



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

FACULTAD DE DERECHO

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN EN NEGOCIACION Y RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS

**FORMACION BASICA EN MEDIACION SEMIPRESENCIAL**

*Homologada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*

**CUERPO DOCENTE:**

Dra. Gladys Stella Alvarez – Ab. Gustavo Fariña – Ab. Silvana Greco – Ab. Maria Evangelina Trebolle – Ab. Maria Elena Caram – Ab. Patricia Veracierto – Lic. Silvia Vecchi –Ab. Matias Scarvaci – Lic. Jorge Leoz – Ab. Nelida Rggiardo.

SEMINARIOS INTRODUCTORIOS – MODALIDAD VIRTUAL

**SEMINARIO 1 . – 12 HORAS**

**LOS METODOS PARTICIPATIVOS DE JUSTICIA Y SU ROL SOCIAL**

**Unidad 1. ANTECEDENTES. EVOLUCION DE LOS METODOS DE  
RESOLUCION ADECUADA DE CONFLICTOS.**

**Objetivo específico unidad 1:**

Conocer sobre las razones del surgimiento de los métodos de resolución adecuada de conflictos y su historia.

**Contenidos unidad 1:**

Los métodos RAC. Desarrollo a nivel nacional e internacional. Sistemas eficientes e ineficientes en la resolución de conflictos. Poder, Derecho e intereses.

### **Bibliografía obligatoria unidad 1:**

Álvarez, G. (2003). La mediación y el Acceso a Justicia. Editorial Rubinzel-Culzoni  
Alvarez , Gladys & Highton Elena. Resolución alternativa de disputas y sistema penal.  
Buenos Aires, Ed. Ad Hoc.

### **Unidad 2. CARACTERISTICAS DE LOS METODOS RAC.**

#### **Objetivo específico unidad 2.**

Identificar las diferencias entre cada uno de los mecanismos que integran el movimiento de resolución adecuada (o alternativa) de conflictos.

#### **Contenidos unidad 2:**

Algunos métodos RAC: negociación, mediación, conciliación, facilitación y arbitraje  
Características y comparación entre ellos y respecto al juicio.

Mediación: valores que propicia. Principios: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, mirada al futuro, autocomposición. Aspectos epistemológicos de la mediación como práctica social. El poder transformador de la mediación y la conciliación en el marco de la Justicia Terapéutica. Rol del mediador en el cambio social.

#### **Bibliografía obligatoria unidad 2:**

Alvarez , Gladys & Highton Elena. Resolución alternativa de disputas y sistema penal.  
Buenos Aires, Ed. Ad Hoc.

Fariña Gustavo: Enfoques y prácticas de mediación y conciliación en el marco de la justicia terapéutica”. Revista iberoamericana de justicia terapéutica. España, septiembre de 2020.

### **Unidad 3. Mediación, conciliación y acceso a Justicia.**

#### **Objetivo específico unidad 3:**

Conocer sobre la noción de “acceso a Justicia” y su diferencia con el acceso “a la Justicia” y apreciar la vinculación de la mediación con la palabra “justicia” en sentido amplio.

#### **Contenidos unidad 3:**

La noción de acceso a justicia y la mediación. Mediación y Administración de Justicia. Experiencias y resultados en Argentina.

#### **Bibliografía básica unidad 3:**

Birgin, H. y Kohen, B. (2006) El acceso a la justicia como derecho En Acceso a la justicia como garantía de igualdad Buenos Aires. Editorial Biblos.

Lorenzetti, R. (2007).

Políticas de estado para el poder judicial Conferencia de Jueces, Salta, disponible en

<http://www.pensamientopenal.com.ar/01102007/Lorenzetti.pdf>  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2012). Memoria de la Mediación en la Argentina: Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la justicia. CABA

---

**SEMINARIO 2 -15 horas**

**CONFLICTO, TEORIAS Y PERSPECTIVAS**

**Unidades de contenido Número 1:**

CONFLICTO. NOCIONES GENERALES. CONFLICTO Y CAMBIO

**Objetivos específicos Número 1:**

Conocer sobre aspectos generales del conflicto para el ejercicio del rol de mediador

**Contenidos unidad Número 1:**

El conflicto. Concepciones y perspectivas. Estudios antropológicos, sociológicos y psicológicos. Tipologías de los conflictos. Características. Visión positiva del conflicto. El conflicto como proceso de interacción. El conflicto social. Crisis y cambio.

