Tarea Asociación Gráfica Educativa. PUCP.