

MENDOZA, 19 NOV 2019

VISTO:

La NOTA-CUY N° 0042578/2019 presentada por la Abogada María Laura FARFAN BERTRAN - Secretaria de Extensión y Vinculación de la Facultad y la Abogada Sara Gabriela CURI - Responsable del AREA DE MEDIACION de la mencionada Secretaría S/ Informan acerca de la elaboración de 2 Proyectos de Extensión; y

CONSIDERANDO:

Que los Proyectos que se presentan han sido elaborados en el marco del Proyecto de Desarrollo Institucional del Área de Mediación aprobado por Resolución N° 128/2017-C.D.

Que el cumplimiento de las líneas de acción correspondientes a la Secretaría de Extensión de esta Unidad Académica y orientadas a la promoción y fortalecimiento del acceso a justicia por parte de la comunidad, de prevención de la violencia y el abordaje constructivo de conflictos es la razón de la presentación de los proyectos para desarrollar a partir del año 2020: 1- *Creación de Centro Escuela de gestión adecuada de conflictos (de mediación, arbitraje y demás métodos participativos de gestión de conflictos)*; 2- *Proyecto piloto de Entornos de Revisión de la Práctica.*

Que el primer proyecto busca institucionalizar el servicio de Mediación que se ha venido prestado con el objeto de contar con un plantel estable de mediadoras y mediadores voluntarios, constituyendo además; un servicio de arbitraje, consultoría y gestión adecuada de conflictos. Con el segundo proyectos se propone crear entornos de revisión de la práctica de la Mediación y otros métodos colaborativos de gestión de conflictos (dispositivos de revisión de casos; una comunidad de práctica y un procedimiento de promoción de la producción de conocimiento local).

Que el Consejo Directivo en su sesión del día 31 de Octubre de 2019, trató y aprobó lo precedentemente expuesto.

Por ello y en uso de sus atribuciones,

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE DERECHO  
RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Aprobar el desarrollo de los DOS (2) Proyectos presentados por el Área de Mediación de la Secretaría de Extensión y Vinculación de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo, elaborados en el marco del Proyecto de Desarrollo Institucional del Área mencionada y aprobado por Resolución N° 128/2017-C.D.: 1- *Creación de Centro Escuela de gestión adecuada de conflictos (de mediación, arbitraje y demás métodos participativos de gestión de conflictos)*; 2- *Proyecto piloto de Entornos de Revisión de la Práctica.*

Res. N° 1141

-2-

ARTICULO 2º.- Aprobar la estructura y la propuesta curricular de los mencionados Proyectos señalados en el artículo anterior, de acuerdo con el detalle que como Anexo I y Anexo II se acompaña a la presente Resolución.

ARTICULO 3º.- Comuníquese e insértese en el Libro de Resoluciones.

RESOLUCION Nº 141  
pdp.



Abog. Esp. MARÍA ELENA OLGUIN  
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Abog. Esp. IRENE PUJOL de ZIZIAS  
VICEDECANA  
A CARGO DECANATO



UNIVERSIDAD DE NACIONAL DE CUYO  
FACULTAD DE DERECHO

**1. Título del proyecto.**

Centro escuela de gestión adecuada de conflictos la Facultad de Derecho de la UNCUYO.  
(Mediación, Arbitraje y gestión colaborativa de conflictos).

**2. Descripción del proyecto.**

El presente proyecto prevé la creación de un centro escuela de mediación, arbitraje y gestión adecuada de conflictos, en la Facultad de Derecho, como actividad de extensión universitaria, que se prestará desde el área de Mediación de la Secretaría de Extensión y Vinculación de la Facultad. Por Res. N°128 /1/11/2017 se aprobó el proyecto de desarrollo institucional del Área de Mediación de la Secretaría de Extensión y Vinculación, de la Facultad de Derecho, con cuatro objetivos alineados al Plan Estratégico 2021 de la UNCUYO.

Las líneas de acción correspondiente a extensión están orientadas a la promoción y fortalecimiento del acceso a justicia por parte de la comunidad, de prevención de la violencia y el abordaje constructivo de conflictos.

En este sentido, y como complemento del servicio de asesoramiento, y derivación de los posibles casos mediables al Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial de Mendoza o a los Centros de Mediaciones Municipales en los departamentos donde se contaba con el servicio, el presente proyecto busca institucionalizar el servicio de mediación, que se ha venido prestando el último año y medio de manera informal y oficiosa, de modo tal que se cuente con un plantel estable de mediadores voluntarios, que esté disponible en días y horarios preestablecidos para la atención de casos. Así también se propone constituir un servicio de arbitraje, de consultoría y gestión adecuada de conflictos.

**3. Fundamentación.**

Las universidades se encuentran sumergidas en demandas cada vez más cambiantes y complejas. Este dinamismo lleva a modificaciones continuas que se producen a diferentes niveles, y que se enmarcan en los procesos de globalización, que repercuten en relaciones de diverso orden, implicando reordenamientos políticos y sociales. En este contexto, la actual universidad se enfrenta al reto de no solo cumplir con las clásicas funciones asignadas a ella: docencia, investigación y extensión y cumplirlas con determinada calidad, de acuerdo con las exigencias del contexto, sino que también asume funciones tales como contenedor de presiones sociales (canalización, regulación y admisión de alumnos), instancia laboral (empleador, proveedor de mano de obra calificada, a partir del egreso de profesionales, técnicos, especialistas.), instancia certificadora (de calidades académicas y competencias profesionales) y como instancia creadora y adaptadora de conocimiento científico en general.

