



PLANIFICACIÓN AÑO ACADÉMICO 2024

ESPACIO CURRICULAR: MEDIACIÓN, NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CARRERA: Tecnicatura Universitaria en Administración de Edificios de Propiedad Horizontal y Conjuntos Inmobiliarios

Ordenanza aprobatoria: 27/2022 C.D.

EQUIPO DOCENTE

Prof. María Verónica Zapata

Tutora: Alejandra Baidés

AÑO ACADÉMICO: 2024

ÁREA A LA QUE PERTENECE: Campo de Formación Específica

AÑO EN QUE SE CURSA: 2° Año

REGIMEN: Cuatrimestral. Primer Cuatrimestre

FORMATO DEL ESPACIO CURRICULAR: Curso - Taller

CARACTER: Obligatorio

CARGA HORARIA TOTAL: 60 horas

CARGA HORARIA SEMANAL: 5 horas semanales

CORRELATIVAS PARA CURSAR: Aprobadas todas las asignaturas del primer semestre del primer año.

CORRELATIVAS PARA RENDIR: Aprobadas Problemáticas de la comunicación y Psicologías social.

ENCUADRE TEÓRICO DE LA PROPUESTA:

La asignatura Mediación, Negociación y Resolución de Conflictos se ubica en el campo de formación específica del plan de estudio de la Tecnicatura Universitaria en Administración de Edificios de Propiedad Horizontal y Conjuntos Inmobiliarios y procura que el estudiantado pueda adquirir los conocimientos y prácticas necesarias para facilitar la resolución de conflictos. Aspira además a que el alumnado pueda incorporar herramientas comunicacionales que posibiliten abordar integralmente problemáticas, ya sea en negociaciones colaborativas o como terceros imparciales en una mediación.

En la actualidad existe una amplia gama de métodos o procedimientos que tienen por finalidad asistir a las partes en la resolución de sus conflictos. Estos mecanismos han demostrado ser una herramienta útil para lograr acuerdos efectivos, rápidos y económicos. La característica común de estos métodos consiste en dar mayor participación y control sobre el proceso de resolución a las partes involucradas en la controversia. Asimismo, se tiende a proteger las relaciones interpersonales, especialmente donde existen relaciones continuas. Hoy en día, un 18% de las mediaciones se deben a temas de vivienda, esto incluye los conflictos vecinales, problemas de alquiler y daños contra la propiedad.

Por ello, resulta importante capacitar desde esta epistemología como una condición necesaria para que las y los futuros egresados y egresadas de la tecnicatura puedan insertarse en diversos ámbitos y responder con eficacia a la multiplicidad de funciones que se le solicitarán, entre ellas, la de mediar en diversos conflictos de naturaleza comunitaria. Las intervenciones desde el dispositivo de la mediación comunitaria implican invitar y reunir a las partes a un proceso que las asocia a un objetivo común, voluntario y en forma interdependiente. Este objetivo consiste en construir una mirada convergente en el lugar donde antes había un conflicto, realizando una gestión colaborativa del mismo. Satisfacer este objetivo significa fortalecer las competencias necesarias de los futuros profesionales basado en un trabajo reflexivo, flexible, potenciando el pensamiento crítico sobre el conflicto y una revisión constante de la propia práctica a través del aula taller.

OBJETIVOS GENERALES:

1. Identificar y explorar el ámbito de la gestión colaborativa de conflictos desde sus supuestos, teoría y práctica.
2. Desarrollar habilidades y adquirir herramientas propicias para la negociación colaborativa y la mediación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Reflexionar sobre el conflicto como oportunidad de crecimiento.

2. Conocer la naturaleza y dinámica del conflicto;
3. Distinguir en la interacción el paradigma de la competencia y la colaboración
4. Reconocer los tres modos humanos básicos de gestión de conflictos;
5. Identificar el núcleo de la gestión colaborativa de conflictos
6. Distinguir entre casos mediables y no mediables.
7. Desarrollar habilidades interpersonales básicas para la gestión colaborativa de los conflictos;
8. Conocer las características propias y distintivas de los diferentes métodos de gestión de conflictos.
9. Conocer las particularidades de la mediación comunitaria.

