

## Mejore su Calidad de Vida Aprendiendo a Gestionar sus Conflictos

**Equipo docente:** Dra. Gloria Hounau, Dr. Lucas Servetti, Esc. María Cristina Pazos.

**Unidad académica:** Escuela de Postgrados - Maestría en Gestión de conflictos, negociación y mediación.

**Referente académico:** Dra. María José Briz.

**Dirigido a:** público en general interesado.

### **Contenido:**

**Métodos de resolución de conflictos (MARC):** Introducción, definición y características. Negociación. Conciliación. Mediación. Arbitraje.

**Paz - Violencia (sus distintos tipos):** Cultura de paz. Evolución, conceptualización y análisis de distintos enfoques.

**Conflicto:** Concepto, análisis de sus distintos tipos y dinámica. Formas de abordarlo. Oportunidad de crecimiento. Mapeo del conflicto (medios y metas): partes, posiciones, intereses y necesidades. Percepciones.

**Conflicto/Comunicación:** Concepto, formas, elementos e incidencia de la comunicación en los conflictos. Cómo gestionarla para construir relaciones fuertes. Escucha y sus distintos tipos.

**Conflicto/Emociones:** Concepto. Función de las emociones. Tipos. Estrategias de regulación ante el conflicto.

**Negociación:** La negociación y el poder de decisión. Procesos autocompositivos y heterocompositivos de resolución de conflictos. Tipos de negociación y sus consecuencias prácticas. Modos de negociar. Los siete principios del Método Harvard.

**Mediación:** Concepto. Los principios del proceso de mediación. Modelos clásicos de análisis del proceso de mediación:

- Modelo Tradicional (Harvard)
- Modelo Transformativo (Bush y Folger).
- Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb).

Contexto normativo de la mediación en el Uruguay y ámbitos de aplicación.

**Herramientas de la mediación:** Escucha activa, la pregunta, parafraseo, “abogado del diablo”, generación y evaluación de opciones, etc. Estructura de la mediación: el procedimiento como herramienta del mediador.

**Rol del mediador:** Competencias y calificación del mediador. La ética en el proceso de mediación.

**Mediación en la práctica:** Planteo de trabajo en equipo para visualizar las distintas etapas del proceso, el abordaje y la gestión del conflicto.

**Modalidad:** presencial en Campus Montevideo.

**Carga horaria total:** 30 horas.

**Días y horarios:** martes y jueves de 19:00 a 22:00h.

**Fecha de inicio:** martes 6 de mayo de 2025.

**Fecha de finalización:** jueves 5 de junio de 2025.

**Costo total: \$8.500 pesos uruguayos**

Financiación hasta en 6 cuotas con tarjetas de crédito.

Pago en efectivo 1 cuota, a través de redes de cobranza o transferencia bancaria.

Beneficios: Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU 20%.