14 +



La UNCUYO a través de su Plan Estratégico 2021, guiado por el nuevo paradigma de pertinencia social de la Educación Superior, busca erigirse como actor activo en la promoción del desarrollo, actuando conjunta y articuladamente con los actores gubernamentales y de la sociedad civil propiciando el avance hacia una sociedad más justa. Para el logro de este propósito se seleccionaron tres componentes estratégicos a fin de orientar la planificación: 1. Inclusión con calidad pertinente (brindar educación de calidad y pertinente, asumiendo el desafío de dar respuestas al medio social y sus necesidades, actualizando la oferta académica, asegurando la producción y transferencia de conocimiento); 2. Aporte enfocado al desarrollo provincial y nacional (función social de la universidad) y 3. Innovación de la gestión integral (valorización de la gestión como herramienta estratégica).

Enfocados en el componente 2. desde la Facultad de Derecho, consideramos que algunas de las necesidades sociales a satisfacer se vinculan con el efectivo *acceso a justicia*, entendido no sólo en sentido estricto, como posibilidad de llegada a sistema judicial, sino en sentido amplio, como el "conjunto de estrategias que posibilitan el efectivo ejercicio de los derechos", es decir de la ciudadanía. En esta última acepción, se incluyen la variada gama de métodos participativos de gestión, administración y resolución de conflictos.

En un ambiente donde hay conflictos sin gestionar, procesos de toma de decisiones frustradas, negociaciones estériles y desgastantes, tensiones y dinámicas en las que las personas buscan imponerse sobre los otros, donde se sienten insatisfechas y no producen lo que son capaces de producir y donde la violencia gana espacio como vía de solución; cobra significativa relevancia la creación de espacios donde se propicie la gestión de las relaciones humanas mediante modos saludables, eficaces y positivos de tramitar las diferencias, como el que contiene esta propuesta. Con la creación del Centro escuela de gestión adecuada de conflictos se pretende la prestación de un servicio a la comunidad, mediante la atención, orientación, derivación y gestión de los conflictos a través del proceso de mediación, arbitraje o de aquél de gestión colaborativa, que resulte adecuado, que garantice el *acceso a justicia* de un número significativo de ciudadanos, que por la emergencia de diferentes obstáculos, encuentran dificultades para el efectivo ejercicio y goce de sus derechos.

Estimamos que una vez consolidado en su funcionamiento, el Centro se constituirá -además- en un ámbito que posibilite la enseñanza, la práctica de la mediación, y la revisión sistematizada de esa práctica, como parte del proceso de aprendizaje brindado desde la Facultad, pudiendo desarrollarse en su seno programas de pasantías y/o práctica profesional supervisada de las carreras de grado y posgrado de la Facultad de Derecho, pudiendo asimismo abrirse a otras organizaciones.

#### Entregables:

- Un proyecto piloto de servicio de mediación y gestión adecuada de conflictos, para ser desarrollado a partir de febrero 2020 y ser evaluado durante un año.

17.11



- Un proyecto piloto de servicio de Arbitraje, para desarrollarse a partir de abril de 2020 y ser evaluado durante un año.
- Un proyecto piloto de consultoría en gestión de conflictos para desarrollarse a partir de 2020 y ser evaluado durante un año.
- Un servicio de gestión de conflictos y consultoría funcionando en la Facultad de Derecho a la vez que un espacio de formación, práctica y supervisión a partir de 2022.

#### 4. Destinatarios.

El proyecto mira a la comunidad mendocina en general (organizaciones no gubernamentales, empresas, familias, e individuos que requieran asistencia en la gestión y resolución de sus conflictos) y en particular, a los sectores más vulnerables respecto del *acceso a justicia*.

Asimismo, se abre a las necesidades de alumnos y graduados con formación en mediación y demás métodos de gestión de conflictos, para que puedan entrenar habilidades, generar reflexiones sobre la propia práctica y sistematizaciones a partir de las mismas.

#### 5. Impactos esperados

Entendiendo el impacto como la medición de los cambios en el bienestar de los individuos que pueden ser atribuidos a un programa o política específica<sup>1</sup>, consideramos que el impacto del presente proyecto es:

1. a corto plazo, el ejercicio efectivo de derechos, y la satisfacción pronta de los intereses involucrados en la disputa. Este impacto será medido a partir de datos recolectados mediante encuestas de satisfacción.
2. a mediano y largo plazo, cambios en los modos de afrontamiento y gestión de situaciones conflictivas a nivel de la comunidad, derivadas de haber atravesado una experiencia que fomenta la cultura de la cooperación y participación mediante la revalorización del diálogo. Este impacto requerirá de investigación e instrumentación especial para su medición, no prevista en el presente documento.
3. a nivel institucional, el Centro como espacio de entrenamiento y práctica profesional supervisada, y profesionales más idóneos en el desempeño de sus tareas, con manejo de herramientas adecuadas para cada situación. Este impacto se medirá mediante la autoevaluación y evaluación externa del aprendizaje y del desempeño.

#### 6. Objetivos

##### 6.1 Organizacional

6.1.a. Constituirse en centro de enseñanza e investigación de metodologías participativas de gestión de conflictos.

