

## **PROGRAMA DEL SEMINARIO DE FORMACIÓN ACADÉMICA**

### **“ABORDAJE DE CONFLICTOS COMUNITARIOS DESDE UNA PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS”**

#### **I.- FUNDAMENTACIÓN**

La complejidad de nuestras ciudades, de las problemáticas socio comunitarias y públicas que se presentan en los espacios urbanos que habitamos, muestran la necesidad de diseñar políticas públicas que generen una nueva manera de promoción, respeto, defensa y realización de los derechos humanos (políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales), garantizados en nuestras Constituciones y en los instrumentos regionales e internacionales de DDHH.

El Derecho a la Ciudad, como uno de los derechos humanos comprensivo de otros tantos, habilita la construcción de una ciudadanía activa y la generación de redes de participación ciudadana que interpelan a los Estados y movilizan la construcción de un modelo de sociedad y vida urbana basado en principios de solidaridad, libertad, equidad, dignidad y justicia social.

Entre los derechos relativos al ejercicio de la ciudadanía, es fundamental el derecho de acceso a la justicia, entendido éste en un sentido amplio y no como mero acceso a la jurisdicción del Poder Judicial, sino como el derecho humano de los ciudadanos y ciudadanas a la solución de sus problemas y a la satisfacción de sus necesidades.

La Carta Mundial del Derecho a la Ciudad señala específicamente que se debe fomentar la resolución de los conflictos mediante mecanismos públicos de conciliación, mediación y arbitraje. En igual sentido las Reglas de Brasilia sobre Acceso a Justicia para Personas en Condiciones de Vulnerabilidad en su Sección Quinta sobre Medios alternativos de resolución de conflictos establece que *“Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia , y el Objetivo 16*

Paz, Justicia e Instituciones Fuertes de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas busca “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”.

Para lograr estos objetivos es necesario por un lado, democratizar las instituciones y ofrecer nuevas alternativas para el abordaje de los conflictos, ya que el Poder Judicial o las administraciones públicas no alcanzan a para dar respuestas adecuadas a las problemáticas que la ciudadanía plantea.

Desde este lugar, las instancias y dispositivos que ofrece la mediación comunitaria resultan eficaces y adecuados, permitiendo el tratamiento de los conflictos socio comunitarios desde un nuevo modelo de gestión, que promueve la transformación social y la construcción de ciudadanía, basada en principios de justicia, participación, protagonismo y pacificación social.

Las intervenciones en el ámbito comunitario están orientadas a *“la transformación social de las comunidades y de los actores sociales que en ellas participan, facilitando o catalizando el desarrollo de sus capacidades y auspiciando su fortalecimiento para obtener y producir nuevos recursos conducentes a los cambios deseados y planificados por ellos mismos en su entorno”* (Montero, M. (2006). Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad (3s ed.). Buenos Aires: Paidós) El logro de tal meta supone que esos actores sociales tengan capacidad de decisión, el control de sus propias acciones y la responsabilidad por sus consecuencias. Desde este lugar Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal (2006) definen a la mediación en el ámbito comunitario como *“un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran”*.

Es desde esta perspectiva que pensamos la gestión de la mediación comunitaria como técnica de intervención social que busca la resolución no violenta de los conflictos entre los integrantes de la comunidad, buscando favorecer el protagonismo de las partes en la solución de sus problemas. La posibilidad de construir soluciones consensuadas posibilita un espacio de crecimiento y aprendizaje mutuo en busca de caminos de confluencia, fortaleciendo el sentido de cohesión y pertenencia a la comunidad.

La mediación comunitaria, como práctica social sostenida, produce y desarrolla nuevas formas de equilibrio comunitario generando dos efectos significativos: la creación y afianzamiento de los lazos sociales y la generación de procesos de democratización real en el estilo de vida y las pautas de convivencia.

El desarrollo de dispositivos e instancias como los que ofrece la mediación comunitaria genera un proceso de empoderamiento de las comunidades, un fortalecimiento de las redes ya existentes en el territorio y aumento de las capacidades locales.

La ONU ha señalado que los aspectos característicos de la mediación, y en especial la mediación comunitaria, son la construcción de ciudadanía, la promoción y el fortalecimiento de las capacidades democráticas y autónomas en la sociedad.

