



Posgrado-UNSAaA

## DIPLOMATURA EN Gestión de Consenso

### Equipo docente:

Alejandro Arauz Castex , Cynthia Borgia y Cecilia Eva Soledad Ortiz de Zárate.

### Fundamentación:

En la sociedad contemporánea, observamos un aumento notorio de las interacciones confrontativas con carácter adversarial, muchas de las cuales resultan irracionales y compulsivas. Con frecuencia, detrás de esta confrontación de posiciones, los intereses que las sustentan o fundamentan no se revelan o no se explicitan suficientemente. Esta manera de abordar los conflictos conlleva, a menudo, un desperdicio de valor que podría ser aprovechado por las personas involucradas en la disputa.

La diplomatura tiene la intención de abordar temas fundamentales relativos a cuidar y mejorar la convivencia ciudadana con el objetivo mencionado. A modo de ejemplo, se propone:

- El fomento del diálogo colaborativo y la construcción de consenso.
- El estudio del conflicto y el desarrollo de vínculos humanos sostenibles.
- La capacitación para fortalecer la preservación de la convivencia y del entorno ambiental.

---

### Objetivos:

#### *Objetivo general*

Formar personas en técnicas y herramientas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de las negociaciones previas a la toma de decisiones, independientemente del ámbito en el que se desarrollen.

### *Objetivos específicos*

En particular, la Diplomatura buscará formar a los(as) estudiantes en habilidades en el diálogo, fomentar la convivencia y promover la construcción de consenso. Estos aspectos se ajustarán de manera diligente a las expectativas, necesidades y preferencias manifestadas por los(as) estudiantes al inicio del curso, así como durante su progresión.

---

### **Programa – Contenidos:**

Los temas nodales que se abordarán en clases teóricas, clases prácticas, y diversas actividades a desarrollar son:

- Diálogo para la construcción de consenso.
- Teoría de la comunicación. Modelo y herramientas comunicacionales.
- Teoría del conflicto. Su aplicación para el análisis. Modelo de Diagnóstico.
- Teoría de la Negociación. Distintos tipos, técnicas y elementos constitutivos. Modelo de Diagnóstico.
- Procesos colaborativos para el abordaje y/o transformación de conflictos.
- Mediación. Distintos tipos y ámbitos de aplicación. Proceso de mediación y su incidencia en la cultura.
- Facilitación en procesos de abordaje de conflictos inter e intrainstitucionales. Diseño de conversaciones. Modalidades de liderazgo. Gestión de acuerdos de convivencia.
- Procesos participativos de prevención temprana y adecuado abordaje de conflictos comunitarios. Promoción del cuidado del ambiente y los espacios comunes como condición necesaria para la sustentabilidad vincular.

---

## Estructura de la diplomatura:

### INTRODUCCIÓN:

Presentación de estudiantes y docentes. Indagación respecto de las capacidades y experiencias básicas relacionadas con los temas que se dictarán en la Diplomatura. Explicación acerca de los contenidos de la Diplomatura.

Distintos ámbitos de aplicación. Necesidad de apreciar el cuidado de la convivencia y del ambiente como valor cultural. Experiencias de escaladas de conflictos. Puesta en común de perspectivas sesgadas por la observación selectiva de datos de la realidad. El diálogo colaborativo y la construcción de consenso como valor cultural de una comunidad. Modos de administrar los conflictos a través del tiempo.

### MÓDULO UNO: *Comunicación*

- Teoría de la comunicación. Concepto. Elementos del sistema de la comunicación.
- Aspectos sintácticos de la comunicación. Los signos de la comunicación no verbal.
- Pragmática del lenguaje. Los axiomas de la comunicación humana.
- El embudo de la disminución en la comunicación. Intención e Impacto.
- Tipos de escucha. Técnica de la escucha activa.
- El acto de preguntar. Tipos de preguntas. Sus usos, estructuras y efectos.
- El parafraseo. Función, oportunidad y estructura.
- Empatía y autoafirmación. Técnicas.
- Análisis de escenarios posibles de utilización de herramientas comunicacionales.
- Aplicación a la convivencia en vida comunitaria y profesional.

### MÓDULO DOS: *Conflicto*

- Teoría del conflicto. Concepto.
- Presentación de los elementos básicos de un conflicto. Percepción y emociones.
- Características del conflicto. Inevitabilidad y aspectos positivos. Su apreciación y tratamiento como oportunidad de cambio.

- Enfoque estático para el análisis del conflicto. Modelo de Diagnóstico.
- Elementos del conflicto: Las personas, el problema y el proceso.
- Las causas del conflicto: Motivaciones posibles.
- Comportamientos frente al conflicto: Evitar, conceder, convenir, competir y colaborar.
- Diferentes enfoques posibles para su de abordaje. El poder, las normas y la satisfacción de intereses.

### **MÓDULO TRES:** *Negociación*

- Teoría de la Negociación. Concepto.
- Diferentes tipos de negociación: Negociación distributiva/competitiva y negociación Integrativa/colaborativa. Oportunidad para su desarrollo. Técnicas.
- Desarrollo del Modelo de los 7 elementos de diagnóstico de negociación de la Universidad de Harvard.
- La negociación colaborativa como instrumento para mejorar la calidad de los procesos de toma de decisiones.
- Obstáculos frecuentes en la negociación. Destrezas para superarlos.

### **MÓDULO CUATRO:** *Mediación*

- Concepto. Distintos enfoques metodológicos: Mediación para el acuerdo y Mediación transformativa.
- Distintos ámbitos para su desarrollo: mediación intrainstitucional, mediación comunitaria, mediación escolar, mediación empresarial, etc.
- Mediabilidad de los conflictos. Conflictos no mediables.
- Herramientas conceptuales, comunicacionales y actitudinales afines al proceso de mediación.
- Estructura del proceso de mediación en general. Replanteo o reformulación del conflicto.