**Bibliografía básica unidad número 1:**

Entelman, R. (2002). Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona.

**Unidad de contenido Número 2:**

ESTRUCTURA Y CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

**Objetivos específicos Número 2:**

Adquirir información sobre diversas perspectivas del conflicto y sus tipologías.

Desarrollar de una mirada positiva del conflicto entre las partes que oriente las diversas intervenciones intervenciones.

### **Contenidos unidad Número 2:**

Estructura del conflicto: personas-proceso-problema. El problema. Las causas. Percepción y verdad.

### **Bibliografía básica unidad número 2:**

Lederach, J. P. (2003). El ABC de la paz y los conflictos. Gedisa. Barcelona. Lederach, J. P. (2009). El pequeño libro de Transformación de Conflictos. Editorial Cataratas Good Books.

Acland, Foyer (1999). Mediación para resolver conflictos en organizaciones. Ed. Paidos.

Alvarez , Gladys & Highton Elena. Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires, Ed. Ad Hoc.

### **Unidades de contenido Número 3:**

#### **DINAMICA DEL CONFLICTO Y POSIBLES ACTITUDES FRENTE AL MISMO**

### **Objetivo específicos Número 3:**

Conocer sobre el conflicto y su dinámica así como las posibles actitudes que adoptan los seres humanos frente a este.

### **Contenidos unidad Número 3:**

El proceso. La dinámica del conflicto. Escalada y desescalada.

Los actores del conflicto. Sistema y subsistemas. El poder. Los terceros. Alianzas y coaliciones. Actitudes frente a los conflictos.

### **Bibliografía básica unidad número 3:**

Entelman, R. (2002). Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona.

---

**SEMINARIO 3 – 15 horas**

**COMUNICACIÓN**

**Unidades de contenido Número 1:**

**LA COMUNICACIÓN HUMANA**

**Objetivos específicos Número 1:**

Conocer sobre los diversos aspectos que influyen en la comunicación.

**Contenidos unidad Número 1:**

La comunicación humana. Concepto de comunicación desde los nuevos paradigmas. Los aportes de Gregory Bateson. Construcción social. Áreas de la comunicación humana: Sintáctica, semántica, pragmática. Axiomas de la teoría de la comunicación. Canales. Contexto. Percepción y realidad.

**Bibliografía básica unidad número 1:**

Watzlawick, P. (2012) El lenguaje del cambio, Barcelona. Editorial Herder.

Bateson Gregory. La estructura de la magia. Ed.

**Unidades de contenido Número 2:**

**LAS DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN Y ALGUNAS FORMAS PARA SUPERARLAS**

**Objetivos específicos Número 2:**

Identificar los problemas en la comunicación que pueden existir entre las partes en conflicto y adquirir herramientas conceptuales a fin de poder superarlos.

**Contenidos unidad Número 2:**

Dificultades en la comunicación. Factores interviniéntes. Atribución de significados. Las narrativas y la atribución de significados. Características de los conflictos como narrativas. Procesos de selección. Congruencia. Construcción de nuevos significados.

**Bibliografía básica unidad número 2:**

Suárez, M. (2002) Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires, Paidós Mediación.

**Unidad de contenido Número 3:**

LA COMUNICACIÓN Y LA PNL

**Objetivos específicos Número 3:**

Comprender el impacto de la percepción y la representación sensorial, así como estas define la interpretación de las partes sobre los hechos y su incidencia en la comunicación.

**Contenidos unidad Número 3:**

Sistemas representacionales. Los filtros del lenguaje. El metamodelo. Las emociones en la comunicación.