<sup>1</sup> Banco Mundial (2003), Guía del usuario para el análisis del impacto social y en la pobreza, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, Washington, d.c. 20433, usa. 108 pp.

1741



6.1.b. Posicionarse como referente a nivel local, nacional e internacional, en *acceso a justicia*, a través del impulso de los métodos participativos de resolución de disputa y del diálogo como instrumento de pacificación social y cultura democrática.

### 6.2 Objetivo general del proyecto

- 6.2. a. Facilitar el acceso a justicia a los miembros de la comunidad mendocina.
- 6.2. b. Formar profesionales reflexivos en metodologías participativas de gestión de conflictos.
- 6.2. c. Propiciar una convivencia social más pacífica.

### 6.3. Objetivos específicos

- 6.3. a. Brindar en el ámbito de la Facultad de Derecho un servicio de mediación, arbitraje y gestión de conflictos ágil y efectivo.
- 6.3. b. Promover formas pacíficas de abordaje de conflictos y de gestión de las diferencias
- 6.3. c. Propiciar un espacio de aprendizaje y /o práctica de mediación y demás métodos de gestión de conflictos e investigación –acción a los alumnos y/o graduados de grado y/o posgrado.
- 6.3. d. Cooperar con la consolidación del campo de la mediación y gestión colaborativa de conflictos a nivel provincial, nacional e internacional.

## 7. Estrategia de intervención

- Se diseñará la estructura, organización y funcionamiento del servicio de mediación y gestión de conflictos, constituyendo un equipo profesional interdisciplinario para la prestación del servicio, inicialmente bajo la figura de voluntariado, creando un Registro a tal efecto.
- Se promoverán las formas participativas de abordaje de conflictos, propiciando un servicio ágil, gratuito y efectivo de gestión de los conflictos.
- Se prevé la incorporación de un área para la prestación del servicio de mediación, gestión de conflictos y consultoría oneroso, autofinanciable.
- Se diseñará la organización y funcionamiento del servicio de Arbitraje autofinanciable, creando un Registro de árbitros de derecho y de amigables componedores.
- Se elaborará un mapa del sistema de redes de derivación mutua y mecanismos de actualización continua del sistema.
- Se propiciará la celebración de convenios con organismos del Estado y organizaciones de la sociedad civil a los fines de generar las vinculaciones necesarias para el funcionamiento sistémico.
- En cuanto al aspecto pedagógico, se trabajará con estrategias de reflexión en la acción, en dispositivos de clínica y supervisión entre otros que permita la capitalización de las experiencias en términos de aprendizaje.
- Se diseñarán acciones de comunicación alineadas al plan general, a fin de sensibilizar a la comunidad sobre la necesidad de mecanismos participativos para la gestión de los conflictos y las diferencias, como posibilidad de efectivo acceso a justicia, reconocimiento

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

y ejercicio derechos, como modalidad de participación ciudadana comprometida y responsable, como instrumento de pacificación social.

#### 8. Sostenibilidad de las acciones a futuro.

Consolidado el servicio del Centro de Mediación y gestión participativa de conflictos, las acciones de sostenimiento a futuro serán el resultado de los procesos de retroalimentación que serán monitoreados en forma continua, a fin de evaluar los ajustes necesarios. Podemos hipotetizar como acciones, mayor difusión a través de charlas informativas, establecimiento de alianzas estratégicas con posibles derivadores al servicio, apoyo y financiamiento de la iniciativa por sectores de la sociedad civil, como empresas, ONG, fundaciones, etc.

#### 9. Actividades.

Las actividades necesarias para llevar adelante el proyecto son de diversa índole, así podemos identificar:

1. Actividades de diseño, coordinación y dirección, llevadas a cabo por el Director de proyecto.
2. Actividades de convocatoria y publicidad: a cargo de todos los miembros del equipo que se convocará al efecto.
3. Actividades de mediación: llevadas a cabo por el equipo extensionista, en principio mediadores voluntarios ad honorem.
4. Actividades de sensibilización, talleres de motivación y difusión.
5. Actividades de construcción del mapa de sistema de redes.
6. Las mediaciones se realizarán según un cronograma de actividades que se irá construyendo en función de la demanda del servicio y de las posibilidades de la prestación del mismo.
7. Igualmente se diseñará un programa de pasantías y residencia para la práctica profesional, a partir de que el servicio de mediación esté consolidado.
8. Actividades de evaluación del proyecto, llevadas a cabo por todo el equipo. Se prevé el monitoreo y evaluación continua del proyecto a fin de ir realizando al mismo los ajustes que resulten necesarios. En cuanto a la evaluación de resultados, se prevé realizar una primera con el respectivo informe de avance, a los seis meses de funcionamiento pleno del servicio, luego al año y posteriormente en forma anual de sostenerse el proyecto.

#### 10. Cronograma

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diseño, coordinación y dirección.	X	x	X	x	x	x	x	x	x	X	x	X
Convocatoria, publicidad y promoción.		x	X	x	x	x	x					
Mediación			X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Construcción de un mapa de redes. Sensibilización			X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pasantías							x	x	x	x	x	X
Residencias										x	x	X

14

Evaluación			X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
------------	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### 11. Resultados esperados e indicadores.

