



Universidad Nacional de  
Mar del Plata



Facultad de Ciencias  
Económicas y Sociales

ASIGNATURA

**- NEGOCIACION, MEDIACION  
Y FACILITACION -**

**PLAN DE TRABAJO DEL EQUIPO DOCENTE - 2012**

-PLAN 2005-

Carga horaria: 56 horas

Profesor a cargo: CP. ABRIATA, Luis Fernando

Ayudantes: CP. FRONTINI, María Julia  
CP. PERUZZO, Raquel Beatríz  
CP. CLEMENTE, María Alejandra



## NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION

### ➤ OBJETIVOS DE LA MATERIA

La Materia estará destinada a:

- Analizar El Conflicto, y las acciones y reacciones frente al mismo.
- Informar y capacitar a los alumnos, acerca de las destrezas y habilidades empleadas en los distintos métodos de resolución de conflictos.
- El alumno deberá identificar y diferenciar, las distintas tácticas y estrategias, que le permitirán actuar eficazmente en situaciones adversas (o de conflicto).
- Adquirir conciencia, de cómo puede uno transformar un enfrentamiento en cooperación.
- Incorporar en forma amena y sencilla, las herramientas disponibles, para la Resolución de conflictos, a través del análisis de casos y ejercicios de aplicación.

### ➤ PROPUESTA PEDAGÓGICA

La metodología de trabajo será la de seminario - taller, se pondrá énfasis en la activa participación de los alumnos, brindándoles herramientas tales como análisis de casos, escritos o a través de videos, en los cuales deberán identificar las situaciones solicitadas y tratar de hallar las soluciones que consideren adecuadas, generando de esta forma múltiples canales para el ejercicio de la comunicación, a través de variadas manifestaciones. En consecuencia, se programarán dinámicas grupales como brainstorming, juegos de simulación, role playing, análisis de casos, pequeños grupos de discusión, test individuales, etc.

Para lograr los objetivos antes mencionados, se hará un seguimiento del desempeño de los alumnos en las clases, de su asistencia, participación y progreso. Asimismo, se promoverá la autoevaluación individual y grupal, a través de la devolución que se requerirá de cada uno de los talleres. Sería aconsejable trabajar con un grupo cuyo número no sea mayor de 40 (cuarenta) alumnos, para lograr un efectivo aprendizaje y aprovechamiento de los talleres propuestos.



A los fines de llevar a cabo la propuesta pedagógica y con el objeto de evaluar los conocimientos, se prevé, para los ejes temáticos: Conflicto y Negociación, un 1º parcial teórico-práctico, y para el eje temático Mediación, un 2º parcial que consiste en la realización de un role playing de una Mediación.

Cada parcial tendrá su recuperatorio correspondiente. Aquel alumno que apruebe los parciales y/o sus recuperatorios con seis (6) o mas puntos de promedio, promueve la materia. Quienes obtengan una nota entre cuatro (4) y cinco (5) puntos, podrán acceder a un examen final. Los alumnos que hubieren aprobado por lo menos un parcial con más de cuatro (4) puntos, tendrán la opción de rendir los exámenes habilitantes correspondientes, pudiendo luego acceder al examen final.

Los exámenes habilitantes comprenderán los siguientes temas: si el parcial desaprobado es el 1º), incluirá los módulos 1 a 6; si el parcial desaprobado es el 2º), incluirá los módulos 7 a 11.

## ➤ EJES TEMÁTICOS

La materia está concebida en módulos. Cada uno de ellos, constituye un encuentro o reunión semanal de 4 (cuatro) horas cátedras, que se distribuyen de la siguiente manera:

- 2 (una) hora para el análisis teórico guiado por el profesor a cargo y/o adjunto;
- 2 (dos) horas para llevar a cabo la parte práctica que se concretará mediante técnicas de taller y propondrá el ejercicio de diversas técnicas ajustadas a situaciones concretas para la resolución no controversial de los conflictos.

Los módulos están agrupados en tres ejes temáticos. El primero de los cuales atraviesa a los dos restantes convirtiéndose en un eje transversal.

Los dos ejes siguientes corresponden a los dos enfoques para la resolución de conflictos que se abordan en esta materia: Negociación y Mediación.

En cuanto a los materiales empleados para el desarrollo de esta materia, además de la bibliografía, se utilizarán transparencias y power point, para el apoyo de las clases teóricas y prácticas, como también secuencias de video para la motivación y apoyo de los segmentos de taller.



