



UNIVERSIDAD
CONTINENTAL

www.continental.edu.pe

Presentación de la asignatura Gestión de Riesgos y Conflictos

Oscar Guzmán Mendoza



Sumilla

Los conflictos sociales y ambientales, como como **conflictos socioambientales** se han incrementado en nuestro país, y para abordarlos y transformarlos, necesitamos la aplicación de un enfoque integral.

¿Cuál es el enfoque integral? Se basa en lo siguiente:

- Entender la naturaleza y lógica de los conflictos sociales
- Aplicar técnicas de comunicación eficaz.
- Gestionar estrategias de negociación que beneficien a las partes.



Objetivos

- Analizar la naturaleza de los conflictos sociales y plantear estrategias de intervención.
- Aplicar principios y técnicas de comunicación efectiva en el marco de la interacción social como estrategia de prevención, manejo y construcción de la confianza entre los diversos grupos de interés.
- Manejar conceptos y aplicar estrategias de negociación que permitan plantear soluciones que beneficien a las partes en el marco de sus expectativas y demandas.



Competencia de la asignatura

- **Organizar** (Cognitivo) la información para entender la naturaleza y lógica del conflicto social, aplicando la matriz de conflictos.
- **Formular** (Actitudinal) las pautas a seguir para generar procesos eficientes de comunicación, aplicando conceptos básicos y técnicas de comunicación.
- **Establecer** (Procedimental) estrategias de negociación en el marco de las demandas y expectativas de los grupos de interés.



Unidades didácticas

Unidad I

- Conflicto social, análisis e intervención

Unidad II

- Manejo de crisis y comunicación interpersonal

Unidad III

- Comunicación eficaz y negociaciones

Unidad IV

- Proceso de la negociación y enfoques

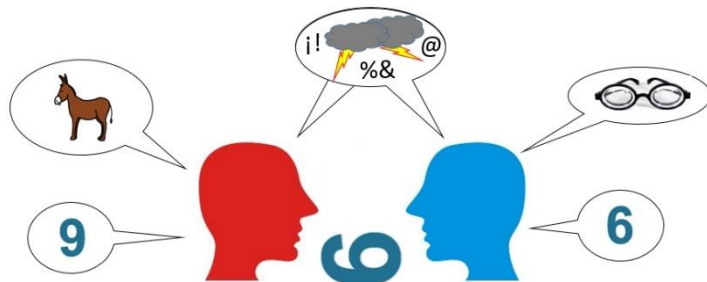
Unidad I: Conflicto social, análisis e intervención

Tema 1. Naturaleza y dinámica del conflicto social

- Visión histórica.
- Definición de conflicto social.
- Fuentes del conflicto social.
- Ciclo y elementos del conflicto.

Tema 2. Análisis e intervención de casos de conflicto social

- Análisis de actores, problemas y el proceso conflictivo (Método de las “3P”).
- Formas de abordar los conflictos.
- Abordando los conflictos sociales. El rol del Estado y de la Sociedad Civil.



Unidad I: Conflicto social, análisis e intervención

Actividades:

- **Foro de Discusión.** La importancia de entender y comprender los conflictos.
- **Chat: Apoyo en la identificación del conflicto social.** Intercambio de ideas para identificar el conflicto y la aplicación del método “3P”.
- **Producto académico (PA1).** Identifica un conflicto social y procede a ordenar y sistematizar de acuerdo al Método de las “3P”.
- **Control de Lectura.**
 - Guía metodológica para la prevención y resolución de conflictos.
 - Manejo constructivo de conflictos.



Unidad II: Manejo de crisis y comunicación interpersonal

Tema 3: Manejo de crisis

- Definición y naturaleza de la crisis.
- Manejo de crisis y comunicaciones.
- Pre-crisis y post-crisis.
- Reputación y extra mercado.

Tema 4: Conceptos básicos de la comunicación interpersonal

- Definición.
- El proceso comunicativo.
- Elementos de la comunicación interpersonal.
- La comunicación no verbal.



Unidad II: Manejo de crisis y comunicación interpersonal

Actividades

- **Chat: Elaborar o mejorar un plan de crisis.** Intercambio de ideas para identificar un plan de crisis o plantear la elaboración de la misma. El docente motiva a los alumnos.
- **Actividad aplicativa (PA 2).** Elabora o mejora el plan de crisis de una institución pública o privada.



Unidad III: Comunicación eficaz y negociaciones

Tema 5: La comunicación eficaz y distorsiones

- Los estilos de comunicación. La escucha activa y la asertividad.
- Las barreras en la comunicación interpersonal.
- Técnicas de comunicación eficaz.
- El modelo de comunicación productiva.

Tema 6: Premisas sobre la negociación

- Concepto de negociación.
- Habilidades de negociación.
- Perfil del negociador.



Unidad III: Comunicación eficaz y negociaciones

Actividades

- **Chat:** Explicar acerca del trabajo encargado en relación a técnicas de comunicación.
- **Foro calificado.**
- **Aplicación de técnicas de comunicación eficaz (PA 3).**



Unidad IV: Proceso de la negociación y enfoques

Tema 7: El proceso (fases) de la negociación

- Fases de la negociación.
- El contenido de la negociación.
- Los roles en la negociación.
- El uso del tiempo en las negociaciones.
- Factores clave en los procesos de negociación.

Tema 8: Enfoques o estilos de negociación

- Negociación posicional.
- Negociación integrativa.
- Negociación integrativa-transformativa.

FASES DE LA NEGOCIACIÓN



PREPARACIÓN



Objetivo (s)

Información

Forma

Comunicación

Autoimagen

Lugar



Unidad IV: Proceso de la negociación y enfoques

Actividades

- **Foro de discusión:** Procesos y estrategias de negociación
- **Evaluación Práctica (PA 4).** Desarrollar un Taller de Negociación Virtual.



Recursos educativos virtuales

- Manual autoformativo
- Video clases
- Podcast
- Foros
- Chat
- Biblioteca Virtual



Recomendaciones finales

- En las sesiones virtuales de cada semana, guiaremos tu aprendizaje, orientaremos el desarrollo de actividades y atenderemos tus dudas e inquietudes
- Con estas indicaciones, estaremos listos para iniciar nuestra asignatura.



Bienvenido a la asignatura Gestión de Riesgos y Conflictos