La promoción de instancias de ejercicio de la ciudadanía encuentra una posibilidad en la creación de espacios en los que se ofrezca la mediación comunitaria, a través de sus diversos dispositivos (mediación, facilitación, diálogos participativos, procesos colaborativos, entre otros), como instancia privilegiada para la gestión y resolución de los conflictos vecinales, sociales, interculturales y socio comunitarios.

Por esto, la incorporación de la mediación comunitaria a las gestiones estatales, a través de la formación, capacitación, difusión e implementación de centros de mediación, ofrece a la ciudadanía una herramienta para solucionar sus disputas de manera respetuosa, participativa, solidaria, cooperativa y creativa, donde priman valores de una verdadera convivencia democrática.

Esta propuesta de formación está enmarcada además en un programa con perspectiva de género, reconociendo esencial el abordaje de la misma desde este enfoque teórico, considerado clave en materia de derechos humanos.

Complejizar el abordaje de la mediación comunitaria desde la perspectiva de género nos convoca a entender nuestra sociedad en clave de relaciones de poder expresadas como injusticia ante el reconocimiento y la distribución social, económica, política y sexual. Por ello, el necesario tejido entre estudios de género y derechos humanos para desde allí interpelar a los Estados y las políticas públicas como potenciales constructoras de justicia de género. Así entonces y para llegar a entender un poco más el tema

debemos necesariamente reconocer cómo se construyen y reproducen las desigualdades genéricas de las cuales docentes y estudiantes también somos parte.

La cursada signada por estrategias de enseñanza que incorporan las dinámicas de taller, nos llevan a abordar los temas desde el lugar de la palabra y las vivencias, entendiendo además que es desde la praxis mediadora que podemos hacer nuestros mayores aportes pensando desde lo cotidiano estrategias de transformación que lleven a repensar el ejercicio del poder y el aporte que desde la mediación comunitaria con perspectiva de género y dentro del marco de los derechos humanos, podemos hacer a la construcción de una sociedad más pacífica, equitativa y justa.

Es en base a los fundamentos hasta aquí expuestos que el presente Programa Académico tiene dos ejes de trabajo: por un lado la formación como mediadores comunitarios y por el otro la promoción de los derechos humanos con perspectiva de género, presentes en el abordaje colaborativo de conflictos.

## **II.- OBJETIVOS GENERALES**

- Reflexionar sobre los métodos adecuados de gestión y resolución de conflictos, en especial la mediación comunitaria, como dispositivo de promoción y protección de los derechos humanos.
  - Conocer las especificidades del ámbito de la mediación comunitaria
  - Formarse como Mediadores/as Comunitarios/as

## **III.- PROGRAMA**

### **A.- INTRODUCCION**

#### **MÓDULO 1. DERECHOS HUMANOS, CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA Y MÉTODOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

##### **Objetivos específicos**

- Conocer el marco de promoción y protección de los derechos humanos
- Conceptualizar el derecho a la ciudad.
- Conocer los diferentes métodos de gestión y resolución de conflictos y las

especificidades de cada uno de ellos

- Reflexionar sobre la mediación como un proceso de participación ciudadana y construcción de paz social

**Temas:**

1.- Los derechos humanos: conceptos, características, clasificación. Las obligaciones de los Estados en la garantía, promoción y protección.

2.- El derecho a la ciudad: concepto, características. Los principios del derecho a la ciudad. Ciudades y construcción de ciudadanía.

3.- Métodos adversariales y no adversariales de resolución de conflictos. Breve descripción. Distintos enfoques sobre el modo de resolver conflictos: intereses, derecho, poder.

4.- La mediación comunitaria: definición y alcances. Los conflictos en el ámbito comunitario. Participación ciudadana y redes comunitarias. Su relación con la construcción de paz social.

**MODULO 2. PERSPECTIVA DE GÉNERO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Objetivos específicos:**

- Conocer conceptos centrales de la perspectiva de género.
- Reflexionar sobre los conceptos de género, poder y desigualdad y la forma de gestionar y resolver los conflictos.
- Promover prácticas transformadoras que contribuyan a pensarnos y actuar con perspectiva de género.