La evaluación del impacto establece en qué medida la intervención social logra mejorar la situación para la que fue diseñada, la magnitud que tuvieron los cambios, si los hubo o no, a que segmento de la población afectó y en qué medida.

Como resultados esperados, la posibilidad del ejercicio de los derechos y la satisfacción con el servicio.

Nos proponemos evaluar el impacto a nivel de las personas participantes, buscando contrastar la situación de partida y lo que ocurre una vez que la intervención ha tenido lugar. Para ello trabajaremos con indicadores de impacto, en tanto representan el cambio esperado en la situación de los participantes, una vez que la intervención se llevó a cabo. Los indicadores serán predominantemente cualitativos ya que se basarán en la percepción o grado de convicción del participante sobre cierta situación. La autopercepción de los participantes será relevada mediante una breve encuesta que se aplicará antes de comenzar cada proceso y al finalizar el mismo.

Adicionaremos la evaluación de algunos aspectos cuantitativos (tasa de consultas evacuadas, convocatorias efectuadas, mediaciones realizadas y sus resultados, tiempos, etc.)

### 12. Equipo Extensionista:

**12.1. Dirección y Coordinación del proyecto general:** Mgter. Sara Gabriela Curi,

Domicilio: Rizzo 478, casa 6, Chacras de Coria, Luján de Cuyo, Mendoza.

Teléfono: 261 6809179

Correo electrónico: [sgcURI@hotmail.com](mailto:sgcURI@hotmail.com)

**12.2 Coordinación del proyecto de Servicio de mediación:** Cátedra de Mediación I

**12.3 Coordinación del Proyecto de arbitraje a designar.**

**12.4. Equipo Extensionista (docentes, graduados de posgrado de la Diplomatura en Mediación y Gestión Participativa de Conflictos, alumnos posgrado)**

Se constituirá con el equipo que se convocará al efecto para el desarrollo del proyecto piloto de creación del Servicio de Mediación y Arbitraje.

### 12.3. Participación de alumnos

Se convocará la participación de estudiantes de grado y posgrado a los fines de incorporarse a cada uno de los proyectos pilotos a desarrollar.

### 13. Presupuesto

El presupuesto del presente será desplegado en cada proyecto piloto que se efectúe atento que en esa oportunidad se podrán considerar las necesidades concretas y recursos requeridos para su puesta en marcha.

El proyecto se desarrollará en las instalaciones de la Facultad de Derecho de la UNCUYO, en el espacio destinado para el Área de Mediación, el de consultorios jurídicos, y/o el que se asigne para tal fin, compatibilizando y coordinando la actividad de ambos servicios.

  
MARÍA ELENA MOLGUÍN  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

  
Atcg. Esc. IRENE PUJOL de ZIZAS  
VICEDECANA  
A CARGO DECANATO

Universidad Nacional de Cuyo

Facultad de Derecho

Área de Mediación - Secretaría de Extensión Universitaria

A partir de Plan de Desarrollo Institucional del Área de Mediación aprobado por Res. 128/2017 donde se preveía como una línea de acción la instancia de revisión de la práctica y a los fines iniciar la concreción de la misma, se solicitó a la Lic. Carolina Gianella, mediadora reconocida en el medio profesional local, nacional e internacional y quien ha participado de otros proyectos de extensión como la "Capacitación en gestión adecuada de conflictos. Código Procesal de Familia y Violencia Familiar- Ley 9120" que se dictara desde la Facultad a juezas/ces, Secretarias/rios y Medidoras/res de familia de marzo a junio del corriente año, la elaboración de un proyecto piloto que se ajustara a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional de Área de Mediación, resultando el presente.

Evaluado el mismo desde el Área de Mediación, Secretaría de Extensión, se entiende que el mismo cubre con los requerimientos solicitados, por lo que se propone su implementación a lo largo del año 2020, cuya coordinación general estará a cargo del Área de Mediación.

### 1. Título del proyecto

Entornos de revisión de la práctica. Proyecto piloto.

### 2. Descripción del proyecto

El proyecto propone crear entornos de revisión de la práctica de la mediación y otros métodos de gestión colaborativa de conflictos (GCC en adelante).

Hemos elegido la palabra entorno para enfatizar la necesidad de crear un conjunto de condiciones que propicien la revisión de la práctica como dispositivo de aprendizaje continuo y producción de conocimiento. Partimos del supuesto de que esas condiciones están limitadas culturalmente, de tal modo que requieren ser diseñadas y facilitadas.

Se presenta como proyecto piloto, con la finalidad de evaluar, durante un primer periodo de implementación, la pertinencia y la relevancia de la propuesta para el contexto.

Se proponen tres entornos:

- dispositivos de revisión de casos;
- una comunidad de práctica;
- un procedimiento de promoción de la producción de conocimiento local.

### 3. Palabras clave





Revisión de la práctica, mediación, métodos de la gestión colaborativa de conflictos, caso, proyecto, diseño pedagógico, reflexión, aprendizaje continuo, mejora continua, creación de conocimiento local, calidad del servicio.

#### 4. Duración

1 año para la creación de los tres entornos. Una vez creados, si el piloto confirma la pertinencia y la relevancia, su funcionamiento formaría parte de los servicios continuos del Área de Mediación.

#### 5. Fundamentación

En nuestro país, la profesionalización de la práctica de la mediación y otros métodos de GCC se ha apoyado, mayoritariamente, en dispositivos de capacitación metodológica de formato áulico, presencial y no presencial.

