



DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN RELACIONES LABORALES

Programa de la Asignatura: Mediación y Negociación

Código de la Asignatura 01517

Año: 2024

Cátedra:

Prof. Adjunta (a cargo): Dra. María Alejandra Perez

Carga Horaria: 4 horas semanales, cursada cuatrimestral

Modalidad de Cursada (Marque con una cruz)¹:

A) Presencial	x	C) Con una comisión virtual para recursantes	
		D) Con una comisión virtual	
B) Semipresencial		C) Con una comisión virtual para recursantes	
		D) Con una comisión virtual	

1) Fundamentación:

El conflicto es un elemento consustancial tanto en la dinámica organizacional como en las relaciones del trabajo; por lo que su manejo efectivo resulta fundamental para el egresado de la carrera quien debe aprender a considerarlo no como un obstáculo para su desempeño sino como una oportunidad de cambio, innovación y/o transformación.

En este sentido se abordará el aprendizaje de las distintas técnicas y estrategias para el diagnóstico de los conflictos y así como también su resolución a través de métodos alternativos. Esta forma de entender las disputas que surgen en el ámbito empresario y laboral, resultará de utilidad para evitar su escalada y fomentar el espíritu colaborativo entre los actores de las relaciones del trabajo.

¹ En todos los casos, las asignaturas pueden ser A) Presencial o B) Semipresencial. Adicionalmente, en algunos casos, puede ofrecerse una comisión Virtual para recursantes (C) o una virtual abierta a todas/os las/los estudiantes.

Asimismo, la trascendencia que han adquirido en otros países los métodos alternativos de resolución de conflictos como forma de abordaje de conflictos laborales, evidencia lo imprescindible de su estudio para los profesionales de las relaciones del trabajo.

El aprendizaje de las distintas técnicas y estrategias para el diagnóstico y resolución de las complejas problemáticas que se suscitan en el ámbito empresarial y laboral, resultarán de utilidad para evitar la escalada de los conflictos y fomentar el espíritu colaborativo entre los actores de las relaciones del trabajo.

El programa incluye la formación en elementos de Teoría del Conflicto, Teoría de la Comunicación y Teoría de la Negociación.

2) Objetivos Estructurales

Al finalizar el estudiante estará en condiciones de identificar los distintos métodos de resolución de conflictos en el marco de las relaciones laborales, poniendo en práctica las distintas técnicas y herramientas disponibles y que serán abordadas a lo largo del cuatrimestre.

Objetivo General:

Manejar las herramientas conceptuales que les permitan identificar mecanismos de resolución alternativa de conflictos, sus características definitorias, sus ventajas relativas en los diferentes tipos de conflicto y la posibilidad de implementarlos diseñando sistemas de acuerdo con las necesidades del caso.

Objetivos Específicos:

- Profundizar en las temáticas de las Teorías de la Comunicación y la del Conflicto como etapa previa al tratamiento de los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas.
- Introducir las nociones de inteligencia y estrategia como elementos indispensables del pensamiento y el accionar del futuro Negociador y Mediador.
- Reconocer en las teorías de la negociación y la comunicación los elementos que representan un cambio de paradigma en el tratamiento de los conflictos.
- Incorporar los aportes de la interdisciplina como herramienta que contribuya a operar con mayor precisión en el análisis y manejo del conflicto.
- Estudiar los diferentes métodos RAD y evaluar su utilidad en la resolución de conflictos laborales dentro de la organización.
- Analizar en detalle a la MEDIACIÓN como una modalidad particular de resolución de conflictos.
- Dominar distintas técnicas de negociación.

- Aplicar metodologías que faciliten la preparación, desarrollo y evaluación de sistemas alternativos de resolución de conflictos en las organizaciones.

3) Unidades Didácticas:

UNIDAD I. EL CONFLICTO Y LA COMUNICACION

Concepto- Clasificación- Aportes de las distintas disciplinas- Las teorías del conflicto. -

Estructura y dinámica del conflicto

El conflicto desde un acercamiento sistémico

Aportes a la resolución de conflictos desde la teoría de la comunicación humana Técnicas comunicacionales- Comunicación verbal y no verbal. Aspecto sintáctico, Aspecto semántico y pragmático de la comunicación humana

Mensaje: su aspecto relacional y de contenido.

Los problemas connotativos y denotativos. La puntuación de la comunicación como estrategia.

El mobbing como ejemplo de la pragmática de la comunicación.

Convenio 190 OIT sobre “Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo”

UNIDAD II.-CONFLICTO LABORAL Y EN LA EMPRESA DESDE UNA MIRADA SISTEMICA

La empresa como sistema- Conflicto y empresa-

El conflicto laboral- Caracterización-Distintos tipos de conflictos laborales- El conflicto individual del trabajo- El conflicto en las organizaciones- Estructura- Componentes - Motivaciones

UNIDAD III.- INTRODUCCIÓN A LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.-

La resolución alternativa de disputas –Ventajas.

Análisis comparativo: Negociación-Conciliación- Mediación- Arbitraje.