**Bibliografía básica unidad número 3:**

O'Connor J y Seymour J (2005). Introducción a la PNL.

Fariña, G. y otros Revista Dossier. Negociación y comunicación. Buenos Aires, 2018.

---

**SEMINARIO 4 – 15 horas****NEGOCIACION****Unidades de contenido Número 1:**

LA NEGOCIACION COMO CIENCIA Y COMO ARTE. MODELOS DE NEGOCIACION

**Objetivos específicos Número 1:**

Conocer sobre los diversos modelos de negociación y los resultados posibles para las partes.

**Contenidos unidad Número 1:**

La negociación competitiva y el conflicto. El arte y la ciencia de la negociación. Tipos de negociación: competición vs. cooperación. La negociación colaborativa. Otras escuelas.

El proceso de negociación. Lo racional y lo emocional. El poder y la negociación. Factores intervinientes.

### **Bibliografía básica unidad número 1:**

Aréchaga, Patricia. Pensamiento suma cero, [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)

Raiffa, Howard. El arte y ciencia de la negociación. Fondo editorial de México.

Ury, W. Fisher, R. y Patton, B. (1993). Sí de acuerdo: Cómo negociar sin ceder, Editorial Norma.

Ury, W. (2007). El poder de un no positivo, Bogotá. Grupo editorial Norma.

Ury, W. (2015). Obtenga el sí con uno mismo. Buenos Aires. Conecta.

### **Unidad de contenido Número 2:**

LA PREPARACION EN LA NEGOCIACION. UN MAPA PARA MANEJARSE EN EL CONFLICTO

### **Objetivos específicos Número 2:**

Ofrecer herramientas conceptuales para ayudar a las partes en conflicto a cambiar las interacciones competitivas hacia interacciones colaborativas en el marco de la mediación

### **Contenidos unidad Número 2:**

Los conceptos de Ganancia y Pérdida en el contexto de la Negociación Positiva.

Las necesidades, los objetivos y los deseos propios y de la otra parte. El costo y el valor.

La planificación de la negociación.

Los elementos de la negociación colaborativa. Posiciones, intereses, opciones, alternativas y criterios objetivos.

### **Bibliografía básica unidad número 2:**

- Ury, W. Fisher, R. y Patton, B. (1993). Sí de acuerdo: Cómo negociar sin ceder, Editorial Norma.
- Ury, W. (2007). El poder de un no positivo, Bogotá. Grupo editorial Norma.
- Ury, W. (2015). Obtenga el sí con uno mismo. Buenos Aires. Conecta.

**Unidad de contenido Número 3:**

**EL PODER EN LA NEGOCIACION**

**Objetivos específicos Número 3:**

Conocer sobre los aspectos que limitan los procesos de negociación y los recursos de las partes a fin de aplicarlos en el proceso de mediación.

**Contenidos unidad Número 3:**

Poder entre las partes: su definición, análisis y tratamiento. Los límites de la negociación: formas de establecerlos. Estrategias y tácticas de la negociación.

**Bibliografía básica unidad número 3**

Aréchaga P. y Finkelstein A. (2020) Negociar derribando obstáculos. Buenos Aires. La Trama.

---

**SEMINARIO 5 – 12 horas**

**MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACION.**

**Unidad de contenido Número 1:**

**ANTECEDENTES DE LA MEDIACION EN ARGENTINA Y LATINOAMERICA**

**Objetivos específicos Número 1:**

Conocer sobre la evolución y el proceso histórico del desarrollo de la mediación.

**Contenidos unidad Número 1:**

Antecedentes nacionales e internacionales de la mediación prejudicial. Argentina. Período 1995 – 2010. Ley N° 24.573 y decretos reglamentarios.

**Bibliografía básica unidad número 1:**

Alvarez , Gladys & Highton Elena. Resolución alternativa de disputas y sistema penal. Buenos Aires, Ed. Ad Hoc.

