

Buenos Aires, 20 de agosto de 2024.

RES. CACFJ N°: 17/24

VISTO:

Las Res. CACFJ N° 11/20, la propuesta recibida en la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial, y;

CONSIDERANDO:

Que la Res. CACFJ N° 11/20 aprobó el Reglamento de Diplomaturas del Centro de Formación Judicial.

Que se propone la realización de la **Diplomatura en gestión, transformación y administración de conflictos**.

Que los contenidos presentados otorgan el beneficio de una capacitación específica en la materia para sus destinatarios.

Que el pleno desarrollo del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actualiza la necesidad de realizar actividades de difusión, análisis y debate de sus contenidos e implicancias.

Por ello,

**EL CONSEJO ACADÉMICO
DEL CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Art. 1º: Apruébase la **Diplomatura en gestión, transformación y administración de conflictos**, con los contenidos y desarrollos que se detallan en el Anexo I.

Art. 2º: Regístrese, comuníquese al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Centro de Formación Judicial.

RES. CACFJ N°: 17/24

Dra. Marcela De Langhe – Presidenta

ANTE MI: Dra. Silvia Nonna

Dra. Marcela Millán - Secretaria

Anexo I

Diplomatura en gestión, transformación y administración de conflictos.

| | |
|-----------------------|--|
| Destinatarios | Magistrados, funcionarios, integrantes del Ministerio Público y empleados del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Público en general interesado en la materia. |
| Duración total | 86 (ochenta y seis) horas |
| Módulos | Siete módulos. |
| Capacitadores | Cynthia Borgnia, Florencia Brandoni, Brenda Bocchichio, Andrea Finkelstein, Viviana V. Gómez, Guillermo Mario González, Carlos J. Maffia, Nelida Reggiardo, Rafael Sabat y Susana Velázquez. |
| Director | Sergio F. Abrevaya (<i>ad honorem</i>). |
| Modalidad | Híbrida (presencial y virtual sincrónica) |

FUNDAMENTACIÓN:

Los conflictos son una forma de relación social. No hay vínculo profesional, laboral, familiar que no transite por situaciones conflictivas. Si bien el conflicto suele ser mirado con connotación negativa, el estudio del tema y el conocimiento de sus formas de abordaje, le otorgan un carácter neutro e incluso positivo si se puede gestionar, transformar o administrar de una manera constructiva segura y eficiente.

OBJETIVO GENERAL:

Proveer a los asistentes de una formación adecuada en gestión, prevención transformación y resolución de conflictos a través de un recorrido de los aspectos teóricos relevantes, la aplicación práctica a casos particulares de dichos conocimientos y la formación en competencias. Brindar una visión de distintas fórmulas de abordaje, ámbitos de aplicación de distintos métodos RAD.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Que los asistentes puedan:

- Incorporar competencias específicas para la detección de conflictos.
- Examinar los conflictos desde diversas perspectivas de análisis.
- Operar con distintas metodologías y dispositivos de gestión de conflictos.
- Reconocer aportes interdisciplinarios.
- Reconocer y aplicar estrategias de intervención ajustadas al contexto y características particulares de cada situación.

ESTRUCTURA: El programa se compone de un total de 86 horas

CONTENIDOS DE CADA MÓDULO:

Módulo I. Teoría del conflicto (diez horas).

Capacitadora: Cynthia Borgnia.

Objetivos: Introducir la temática. Conocer los antecedentes históricos de la teoría. Analizar el significado del conflicto en el ámbito de las relaciones humanas Reconocer sus principales características. Recuperar las perspectivas de análisis de los conflictos. Aplicar miradas multidisciplinares a la resolución de conflictos. Relacionar con la labor de quien ejerce la función judicial.

CONTENIDO: Teoría del conflicto. Perspectivas de análisis. El conflicto en las relaciones humanas. Definición de conflicto. *Características. Patrones* del conflicto. Emoción y percepción. La mirada multidisciplinaria. Consideraciones sobre la aplicación en la labor profesional.

Módulo II. Métodos de abordaje de resolución y gestión de conflictos (diez horas).

Capacitadores: Carlos Maffia -seis horas- y Guillermo Gonzalez -cuatro horas-.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Conocer los diversos métodos de abordaje de conflicto. Distinguir los adversariales de los no adversariales. Identificar las diferencias y similitudes entre cada uno de ellos

CONTENIDO: Arbitraje, proceso judicial, decisiones administrativas y legislativas, conciliación. Prejudicial, Familia, Medio Ambiente. Generación de consenso, diálogos apreciativos y generativos, escenarios futuros, diálogos públicos, med – arb.

Módulo III. La comunicación humana. Habilidades (quince horas).

Capacitador: Guillermo González.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Recuperar conceptos básicos de la teoría de la comunicación humana, Repasar las distintas herramientas de comunicación. Reconocer la utilidad del uso de las herramientas en la tarea cotidiana. Aplicar las diversas herramientas

CONTENIDOS: Conceptos generales de la teoría de la comunicación humana. Los axiomas de la comunicación. Principales herramientas de la comunicación: escucha activa, parafraseo, lenguaje de interrogación. El arte de las conversaciones difíciles.

Módulo IV. Negociación y mediación (veinte horas).