## **NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION**

### 1- DATOS DE LA MATERIA

CARRERAS: Contador Público, Lic. en Administración, Lic. en Economía, Lic. En Turismo		
MATERIA: <i>Negociación, Mediación y Facilitación</i> CODIGO: 648		
CARÁCTER DE LA MATERIA: Optativa		
AREA CURRICULAR: Economía		DEPARTAMENTO:
AÑO DEL PLAN DE ESTUDIOS:		
UBICACIÓN DE LA MATERIA: Ciclo Profesional		
CARGA HORARIA TOTAL DEL AREA CURRICULAR:		
CARGA HORARIA TOTAL DE LA MATERIA: 56 horas		
1-Carga horaria semanal-presencial-de los alumnos: 4 horas		
2-Distribución de la carga horaria-presencial-de los alumnos:		
Teóricas	Prácticas	Teórico-prácticas
2	2	--

### 2- CARGA HORARIA

La carga horaria total de la materia será de 56 horas. Se efectivizará con 12 encuentros semanales. Los 2 restantes, se destinarán a la realización del parcial teórico-practico y al role playing de una Mediación.

### 3- COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DOCENTE (se adjunta Currículum Vitae)

Dadas las características de la asignatura, el equipo docente estará compuesto por un docente titular, un adjunto y dos ayudantes. Asimismo, se prevé la participación de docentes invitados, para contribuir desde distintos enfoques a un exitoso desarrollo de la propuesta.

#### COMPOSICIÓN:

- Profesor a cargo: CP. LUIS FERNANDO ABRIATA.
- Ayudantes: CP. MARIA JULIA FRONTINI.  
CP. RAQUEL BEATRIZ PERUZZO.



CP. MARIA ALEJANDRA CLEMENTE.

#### 4- PROPOSITOS DE FORMACION

En la formación de grado de Contadores Públicos, Licenciados en Administración, Licenciados en Economía, Licenciados en Turismo - atento el actual cambio de paradigmas -, es importante incorporar el conocimiento de las tácticas y estrategias que procuren la resolución de los conflictos que suelen presentarse a diario. La sociedad en general, los individuos y las organizaciones, están en vías de eludir el litigio y recurriendo cada vez más a métodos alternativos de resolución de conflictos.

#### 5- FUNDAMENTACIÓN DEL DICTADO DE LA ASIGNATURA

La propuesta de esta materia: Negociación, Mediación Y Facilitación, como optativa para la formación de grado en las carreras de Contador Público, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Economía y Licenciatura en Turismo, se fundamenta en los valiosos aportes que la intervención colaborativa puede sumar a los futuros profesionales.

La negociación, y la mediación, como modalidades de intervención y administración de los conflictos constituyen competencias imprescindibles para el desarrollo y desempeño profesional eficaz.

Esta materia integra las perspectivas de la ética, el derecho, la psicología y las ciencias de la comunicación, para la construcción de una metodología de la resolución de conflictos.

Es importante considerar que los conocimientos adquiridos luego del cursado, constituyen una primera aproximación teórica y una formación práctica básica, que puede sustentar una futura especialización.

#### 6- PROGRAMA ANALITICO DE LA MATERIA (se adjunta)

#### 7 - BIBLIOGRAFÍA (se adjunta)

#### 8- CRONOGRAMA DE CONTENIDOS Y ACTIVIDADES (se adjunta)

#### 9- ASIGNACION, y DISTRIBUCION DE TAREAS:

- PROFESOR A CARGO:  
Selección y secuenciación de contenidos.  
Planificación del Trabajo Docente.



Dictado de clases teóricas.  
Determinación de las estrategias pedagógicas-didácticas.  
Selección de medios y recursos.  
Confección de instrumentos de evaluación.  
Asesoramiento grupal y personalizado de los alumnos.  
Corrección y calificación de las evaluaciones.

• AYUDANTES:

Dictado de clases prácticas y teóricas.  
Selección de la Bibliografía.  
Selección de medios y recursos.  
Diseño, construcción y organización del material didáctico.  
Confección de instrumentos de evaluación.  
Coordinación de talleres.  
Asesoramiento grupal y personalizado de los alumnos.  
Corrección y calificación de las evaluaciones.

• PROFESORES INVITADOS:

Las responsabilidades de los profesores invitados, se asignarán de acuerdo con el plan de trabajo elaborado por el profesor a cargo, y la especialidad de cada uno de ellos.