EXPECTATIVAS DE LOGRO:

1. Distinguir el conflicto en los términos propios de la gestión colaborativa, como diferentes a los propios del conflicto jurídico, objeto de la gestión judicial.
2. Comprender el proceso de mediación, para generar opciones de intervención profesional.
3. Desarrollar el enfoque de la mediación, para incorporarlo como posible método de abordaje del conflicto, en consideración de las características y condicionamientos del caso concreto
4. Gestionar el pasaje de un juego ganar-perder a un juego ganar-ganar.
5. Proponer las alternativas metodológicas más adecuadas y oportunas para cada situación conflictiva.

COMPETENCIAS

1. Intervenir de modo asertivo en los diversos modos que se expresa la conflictividad en el seno grupal.
2. Facilitar la comunicación de las partes de un conflicto a fin de lograr su participación colaborativa como protagonistas para resolver sus controversias.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE:

La asignatura se enfoca en integrar de manera continua la teoría con la práctica para promover la comprensión de los procesos de surgimiento y evolución de los conflictos, así como de su gestión, administración y resolución en diversos contextos, especialmente comunitario

Además, se proporcionarán fundamentos epistemológicos, teóricos y prácticos para examinar situaciones conflictivas en sus distintos entornos contextuales.

Basándonos en el ciclo de aprendizaje experiencial de David A. Kolb, que resalta la importancia de la experiencia en el proceso de aprendizaje, nuestro enfoque se centra en cómo construimos conocimiento a través de la reflexión y la interpretación de nuestras experiencias. Este modelo consta de cuatro etapas:

1. Experiencia Concreta: Participamos en una actividad o experiencia.
2. Observación Reflexiva: Reflexionamos sobre la experiencia, conectando lo que hicimos con los resultados obtenidos.
3. Conceptualización Abstracta: Extraemos conclusiones generales o principios a partir de nuestras reflexiones, aplicables a situaciones más amplias.
4. Experimentación Activa-Aplicación: Probamos las conclusiones obtenidas en situaciones prácticas, utilizando estas guías para orientar nuestras acciones futuras.

Para los principales temas del programa, buscaremos completar este ciclo: comenzando con una experiencia, facilitando la reflexión individual y grupal, extrayendo conceptos clave que serán enriquecidos con teoría y culminando en actividades que nos permitan aplicar y comprender mejor los nuevos conceptos en la práctica.

Este proceso se llevará a cabo bajo la perspectiva del aprendizaje colaborativo, donde se fomentará la práctica de habilidades sociales colaborativas que respaldan los temas teóricos y técnicos de la materia.

PROGRAMA DE ESTUDIO

UNIDAD I: Conflicto. Estilos de afrontamiento del conflicto (Lunes 08/04/24)

1. Conflicto. Concepto. Teoría general del conflicto. Clasificaciones de conflicto

2. Construcción del conflicto: Personas, Proceso, Problema.
3. Diferencias de percepción en la base de los conflictos. Actitudes frente al conflicto o estilos de afrontamiento: modelo Thomas-Kilmann. Estilos de afrontamiento desde la competencia y la colaboración. El circuito interno de cada dinámica. Métodos de gestión: juegos ganar-perder vs. juegos ganar-ganar.
4. Gestión del conflicto desde el poder, derechos e intereses. Criterio para dirimir el mejor enfoque para su gestión. (impacto en la relación, satisfacción con el resultado, costos de transacción, eficacia de la solución.)

UNIDAD II: La clave de la gestión colaborativa de conflictos. (Lunes 15/04/24)

1. Distinción entre posiciones e intereses. La construcción de la posición como solución única.
2. Identificación de posiciones y la exploración de intereses en la interacción.
3. Categorización de intereses: comunes, diferentes, opuestos
4. Replanteo del conflicto: posibilidad de articular las diferencias.

