PLAN FEDERAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA 2022
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN FEDERAL Y DIFUSIÓN VIRTUAL

1. Origen de la demanda:

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Rosario

3. Nombre de la actividad

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL: ENTRENAMIENTO Y PRÁCTICA. NIVEL 2

4. Fundamentación

El crecimiento de los conflictos sociales debido a la complejidad de la sociedad en que vivimos, ha llevado a replantear la forma de poner fin a los mismos. En los últimos años el incremento de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos ha sido una realidad concreta, para cuya tarea es necesario un conjunto de profesionales con la correspondiente formación en dicho ámbito.

Hoy en día, la conciliación juega un papel importante en la forma en la cual los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones representativas, encuentran soluciones acordadas para problemas comunes en el lugar de trabajo, en la empresa y a otros niveles. Un acuerdo alcanzado a través de la conciliación generalmente tiene beneficios para todas las partes implicadas. El resultado de una conciliación laboral exitosa es un nuevo equilibrio que resuelve el conflicto en curso y establece los fundamentos de una relación más cooperativa.

Es bien sabido que cuando son las partes las que acuerdan los términos de la resolución de una disputa en lugar de que un tercero les imponga una decisión, es mucho más probable que cumplan con ese resultado. Para lograr el objetivo es necesario que los conciliadores inspiren

confianza en ambas partes de un conflicto para ayudarlos a lograr un acuerdo efectivo y el presente curso pretende abordar la cuestión de la conciliación desde una óptica genérica, multidisciplinar y práctica, dotando a los asistentes del conocimiento científico y social para abordar la tarea de la conciliación en los diversos ámbitos territoriales y competenciales.

5. Contribución esperada

Potenciar las capacidades y las competencias de las y los agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.

Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado.

Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de todo el país.

Que el alumno desarrolle habilidades comunicacionales, técnicas de conciliación y pongan en práctica los conceptos teóricos.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

Eje de formación instrumental: Consiste en el desarrollo de módulos temáticos sobre herramientas concretas para la gestión cotidiana de las y los trabajadores de nivel local.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

Trabajadores y trabajadoras de nivel operativo de las administraciones públicas provinciales, municipales y de la CABA, con independencia de las tareas que realicen, que hayan cursado y/o aprobado el “Curso Resolución de Conflictos en el Entorno Laboral. Nivel 1” o tengan conocimientos básicos.

8. Objetivos

Son objetivos centrales:

- Profundizar el conocimiento de los enfoques efectivos para la resolución de los conflictos.
- Adquirir un sólido conocimiento práctico de los procesos de conciliación.
- Analizar y comprender las funciones del conciliador proporcionando técnicas para mejorar el rol de los mismos.
- Profundizar en las competencias de gestión del conciliador: actitudes, conocimientos y habilidades, participación verbal, gestual y escrita.
- Adquirir técnicas de comunicación asertiva de negociación, el lenguaje adecuado, el desarrollo de la empatía, manejo de las emociones y tiempo.
- Saber aplicar las distintas técnicas del conciliador para lograr el acuerdo

9. Contenidos

UNIDAD I – INTRODUCCIÓN AL ENTRENAMIENTO Y PRÁCTICA PARA LA NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Introducción. El carácter transaccional de la disciplina laboral
2. Definición de conflicto. Conflictos individuales y colectivos de trabajo.
3. Medios alternativos de resolución de conflictos laborales, distinción entre negociación, conciliación, mediación y arbitraje.
4. Conciliación. Concepto. Características. Conciliación y Derecho del Trabajo.

UNIDAD II – EL ESCENARIO Y LAS PARTES EN EL CONFLICTO LABORAL

1. Información previa y apertura de la conciliación. Escenario, contexto, clima favorable para el diálogo.
2. Partes.
3. Actitud del mediador. Presentación inicial. Determinación del conflicto.
4. Estrategia. Planificación.
5. Tipos de negociación. Estilos del negociador.
6. Poderes.

UNIDAD III – APTITUDES Y HABILIDADES DEL CONCILIADOR.

1. Comunicación: lenguaje, tipos. Técnicas y percepción.
2. Empatía, manejo de las emociones y del tiempo.
3. Escucha activa.
4. Diferencia entre posiciones e intereses.
5. El parafraseo, la neutralidad y la imparcialidad del conciliador.
6. Diferentes técnicas de búsqueda de información: tipos de preguntas. Oportunidad y finalidad.

UNIDAD IV – LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO: EL ACUERDO

1. Generación de opciones, reformulación y replanteo del conflicto.
2. El Acuerdo. Contenido y forma.
3. Clases de Acuerdo.
4. Ética en el proceso de conciliación, en el acuerdo. Confidencialidad e imparcialidad.

10. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La actividad se desarrollará con la modalidad virtual, con tutorías, a través del campus virtual de la Universidad Nacional de Rosario. La propuesta de Educación a Distancia (EAD) que sostiene el curso se sustenta en el modelo pedagógico constructivista propuesto por el SIED-UNR. Como soporte tecnológico se utilizará la plataforma Moodle: “Carreras y Cursos”.