**Temas:**

1.- Qué es la perspectiva de género y cuál es su objetivo

2.- Femenidades y masculinidades: su construcción social. Estereotipos y roles sociales de mujeres y hombres (espera privada y esfera pública). Oportunidades de cada uno/a. Las desigualdades de género: sociales, económicas y políticas. A quiénes perjudican y afectan.

3.- Influencia del contexto en la conformación de identidades de género (edad – etnia-sexualidad – procedencia rural o urbana entre otras).

4.- Ámbito comunitario: mediador/a con perspectiva de género. Reconocimiento del conflicto desde el relato con perspectiva de género: asimetrías de poder; desigualdades naturalizadas; prejuicio de género; cristalización de roles; supuestos de género.

## **B.- FORMACION EN MEDIACION COMUNITARIA**

### **MÓDULO 3. EL CONFLICTO**

#### **Objetivos específicos:**

- Reflexionar sobre los conflictos como parte de las relaciones e interacciones humanas
- Conocer los tipos y fuentes de los conflictos
- Adquirir herramientas para poder analizar los conflictos

#### **Temas:**

- 1.- El Conflicto. Sus conceptualizaciones. Tipos de conflicto. Fuentes de los conflictos.
- 2.- Ciclo y dinámica del conflicto.
- 3.- Estilos o modos de comportamiento frente a los conflictos.
- 4.- Matrices de análisis del conflicto. Análisis estático y dinámico. El Mapa de las 3 P de Lederach.

### **MÓDULO 4. COMUNICACIÓN, PERCEPCIÓN Y EMOCIONES**

#### **Objetivos específicos:**

- Conocer las características y elementos del proceso de comunicación y su relación con los conflictos
- Conocer el proceso de construcción subjetiva de la percepción de la realidad

- Conocer e identificar las emociones y sentimientos de los seres humanos en su interrelacionar con Otros.
- Reflexionar sobre el rol que juegan la comunicación, la percepción y las emociones en el abordaje de los conflictos.

**Temas:**

- 1.- La Comunicación definición, características. Aproximaciones a la teoría de la comunicación. Los componentes y los canales de la comunicación. Los axiomas de la comunicación. La comunicación y su relación con los conflictos.
- 2.- La percepción como proceso de construcción subjetiva de la realidad. Características. Los filtros perceptivos. Mapa y territorio en la construcción de las narrativas del conflicto.
- 3.- Emociones y sentimientos. Características. Diferencias. El proceso de emocionarse. La inteligencia emocional.

**MÓDULO 5. NEGOCIACION Y MEDIACION.**

**Objetivos específicos:**

- Conocer las particularidades de la negociación colaborativa de Harvard
- Conocer elementos de la negociación distributiva
- Conocer la mediación como proceso de resolución de conflictos.

**Temas:**

- 1.- La Negociación. Definición. Características. Tipos de negociación. Dinámica del conflicto y dinámica de la colaboración. El Modelo de Negociación de Harvard. El esquema de la Negociación Distributiva,
- 2.- La Mediación. Concepto. Diferentes enfoques del proceso de mediación: modelos tradicional (Harvard), modelo transformativo (Bush y Folger), modelo circular narrativo (Sara Cobb). Características y principios de la mediación. Voluntariedad. Confidencialidad. Rol del mediador. Protagonismo de las partes.

**MÓDULO 6. EL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

**Objetivos específicos:**

- Conocer las etapas del proceso de mediación y los objetivos de cada una de ellas
- Conocer las herramientas y técnicas con las que cuenta el/la mediador/a en cada una de las etapas
- Desarrollar habilidades y aptitudes que permitan la construcción del rol mediador.

**Temas:**

- 1.- El proceso de mediación y sus etapas. Objetivos de cada una. Encuadre de trabajo: constantes espaciales, temporales y funcionales. Reuniones conjuntas y privadas. La Agenda
- 2.- Inicio de la mediación: presentación del mediador y de las partes. Discurso de apertura o conversación inicial. Relato de las partes. Generación de confianza.
- 3.- Técnicas y habilidades del mediador. Elaboración de hipótesis. La generación del proceso de confianza. Los supuestos del/la mediador/ra
- 4.- Herramientas comunicacionales: parafraseo, resumen, preguntas exploradoras y transformadoras
- 5.- Herramientas para la transformación: empowerment y reconocimiento; legitimación sustancial y relacional; reencuadres.
- 6.- Herramientas transversales: abogado del diablo, agente de la realidad, pregunta de replanteo
- 7.- El Acuerdo. Su construcción y sustentabilidad.

