

Datos generales

1. Nombre de la Asignatura	2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura
Teoría y técnicas de comunicación en el conflicto	Maestría	
4. Prerrequisitos	5. Área de Formación	6. Departamento
	Básica Particular	Departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas
7. Academia	8. Modalidad	9. Tipo de Asignatura
	Presencial enriquecida	Curso-Taller

10. Carga Horaria			
Teoría	Práctica	Total	Créditos
48	64	112	7

11.- Presentación

En el ámbito de los métodos de solución de conflictos el estudio de las teorías y técnicas de la comunicación ocupa un lugar relevante. La comunicación afecta la conducta y a su vez toda conducta es comunicación; así mismo, todo proceso de comunicación conlleva la posibilidad del conflicto.

La efectividad o fidelidad de la comunicación depende de varios factores, entre los que se han señalado las habilidades comunicativas, las actitudes, el nivel de conocimiento y el sistema sociocultural.

12.- Objetivos del programa

Objetivo general

Analizar los elementos que conforman la teoría de la comunicación y las herramientas prácticas que permitan la aplicación en el proceso de prevención e intervención de los conflictos.

13.- Unidades de competencia

Saberes teóricos	<ul style="list-style-type: none">• Conocer los conceptos, enfoques y teorías que analizan la comunicación humana.• Analizar los factores sociales, culturales e individuales que subyacen al proceso de comunicación y solución de conflictos.•
Saberes prácticos	<ul style="list-style-type: none">• Identificar y aplicar estrategias y tácticas de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos.• Analizar la importancia que tiene la comunicación en la prevención y manejo de conflictos.
Saberes formativos	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar actitudes y valores que propicien la solución de conflictos y la cultura de la paz.• Propiciar actitud empática en el manejo de los conflictos.

14. Contenido

1. Antecedentes y Concepto (10 horas)
2. Habilidades de Comunicación (10 horas)
3. La comunicación como eje de la mediación (10 horas)
4. Programación neurolingüística y comunicación (10 horas)
5. Axiomas de la Comunicación (8 horas)

15. Contenido desarrollado

1. Antecedentes, conceptos y estilos de comunicación (10 horas)

Objetivo:

Que el estudiante adquiera los conceptos básicos así como los estilos de comunicación que existen.

- 1.1 La comunicación verbal
- 1.2 La comunicación no verbal
- 1.3 Estilo pasivo
- 1.4 Estilo agresivo
- 1.5 Estilo asertivo

2. Habilidades de Comunicación (10 horas)

Objetivo:

Que el estudiante identifique los estilos de comunicación que existen.

2.1 La escucha

Pautas de la escucha activa

Técnicas de la escucha activa

2.2 La empatía

2.2.1 Mensajes efectivos -mensajes Yo-

2.3 La asertividad y la autoestima

2.4 La resiliencia

3. La comunicación como eje de la mediación (10 horas)

Objetivo:

Que el estudiante reconozca el papel que juega la comunicación en el proceso de mediación.

3.1 Axiomas de la Comunicación

3.2 Comunicación digital y analógica

3.3 Alteraciones comunes de la comunicación

4. Programación neurolingüística y comunicación (10 horas)

Objetivo:

Que el estudiante identifique cómo la programación neurolingüística y la comunicación se relacionan con la aplicación de los MASC.

4.1 Qué es la programación neurolingüística

4.2 Fundamentos teóricos de la programación neurolingüística

4.3 Sistemas de representación

4.4 Aplicaciones de la programación neurolingüística y comunicación

5. Axiomas de la Comunicación (8 horas)

Objetivo:

Que el estudiante conozca los axiomas de la comunicación.

- 5.1 Comunicación e interacción humana
- 5.2 Los niveles de contenido y de relación
- 5.3 La secuencia de hechos
- 5.4. Comunicación digital y comunicación analógica
- 5.5. Interacción simétrica e interacción complementaria

16.- Actividades prácticas

El presente curso tiene sustento en actividades teóricas y prácticas que proporcionen conocimiento al estudiante de las técnicas de comunicación. El profesor disertará sobre los temas de cada uno de las unidades de aprendizaje y buscará generar estrategias en equipo y estrategias individuales para que los maestranres consigan realizar las actividades teórico prácticas del curso.

17.- Metodología

El proceso de enseñanza aprendizaje del presente curso consiste en llevar a cabo una combinación de la teoría con la práctica mediante la aplicación de estrategias para el aprendizaje basado en problemas y situaciones del mundo real.

18. Evaluación

Reportes de lectura	30%
Actividades prácticas	30%
Ensayo	40%
Total	100%

19. Bibliografía básica.

Bavister, S. Y Vickers, A. (2004). *Programación neurolingüística (PNL). Las claves para una comunicación efectiva*. Amat editorial: Barcelona.

García Jiménez Leonardo (2015). La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos en *Nueva Época*, núm 23, enero-junio, pp. 45-65. ISSN 0188-252x

Parra, E., Rojas, L. R., Arapé, E. (2008). Comunicación y Conflicto: El arte de la negociación. Recuperado de www.revistanegotium.org.ve 10 (4) 2008;17-35

Watzlawick, P. Beavin, J. Kackson, D. (1991). *Teoría de la Comunicación*. Jerder: Barcelona.

Bibliografía complementaria.

Cudicio, C. (1999). *Comprender la programación neurolingüística. La programación neurolingüística, herramienta de comunicación*. Ediciones Granica: Barcelona.

Otros materiales

Sitios web

<https://psicologíaymente.com/vida/programación-neurolinguistica>

20.- Perfil del profesor

Dados los contenidos fuertemente teóricos, prácticos y formativos de esta asignatura es indispensable que el docente sea licenciado en psicología o en ciencias de la comunicación con grado de maestría en un campo pertinente a la resolución de conflictos, o egresado de licenciaturas del área de las ciencias sociales con maestría en psicología, preferentemente grado de doctor.

21.- Nombre de los profesores que imparten la materia

Blanca Noemí Silva Gutiérrez

César Ramírez Morales

José Luis González Moya

22.- Lugar y fecha de su aprobación

Zapopan, Jalisco diciembre 2018

23.- Instancias que aprobaron el programa.

Junta Académica / Colegio Departamental de Ciencias Sociales y Jurídicas.

24.- Archivo (Documento Firmado)