<http://www.saij.gob.ar> - <http://www.infoleg.gob.ar>. Páginas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Jurisprudencia y normas actualizadas.

**Unidad de contenido Número 2:****LA MEDIACION Y SU MARCO NORMATIVO EN LA PROVINCIA DE SALTA****Objetivos específicos Número 2:**

Conocer la regulación de la mediación y su marco normativo en particular en la Provincia de Salta, sus implicancias sobre el futuro trabajo del participante en su rol de persona mediadora.

**Contenidos unidad Número 2:**

Normativa vigente en la Provincia de Salta. Ley 7324 y decreto reglamentario 3456/2009.

Ambitos de aplicación. Mediación comunitaria, extrajudicial y judicial. Aspectos procesales y aspectos sustanciales. Principios que rigen los procedimientos. Designación de la persona mediadora. Comparecencia personal y por persona apoderada. Requisitos. Incomparecencia. Casos y consecuencias. Conclusión sin acuerdo y por incomparecencia. Acuerdo. Características. Jurisprudencia..

**Unidad de contenido Número 3:****LA MEDIACION EN EL PAIS.****Objetivos específicos Número 3:**

Obtener información sobre la actualidad de la mediación en el resto de las Provincias de la argentina y la CABA, similitudes y diferencias entre los distintos sistemas.

### **Contenidos unidad Número 3:**

Experiencias de mediación prejudicial en las provincias argentinas. Normativas.

La persona profesional asistente. Marco jurídico de su incorporación. Funciones.

Actuación. Obligaciones.

### **Bibliografía básica unidad número 3:**

Fernández Lemoine; Z. (2012). Práctica de la mediación. Buenos Aires. Astrea.

---

## **SEMINARIO 6 – 11 horas**

### **PERSPECTIVA DE GENERO Y DIVERSIDAD EN LOS PROCESOS DE MEDIACION**

#### **Unidad de contenido Número 1:**

##### **PERSPECTIVA DE GÉNERO**

#### **Objetivos específicos Número 1:**

-Reconocer e introducir conceptos básicos acerca de la perspectiva de género.

-Incorporar la categoría de género como una variable de análisis.

-Transversalizar la perspectiva de género y diversidad sexual en el ejercicio de la mediación.

#### **Contenidos unidad Número 1:**

Conceptos de sexo y género. Proceso de socialización genérica. Roles y estereotipos de género.

Género y poder. Interseccionalidad. Binarismo. Cisexismo. Heteronormatividad. Androcentrismo y patriarcado. Identidades de género, orientaciones sexuales y expresiones de género. Masculinidad hegemónica y construcción de otras masculinidades.

#### **Bibliografía básica unidad número 1:**

-Cuadernillo Ley 27.499 para autoridades de los tres poderes del Estado Nacional.

Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación. (2023).

-ONU MUJERES.(2017) Profundicemos en términos de género.

[http://onu.org.gt/wpcontent/](http://onu.org.gt/wpcontent/uploads/2017/10/Guia-lenguaje-no-sexista_onumujeres.pdf)

[uploads/2017/10/Guia-lenguaje-no-sexista\\_onumujeres.pdf](https://www.un.org/es/argentina/publications/desaf%C3%ADos-para-la-igualdad-de-g%C3%A9nero-en-la-Argentina.1%20ed.%20Buenos%20Aires.%20PNUD)

-Programa Naciones Unidas para el Desarrollo. (2008). Desafíos para la igualdad de género en la Argentina. 1<sup>a</sup> ed. Buenos Aires. PNUD

<https://www.undp.org/es/argentina/publications/desaf%C3%ADos-para-la-igualdad-de-g%C3%A9nero-en-la-Argentina.1%20ed.%20Buenos%20Aires.%20PNUD>

[C3%A9n ero-en-argentina-estrategia-del-programa-de-las-naciones-unidas-para-el-desarrollo- en](https://www.undp.org/es/argentina/publications/desaf%C3%ADos-para-la-igualdad-de-g%C3%A9nero-en-la-Argentina.1%20ed.%20Buenos%20Aires.%20PNUD)

### **Unidades de contenido Número 2:**

#### **VIOLENCIA DE GÉNERO**

#### **Objetivos específicos Número 2:**

-Reconocer tipos y modalidades de violencia por motivos de género para promover adecuados encuadres en su prevención y erradicación.

