



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN RELACIONES LABORALES

Programa de la Asignatura: MEDIACION Y NEGOCIACION

Código asignatura: 1517

Año: 2025

Cátedra:

Prof. Adjunto a cargo: Dra. María Alejandra Perez

Carga Horaria: 4 horas semanales, cursada cuatrimestral.

Modalidad de Cursada (Marque con una cruz)¹:

A) Presencial	X	Comisión	6300
B1) Semipresencial		Comisión	
B2) Semipresencial		Comisión	
C) Recursantes		Comisión	
D) Educación a distancia		Comisión	
H) Híbrida		Comisión	

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.

¹ En todos los casos, las asignaturas pueden ser A) Presencialidad tradicional; B1) Semipresencial – un día presencial tradicional / un día sincrónico; B2) Semipresencial – un día presencial tradicional / un día asincrónico; C) Recursantes; D) Educación a distancia – asincrónico; H) Híbrido – 50% curso en aula tradicional / 50% curso sincrónico. Adicionalmente, en algunos casos, puede ofrecerse una comisión Virtual para recursantes (C) o una virtual abierta a todas/os las/los estudiantes.

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 empresarial y laboral, resultará de utilidad para evitar su escalada y fomentar el espíritu colaborativo entre los actores de las relaciones del trabajo.

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. Críticas.

Análisis comparativo: Negociación-Conciliación- Mediación- Arbitraje.

Métodos autocompositivos y heterocompositivos-

Los sistemas comparados. Los Paradigmas. Consideraciones preliminares. Modelos: norteamericano; británico; francés; alemán; español; hispano italiano; japonés y australiano. Consideraciones y pautas regionalistas.

UNIDAD IV.-LA NEGOCIACION

El rol de la negociación- Distintas definiciones.

Las etapas y los componentes de la negociación

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 CONCILIACION.

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.

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

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

Mediación prejudicial obligatoria. Ley Nº 26.589. Mediación voluntaria. Ley 13.433

Tecnologías al servicio de la resolución de conflictos. Mediación digital. Introducción de las TICs para la resolución de disputas en línea.

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO) Ley 24.635. Cómo funcionan ambos institutos. Trabajos de Juegos de Roles.

Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.

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, C. (2009). *La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral*. 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor.

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

Caivano, R. J. (1996). *Un desafío (y una necesidad) para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas* en Themis Nº 31, pp. 209-218.

Calcaterra, R. (2006). *Mediación Estratégica*.

Castillejo de Arias, O. (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*. Ley N° 27580.-

Elisavetsky, A. (S/f). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías: un recorrido*. Editorial Errepar

-----; & Marún, M. V. (2023). *Mediación conectada. El futuro de la ODR*. Editorial Errepar.

Entelman, R. (2009). *Teoría del Conflicto. Hacia un nuevo Paradigma*: Primera y Segunda Parte. Editorial Gedisa.

Fisher, R. & Ury, W. (1985). *Sí de acuerdo. Cómo negociar sin ceder*. Editorial Norma.

Grün, E. (2006). *La mediación, un enfoque sistémico y cibernético*. Disponible en

http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_un_enfoque.cfm#

----- (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

Goldhaber, G. M. (1999). *Comunicación Organizacional*. ISBN 968-13-1635-5; Edición 8ª. Ed.; México.

Highton, E. & Alvarez, G. (1998). *La mediación para resolver conflictos*. Editorial Ad Hoc.

Martín, M. A. (2000). *Manual de Mediación, Conciliación y arbitraje*. Editorial Master.

Pares Soliva, M. (2005). *La comunicación en el Mobbing*. Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Publicado en el N° 160 de la Revista Seguridad editada por la Comisión de Seguridad en la Industria Siderometalurgica de Avilés pag.13-33 ISSN 0378-9551

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

Suares, M. (1996). *Mediación-Conducción de disputas-Comunicación Técnicas*. Editorial Paidós

Touzard, H. (1981). *La Mediación y la Solución de los Conflictos Estudio Psicológico*. Editorial Herder. Barcelona.

Watzlawick, P.; Helmit Beavin, J.; & Jackson, D. (1986). *Teoría de la Comunicación Humana*. Ed. Herder, Barcelona.

Anexos:

Films

El puente de los espías (2015)

FIST (fragmentos) – (1978)

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 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 – Parafraseo- 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 de 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. Para esta primera parte se prevén trabajos prácticos grupales/ individuales 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 e individuales, 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 virtuales³

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

Complementar estas iniciativas, mediante la utilización de la Plataforma MIEL y de las herramientas de Microsoft

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.

Se 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 periódicas entre las docentes de la Cátedra, en las que se analizan, entre diversas cuestiones, 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

² Si es una asignatura con comisiones sólo con modalidad presencial, responder solamente las actividades presenciales.

³ Si es una asignatura con comisiones sólo con modalidad presencial, corresponde "No Aplica".

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, además de cumplimentar con el porcentaje de asistencia requerido conforme la Resolución Nro. 54 del HCS, 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) en cada evaluación, promociona la materia.

Si el estudiante 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.