



Ministerio de Cultura y Educación  
 Universidad Nacional de San Luis  
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario  
 Departamento: IPAU  
 Area: IPAU

(Programa del año 2012)  
 (Programa en trámite de aprobación)  
 (Presentado el 13/12/2012 16:18:19)

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
SEMINARIO:EL CONFLICTO,MEDIACION Y NEGOCIACION	TÉC EN ADM.Y GEST.DE INST.UNIV	19/10	2012	2° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SANCHEZ, ANA CAROLINA	Prof. Responsable	CONTRATO	5 Hs

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
Hs	Hs	Hs	Hs	5 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
01/08/2012	16/11/2012	14	70

### IV - Fundamentación

En estos momentos que se presentan conflictivos desde el punto de vista social, hemos considerado oportuno capacitar, a quienes comparten a diario la responsabilidad de llevar adelante una institución educativa de alto nivel, en diversas técnicas para desactivar y/ o resolver conflictos dentro de las organizaciones, que como todos sabemos entorpece el trabajo y afecta la calidad del servicio que se ofrece.-

Dentro de estas técnicas se encuentra el método de la Mediación, que va ganando terreno, para dejar de ser tan solo un método alternativo y convertirse en un nuevo sistema de justicia, distinto a lo que estamos acostumbrados hasta la actualidad, que de satisfactoria respuesta a los nuevos desafíos sociales. La mediación, no es causa del cambio, sino uno más de sus efectos, los métodos alternativos, nacen para dar respuesta a nuevos requerimientos de una sociedad que modifica sus paradigmas, y que transforma nuevamente las instituciones.-

El desafío es ahora, dejar de pensar al individuo como sujeto administrado dentro de una institución y volverle a otorgar su rol principal de decisor de sus propios conflictos.-

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

- 1.- Generar un espacio de reflexión sobre las propias prácticas.-
- 2.- Adquirir conciencia del conflicto intra-institucional e identificar los sujetos que lo componen, sus objetivos y la dinámica conflictual.-
- 3.- Aprender nuevas herramientas y/o técnicas de superación de situaciones conflictivas sobrevinientes.-
- 4.- Mejorar los canales comunicacionales.-

## VI - Contenidos

### Unidad 1: Introducción. Los sujetos y las instituciones. Tipos de conflictos que surgen en las instituciones de educación superior.-

La comunicación.-

Unidad 2: La comunicación. Concepto y componentes. Modelos comunicacionales. Los axiomas de Watzlawick. Los problemas en la comunicación. Herramientas del mediador: la pregunta, tipos de preguntas. Diferentes técnicas comunicacionales. Parafraseo.-

Unidad 3: El conflicto. Conceptos. Distintas teorías. Formas de abordaje de la resolución de conflictos. Análisis del conflicto: a) Estática del conflicto (actores, objetivos, poder, terceros y triadas) b) Dinámica del conflicto (intensidad, dinámica de la interacción, dimensiones).-

Unidad 4: Mediación. Distintas escuelas de mediación. Principios. El rol del mediador. El proceso de mediación (sus etapas). Herramientas y técnicas de mediación. Legislación vigente en materia de mediación (Nación y Provincia de San Luis).-

Unidad 5: Negociación. Concepto. La prenegociación. Las herramientas del negociador. La toma de decisiones. La estrategia en negociación. La negociación interactiva: a) La negociación competitiva. b) La negociación colaborativa. El manejo de las emociones.-

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Se llevarán a cabo clases expositivas, a fin que los alumnos tomen contacto con los principales planteos teóricos, tengan la oportunidad de consultar al docente y se socialicen diferentes materiales bibliográficos, según el interés particular de cada participante en el seminario.- La evaluación se llevará a cabo, clase por clase, proponiendo el docente diferentes actividades como la realización de pequeñas monografías, debates grupales, representaciones de casos (rol play) y técnicas lúdicas.- Se atenderán consultas vía correo electrónico y se enviará material digitalizado, cuadros sinópticos y esquemas en ppt, los cuales también serán utilizados durante la exposición en clase.-

## VIII - Regimen de Aprobación

Para poder promocionar la asignatura se requiere:

70% de asistencia a las clases.-

Aprobación total de los prácticos.-

Realización de un ejercicio final.-

No existe la condición de alumno regular en esta materia, debido a su carácter de seminario- taller.-

Los alumnos que por inasistencias quedasen en la situación de alumno libre, podrán presentarse a rendir en esa condición, previa presentación de la totalidad de los practicos aprobados, con nota superior a 6 puntos.-

## IX - Bibliografía Básica

[1] [1] DI PIETRO, María Cristina. LA SUPERACIÓN DEL CONFLICTO. Ed. Alveroni. Córdoba 2011.-

[2] [2] ENTELMAN, Remo. "TEORÍA DE CONFLICTOS. HACIA UN NUEVO PARADIGMA".. Gedisa. Barcelona. 2002.-

[3] [3] FISHER, Roger – URY, William – PATTON, Bruce. SI... ¡DE ACUERDO!. Grupo Ed. Norma. Bogotá 1985

[4] [4] HIGHTON, Elena –ALVAREZ, Gladys S. "MEDIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS". Ad-Hoc. Bs. As. 1995.-

[5] [5] NATÓ, Alejandro M - RODRÍGUEZ QUEREJAZU, M. Gabriela – CARBAJAL, Liliana M. "MEDIACIÓN COMUNITARIA, CONFLICTOS EN EL ESCENARIO SOCIAL URBANO". Ed. Universidad. Bs. As. 2006.-

[6] [6] RAMOS MEJÍA, Cecilia. "UN MIRAR, UN DECIR, UN SENTIR EN LA MEDIACIÓN EDUCATIVA". Ed. Librería Histórica. Bs. As. 2003.-.

## X - Bibliografía Complementaria

[1] 1

## XI - Resumen de Objetivos

Escuchar; entender; reflexionar y superar.-

## **XII - Resumen del Programa**

Unidad 1: Introducción.-

Unidad 2: La comunicación.-

Unidad 3: El conflicto.-

Unidad 4: Mediación.-

Unidad 5: Negociación.-

## **XIII - Imprevistos**

1

## **XIV - Otros**

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	