- Adaptación del proceso de mediación al contexto específico a donde pretenda implementarlo. Acuerdos de convivencia.

Cierre del curso con análisis del conocimiento adquirido y su correlato con las expectativas.

---

### **Modalidad del curso:**

Híbrida: Se combinarán metodologías de enseñanza presencial y mediadas por tecnologías, lo que implica la presencia en el aula, alternando con actividades (sincrónicas o asincrónicas) y recursos en línea accesibles a través del entorno virtual de enseñanza-aprendizaje (EVEA) de la UNSAdA.

La estructura incluirá:

#### *Clases presenciales:*

- Se llevarán a cabo en el aula.

#### *Clases medidas por la tecnología informática sincrónicas:*

- Se llevarán a cabo por la plataforma Google Meet de la UNSAdA. Se fomentará la participación a través de preguntas y respuestas, discusiones en grupo y actividades en vivo. El equipo docente compartirá presentaciones, documentos o pizarras virtuales para explicar conceptos.

#### *Clases mediadas por la tecnología informática asincrónicas:*

- Los(as) estudiantes podrán acceder a material y actividades del curso según sus propias posibilidades y preferencias. El material del curso podrá incluir videos pregrabados, presentaciones de diapositivas, lecturas, podcasts u otros recursos multimedia que los participantes deberán revisar de manera individual.

---

### Requisitos de aprobación y evaluación final:

La aprobación de la Diplomatura se logrará con la presentación de un trabajo final que integre los conceptos y conocimientos adquiridos durante el curso.

La calificación obtenida en el trabajo final contribuirá significativamente a la nota final de la diplomatura. La aprobación del trabajo final es esencial para completar exitosamente el programa.

---

### Carga horaria total:

Será de 100 horas en total: 36 horas sincrónicas, 24 horas presenciales y 40 horas asincrónicas.

---

### Cronograma de actividades

La Diplomatura se desarrollará durante un cuatrimestre en encuentros semanales. La carga horaria se completará a través de actividades en el entorno virtual de enseñanza aprendizaje (EVEA) de la UNSaDA de acuerdo con el siguiente cronograma:

Semana	Carga horaria	Tema	Módulo	Modalidad
1	3 horas	Introducción	1	Sincrónico
2	3 horas	Comunicación	1	Sincrónico
3	3 horas	Comunicación	1	Sincrónico
4	6 horas	Taller: La comunicación en acción	1	Presencial
1 a 4	10 horas	Actividad en el entorno virtual-EVEA	1	Asincrónico
5	3 horas	Conflicto	2	Sincrónico
6	3 horas	Conflicto	2	Sincrónico
7	3 horas	Conflicto	2	Sincrónico

8	6 horas	Taller: Análisis y gestión del conflicto	2	Presencial
5 a 8	10 horas	Actividad en el entorno virtual-EVEA	2	Asincrónico
9	3 horas	Negociación	3	Sincrónico
10	3 horas	Negociación	3	Sincrónico
11	3 horas	Negociación	3	Sincrónico
12	6 horas	Taller: Negociar creando valor	3	Presencial
9 a 12	10 horas	Actividad en el entorno virtual-EVEA	3	Asincrónico
13	3 horas	Mediación	4	Sincrónico
14	3 horas	Mediación	4	Sincrónico
15	3 horas	Mediación	4	Sincrónico
16	6 horas	Taller: Construyendo al mediador	4	Presencial
13 a 16	10 horas	Actividad en el entorno virtual-EVEA	4	Asincrónico
<b>Total carga horaria: 100h</b>				

### **Bibliografía:**

- ACLAND, Andrew Floyer, *Cómo utilizar la "Mediación para Resolver Conflictos en las Organizaciones"*, Paidós, Buenos Aires, 1993. SBN: 9788475098456.
- BARUCH BUSH, R.A. y FOLGER, J. P., *"La promesa de mediación"*, Granica, Buenos Aires, 1996. ISBN 84-7577-400-8
- CARAM, María Elena y EILBAUM, Diana, *"El lenguaje del Mediador: La pregunta"*. Revista La Ley - Suplemento de resolución de conflictos (R. C.), Bs. As., noviembre de 1998.
- CARAM, María Elena, *"Acordar y transformar"*, Suplemento de Resolución de Conflictos, Revista La Ley, Bs. As., noviembre de 2000.
- CARAM, María Elena, *"Los Unos y los Otros - Aportes para el vértice Personas"*- Compilación de Osvaldo Avelluto, Ed. UNTREF, 2008.

- ENTELMAN, Remo F., "Teoría de Conflictos – Hacia un nuevo paradigma", Gedisa, Barcelona, 2005. ISBN: 8474329442.
- FISCHER, Roger y URY, William, "Si... ¡de acuerdo!", Grupo Editorial Norma, Bogotá, 1991.
- FRANCESCO (Jorge Mario Bergoglio), Encíclica "LAUDATO SI".
- LEDERACH, Juan Pablo y CHUPP, Marcos, "¿Conflicto y Violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas! Guía para Facilitadores", Clara – Semilla, 1995. ISBN: 9788489389052.
- ROSENBERG, Marshall B. "Comunicación no violenta – Un lenguaje de vida", Gran Aldea Editores, Buenos Aires, 2006, ISBN 9789872183493.
- WATZLAWICK, Paul, "Teoría de la Comunicación Humana", Ed. Herder, Barcelona, 1989. ISBN 9788425412059.