

**Licenciatura en Gestión Educativa –
Ciclo de Complementación Curricular**

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Profesora: Rocio Gomez Mosca

2025

CARRERA: Licenciatura En Gestión Educativa - Ciclo De Complementación Curricular**ASIGNATURA: NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS****COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DOCENTE: Rocio Gomez Mosca****• FUNDAMENTACION**

La asignatura **Negociación y Resolución de Conflictos** se enmarca como herramienta dentro de la licenciatura de gestión educativa a fin de ofrecer contenidos que contribuyan a aquellos que buscan asumir roles de liderazgo en instituciones escolares o asesorar en la materia.

El ámbito educativo es inherentemente complejo y dinámico, lo que genera inevitables tensiones y conflictos derivados de la interacción entre múltiples actores: docentes, estudiantes, familias, directivos y agentes externos. La capacidad para identificar, abordar y resolver estos conflictos de manera estratégica no solo es esencial para mantener la funcionalidad de las instituciones, sino también para promover climas escolares positivos que potencien el aprendizaje y el buen clima en las comunidades educativas.

La inclusión de esta asignatura en el plan de estudios responde a la necesidad de formar líderes educativos capaces de gestionar conflictos de manera proactiva, promoviendo soluciones que integren comportamientos cooperativos y enfoques estratégicos.

Los contenidos abordan desde el autoconocimiento sobre el estilo negociador del profesional hasta sugerencias para manejar negociaciones complejas y crisis, todo enmarcado en el contexto escolar. Además, se pretende brindar herramientas para interactuar eficazmente con personas difíciles, preparar negociaciones de manera sistemática y aplicar habilidades comunicativas esenciales. Esto asegura que los egresados cuenten con competencias prácticas y reflexivas para enfrentar los desafíos propios de la gestión educativa actual.

• OBJETIVOS

1. Adoptar una actitud proactiva y reflexiva en el tratamiento y resolución de conflictos, promoviendo comportamientos cooperativos y transformadores en el ámbito educativo.
2. Poner en práctica habilidades de negociación estratégica, que permitan abordar diferentes tipos de conflictos con técnicas específicas adaptadas a contextos educativos.
3. Utilizar herramientas prácticas para gestionar interacciones con personas difíciles y manejar situaciones de crisis, contribuyendo a mantener un clima institucional positivo.
4. Emplear el uso efectivo de la comunicación como competencia clave para la resolución de conflictos y la toma de decisiones en contextos escolares.

• CONTENIDOS:**BLOQUE 1 – CONCEPTO GENERAL**

Conflicto. Concepto. Clasificación de los Conflictos.

Clima escolar, importancia para el aprendizaje.

BLOQUE 2 – POSICIONAMIENTO FRENTE AL CONFLICTO

Posicionamiento frente al conflicto: Estilos de afrontamiento desde la competencia y la colaboración.

Métodos de gestión: juegos ganar-perder vs. juegos ganar-ganar.

Tipos de negociación y estrategias para abordarlas: negociación distributiva e integrativa.

Gestión del conflicto desde el poder, derechos e intereses. Criterio para dirimir el mejor enfoque para su gestión.

BLOQUE 3 – ANALISIS DEL CONFLICTO Y METODOS DE RESOLUCION

Enfoques de la resolución de conflictos: intereses, derechos y poder.

Negociación distributiva y colaborativa.

Categorización de intereses: comunes, diferentes, opuestos

Percepciones, emociones y valores de las partes al momento de negociar.

Busqueda de alternativas.

Opciones de beneficio mutuo

BLOQUE 4 – HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACION

Límites a lo negociable: legislación, contexto institucional, ética, vínculo entre las personas.

Las emociones al momento de negociar

Conciencia de los actores del conflicto: interdependencia.

Condiciones para negociar: plasticidad psíquica, disponibilidad para negociar.

Dinámica de las interacciones negócias: relación/resultado; asertividad/empatía; reclamar valor/ crear valor.

BLOQUE 5 – COMUNICACION PARA DESANDAR EL CONFLICTO

La comunicación como la competencia clave en la negociación y la resolución de conflictos.

Principales reglas de la comunicación humana. Axiomas de la comunicación, de Paul Watzlawick

Conversaciones difíciles e ideas para afrontarlas.

Presencia de juicios y valoraciones y su implicancia en las conversaciones

Construir contexto para la conversación

Centrar y aclarar el tema de la conversación

Claves para preguntar con efectividad.

Herramientas: Escucha activa, reformulación, reencuadre, paráfrasis, preguntas

BLOQUE 6 - BUSQUEDA DE ACUERDOS Y SALIDA DEL CONFLICTO

Selección de opciones: alternativas y plan B y tensión distributiva.

Alternativas al Acuerdo Negociado. MAAN y PAAN

Modos de terminación o resolución de los conflictos.

BIBLIOGRAFIA

- Entelman, R. (2002). *Teoría de los conflictos*. Gedisa.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder*. Penguin Random House.
- Sacanell, E. (2017). *Cómo se lo digo: El arte de las conversaciones difíciles*. Editorial Plataforma.
- Castilloveitía, A. Y. (2018). Las destrezas de comunicación del director escolar y el manejo de conflicto en Puerto Rico. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 45-63.
- Arechaga, P. (2019). Una metodología de negociación en cinco pasos para decir “no” con calidad. *Revista de Negociación y Resolución de Conflictos*, 11(2), 23-34.
- Arechaga, P. (2017). ¿Qué necesito saber para negociar de modo eficaz? *Revista Gestión y Liderazgo Educativo*, 8(4), 12-19.