-Introducir una mirada integral y situada tanto en la identificación de las situaciones de violencia como en el desarrollo de estrategias para su abordaje.

-Visibilizar la importancia de los recursos sustantivos dedicados a la prevención y atención de mujeres y población LGTBIQ en situación de violencia.

### **Contenidos unidad Número 2:**

Violencia por motivos de género como problemática social. Tipos y modalidades según Ley 26.485. Mitos y creencias que sostienen las violencias. Micromachismos. Femicidios. Travesticidio social. Transfemicidios. Crímenes de odio.

Indicadores para la detección de la violencia contra las mujeres y población LGTBIQ en mediación. El rol de/la mediador/a: posibilidades y límites.

Recursos y herramientas para intervenir en situaciones de violencia por motivos de género.

### **Bibliografía básica unidad número 2:**

-Cuadernillo Ley 27.499 para autoridades de los tres poderes del Estado Nacional.

Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (2023).

-Administración de Justicia y Perspectiva de Género. Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (2022).

-Ministerio Público Fiscal. Base de sentencias/UFEM.

-Segato, R. (2003) Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos. Buenos Aires.

**Unidad de contenido Número 3:****PERSPECTIVA DE GÉNERO Y MEDIACIÓN****Objetivos específicos Número 3:**

- Reconocer y fortalecer las normativas internacionales y nacionales para garantizar derechos de las mujeres y población LGBTIQ.
- Conocer sobre la perspectiva de género y su utilidad para la función mediadora.

**Contenidos unidad Número 3:**

La importancia de la perspectiva de género en la mediación:

Marco normativo internacional.

Construcción de una comunicación plural, diversa e inclusiva. Negociación. Relaciones de poder. Equilibrio y cooperación. Ley N° 26.743 de Identidad de Género.

Ley N° 26.618 de Matrimonio Igualitario.

Ley N° 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Ley N° 26.061 de Protección Integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Ley N° 26.150, Ley ESI.

Ley N° 27.499, Ley Micaela.

Ley N° 27.610, Ley IVE.

Ley N° 27.636, Ley de promoción de acceso al empleo formal Diana Sacayan/Lohana Berkins.

Decreto 476/2021, DNI no binario.

**Bibliografía básica unidad número 3:**

--Cuadernillo Ley 27.499 para autoridades de los tres poderes del Estado Nacional. Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (2023).

-INECIP. Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales. (2020) - Herramientas Jurisprudenciales para el litigio con perspectiva de género. Buenos Aires.

[https://inecip.org/publicaciones/herramientas-jurisprudenciales-para-el-litigio-con-pe  
rspectiva-de-genero/](https://inecip.org/publicaciones/herramientas-jurisprudenciales-para-el-litigio-con-perspectiva-de-genero/)

---

**ETAPA ENTRENAMIENTO – 80 horas - MODALIDAD PRESENCIAL**

<b>UNIDAD 1</b>
<i>Perspectivas y modelos en mediación.</i>

Resolución de problemas. Escuela de Harvard. Transformativo - Bush y Folger- Circular narrativo - Sara Cobb. Distinciones centrales de cada perspectiva e implicancias prácticas. Integración de conceptos, objetivos y técnicas de las diferentes perspectivas.....

La mediación en distintos contextos: prejudicial, comunitario, educativo, organizacional. La mediación en conflictos derivados de relaciones patrimoniales, familiares y ocasionales. Especificidades del rol y perfil de la persona mediadora y de la persona profesional asistente según el ámbito de aplicación.....

La justicia restaurativa. Principio de legalidad vs principio de oportunidad. Ética de la persona mediadora y de la persona profesional asistente. Análisis de los estándares éticos y su aplicación a situaciones de la práctica. Intervenciones.