Métodos autocompositivos y heterocompositivos-

Los sistemas comparados. Los Paradigmas. Consideraciones preliminares. Modelos: Norteamericano; Británico; Francés; Alemán; hispano italiano; japonés y australiano.

Consideraciones y pautas regionalistas.

UNIDAD IV.-.LA NEGOCIACION

El rol de la negociación- Distintas definiciones. -

Los estilos negociadores:

1.-Modelo competitivo. 2.-Modelo cooperativo 3.-Método según méritos de la Escuela de Harvard.4.- Los 5 estilos de Resolución de conflictos:

El nivel de cooperación, influencia de carácter, y estilos de resolución de conflictos

La negociación en las organizaciones- El rol de los profesionales negociadores en los conflictos del trabajo

UNIDAD V- MEDIACION Y CONCILIACIÓN. -

Mediación y conciliación. Precisiones conceptuales. Diferencias y similitudes entre la mediación y la conciliación.

Principios de la mediación: Voluntariedad. Neutralidad. Confidencialidad. Acento en el futuro. Colaboración.

Mediación prejudicial obligatoria. Mediación voluntaria de acuerdo a lo establecido en la Ley 13.433; Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO) Ley 24.635. Cómo funcionan ambos institutos; Trabajos de Juegos de Roles, aplicados con esquemas de tipos de

Las etapas y los componentes de la negociación

Etapas del proceso mediatorio. Exposición de las Posiciones- Detección de intereses y necesidades. - (N.I.D.O)

Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.

Aplicación de técnicas comunicacionales –La importancia del discurso de apertura- La escucha activa – Parfraseo -Generación de opciones. a) Pensamiento lateral o creativo, b) Tormenta de ideas (brainstorming).

Análisis de opciones y alternativas. Elaboración de la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado de cada parte (MAAN).

UNIDAD VI -Planificación y establecimiento de lo MARC en las organizaciones

Los M.A.R.C. en los conflictos del trabajo

Los MARC en la empresa- La experiencia comparada.

Planificación y establecimiento de lo MARC en las Convenios Colectivos.

La conciliación laboral obligatoria- Análisis y crítica

4) Bibliografía General

Aldao Zapiola, Carlos (2009) “La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral”. 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor.

Avilés Antonio Ojeda (2007) Métodos y prácticas en la solución de conflictos laborales: Un estudio internacional Oficina Internacional del Trabajo. Documento No. 13 año 2007

Caivano, Roque J. (1996) Un desafío (y una necesidad) para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas en Themis N° 31, pp. 209-218.

Calcaterra, Rubén (2006). Mediación Estratégica.

Castillejo de Arias , Olga (2006) “ Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos” Astrea

Convenio 190 OIT sobre “Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo”, que se incorporó el 25 de junio de 2021, que fue ratificado mediante la Ley N° 27580, publicada en el Boletín Oficial el 15 de diciembre de 2020.-

ENTELMAN, Remo. Teoría del Conflicto. (2009) Hacia un nuevo Paradigma: Primera y Segunda Parte. Editorial Gedisa

FISHER, Roger y URY, William.(1985) “Sí de acuerdo. Cómo negociar sin ceder”. Editorial Norma.

Grün Ernesto (2010) "UN ENFOQUE DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN EL DERECHO DESDE LA SISTÉMICA Y LA CIBERNÉTICA" Revista Telemática de Filosofía del Derecho, nº 13, 2010, pp. 249-272 D.L. M-32727-1998 ISSN 1575-7382

Grün, Ernesto (2006) La mediación, un enfoque sistémico y cibernético disponible en http://www.mediate.com//articles/la_mediacion_un_enfoque.cfm#

Goldhaber, Gerald M.. "Comunicación Organizacional", ISBN 968-13-1635-5; Edición 8ª. Ed.; México Diana,1999.

Highton, ELENA y Alvarez, Gladis, (1998) "La mediación para resolver conflictos" Editorial Ad Hoc.

Martín Miguel Angel, (2000) Manual de Mediación, Conciliación y arbitraje; Editorial Master.-

Pares Soliva, Marinés (2005) "La comunicación en el Mobbing". Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Avilés..Publicado en el nº 160 de la Revista Seguridad editada por la Comisión de Seguridad en la Industria Siderometalurgica de Avilés pag.13-33 ISSN 0378-9551

Rimoldi, Alberto L (2005) Métodos alternativos de solución de conflictos en la negociación colectiva (DT noviembre), 1557

Suares, Marinés (1996) "Mediación-Conducción de disputas-Comunicación Técnicas". Editorial Paidós

Touzard Hubert(1981) "La Mediación y la Solución de los Conflictos .Estudio Psicológico" Editorial Herder. Barcelona.-

Watzlawick, Paul; Helmit Beavin Janet; Jackson Don(1986) "Teoría de la Comunicación Humana", Ed. Herder, Barcelona,.