Basados en la perspectiva pedagógica de la transmisión de conocimientos, a lo largo de 20 años, tanto la oferta como los requisitos de capacitación solicitados para acceder a puestos laborales, ha seguido el formato académico y tradicional en el que hay una figura docente, "maestros y maestras" en el sentido más jerárquico del término, que transmiten su conocimiento y sus habilidades técnicas. La teoría suele ser escasa y las estrategias pedagógicas que habilitan aprendizajes a nivel actitudinal son excepcionales.

Cualquier método de GCC requiere de quienes lo utilizan un cambio de las estrategias aprendidas de gestión de conflictos. Esta necesidad de cambio incluye tanto a quienes los usan desde roles terceros que prestan un servicio de facilitación, como desde el rol de las personas dueñas de los conflictos.

Aún vigente en nuestra sociedad, el paradigma cultural de la competencia fomenta, normaliza e invisibiliza las dinámicas competitivas y promueve creencias básicas acerca de la naturaleza humana que mantienen a la colaboración como una excepción deseada, a la vez que incierta y confusa.

Quienes queremos asumir roles de facilitación desde la propuesta de la GCC, necesitamos reconocer en nuestra propia persona la dinámica competitiva. Sólo a partir de esa conciencia, del descubrimiento de la brecha entre lo que decimos que hacemos y lo que hacemos efectivamente, podemos ir afianzando, interna e interpersonalmente, los nuevos circuitos que habilitan la colaboración. Los avances científicos nos han permitido comprender que competencia y colaboración son modos humanos que funcionan en circuitos emoción-pensamiento-actitud-comportamiento diferentes e inconexos. Sólo suspendiendo la competencia podemos activar la colaboración y viceversa.

La transmisión de un método no apalanca suficientemente el tipo de aprendizaje que transforma el circuito de la competencia en el circuito de la colaboración. Sólo descubriéndonos en la competencia, reconociendo nuestros modos de emocionar en el conflicto, gestionando supuestos básicos sobre lo que podemos hacer con ellos y activando las actitudes de la colaboración, podemos ir alineando nuestra conducta a la propuesta metodológica.

1147



La única vía que conocida para recorrer este camino es la reflexión sobre la propia práctica, que alcanza un potencial transformador cuando incluye la perspectiva de otras personas. Revisión continua y comunidades de aprendizaje -desde pares hasta colectivos numerosos- son el andamio que nos sostiene en el descubrimiento de las incongruencias entre nuestras "teorías recitadas" y nuestras "teorías en uso"<sup>1</sup>.

Desde otro ángulo, la investigación sobre el cambio organizacional ha revelado que los aprendizajes significativos para el desarrollo de habilidades en cualquier campo profesional, se despliegan, en un 70%, en la experiencia. Esta incluye tanto la resolución de los desafíos cotidianos, en una práctica consciente, como el intercambio en relaciones que potencian la mejora continua y la creación de conocimiento. Los cursos de capacitación sólo cubren el 10% del aprendizaje necesario.

Estos hallazgos fueron sistematizados en un modelo conocido como "70:20:10"<sup>2</sup>. En otros términos, este modelo argumenta que el 70% del aprendizaje profesional proviene de la práctica en el puesto de trabajo (*learning by doing* o aprender-haciendo en su traducción al español), el 20% se adquiere a través de las conversaciones y la retroalimentación con otras personas y tan sólo el 10% proviene de programas estructurados de modalidad áulica, presencial o virtual.

Desde este hallazgo, el desafío organizacional se juega en la creación de entornos colaborativos, que sostengan y faciliten el aprendizaje a través de la revisión de la práctica y el intercambio de experiencias y conocimientos entre los miembros de una organización. También implica un desafío individual, en tanto este modelo asume que cada persona es responsable de gestionar su propio aprendizaje. La organización brinda recursos y cada persona crea su entorno personal más adecuado, según su propio estilo y los desafíos que elige priorizar, momento a momento, en su trayectoria profesional.

Por último, este sistema de mejora continua también favorece la creación de conocimiento para la acción. Cuando el aprendizaje parte de la revisión de la experiencia, responde a situaciones reales y locales.

Volviendo a nuestro contexto relativo a la profesionalización en el campo de la mediación y otros métodos de GCC, la revisión reflexiva de la práctica no se ha desarrollado más allá de propuestas que homologan 10 horas de capacitación continua, que se desarrollan en un evento y que no responden al encuentro de cada persona con su propio caso y su propia dificultad, sino a un formato que parte de ciertos contenidos teóricos y opera sobre casos ajenos.

La buena técnica de la revisión de la práctica implica un proceso sistemático y sostenido en el tiempo. En ese proceso, mientras se amplía la conciencia sobre el camino singular de aprendizaje y evolución de cada persona o equipo, se impulsa y profundiza la construcción del rol profesional y la mejora continua del servicio que presta. Así, no trabaja con contenidos teóricos previos. Si se

<sup>1</sup> Tomamos la expresión de Chrys Argyris, en su libro *Conocimiento para la acción. Una guía para superar los obstáculos del cambio en la organización* (Barcelona, Ediciones Granica, 1999).

<sup>2</sup> Para más información sobre el modelo, se puede consultar el sitio web del Center for Creative Leadership: [ccl.org](http://ccl.org) Entre otros recursos: Rabin, Ron. "Blended Learning for Leadership. The CCL Approach", CCL, 2014.