### **Objetivos Específicos:**

*Distinguir cada escuela y a través de ellas los diversos campos de aplicación en cada una de ellas.*

*Diferenciar contextos de aplicación.*

**Bibliografía Básica:** Calcaterra, R. A. (2002). Mediación Estratégica. Editorial Gedisa  
Folberg, J. y Baruch Bush (1996). La promesa de la mediación. Buenos Aires, Granica.  
Folger, J. y Taylor, E. (1992). Mediación. Resolución de conflictos sin litigio. México, Limusa.  
Folberg, J. y otros. (2016). Mediación Transformativa. Guía práctica. Buenos Aires. Ad-Hoc  
Folger, J y Fariña G. Mitos y verdades sobre la mediación transformativa. Revista de mediación. Madrid, 2022.  
Fariña, G. El poder transformador de la mediación y la conciliación. Revista de mediación. Madrid. 2017

## **Unidad II**

### **El rol de la persona mediadora**

Rol de la persona mediadora. La intervención de terceros en el conflicto, su imaginario social. Tensión entre el rol esperado por las partes y el de la persona mediadora como persona tercera facilitadora.....

La persona profesional asistente. Su rol en la mediación. Conformación del equipo de trabajo. Co-mediación. Conformidad de las partes intervenientes.....

Las personas abogadas. Rol de asistencia jurídica. Utilidad del saber legal en la mediación. Informar, asesorar, aconsejar para la toma de decisiones de las partes. Estrategias de la persona mediadora.....

Aspectos actitudinales del rol de cada uno de las personas operadoras del proceso: Capacidad de escucha activa, distancia óptima, empatía. Su desarrollo e implicancias en la mediación a distancia. Importancia de los medios y el entorno de las partes durante las audiencias. Estructura

de demora. Auto- observación. Flexibilidad. Construcción de confianza. Voluntariedad. Imparcialidad/neutralidad. Diferentes perspectivas. Confidencialidad: ante sede judicial, en privadas. Excepciones.....

El espacio de la mediación como campo de interacción. El poder y saber, género y poder, influencias y uso del poder comunicativo. Narrativas excluyentes y narrativas inclusivas. Colonización de las narrativas. Manipulación vs. Respeto por la diferencia y la autodeterminación. Dar indicaciones o consejos vs. explorar significados.....  
Las partes y el conflicto. El pasaje de interacciones conflictivas a interacciones colaborativas. Fortalecimiento y reconocimiento.....  
Especificidad de la práctica de mediar. Límites. Condiciones e Indicadores de mediabilidad. La vulnerabilidad como condicionamiento para la toma de decisiones.....

### **Objetivos Específicos:**

Distinguir el rol de la persona mediadora de su profesión de base y como tercero neutral. Discernir los diferentes roles de cada participante, el rol del profesional asistente, el rol del abogado.

Conceptualizar la aplicación de contextos de co-mediación.

Desarrollar habilidades diferenciadas en la comunicación e intervención de la persona mediadora, respecto de cada participante.

Conocer y aplicar diferentes técnicas para instancias de toma de decisiones.

### **Bibliografía Básica:**

Caram; Eilbaum; Risolía. (2006). Mediación. Diseño de una Práctica. Editorial Astrea.  
Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós Mediación.

Folberg, J. y Baruch Bush (1996). La promesa de la mediación. Buenos Aires, Granica.

Mayer, B (2015) Más allá de la neutralidad. Barcelona. Gedisa.

Moore,C. (1996). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.

Buenos Aires, Granica.

Suárez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires, Paidós Mediación.