UNIDAD III: La comunicación como herramienta para la gestión de conflictos (Lunes 22/04/24)

1. Comunicación. Enfoque lineal y enfoque circular sistémico.
2. Principales reglas de la comunicación humana. Axiomas de la comunicación, de Paul Watzlawick
 - 2.1 Axioma I: Es imposible no comunicarse
 - 2.2. Axioma II: Toda comunicación tiene dos aspectos: a) de contenido y b) relacional.
 - 2.3. Axioma III: La comunicación es circular, por tanto, no existe un inicio objetivo de una secuencia comunicacional.
 - 2.4. Axioma IV: La comunicación es digital y analógica.
 - 2.5. Axioma V: Todas las comunicaciones son simétricas o complementarias, según se den entre personas de igual o diferente jerarquía.
 - 2.6. ¿Para qué sirve tener conciencia de los cinco axiomas?
3. Herramientas básicas para la gestión colaborativa de conflictos: escuchar y preguntar.
4. Escuchar: supuestos, actitudes y emociones para la escucha activa.
5. Preguntar: tipos de preguntas: cerradas, abiertas, exploratorias, circulares, reflexivas. Qué preguntar, cómo preguntar, para qué preguntar.
6. Parafraseo. Concepto y función. Reconocimiento y gestión de emociones.

UNIDAD IV: Procesos de negociación y técnicas. (Lunes 06/05/24)

1. Negociación colaborativa: Esquema de Harvard.
 - 1.1. Separar persona de problema. El trato con la persona.
 - 1.2. El problema: explorar el conflicto. Distinguir posiciones e intereses.
 - 1.3. Tipos de intereses: comunes, diferentes, opuestos. Cómo identificar intereses propios y del otro.
2. Pregunta de replanteo: fórmula inclusiva de los intereses prioritarios de las partes.
3. Generación de opciones de mutuo beneficio. Creatividad. Técnica del torbellino de ideas o brainstorming.
4. Criterios Objetivos. Intervención del enfoque del Derecho. Propuesta.
5. Alternativas al Acuerdo Negociado. MAAN y PAAN.
6. Propuestas. Acuerdo

UNIDAD V: La mediación (13/05/24)

1. Desarrollo de la mediación: ámbitos. Mediación extrajudicial y judicial.
2. El mediador y sus herramientas: práctica de mediación.
3. Proceso de mediación. Características del proceso de mediación: confidencial, voluntario, informal, imparcial. Una negociación asistida: la colaboración de un tercero
4. Etapas del proceso: a) Etapa de premediación: demanda de intervención, determinación de la mediabilidad, convocatoria.); b) Etapa inicial: Reunión conjunta, apertura de la mediación, encuadre del proceso, primer relato de las partes; primeros acuerdos c) Etapa exploratoria: presentación del conflicto; búsqueda de los intereses de las partes. Reuniones privadas. La agenda de trabajo. Circularización de los intereses de las partes. Hacia la mutualización del conflicto. Replanteo o reformulación del conflicto: pregunta de replanteo. d) Etapa generativa: Generación de opciones. Análisis con criterios objetivos y subjetivos. e) etapa propositiva: construcción de las propuestas. Legitimación y transmisión de las propuestas. e) etapa de finalización y cierre de la mediación: acuerdo y seguimiento/ clausura por desacuerdo u otros motivos.
5. Rol del mediador, de las partes y de los abogados

UNIDAD VI: Métodos para la gestión de conflictos. (27/05/24)

1. Métodos de gestión de conflictos: desde la heterocomposición hacia la autocomposición.
2. Elementos para posibilitar la selección del más adecuado.
3. Características propias de cada método: juicio, arbitraje, conciliación, mediación, negociación.

UNIDAD VII: Mediación comunitaria (03/06/24)

1. La mediación comunitaria como supuesto fundamental de la construcción social. Características específicas. Los objetivos de la mediación comunitaria.
2. Distintas modalidades de mediación comunitaria. Casos.
3. Facilitación de procesos de diálogo y construcción de consensos

PROGRAMA DE EXAMEN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

De acuerdo con los objetivos de logro, y el perfil de quienes egresan de la tecnicatura, se realizará un proceso de evaluación continua teórico – práctica que de cuenta tanto de los conocimientos adquiridos por el alumnado, como de las habilidades y competencias aprendidas para su desarrollo práctico. La modalidad de la asignatura en formato taller, resulta fundamental para el desarrollo de estas habilidades y su aplicación práctica. Es por ello que, se sugiere y se incentiva (en la medida de las posibilidades de cada alumno) el cursado presencial de la asignatura y la participación activa de los alumnos en las actividades prácticas propuestas por la cátedra en cada clase. La asistencia al 50% de las clases le permitirá al estudiantado acceder a un total de 1 punto extra para el examen integrador, como un plus que sirva de incentivo en su proceso de aprendizaje.