14



utilizan, serán insumos posteriores a la pregunta y su elaboración en el proceso reflexivo.

Por otro lado, las comunidades de aprendizaje no existen<sup>3</sup> (o son una excepción no reconocida) y los espacios de intercambio eventuales son pocos. Podemos considerar la noción de comunidades en un sentido amplio, desde las duplas, que pueden implicar pares de aprendizaje o una relación jerárquica en términos de trayectoria y conocimientos, hasta colectivos numerosos, en un continuo que abarca cantidad de participantes y metodologías de intercambio diversas.

Vale detenerse en la relación jerárquica, propia de los dispositivos de tutoría, mentoría o supervisión. En su versión colaborativa, estos dispositivos se apoyan en la actitud de servicio de quien cuenta con más experiencia profesional. Se trata de un servicio al proceso de aprendizaje de un colega, que cuenta con menos experiencia en un campo específico. Desde esta perspectiva, mientras más lejano es el maestro o la maestra, más misterioso es su proceso interno y el camino que ha recorrido, y menos explícita es su propia vulnerabilidad, menos potencia aporta al proceso de aprendizaje. Cuando quien está al servicio del aprendizaje de otro colega se manifiesta desde la historia de sus propias preguntas y descubrimientos, la perspectiva de su propia vulnerabilidad en el ejercicio del rol profesional, desde la honestidad y la generosidad, el intercambio es real y efectivo en la construcción de nuevos conocimientos, locales y relevantes para la práctica.

Por último, también queremos hacer una distinción de la propuesta de este proyecto y otras planteadas desde la perspectiva del "auto-cuidado" del mediador y la mediadora. En lugar de centrarnos en la persona del mediador o la mediadora y la "toxicidad" del conflicto ajeno, preferimos centrarnos en la calidad del servicio, asumiendo que, si hay algún daño para mediadores y mediadoras, surge de las limitaciones personales para construir el rol propio de la función: consejer\*s, jueces o juezas, salvador\*s, resolvidor\*s de vidas ajenas, defensor\*s de la necesidad social de su rol, buscador\*s de reconocimiento social. En cualquiera de estos casos y algunos otros más, lo que falta es el rol interno e interpersonal que la función requiere. Eso genera toxicidad, no sólo para el mediador o la mediadora. También para las personas que lograron activar un mínimo de confianza en el ofrecimiento de ayuda. También para la posibilidad social de la colaboración como modo de gestión de conflictos.

En síntesis, necesitamos revisar la práctica porque estamos intentado implementar metodologías que pertenecen a una cultura que todavía no existe. Nosotros mismos y nosotras mismas, llevamos dentro, de forma activa, la cultura de la competencia. El conocimiento del método no tiene potencial suficiente de transformación de nuestras propias dinámicas competitivas. Sólo la decisión consciente de una transformación personal y la revisión continua de nuestra práctica, apoyada por otras personas que nos espejen y nos cuestionen, hacen posible el descubrimiento de nuestros propios hábitos competitivos. Cuando los reconocemos, podemos suspenderlos y recién entonces podemos desplegar, de manera sustentable, habilidades colaborativas.

A la vez, la posibilidad de la ayuda radica en la empatía y la disposición a resonar con la experiencia de otras personas. La profundización de esa capacidad también requiere conciencia

<sup>3</sup> Nos referimos a comunidades que formulan y acuerdan objetivos de aprendizaje, planifican un proceso para alcanzarlos y cuentan con metodologías adecuadas y facilitadas.

1747



sobre nosotros mismos, sostenida por cierto nivel de fortaleza psíquica, que habilita la flexibilidad necesaria para nuestra propia transformación. La convivencia cotidiana y nuestro aprendizaje cultural, no las habilita. Necesitamos crear micro-cosmos de encuentro humano, basados en la confianza, que nos permitan vincularnos desde la vulnerabilidad. Si no somos capaces de ofrecer nuestra vulnerabilidad al intercambio, no podemos hacer una revisión honesta de nuestra propia práctica.

Crear esos micro-cosmos -o entornos- es el objeto de este proyecto.

#### 6. Personas destinatarias

- Personas y equipos que trabajan en la implementación de las metodologías de la GCC (mediación, conciliación, facilitación de procesos de diálogo, asesoría en negociación colaborativa, etc.).
- Personas y equipos que trabajan en proyectos de sensibilización, difusión, capacitación, investigación y cualquier otra acción relativa al campo de la GCC que no implique la aplicación metodológica.
- Personas que integran cuerpos docentes de maestrías, diplomaturas, cátedras universitarias de grado y terciarias relativas al campo de la GCC.
- Personas y equipos que integran asociaciones profesionales o comisiones especializadas relativas al campo de GCC.

En todos los casos, el alcance geográfico incluye a personas residentes en la Región Cuyo, sin excluir a eventuales interesados o interesadas de otras regiones.

#### 7. Impactos esperados

La ciudadanía de la Región Cuyo cuenta con una mejora de la calidad de los servicios de mediación y otros métodos de gestión colaborativa de conflictos.

#### 8. Objetivo general

Aportar a la mejora continua de la calidad de los servicios propios del campo de la GCC en la Región Cuyo.