### **Unidad III**

#### **Estructura del Proceso de mediacion.....**

*Etapa 1: Encuadre y preparación. Información previa. Convocatoria a la mediación. Requisitos específicos de la convocatoria en la mediación virtual. Creación del clima propicio para el diálogo. Comunicación verbal y no verbal. Su importancia en la generación de rapport. La importancia del lenguaje no verbal y el componente paraverbal en la mediación virtual. Presentación de las partes y de la persona mediadora. Explicación del procedimiento, principios, características, reglas de funcionamiento y comportamiento. Explicación de la utilización de recursos técnicos a las personas participantes. Resguardo de la confidencialidad y reuniones privadas.....*

*Etapa 2: Identificación del problema. El relato de las partes: diferenciación entre posiciones e intereses. Clasificación de intereses según W. Ury. El parafraseo. La legitimación. Preguntas aclaratorias. Agenda de la persona mediadora: concepto, contenido, lenguaje. Tipos de agendas.....*

*Etapa 3: Reformulación del conflicto. La exploración de los intereses de las partes. Técnicas de búsqueda de información. Realización de reuniones privadas: cuándo, cómo y para qué. Exploración del MAAN (mejor alternativa al acuerdo negociado). El pasaje hacia la generación de opciones: la pregunta de replanteo y el replanteo del conflicto.....*

*Etapa 4: Generación de opciones. Diferencias entre alternativas y opciones. Filtros objetivos y subjetivos. El torbellino de ideas El rol de la persona mediadora como agente de la realidad. El rol de la persona profesional asistente. Diferencias entre rol de abogado del diablo y agente de la realidad.....*

*Etapa 5: Acuerdo. Alcances del acuerdo. Tipos de acuerdos: de fondo, de procedimiento, parciales, provisорios. Seguimientos. Su redacción. Su homologación. Sistema MEPRE. Certificación de firma. La firma del acuerdo y de las actas en la mediación virtual. Distintos sistemas y recursos técnicos. La jurisprudencia.....*

#### **Objetivos Específicos:**

- Dar cuenta de la importancia de la convocatoria y la preparación del proceso.
- Distinguir de acuerdo a cada etapa la aplicación de herramientas comunicacionales
- Realizar cada tipo de preguntas en el momento adecuado con el avance del proceso.
- Optimizar la habilidad del replanteo en el momento adecuado.
- Distinguir la aplicación de las técnicas en que momentos y en que tipo de sesiones.
- Aplicar las herramientas procedimentales en modo adecuado y coherente con el desarrollo del proceso.

#### **Bibliografía Básica:**

- Aréchaga, P.; Brandoni, F.; Finkelstein, A. (2004). Acerca de la Clínica en la Mediación. Librería Histórica. Buenos Aires.....
- Brandoni, F. (Comp.) (2011). Hacia una mediación de calidad. Editorial Paidós.
- Calcaterra, R. A. (2002). Mediación Estratégica. Editorial Gedisa. S.A. Caram; Caram; Eilbaum; Risolía. (2006). Mediación. Diseño de una Práctica. Editorial Astrea.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós Mediación.
- .Folberg, J. y Baruch Bush (1996). La promesa de la mediación. Buenos Aires, Granica.

- Mayer, B (2015) Más allá de la neutralidad. Barcelona. Gedisa.....
- Moore,C. (1996). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires, Granica.....
- Suárez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires, PaidósMediación.....
- Stone D. y otros: (1999). Conversaciones difíciles

## **Unidad 4**

### **Las intervenciones del mediador/a.**

Intervenciones de la persona mediadora, su hacer en situaciones concretas. El lugar de la persona profesional asistente. Equipo de conducción del proceso. Construcción de intervenciones: elementos. Hipótesis pertinentes con el rol de persona tercera facilitadora.....

Habilidades y técnicas: escucha activa, lenguaje neutral, parafraseo, connotación positiva y legitimación (tipos: fortalecimiento y reconocimiento, sustancial, relacional, empática y de anclaje). Diferentes tipos de preguntas: cerradas, abiertas, circulares, reflexivas e hipotéticas. Agente de realidad. Replanteo, reformulación y recontextualización.....

Vinculación entre las técnicas y las etapas del proceso. Su pertinencia.