Anexos:

Película (2015) El puente de los espías

Película (1978) FIST fragmentos

El método Grönholm de Jordi Galceran, película de Marcelo Piñeyro (2006)

5) Cronograma de actividades

Clases	Temas	Trabajos Prácticos
1	Presentación Introducción a los métodos RAD	
2	El Conflicto- definiciones- Distintas escuelas	Ejemplos de conflicto en las empresas aportados por los alumnos
3	La comunicación- El Mobbing La erradicación de la violencia laboral	Práctico sobre la relación de la comunicación en el mobbing-

4	La empresa como sistema- Conflicto y empresa	Ejemplos de modos de resolución de conflictos dentro de las empresas donde trabajan los cursantes.
5	El rol del la negociador- Distintas definiciones de negociación.	Diferenciar e identificar posiciones de intereses
6	PARCIAL	
7	Entrega notas y revisión parciales	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores: 1.-Modelo competitivo.-2.- Modelo cooperativo 3.- Metodo según méritos de la Escuela de Harvard
8	2.-Modelo cooperativo 3.- Metodo según méritos de la Escuela de Harvard	Práctica de distintos tipos métodos auto compositivos.
9	Los M.A.R.C. en los conflictos individuales del trabajo Los MARC en la empresa-remisión	Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas. Película el Método
10	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores	Película Fist (fragmentos)
11	-La importancia del discurso de apertura- La escucha activa - Parfraseo- Torbellino de ideas-	Aplicación de técnicas comunicacionales
12	Análisis de un conflicto utilizando uno de los enfoques	Película El puente de los espías
13	Parcial	
14	Recuperatorio	
15	Entrega notas recuperatorio y actas	

6) Modalidades del proceso de orientación del aprendizaje

6.1. Previsiones metodológicas y pedagógicas

Las clases programadas hasta el primer parcial son fundamentalmente expositivas aunque con la posibilidad de los estudiantes de intercambiar experiencias en materia de comunicación y conflicto que puedan aportar.

Para esta primera parte se prevén dos trabajos prácticos grupales domiciliarios que se discuten luego en la cursada

Durante la segunda parte del cuatrimestre se programaron diferentes ejercicios en clase para poner en práctica aspectos teóricos

Los prácticos consistirán centralmente en la realización de actividades grupales ejercitando todos los métodos RAD estudiados. En particular se ejercita la negociación, mediación y conciliación. tratando de que los integrantes del curso roten en los diferentes roles asignados

6.2. Actividades que se realizarán en las horas presenciales y en las virtuales2

Clases expositivas

Clase prácticas

Proyección de fragmentos de películas

6.3. Articulación de actividades presenciales y virtuales

No aplica

6.4. Interacciones docentes-estudiantes, y estudiantes-estudiantes previstas

Reuniones periódicas entre los docentes de la cátedra

Participación de los estudiantes en actividades prácticas

Conformación de grupos de trabajo para fomentar intercambio entre estudiantes

Complementan esas iniciativas, el contacto mediante el correo electrónico de la cátedra

(negociacionunlam@gmail.com), la utilización del MIEL y de las herramientas de Microsoft facilitadas por la universidad

6.5 Mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de las actividades

Existe un fluido intercambio en las clases pues los cursantes refieren experiencias profesionales o laborales, donde han enfrentado o debido resolver diferentes tipos de conflicto, lo que permite evaluar la lectura previa y manejo de la bibliografía de la cursada.

Si estimula la circulación de la comunicación, realizando ejercicios prácticos obligatorios en los que todos los estudiantes deben participar y hacer aportes.

En algunos temas se exige la elaboración previa de trabajos prácticos sobre diferentes situaciones de actualidad vinculadas a la temática de la materia

7) Gestión de Cátedra

Se prevén reuniones virtuales semanales entre los docentes de la Cátedra en las que se analiza

la evolución de las clases, los procesos de aprendizaje, elaboración de nuevos trabajos prácticos acordes al dinamismo de la temática de la materia.

En estas reuniones se discuten temas y preguntas de evaluación y se propone nueva bibliografía.

8) Evaluaciones

Conforme al reglamento académico, se prevén dos exámenes parciales escritos, ambos presenciales. El primero se desarrollará durante la clase seis, al finalizar el dictado de los contenidos de la unidad 2. El segundo se planifica para la clase trece, el recuperatorio será oral en la semana final de la cursada.

9) Régimen de Promoción

La cátedra adhiere a la modalidad de la Universidad. Se requiere la presentación de trabajos prácticos y su aprobación para estar en condiciones de rendir los dos parciales. Si el estudiante alcanza una calificación de 7 (siete), el alumno en cada evaluación promociona la materia, si obtiene una calificación de al menos 4(cuatro) en cada una de estas instancias estará en condiciones de rendir final. En caso contrario puede rendir un examen recuperatorio de una de las evaluaciones para alcanzar el nivel de promocionalidad o en su caso para encontrarse en condiciones de rendir el examen final. Adicionalmente se requiere un 75% de asistencia a las clases y la misma proporción de prácticos obligatorios entregados.