Los participantes dispondrán de material específico para cada módulo (material de lectura obligatoria y material de lectura sugerida) y videoconferencias grabadas a cargo del equipo docente donde se expondrán los aspectos conceptuales y/o teóricos.

En relación con las actividades se desarrollarán 8 módulos asincrónicos, donde el alumno podrá visualizar las clases grabadas por el equipo docente y todo el material de lectura obligatoria y

complementario. Cada módulo tendrá un seguimiento y/o evaluación, quedando los docentes a disposición para evacuar consultas y/o dudas a través del foro general de consulta.

Se abrirán 3 (tres) foros de debate, correspondientes a las Unidades I y IV relativos a los tópicos que se desarrollaron en las clases grabadas como así también al material de lectura obligatorio y/o videos interactivos.

También se dispondrán 4 (cuatro) cuestionarios cerrados, diseñados utilizando la herramienta de examen a modo de control de lectura, para afianzar los principales conceptos de las unidades II, III y IV.

Al finalizar el curso los participantes deberán entregar un caso problema final que contenga: planteo del conflicto – descripción de partes y escenario – posibles acuerdos – acuerdo final, mediante la herramienta Tarea.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

El curso será dictado bajo la modalidad virtual tutorada bajo instancias asincrónicas en un total de 24 horas.

12. Bibliografía para el/la participante

Unidad I

· Folberg, Jay y Taylor, Alison. *Mediación – Resolución de conflictos sin litigio*. Limusa Noriega Editores, México, 1992.

· Gozaini, Osvaldo A. (1995) *Forma alternativas para la resolución de conflictos: Arbitraje, mediación, conciliación, procesos alternativos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires Ed. Depalma.

· Highton, Elena I - Álvarez, Gladys. *Mediación para resolver conflictos*. Editorial: Ad Hoc, 2013.

· Organización Internacional del Trabajo *Manual sobre la negociación colectiva y solución de conflictos en la administración pública* / Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales (SECTOR). - Ginebra: OIT, 2011,150 p. Disponible en https://www.ilo.org/sector/Resources/training-materials/WCMS_180608/lang--es/index.htm Verificado: 20/04/2022

· Saad de Bianciotti, Carla. *Conciliación laboral como medio de resolución de conflictos.* Gaceta Laboral v.11 n.3 Maracaibo sep. 2005, 12 p. Disponible en http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972005000300001 Verificado: 20/04/2022

Unidad II

· Kolb, Deborah y asociados. "Cuando hablar da resultado. Perfiles de Mediadores". Paidós. (1996).

· Remo F. Entelman (2011). *Teoría Del Conflicto.* 1ra edición. Págs. 117-129: "El poder de los actores".

· Salpeter, Pablo M. (2016). *El manual de negociación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Pablo Maximiliano Salpeter, 1ra edición especial, 102 p.

· Ruiz Macías, Miguel Ángel (1998). *Los Cuatro Acuerdos.* Editorial: Urano, 180 p.

Unidad III - Unidad IV

· Fisher, Ury y Patton. *Si … ¡de acuerdo!* Grupo Editorial Norma, Bs. As., primera reimpresión en Argentina 2002.

· Pierre Bourdieu. *¿Qué* significa hablar*?* Economía de los intercambios lingüísticos. 1ra Edición 1985. 2da. Edición 1999

· Tula, Antonio. *El parafraseo como herramienta de reformulación narrativa.* Sep. 2016, p.12. Disponible en http://institutoscamdp.com.ar/mediacion/2016/09/13/el-parafraseo-como-herramienta-de-reformulacion-narrativa-tula/ Verificado: 20/04/2022

· William Ury; Adriana De Hassan. *El poder de un no positivo: cómo decir no y sin embargo llegar al sí*. Bogotá: Grupo editorial Norma, 2007.

13. Evaluación de los aprendizajes y de la actividad

- Evaluación de proceso: involucra la participación en el 80% de las actividades propuestas en el curso, la aprobación de al menos dos de los cuatro cuestionarios cerrados de control de lectura y la participación en dos de los tres de los foros debates propuestos.
- Evaluación final: con la aprobación del trabajo final, el cual consiste en un caso problema de conciliación. Este trabajo será de carácter individual y para su realización se deberá poder relacionar y poner en práctica los conocimientos aprendidos en las distintas unidades temáticas, donde deberá plantear un caso problema hipotético el cual, se deba someter a conciliación. Deberá desarrollar de manera concreta el caso problema (debe ser del ámbito de trabajo), identificando a las partes, describiendo el escenario ideal para llevar a cabo la conciliación, arribando a los posibles acuerdos y resaltando cuál sería el acuerdo ideal final para ustedes. Se tendrá en cuenta la claridad conceptual, el manejo comprensivo del vocabulario adecuado, las aptitudes para argumentar, el uso de la bibliografía o de otras fuentes consultadas, la problemática y los objetivos propuestos, en la medida en que se relaciona con la honestidad intelectual y la comunicabilidad científica y la claridad en la organización del trabajo y de la presentación del tema o problema, en la medida que expresa la claridad del proceso de exposición como revelador del proceso de investigación/producción.