## **NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION**

### **- PROGRAMA ANALÍTICO -**

#### **EJE TRANSVERSAL: CONFLICTO Y RESOLUCION.-**

##### **Módulo 1**

- **El Conflicto.** Existencia. Naturaleza. Definiciones.-
- Tres enfoques sobre el modo de resolver conflictos: Intereses, Derechos y Poder.-
- El valor positivo del conflicto.-
- Distintas alternativas de resolución de conflictos: Negociación, Mediación y Arbitraje.
- Los conflictos y el derecho.-

#### **EJE TEMATICO I: NEGOCIACION.-**

##### **Módulo 2**

- **Negociación:**
- Concepto.-
- Principales reglas del negociador.-
- Detección del NIDO. Casos prácticos.-

##### **Módulo 3**

- Escuelas de Negociación. Estilos del negociador. Escuela de Harvard.-
- Detección y clasificación de intereses: comunes, opuestos, diferentes. Posiciones. Éxito y regateo. Tácticas y estrategias.-

##### **Módulo 4**

- Proceso de Negociación.-
- Actitud del negociador ante el conflicto: claves terapéuticas. Necesidades de Maslow.-
- Posturas personales frente al conflicto. Estilos. Emoción. Percepción. Capacidad de influir.-
- Comunicación - Lenguaje.-

##### **Módulo 5**

- Replanteo: preguntas claves.-
- Generación de opciones. –
- Creatividad: definición y técnicas. Taller y/o juego de casos.-

##### **Módulo 6**

- Análisis y evaluación de alternativas.-
- Mejor alternativa al acuerdo negociado (M.A.A.N.).-
- Caso Práctico: Negociación.-



## **EJE TEMATICO II: MEDIACION.-**

### **Módulo 7**

- **Mediación:** definiciones. Semejanzas y diferencias entre Mediación y Negociación. Ventajas de la Mediación.-
- Rol y actitud del mediador.-

### **Módulo 8**

Etapas de la Mediación:

- Organización de la Mediación: ubicación de los participantes, manejo del espacio, discurso inicial.-
- Comprensión de las perspectivas de los participantes. Clarificación del NIDO.-
- Replanteo. Generación de opciones.-
- Procurar el acuerdo.-

### **Módulo 9**

**Taller: realización de una Mediación.-**

### **Módulo 10**

Herramientas, técnicas y habilidades para el ejercicio del rol del mediador:

- Escucha activa.-
- Orientación.-
- Confidencialidad.-
- Parafraseo.-
- Sondeos.-
- Lenguaje claro.-
- Informalidad y flexibilidad.-
- Creatividad.-
- Valor de la pregunta como técnica fundamental de la Mediación (preguntas abiertas, cerradas, circulares, coercitivas).-
- Sesiones conjuntas y privadas. Manejo del tiempo.-
- Cuestiones no mediables.-

### **Módulo 11**

Distintos tipos de Mediación:

- Familiar.-
- Comunitaria.-
- Escolar – Educativa.-
- Ambiental.-
- Laboral.-
- Empresarial.-
- Patrimonial.-
- Mediación Prejudicial (Ley 24.572)
- ...y otras.-

Características de la Mediación multipartes.-





## NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION

### 7- BIBLIOGRAFIA BASICA Y COMPLEMENTARIA:

- R. Fisher, W. Ury and R. Patton. *Getting to Yes. Negotiating agreement without giving in.* Versión en español "*Si...de acuerdo. Como negociar sin ceder,*" Ed. Norma, segunda edición, 1993.
- R. Fisher. *Getting Together,* , Scott Brown. Versión en español, "*Como reunirse creando una relación que lleve al sí*", Ed. Deusto S.A.
- W. Ury. *Getting Past No, Negotiating Your Way From Confrontation to Cooperation,* Bantam Books, 1993. Versión en español: "*Supere el No*".
- W. Ury , J. Brett and S. Goldberg. *Getting Disputes Resolved,* , version en español : *Como resolver disputas,* Ed. Rubinzal, 1996.
- Howard Raiffa. *The art and Science of Negotiation,* , Belknap Press of Harvard University Press, 1982 Pags. 148/163.
- Daniel Goleman "*La Inteligencia Emocional*". Editorial Vergara, 1999.
- Daniel Goleman "*La Inteligencia Emocional en la Empresa*". Editorial Vergara, 1999.
- Patricia Shilman "*Yo contento, el otro también*"
- Marinés Suárez "*Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*". Editorial Paidós. 1997.
- Francisco Diez y Gachi Tapia "*Herramientas para trabajar en Mediación*". Editorial Paidós. 1999
- Dr. Lair Ribeiro "*El éxito no llega por casualidad*". Ediciones Urano.
- Dr. Lair Ribeiro "*La comunicación eficaz*". Ediciones Urano, 2000.
- Miguel Angel Martín "*Manual de Mediación, Conciliación y Arbitraje*". Master Ediciones, 1997.
- Miguel Angel Martín "*Negociación Racional*". Ediciones INTEROCEANICAS S.A., 1994.
- Miguel Angel Martín "*Negociación I*".
- Miguel Angel Martín "*Negociación II*".
- Reno Entelman "*Teoría de Conflictos, hacia un nuevo paradigma*". Ed. Gedisa, 2002.
- Silvana M. Cerini "*Manual de Negociación*". Ed. EDUCA, 2002.
- Silvana M. Cerini "*Negociación sin Vicios*". Ed. EDUCA, 2005.
- Silvana M. Cerini "*El Poder de la Negociación*". Ed. EDUCA, 2004
- Franc Ponti "*Los Caminos de la Negociación*". Editorial GRANICA, 2005.