#### 9. Objetivos específicos

1. Aportar al aprendizaje continuo de las personas que prestan servicios en el campo de la GCC en la Región Cuyo.
2. Aportar a la ampliación y fortalecimiento de las relaciones colaborativas entre personas que trabajan en el campo de la GCC en la Región Cuyo.
3. Contribuir a la producción de conocimiento local relevante sobre GCC.

#### 10. Estrategia de intervención

1141



La estrategia asume un sentido amplio de práctica, incluyendo la diversidad de servicios vinculados al campo de la mediación y otros métodos de GCC.

Conforme a un mapeo realizado en la provincia de Mendoza, durante el mes de agosto pasado, están funcionando siete tipos de actividades profesionales en este campo:

- Servicios de mediación y conciliación, estatales y privados.
- Diplomaturas.
- Cátedras en carreras de grado y tecnicaturas.
- Servicios de capacitación del Registro de Entidades Formadoras de la DNMYMPRC.
- Asociaciones profesionales y afines.
- Proyectos independientes.
- Servicios privados de consultoría.

Por un lado, lo tomamos como una referencia regional. Por otro lado, asumimos que todas estas actividades aportan a la calidad de los servicios que recibe la ciudadanía y sus procesos contribuyen al modo en los que se perfilan instituciones, procedimientos y roles profesionales.

A la vez, del mismo modo en que revisamos la facilitación de un caso, podemos revisar el diseño y la gestión de una cátedra, de un curso o un proyecto, o las estructuras, estrategias y procedimientos institucionales.

Incluyendo cualquier práctica vinculada al campo definido por los métodos de GCC, ofreceríamos tres componentes o entornos de revisión, que describimos a continuación.

#### REVISIÓN DE LA PRÁCTICA

- **Supervisión**

Revisión de la práctica individual y de equipos, en modalidad presencial o virtual. Se trabaja a partir de la pregunta sobre el caso o la situación elegida. Se desarrolla en un ejercicio de reflexión facilitado a partir de perspectivas novedosas que ofrece quien supervisa. Se puede complementar con insumos teóricos y metodológicos.

- **Clínicas de casos**

Revisión entre pares, con una metodología estructurada para la revisión de casos o situaciones difíciles, en grupos de 6 personas. Requiere, para cada sesión, una persona que revisa su caso. Implica entre 3 y 4 horas por sesión, distribuidas en 1 a 2 horas de preparación (de quien presenta el caso y de quienes participarán de la sesión) y 2 horas presenciales.

#### COMUNIDAD DE INTERCAMBIO

Las relaciones entre colegas, en el contexto mendocino, se han caracterizado por un predominio de las dinámicas competitivas. Esta calidad de los vínculos, sostenida por más de dos décadas, ha impedido concretar proyectos comunes y ha afectado la posibilidad de disfrutar el encuentro y el intercambio en más de una ocasión. Los intentos fallidos de promulgación de una ley provincial

que regule el ejercicio de la mediación es el ejemplo más evidente. A la vez, la relación entre colegas de las tres provincias de la Región no pasa de ser eventuales y no están exentas de la misma dinámica descripta para Mendoza.

El impulso de una comunidad de intercambio, gestionada y facilitada desde el equipo de proyecto, buscaría fortalecer las dinámicas colaborativas entre colegas. En principio, estaría abierta a profesionales en ejercicio o en preparación. En una hipótesis de tres encuentros presenciales por año o más, habilitaría espacios diseñados de intercambio para compartir desafíos, evaluar la práctica local, proponer proyectos comunes, etc.

### PROMOCIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO LOCAL

Utilizando como fuente los emergentes de los dos entornos previos -revisión de la práctica y comunidad de intercambio- procuraríamos articular recursos institucionales para promover la sistematización de conocimiento local y su publicación en diferentes tipos de medios, para diferentes grupos destinatarios (divulgación académica, divulgación social, insumos legislativos, otros). En relación a este componente, estamos asumiendo que la sistematización para divulgar conocimientos constituye, en sí misma, un nuevo nivel de revisión, en este caso, de aprendizajes rescatados previamente que serán formulados para una población destinataria específica.

#### 11. Matriz lógica interna

OBJETIVOS DEL ÁREA DE MEDIACIÓN			
Posicionar a la Facultad de Derecho de la UNCuyo, a nivel provincial, nacional e internacional, como actor preponderante y referente en materia de Acceso a Justicia, Gestión Constructiva de Conflictos y Prevención de la violencia.	Promover una formación de calidad, en múltiples niveles e instancias, que permita identificar la gestión participativa de conflictos, en sus supuestos, teorías, prácticas y contextos de aplicación.	Propiciar la articulación de las instancias de formación, de extensión y de investigación, vinculadas a los nuevos paradigmas y metodologías en la gestión de conflictos, que reviertan en la mejora continua de la formación y práctica de la mediación y de la convivencia ciudadana.	Contribuir al cambio cultural propiciado desde los nuevos paradigmas de la gestión participativa de conflictos.
CONCEPTO NÚCLEO Posicionamiento	CONCEPTO NÚCLEO Formación	CONCEPTO NÚCLEO Articulación	CONCEPTO NÚCLEO Cambio cultural
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO ENTORNO REVISIÓN</b>			
Aportar a la mejora continua de la calidad de los servicios en el campo de la GCC en la región Cuyo.			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			
Objetivo 1 Aportar al aprendizaje continuo	Objetivo 2 Aportar a la ampliación y	Objetivo 3 Contribuir a la producción de	