**MÓDULO 7. PASANTÍA Y TALLER DE CASOS**

**Objetivos específicos:**

- Observar mediaciones reales y reflexionar sobre ellas a partir de la articulación con los conocimientos teóricos.
- Participar en mediaciones reales y simuladas con acompañamiento de profesionales especializadas.

**Temas:**

- 1.- El caso de mediación. Evaluación de su mediabilidad.

2.- La convocatoria a las partes.

3.- La mediación on line y la mediación presencial.

#### **IV.- DOCENTES**

El Seminario estará a cargo de las Abogadas – Mediadoras de la Facultad de Derecho de la UNICEN Dras. Natalia Andrea Messineo y María Elena Dappello, y docentes invitados/as.

#### **CV abreviado de las docentes:**

**NATALIA ANDREA MESSINEO.** Abogada. Operadora en Psicología Social. Mediadora. Formadora de Mediadores del Ministerio de Justicia de la Nación. Formadora y Evaluadora de Mediadores Judiciales del Ministerio de Justicia de la Pcia. de Buenos Aires. Docente de la CIJUSO, de la Escuela de Psicología Social, de Facultad de Derecho de la Universidad Atlántida Argentina y de la Facultad de Derecho de la UNICEN. Integrante del Equipo Ejecutor del Programa de Mediación Comunitaria “Abriendo Ventanas” de la Municipalidad de Olavarría. Nodo Tierra del Fuego de la Fundación Mediadores en Red. Docente de cursos, seminarios y talleres sobre Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos desde el año 2001 a la actualidad. Directora e integrante de Proyectos de Extensión de Mediación Escolar y de Mediación Comunitaria desde el 2003 a la actualidad. Capacitadora y operadora en conflictos en empresas y organizaciones. Integrante del Equipo Capacitador de la Dirección Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación.

**MARIA ELENA DAPPELLO.** Abogada egresada de la Universidad Nacional de La Plata. Docente. Mediadora Prejudicial y Comunitaria. Especializada en el Modelo Familiar Sistémico. Capacitada en Mediación Familiar y Escolar. Capacitada en Comunicación Consciente y Oratoria. Docente Capacitadora de Mediadores Prejudiciales y Formadora de Mediadores Comunitarios de la Facultad de Derecho de la UNCPBA. Docente a cargo de Programas de Sensibilización y Capacitación en Resolución de Conflictos por Medios Pacíficos de la Facultad de Derecho de la UNCPBA. Fue Coordinadora de los Centros de Mediación Comunitaria Facultad de Derecho UNCPBA. Integrante del Equipo Ejecutor del Programa de Mediación Comunitaria “Abriendo Ventanas” de la Municipalidad de

Olavarría y de su modelo homólogo en la Facultad de Derecho de la UNCPBA en la ciudad de Azul. Integrante del Equipo Capacitador de la Formación de Mediadores Comunitarios de la Municipalidad de Ushuaia. Integrante del Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto (GESOC) "Reciprocidad, disputas vecinales y mediación comunitaria" de la UNCPB. Directora del Centro Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Olavarría (años 2011 al 2015). Miembro cofundadora del 1° Centro Interdisciplinario de Mediación de la Cámara Empresaria de Olavarría. Docente de cursos, seminarios y talleres sobre mediación y hábitos para prevenir, gestionar y resolver los conflictos de manera no violenta. Miembro participante en congresos sobre la temática. Autora de escritos, cuentos y casos diversos sobre temas que hacen a su formación como operadora en conflicto.

## **V.- CARGA HORARIA Y METODOLOGIA**

El Programa tiene una carga horaria de 120 hs. y se realizará en modalidad virtual o de educación a distancia, abordándose los contenidos de manera asincrónica a través de la Plataforma Moodle de la Facultad de Derecho de la UNICEN, y un encuentro sincrónico de 2 hs. a través de la Plataforma Zoom de la Facultad.