Capacitadora: Viviana V. Gómez

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Recuperar las distintas definiciones de negociación. Distinguir estilos de negociador. Identificar las diferencias y similitudes entre modelos de negociación. Conocer el dispositivo de la mediación, sus principales características. Diferenciar la negociación de la mediación. Establecer los ámbitos de aplicación de la negociación y la mediación.

CONTENIDOS: Conceptualización de negociación. El rol del negociador. Aspectos que hacen a los estilos de negociar. Diferencias entre los modelos de negociación. La mediación y sus principales características. El dónde y el cuándo de la mediación. Diferencias entre los dispositivos. Ventajas y beneficios de cada uno.

Módulo V. Aportes interdisciplinarios a la resolución de conflictos (veinte horas).

Capacitadoras: Florencia Brandoni -siete horas- y Andrea Finkelstein -siete horas-.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS Reconocer el componente de la identidad en la posición e interés de cada sujeto en conflicto. Conocer y trasladar adecuadamente conceptos y herramientas

que provienen del ámbito de la psicología a los métodos de resolución de conflictos. Reconocer los estereotipos de género y su efecto condicionante en las negociaciones. Articular la perspectiva de género con el manejo de situaciones conflictivas para evitar la reproducción de desigualdades basadas en el género. Identificar las relaciones de poder y violencia como aspectos centrales del conflicto. Revisar el rol de quienes facilitan procesos de resolución de conflictos a la luz de la perspectiva de género e incorporar estrategias que permitan balancear el poder en la mesa.

CONTENIDO: La palabra y el lenguaje, los deslizamientos de sentido. La elaboración y los procesos de resignificación. Concepto de encuadre en el diseño de los métodos de resolución. Narcisismo, yo e identidad. Concepto de subjetividad. Neutralidad y abstinencia. Aspectos básicos de la categoría género: conceptos generales. Perspectiva de género. Hitos normativos. Los supuestos que involucran cuestiones de género. Violencia de género. Estrategias de intervención frente al desequilibrio de poder. El eje emocional en los procesos autocompositivos.

Capacitador: Rafael Sabat -seis horas-.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Explorar las aportaciones de la PNL (Programación Neurolingüística), modelo de la comunicación humana que integra lenguaje verbal con lenguaje gestual como herramientas para el cambio.

CONTENIDO: Canales perceptuales preferidos para prestar o no atención y para expresarse. Congruencia e incongruencia entre lo verbal y lo gestual en los testimonios. Implícitos de habla: lo que oculta el lenguaje verbal. Posiciones perceptuales en el conflicto: actores y espectadores.

Módulo VI. La conciliación de consumo: problemática y particularidades (cinco horas)

Capacitadora: Brenda Bocchichio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Relacionar los aspectos de poder en la conciliación de consumo. Revisar el concepto y alcances de la conciliación de consumo. Participantes en la conciliación: intereses y posiciones de cada uno. Reconocer el perfil del consumidor o usuario y el proveedor. Analizar el conflicto específico de la conciliación de consumo, asimetría de poder Alcance de las facultades de los conciliadores.

CONTENIDO: Definición de conflicto. Especificidad del conflicto en consumo. Conciliación y mediación principales diferencias. Habilitación de instancia judicial. Distintos organismos de conciliación y actores en cada uno, consecuencias. El proceso de la conciliación de consumo. Partes-intereses involucrados. Rol del conciliador, alcances. Dificultades del consumidor o usuario luego de la conciliación. Ejemplificación de casos.

Módulo VII Mediación penal y casos prácticos mediación. Teoría aplicada a casos reales (seis horas).

Capacitadoras: Nérida Reggiardo y Susana Velázquez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Dar a conocer el proceso de mediación penal, desde la práctica hacia la teoría, a todos los integrantes del Poder Judicial de la Ciudad y al público en general, para su posible utilización e identificación de los roles a cumplir dentro del mismo. Transmitir en qué consiste el proceso de mediación y su utilidad como método de abordaje y resolución de conflictos. Cómo se desarrolla en la mediación Penal. Mostrar y explicar las distintas etapas del proceso de mediación, tomando un caso real. Describir las habilidades utilizadas por el mediador a lo largo del caso y su importancia. Analizar y reflexionar acerca del impacto provocado en las partes como consecuencia de su participación en el proceso de mediación. Dar a conocer el enfoque de la Justicia Restaurativa y como puede estar presente en mediación.

CONTENIDOS: Presentación y discurso: para que sirve. Función del encuadre. Entrevistas preliminares. Voluntariedad, confidencialidad, confianza, buena fe, empatía y rol del mediador. Reuniones conjuntas y privadas. Posiciones. Concepto. Pasaje de la posición al interés. Aplicación. Herramientas y habilidades del mediador. Del planteo al replanteo. Condiciones subjetivas que deben estar presentes para llevar adelante la mediación. Negociación. MAAN. Generación de opciones. De la idea a la propuesta. Mutua satisfacción de los intereses. Acuerdo. Tipos de acuerdos. Casos sin acuerdo. Efectos y consecuencias. Acompañamiento del Equipo Interdisciplinario. Aplicación práctica en la Mediación Penal. Características específicas. Abordaje restaurativo. Concepto de la Justicia Restaurativa. Enfoque restaurativo en mediación.

EVALUACIÓN: Aprobación de una evaluación final en cada módulo.

BIBLIOGRAFÍA:

La bibliografía y el material serán proporcionados por las y los capacitadores en cada uno de los módulos a su cargo.