- Andreuw Floyer Acland ***"Cómo utilizar la Mediación para resolver Conflictos en la organizaciones"***. Ed. Paidós, 1993.
- Edward De Bono ***"Ideas para profesionales que piensan"***
- Eduardo Kastika ***"Usted puede SER CREATIVO"***. Ed Innovar, 2007
- D. Igolnikov y Ana V. Russomanno Bermúdez ***"Educar para la Paz"***
- A. Castanedo Abay ***"Mediación, una alternativa para la solución de conflicto"***. Advocatus., 2000.
- ***Revista Errepar, Agosto 2002-Tomo 3 - N° 35 art. de la Lic. Maria de los Angeles Vecchiarelli "Satisfacción del Nido"***.
- ***Nereo R. Parro. "La creatividad en la empresa" Tomo 5 Rev. Adm. de Empresas.***
- ***Revista gestión "Creatividad, arte y disciplina"***



## NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION

### 8- CRONOGRAMA DE CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

SEMANA	FECHA	DOCENTE	TEMA
<b>EJE TRANSVERSAL: CONFLICTO Y RESOLUCION</b>			
1	26/03/2012	CP. ABRIATA Luis F.- CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 1: Teórico
<b>EJE I: NEGOCIACION</b>			
2	09/04/2012	CP. ABRIATA Luis F. - CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 1: Práctico
3	16/04/2012	CP. PERUZZO Raquel B. – CP. CLEMENTE M. Alejandra	Módulo 4,5: Teórico-práct.
4	23/04/2012	CP. PERUZZO Raquel B. – CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 4,5: Teórico-práct.
5	07/05/2012	CP. FRONTINI M. Julia – CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 2,3:Teórico
6	14/05/2012	CP. PERUZZO Raquel B.- CP. CLEMENTE M. Alejandra	Módulo 6: Teórico-práctico
7	21/05/2012		1º Parcial:Teórico-práctico
<b>EJE II: MEDIACION</b>			
8	28/05/2012	CP. ABRIATA Luis F.- CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 7: Teórico
9	04/06/2012	CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 8: Teórico-práctico
10	11/06/2012	CP. ABRIATA Luis F.- CP. FRONTINI M. Julia	Módulo 9: Práctico
11	18/06/2012	CP. FRONTINI M. Julia – CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 10:Teórico-práctico
12	25/06/2012	CP. FRONTINI M. Julia – CP. PERUZZO Raquel B. - CP. CLEMENTE M Alejandra	Módulo 11:Teórico-práctico
13	02/07/2012		2º Parcial:Role Playing Mediación
14	11/07/2012		Ent.Notas/Recup.

**OBSERVACIONES:** se prevé la participación de profesores invitados. La fecha de sus respectivas visitas será fijada oportunamente.-



## NEGOCIACION, MEDIACION Y FACILITACION

### **Anexo:**

### **Rendimiento de los estudiantes de la materia optativa**

#### Relación docentes - alumnos

1.Alumnos inscriptos el año anterior					<b>95</b>
2.Alumnos que promocionaron directamente el año anterior					<b>73</b>
3.Alumnos que aprobaron por examen final el año anterior					-
4.Alumnos que habilitaron el año anterior					-
5.Alumnos que abandonaron					<b>22</b>
6.Alumnos recursantes (1 – 2 – 3 – 4)					-
<b>Cantidad estimada de alumnos</b>	<b>Cantidad de docentes</b>		<b>Cantidad de comisiones</b>		
	<b>Profesores</b>	<b>Auxiliares</b>	<b>T</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>
<b>40</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>---</b>