Los recursos didácticos a utilizar en la forma virtual asincrónica son:

- Clases grabadas
- Material teórico elaborado por las docentes
- Suministro de bibliografía complementaria
- Mapas mentales en PPT
- Videos
- Actividades de reflexión y retroalimentación
- Rubricas de autoevaluación
- Cuestionarios

- Foros de consulta
- Foros académicos

## **VI.- EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN.**

Para la promoción del curso se requiere la realización de todas las actividades propuestas y el cuestionario final de cada uno de los módulos, así como la participación en el 80 % de los encuentros sincrónicos.

En el proceso de aprendizaje distinguimos dos instancias de evaluación:

1.- Evaluación formativa y continua: se realizará a lo largo del curso a fin de evaluar los procesos de enseñanza-aprendizaje. En este sentido los cursantes serán evaluados y se autoevaluarán permanentemente en cada uno de los módulos, a través de las actividades prácticas, rubricas de autoevaluación, evaluación entre pares, permitiendo de esa manera analizar y valorar el proceso de aprendizaje, realizando las rectificaciones que resulten necesarias.

2.- Evaluación final: consistirá en la realización de un trabajo final que implicará una elaboración individual escrita en la que se aplicarán y articularán los conocimientos teóricos al caso de mediación observado en la pasantía.

## **VII.- BIBLIOGRAFIA**

- 1.- Carta del derecho a la ciudad.
- 2.- Tratados y normativas de derechos humanos.
- 3.- Alderoqui Silvia y otros, *"Ciudad y ciudadanos. Aportes para la enseñanza del mundo urbano"*. Paidós, 2002.
- 4.- Amstutz J., Mazzarantani E., Paillet M., *"Pedagogía de la Paz"*.
- 5.- Alderoqui Silvia y otros, *"Ciudad y ciudadanos. Aportes para la enseñanza del mundo urbano"*. Paidós, 2002.
- 6.- Barusch Bus y Folger J.P, *" La promesa de mediación. Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros"*, Granica, España.

- 7.- Bordieu Pierre, "*Sociología y Cultura*", Editorial Grijalbo, México, D.F.
- 8.- Caram M.E., Eilbaum D., Risolía M., "*Mediación. Diseño de una práctica*". Editorial Histórica. Bs. As. 2006.
- 9.- Dabas Elina, "*Red de redes*", Piados, Bs. As. 1995.
- 10.- Dabas Elina, "*Redes. El lenguaje de los vínculos*". Piados, 1999
- 11.- Díez Francisco y Gachi Tapia, "*Herramientas para trabajar en mediación*", Paidós, Bs. As. 2000.
- 12.- Folger Joseph y Jones Tricia, "*Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*", Paidós, Bs. As. 1997.
- 13.- García Canclini Néstor, "*Imaginario urbano*", Eudeba, Bs. As. 2002.
- 14.- Marta Lamas, M. (1996) La perspectiva de género. *La Tarea Revista de Educación y Cultura* Sección 47.
- 15.- Lederach John Paul, "*El pequeño libro de la transformación de conflictos*". Good Books. 2009. EE.UU.
- 17.- Montero Maritza, "*Teoría y práctica de la psicología comunitaria*", Editorial Piados. Bs. As. 2001.
- 18.- Nato A., Rodríguez Querejatzu M.G., Carbajal L., "*Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*". Editorial Universidad. Bs. As. 2006.
- 19.- Nato A. , Montejo Cunilleras L., Negrodo Carrillo O., "*Mediación Comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*". Editorial Astrea. Bs. As. 2018.
- 20.- Pagura, F., Molina. A, Blesio, M y Koch, A. (2007). "Mujer y ciudadanía: del reconocimiento al ejercicio". Curso de Extensión UNL virtual
- 21.- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- (2011). Capítulo 3: Ámbitos de la igualdad de género en Argentina. Trabajo. En Aportes para el desarrollo humano en Argentina.- 2011: Género en cifras: mujeres y varones en la sociedad argentina. Buenos Aires, Argentina

22.- Suares Marinés, *"Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas"*, Paidós, Bs. As. 1999.

