



CORTE SUPREMA BIBLIOTECA	
SIG. TOPOGRAFICA	INVENTARIO
V386	156508

Luciano H. Elizalde

## **MANEJAR EL DISEÑO**

Estrategias, tácticas y modelos de gestión

# Índice

<b>Prefacio a la nueva edición</b> .....	9
<b>Introducción</b> .....	13
¿Qué funciones tiene el disenso en la sociedad humana?.....	16
Las bases de la cultura del disenso .....	17
Complejidad: disenso versus crisis.....	17
Cambiando el modelo de gestión de la complejidad social'.....	19
El modelo básico de gestión de disensos.....	21
El disenso como mecanismo social .....	25
¿Qué intento hacer con este libro?.....	26
<b>Parte I: El disenso</b> .....	31
El disenso como dispositivo de cambios buscados y no buscados.	
Una teoría realista sobre el disenso .....	31
Formas expresivas del consenso y del disenso .....	34
Una teoría del disenso .....	39
Formas, modalidades y efectos de la expresión del disenso .....	42
La "crítica" como institución del disenso aceptado .....	55
Conclusiones .....	56
Comentarios bibliográficos.....	57
<b>PARTE II: Teoría de la comunicación del disenso.</b>	
<b>Una propuesta combinando la sociología del conocimiento, la psicología social y la semiótica</b> .....	59
Introducción .....	59
La matriz ARA: el proceso completo que articula el disenso .....	60
ARA y las cuestiones de comunicación .....	65
Comunicación en el proceso de adaptación: congruencia o incongruencia del saber organizacional con la realidad .....	67

Buscando una posición en el plano del relacionamiento: cómo establezco un vínculo que asegure la continuidad.....	74
El posicionamiento y el “punto de vista” para manejar las situaciones de disenso .....	79
Ejemplos para unir la matriz ARA.....	91
Conclusiones .....	95
Comentarios bibliográficos.....	98
<b>PARTE III: Dissent management: un modelo para gestionar situaciones complejas .....</b>	
<b>Los factores operativos del manejo del disenso.....</b>	<b>101</b>
El líder como “medio de comunicación” .....	103
Conclusiones .....	114
Comentarios bibliográficos.....	115
El equipo adecuado para el manejo de los disensos .....	116
Conclusiones .....	123
Comentarios bibliográficos.....	124
Las situaciones sociales. Las estrategias específicas para el manejo de situaciones particulares .....	124
Conclusiones .....	135
Comentarios bibliográficos.....	135
Lenguaje social .....	136
Conclusiones .....	144
Comentarios bibliográficos .....	144
Conversación estratégica: cómo encontrar el posicionamiento adecuado .....	145
Conclusiones .....	159
Comentarios bibliográficos.....	160
<b>PARTE IV: El proceso de gestión del disenso: toma de decisión y respuesta organizada .....</b>	
<b>¿Qué sentido tiene un sistema de gestión de disenso?.....</b>	<b>161</b>
El proceso de pensamiento preliminar .....	162
El proceso de gestión de disensos .....	162
Plan operativo para la gestión del disenso en la organización.....	170
Algunos principios para gestionar la comunicación de la crisis.....	170
Conclusiones .....	173

<b>PARTE V: Estrategias, acciones y mensajes desde un punto de vista comunicativo.....</b>	<b>175</b>
Estrategias y tácticas de disenso y consenso: un modelo de comunicación .....	175
Escenarios de disenso .....	177
Tácticas comunicativas .....	180
Conclusiones .....	200
Comentarios bibliográficos.....	201

<b>PARTE VI: Algunos problemas sociales y políticos analizados desde la perspectiva del manejo del disenso .....</b>	<b>203</b>
El problema de la ritualización social del disenso en el espacio público .....	203
Por Luciano H. Elizalde	
El disenso extremo: el salto exponencial de la conflictividad.....	219
Por Luciano H. Elizalde, Arturo Fitz Herbert y Manuel Iglesia	
Contradicciones, controversias y enfrentamientos en la sociedad postsecular ¿Cómo hace el creyente para “aparecer” en el escenario público político? .....	243
Por Luciano H. Elizalde	
La crisis generada por <i>El Código Da Vinci</i> de Dan Brown. Entre las falsas premisas y la ofensa impersonal.....	257
Por Luciano H. Elizalde	
La comunicación de riesgo en medio de la pandemia de Covid-19 .....	267
Por Luciano H. Elizalde	
Comunicación y <i>compliance</i> : cómo ayudar a prevenir el disenso .....	273
Por Luciano H. Elizalde	
Denuncias mediáticas y sus efectos sobre <i>compliance</i> .....	283
Por Luciano H. Elizalde	