El trabajo no deberá exceder de 7 (siete) carillas y el alumno/a deberá entregarlo dentro de los 15 días de finalizado el curso.

14. Requisitos de asistencia, aprobación y certificación

Los participantes de cursos tutorados virtuales del INAP serán calificados como:

- Ausente
- Libre
- Presente
- Aprobado
- Desaprobado

Se certificará a los/as participantes que obtengan como calificación final “Aprobado” o bien “presente” según corresponda.

Requisitos de asistencia:

- Aprobación de al menos 2 (dos) cuestionarios cerrados de control de lectura.

- Participación en, por lo menos, 3 (tres) foros de discusión.

Requisitos de aprobación del curso:

- Cumplimentar con los requisitos de asistencia.

- Aprobación del trabajo caso problema final conforme a los criterios de evaluación.

15. Perfil e información de la/el docente

1) *Aníbal Carlos Cuadrado*, Abogado, Especialista en Derecho del Trabajo y Conciliador laboral. Docente FDER UNR, cargo JTP. Profesor de la carrera Especialización del Derecho del Trabajo Fder UNR. Coordinador y docente de los cursos “Teórico-Práctico de Formación de Conciliadores Laborales”, Escuela de Graduados de la Universidad Nacional de Rosario. Representante y asesor de Asociaciones Sindicales de primer y segundo grado, con exclusividad profesional en conflictos de Derecho del Trabajo a nivel Individual y Colectivo. Autor de diversos artículos doctrinarios y conferencista en numerosas actividades académicas del Derecho Laboral a nivel nacional e internacional.

2) *María Cecilia Bruno*, Abogada, Conciliadora Laboral, Profesora Ordinaria FDER UNR en la cátedra de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Co-Directora cursos "Teórico-Práctico de Formación de Conciliadores Laborales", Escuela de Graduados de la Universidad Nacional de Rosario", investigadora categorizada, Representante y asesora de empresas, con exclusividad profesional en conflictos de Derecho del Trabajo a nivel Individual y Colectivo. Directora y docente de numerosos cursos de actualización de posgrado, experiencia en gestión administrativa y desempeño profesional en la administración pública nacional desde el año 1986.

3) *Ayelén María Dezio*, Abogada, Adscrita a la cátedra de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Facultad de Derecho, UNR. Ejercicio liberal de la profesión en la especialidad derecho laboral. Coordinadora de la Carrera de Especialización en Derecho del Trabajo, Facultad de Derecho UNR, Integrante de la Academia Virtual de Derecho: Asistente de Coordinación – Maestría en Derecho Procesal. Desempeño en gestión administrativa en la Secretaría de Posgrado FDER-UNR y Secretaría de Acreditación y Planificación Académica. Secretaría de Concurso y Carrera Docente. Facultad de Derecho, UNR. Especializada de la Carrera de posgrado de Especialización en Derecho del Trabajo, Facultad de Derecho – UNR. Formación en Campus Virtual UNR – Diseño de Aulas Virtuales en Plataforma Moodle y en Estrategias para la Enseñanza del Derecho a Distancia en la Educación Superior. Diplomada en Estudios Avanzados en Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje.

16. Duración

24 Hs. cátedras distribuidas en 6 semanas.

24 hs. cátedras asincrónicas, que estarán disponibles en la plataforma.

4 hs. cátedras por semana.

SEMANA	UNIDADES	INSTANCIA ASINCRÓNICA	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN

1ER. SEMANA	UNIDAD I Ptos. 1 y 2	Clase grabada	Presentación Participación en los foros
	UNIDAD I Pto. 3	Clase grabada	
2DA. SEMANA	UNIDAD I Pto. 4	Lectura obligatoria Clase grabada	Actividad de control de lectura
	UNIDAD II Ptos. 1 y 2	Clase grabada Foro debate	
3ER. SEMANA	UNIDAD II Ptos. 3 y 4	Observación videos Clase grabada	Actividad de control de lectura
	UNIDAD II Ptos. 5 y 6	Clase grabada Lectura obligatoria	
4TA. SEMANA	UNIDAD III Ptos. 1 y 2	Clase grabada Lectura obligatoria	Participación en los foros Actividades prácticas
	UNIDAD III Ptos. 3 y 4	Clase grabada Lectura obligatoria	
5TA. SEMANA	UNIDAD III Pto. 5 y 6	Clase grabada	Sin evaluación
	UNIDAD IV Pto. 1 y 2	Clase grabada	

6TA. SEMANA	UNIDAD IV Pto. 3 y 4	Clase grabada	Sin evaluación
7TA. SEMANA	ELABORACIÓN DEL TRABAJO FINAL		ENTREGA TRABAJO FINAL

17. Lugar

Campus de la Universidad Nacional de Rosario