Asimismo, y dada la estructura espiralada de los exámenes, en donde se busca integrar los saberes, y teniendo en cuenta que la asimilación del rol mediador/a o negociador/a, supone un aprendizaje integral e incorporado, como los temas propuestos son acumulativos para su aplicación práctica tanto en el segundo como tercer parcial, se propone que el examen integrador (tercer parcial individual) aprobado con 7 o más sirva como recuperatorio de los parciales anteriores si el alumno no hubiese podido obtener en conjunto entre el primer, segundo y tercer parcial el promedio de 6(seis) requerido para la promoción.

BIBLIOGRAFIA

GENERAL

- ARÉCHAGA, P.** ¿Qué necesito saber para negociar de modo eficaz? La trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos. Sección las lecturas. www.revistalatrama.com.ar
- CARAM, M.E. EILBAUM, D. T. RISOLIA, M.** Mediación. Diseño de una práctica. Astrea. Buenos Aires, 2013 (reimpresión 2014).
- CURI, S.G. y GIANELLA, C.** “Escuchar y Preguntar”. Curso taller “Resolver conflictos: el desafío de la colaboración. Sara Curi y Carolina Gianella, Legislatura de Mendoza, inédito 2018.
- DIEZ, F.** El arte de negociar. Manual de Negociación. Disponible en www.democrativedialoguenetwork.org
- DIEZ, F. Y TAPIA, G.** Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós, 1999.
Pdf disponible en <https://franciscodiez.com.ar/wpcontent/uploads/2020/04/Herramientas-para-trabajar-en-mediacion%20-%20VF.pdf> (Recuperado 2023)
- ENTELMAN, R.F.** Teoría general de conflictos: Hacia un nuevo paradigma. Gedisa, Barcelona, 2009. Cap 1, 2, 3.
- FISHER, R., URY, W. y PATTON, B.;** Sí... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Bogotá, Colombia, Norma, 2008.
- GIANELLA C.** “Competencia y colaboración”. Curso taller “Resolver conflictos: el desafío de la colaboración. Sara Curi y Carolina Gianella, Legislatura de Mendoza, inédito 2018.
- GIANELLA, C y CURI, S.G.** “Criterios para la gestión de conflictos”. Curso taller “Resolver conflictos: el desafío de la colaboración. Sara Curi y Carolina Gianella, Legislatura de Mendoza, inédito 2018
- **HIGHTON, E. I y ALVAREZ, G.S,** Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires. Ad Hoc. 2005. Cap. 2, 3, y 5
- NATO, A.M.; RODRIGUEZ QUEREJAZU, M.G. y CARBAJAL, L.** Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano. Editorial Universidad, Buenos Aires, 2006. Cap. III, IV y V.
- RODRIGUEZ QUEREJAZU, M.G** Argentina, especialista en resolución de conflictos comunitarios y formadora de formadores) “La mediación comunitaria y la salud social” Capítulo extractado del libro “Temas de interconsulta” Diálogo entre el psicoanálisis, el derecho y la mediación de Clara Shor Landman, Editorial Galerna, Buenos Aires, 2004 pagina 97,98 y 99

COMPLEMENTARIA

- **ARÉCHAGA, P.** El replanteo. Revista La Trama N° 57. 2018. Disponible en https://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=380&ed=57 (Recuperado 2023)
- **ARÉCHAGA, P.,** Especificidad del acto de mediar. Revista la trama N° 4. 2003. Disponible en http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/docs/0004_art003.PDF (Recuperado 2023)
- BRANDONI, F.** Apuntes sobre los conflictos y la mediación. La Trama Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, N° 2, diciembre 2002. Disponible en [www.revistalatrama.com.ar]. https://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/docs/0002_006.PDF (Recuperado 2023)
- **RAED, B. y ots, (S/f)** Negociación colaborativa: un modelo eficaz de gestión de las diferencias. Documento de Decir S.A. Ciencia y técnica en procesos de cambio. Mendoza.
- **SUARES, M.** Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós. 1996
- URY, W.** ¡Supere el no! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones difíciles. Editorial Norma. Bogotá, 1994.
- **WATZLAWICK, P. y ots.** Teoría de la comunicación humana (9° edición). Barcelona, Herder. 1993.