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

de las personas que prestan servicios en el campo de la GCC en la región Cuyo.  <b>Se alinea a:</b> • Posicionamiento • Formación • Cambio cultural	<b>fortalecimiento de las relaciones colaborativas</b> entre personas que trabajan en el campo de la GCC en la región Cuyo.  <b>Se alinea a:</b> • Articulación • Cambio cultural	<b>conocimiento local relevante</b> sobre GCC.  <b>Se alinea a:</b> • Articulación • Formación
<b>RESULTADOS</b>		
El 60% de la población activa en la prestación de servicios de mediación y otros métodos de la GCC utiliza el entorno de revisión de la práctica.	Funciona una Comunidad de intercambio.	El 30% de las personas/equipos que participan del Entorno Revisión publican un mínimo de un artículo por año.
<b>INDICADORES</b>		
Un incremento sostenido de la demanda durante el primer año de implementación.	1 encuentro realizado y la demanda, por parte de la comunidad generada, de un segundo encuentro.	Un mínimo de dos medios de publicación acordados. Un mínimo de dos publicaciones concretadas durante el primer año de publicación.
<b>COMPONENTES</b>		
<b>Dispositivos de revisión</b>	<b>Comunidad de Práctica</b>	<b>Producción de conocimiento</b>
• Supervisión de la práctica individual en sesión presencial o virtual. • Supervisión de la práctica de equipos en sesión presencial o virtual. • Clínicas de casos.	Encuentros presenciales abiertos de intercambio de experiencias, rescate de aprendizajes y producción colaborativa de conocimientos.	Un procedimiento para promover la sistematización de conocimiento local, que rescate aprendizajes relevantes de la revisión y el intercambio, a través de la oferta de oportunidades para publicar en medios propios de la UNCuyo y otros propios de instituciones aliadas.

## 12. Actividades y cronograma

Las actividades están previstas para ser desarrolladas en 12 meses a partir de su inicio.

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acuerdos de articulación intra-institucional para la implementación.												





- **Coordinación general**

Implica actividades de supervisión, coordinación y articulación general.

- **Gestión del proyecto**

Implica todas las actividades de articulación intra- e interinstitucional, difusión, información, inscripciones y agendas, convocatorias, logística, documentación, evaluación continua, rendiciones de cuentas, reportes, otros.

- **Supervisión**

Implica el desarrollo de las sesiones de supervisión, en cualquiera de sus modalidades.

- **Facilitación de las Clínicas de casos**

Implica la facilitación de las clínicas de casos, desde su preparación hasta su cierre.

- **Gestión de la Comunidad de intercambio**

Implica todas las actividades de diseño y facilitación de los encuentros de la Comunidad.

La coordinación general, estará a cargo de la Coordinadora del Área de Mediación, Mgter Sara G. Curi.

En relación a la conformación del equipo, prevemos una primera etapa, durante la cual las 4 funciones restantes serían desempeñadas por una persona, responsable del proyecto, con una dedicación estimativa de 8 horas semanales.

Conforme el aumento de la demanda, se conformaría un equipo con nuevos integrantes, según la función que lo requiera y la carga horaria necesaria.

La Cátedra de Mediación I prestará apoyo y colaboración para la ejecución del presente.

Las funciones relativas a las Clínicas de casos y a la gestión de la Comunidad requieren, además de ciertas habilidades comunicacionales y para el trabajo en equipo, conocimientos teóricos, metodológicos y de facilitación que pueden adquirirse a través de la participación en esos espacios, más un entrenamiento específico que se podría brindar como parte del proceso de involucración en el proyecto. Es decir, el mismo servicio estaría capacitando a personas que, eventualmente, podrían sumarse al equipo.

La función de gestión del proyecto y de supervisión requiere perfiles senior, para el cual desde el Área de Mediación se estima que para la ejecución del proyecto piloto, la persona más adecuada para la función es la Licenciada Carolina Gianella, mediadora y consultora experta de reconocida trayectoria a nivel local, nacional e internacional y que fue quien elaboró el presente a requerimiento de la Coordinación del Área.

#### 14. Presupuesto

Prevemos que el proyecto sea autosustentable, a través del cobro de un arancel por la prestación de los servicios ofrecidos, contando con las instalaciones, equipamiento, y las funciones de apoyo administrativas y comunicacionales propias de la Facultad de Derecho y la Secretaría de Extensión



UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

80 años



FACULTAD DE  
DERECHO

► 2019  
AÑO DE LA EXPORTACION

Universitaria de la UNCuyo.

### 15. Elaboración del Proyecto

A requerimiento del Area de Mediación de la Secretaría de Extensión y Vinculación de la Facultad de Derecho de la UNCUYO, el presente proyecto fue elaborado por la Licenciada en Psicología Carolina Gianella, DNI: 20.828.225, mediadora y reconocida profesional a nivel local, nacional e internacional

Domicilio: Necochea 1731, 1° 4, Godoy Cruz, Mendoza.

Teléfono: 261 5 586221

E-mail: carolina.gianella@gmail.com

141

Abog. Esp. MARÍA ELENA OLGUIN  
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Abog. Esp. IRENE PUJOL de ZIZIAS  
VICEDECANA  
A CARGO DECANATO