Reuniones conjuntas y privadas. Pautas de apertura y cierre de las mismas. Manejo de información confidencial.

### **Objetivos Específicos:**

Reconocer los diferentes tipos de intervenciones del mediador.

Diferenciar adecuadamente las herramientas conceptuales, comunicacionales y procedimentales.

Vincular cada etapa del proceso con las diferentes técnicas.

Administrar las sesiones conjuntas y privadas de acuerdo a las circunstancias de cada proceso donde le toque intervenir.

Validar el concepto de confidencialidad en cada tipo de sesiones.

### **Bibliografía Básica:**

Aréchaga, P.; Brandoni, F.; Finkelstein, A. (2004). Acerca de la Clínica en la Mediación. Librería Histórica. Buenos Aires.....

Brandoni, F. (Comp.) (2011). Hacia una mediación de calidad. Editorial Paidós.; Caram; Eilbaum; Risolía. (2006). Mediación. Diseño de una Práctica. Editorial Astrea. Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós Mediación.

Folberg, J. y Baruch Bush (1996). La promesa de la mediación. Buenos Aires, Granica.

Moore,C. (1996). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.  
Buenos Aires, Granic

## **Unidad 5**

### **El papel de las emociones en la mediacion**

El papel de las emociones en la mediación. Pensar, sentir, hacer y decir. Alcances y límites. El valor del encuadre. La prevención de la gestualidad en el encuadre en la mediación en entornos virtuales.

Situaciones difíciles: el enojo, el desborde emocional, agresiones y descalificaciones a las personas y/o al proceso, ocultamiento de información, interrupciones, desequilibrio de poder y otros. Intervenciones. El uso de los recursos técnicos en la mediación virtual y la importancia de la imagen para la prevención de los desbordes emocionales.

#### **Objetivos Específicos:**

Reconocer el papel de las emociones en un proceso de mediación.

Desarrollar habilidades para la facilitación de entornos virtuales.

Contener a las partes en sus diferentes emocionalidades

## **ETAPA PASANTIA – 20 HORAS – MODALIDAD PRESENCIAL**

### **Unidad 1**

#### **Objetivos Específicos:**

Analizar y jerarquizar los diferentes aspectos que conforman un problema o conflicto.

- Analizar en el proceso de mediación los contenidos conceptuales, actitudinales y de procedimiento de la mediación.

-Articular las intervenciones del tutor con los contenidos conceptuales y técnicos de la mediación.

-Emplear adecuadamente los instrumentos cualitativos de observación y análisis, resguardando las normas de confidencialidad.

- Establecer relaciones entre componentes estructurales, dinámica de la mediación y estilos del mediador.
- Asumir actitudes de compromiso con las actividades y normas de la mediación.
- Reflexionar acerca de la práctica.

### **Modulo transversal:**

#### **\*La observación como instrumento de reflexión.**

Contenidos que el pasante observará a lo largo de toda la pasantía:

- Características de la mediación: autocomposición neutralidad y confidencialidad
- Actitudes del mediador
- Clima de la mediación

### **Módulo I**

#### **Organización de la mediación**

- Organización del espacio
- El discurso inicial: sus componentes
- Actitudes de los diferentes actores de la mediación
- El relato de las partes, posiciones. La técnica del parafraseo

### **Módulo II**

#### **La perspectiva de las partes**

- Identificar posiciones, intereses y necesidades
- El mediador como "escucha activo"
- Técnicas. La toma de notas, las preguntas, agenda.
- Sesiones conjuntas y privadas: criterios funcionales empleados por el mediador
- M.A.A.N.. Parámetros objetivos. La técnica de "agente de realidad"

### **Módulo III**

#### **Replanteo y generación de opciones**

- Manejo de preguntas. Preguntas abiertas y cerradas

-Replanteo

-Técnica de "torbellino de ideas"

-Generación de opciones

Módulo IV

El acuerdo

-Relaciones entre M.A.A.N. y parámetros objetivos como filtro de las opciones. -

Elaboración del acuerdo.