EVALUACION

Consignar lo que corresponda según la modalidad del espacio curricular

EXÁMENES PARCIALES (Espacios curriculares promocionales)

FECHA	TEMARIO
-------	---------



PRIMERO: 29/04	Unidad I, Unidad II, Unidad III
SEGUNDO: 20/05	Unidad I, Unidad II, Unidad III, Unidad IV y Unidad V
TERCERO (Integrador): 10/06	Unidad I, Unidad II, Unidad III, Unidad IV, Unidad V, Unidad VI, Unidad VII
RECUPERATORIO: 24/06	Unidad I, Unidad II, Unidad III, Unidad IV, Unidad V, Unidad VI, Unidad VII

Se llevarán adelante tres instancias evaluativas presenciales y una recuperatoria.

1° Parcial - Trabajo Práctico: análisis de caso grupal con cuestionario guía. Grupos de no más de 5 personas. El objetivo de esta modalidad de evaluación es fomentar el trabajo colaborativo

2° Parcial - Trabajo Práctico: ejercitación grupal (no más de 5 personas) que evidencie el desarrollo de actitudes y habilidades de negociación/mediación. El objetivo de esta modalidad de evaluación es fomentar el trabajo colaborativo.

3° Parcial (Integrador) - Trabajo Práctico individual integrador: trabajo práctico individual, a desarrollar en clase, sin apoyo bibliográfico y consistirá en el análisis de una situación de conflicto dada, a partir de un cuestionario guía. Tendrá una instancia recuperatoria en iguales condiciones. Este trabajo práctico habilita al alumno a recuperar las notas obtenidas en los dos primeros exámenes que hayan sido inferiores a 6 y puede acceder de este modo a la promoción de la materia. Debe tenerse presente que de acuerdo al desempeño del alumno, (asistencia y cursado de todas las clases), se otorgará un punto extra al alumno como un plus o incentivo de aprendizaje.

Para la evaluación se considerarán los siguientes criterios: ajuste conceptual, articulación de las respuestas, desarrollo de fundamentos teóricos, coherencia teórico-práctica, uso de lenguaje específico, utilización de referencias bibliográficas.

Al finalizar el cursado de la asignatura, el alumno estará en alguna de las siguientes condiciones:

Promociona (Título II – Ordenanza N° 2/2017-C.D.): aprobadas tres instancias evaluatorias con un promedio de Seis (6) o aprobado el tercer parcial con 7 o más si el promedio de las tres evaluaciones no fuera de seis (6).

Regulariza (Título III – Ordenanza N° 2/2017-C.D.): aquel alumno que, no habiendo alcanzado la promoción, rinda y apruebe al menos dos de los tres exámenes parciales (incluido obligatoriamente el tercer parcial integrador) y obtenga un promedio mínimo de seis (6).

Examen final (Títulos IV y V – Ordenanza N° 2/2017): el alumno que no alcance la promoción deberá rendir el examen final oral.

El examen final oral consistirá en un coloquio de un caso propuesto por el mismo alumno en el cual pueda identificar, analizar y aplicar los conceptos básicos y característicos del espacio curricular. La modalidad de evaluación tiene como finalidad permitir al estudiante hacer un uso práctico y dinámico de lo aprendido en la asignatura, desplegando los conocimientos teóricos adquiridos y las habilidades trabajadas. Las docentes integrantes de la cátedra podrán realizar preguntas guías durante el examen sobre el caso propuesto por el alumno a fin de acompañarlo en la articulación teórica práctica que el alumno debe acreditar en dicha instancia.

HORARIOS DE CONSULTA

Titular: Cada lunes anterior a examen parcial: Lunes 22/04; Lunes 13/05 y Lunes 03/06 a las 17:30 horas.