



**DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA**  
**Dirección de Formación Humanista y Cristiana**  
*Programa de formación para la diversidad*

**Programa de Curso**



1. Nombre del curso		Herramientas de diálogo y mediación. Resolución colaborativa de conflictos.					
2. Código		DDO1134					
3. Departamento / Unidad que administra el curso		Dirección General de Docencia – Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA Facultad de Ciencias Jurídicas Económicas y Administrativas					
4. Año /Semestre		Entre 1° y 8° semestre					
5. Administración curricular del curso		<input type="checkbox"/> Anual <input checked="" type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Trimestral					
6. Créditos SCT-Chile		3					
Nº Horas PMA Total	84	Horas Presenciales	1	Horas Mixtas	1	Horas Autónomas	3
7. Tipo de Curso		<input type="checkbox"/> Obligatorio <input type="checkbox"/> Optativo <input checked="" type="checkbox"/> Electivo					
8. N° de participantes para el desarrollo del curso		<input type="checkbox"/> 15 – 40 estudiantes <input checked="" type="checkbox"/> 40 – 60 estudiantes <input type="checkbox"/> más de 60 estudiantes					
9. Perfil de egreso-Identidad		El egresado de la UC Temuco se caracteriza, entre otros aspectos, por su valoración y respeto de la diversidad, esto es, preocuparse por el desarrollo del otro en su dimensión humana, comprendiendo que las diferencias sociales, religiosas, de género, étnicas y de capacidades enriquecen la convivencia, sin incurrir en prácticas discriminatorias. Este curso busca entregar las herramientas necesarias para que puedan resolver problemas, que pueden variar desde lo más cotidiano a situaciones que implican manejar distintas tácticas y formas de comunicarse y escuchar de manera efectiva.					
10. Descripción		Con este curso pondrás en ejercicio herramientas de diálogo para la gestión y transformación de conflictos, además de visibilizar y posicionar la mediación como mecanismo efectivo para la resolución de conflictos entendiendo que los conflictos se manifiestan de diversas maneras, lo que hace necesario entenderla como oportunidad que posibilita la reflexión y el conocerse a uno mismo. Esto					



	<p>posibilita enfrentar de mejor forma un problema, conociendo nuestras fortalezas y debilidades.</p> <p>También será parte del desarrollo de este curso comprender los mecanismos en los cuales podemos involucrarnos para resolver problemas propios o de terceros, entender la imparcialidad como un ente importante en la mediación y poner en práctica lo aprendido en talleres específicos que te pondrán en la situación de demostrar haber aprendido lo que el curso propone utilizando las técnicas propias de la mediación.</p>
<b>11. Requisitos</b>	No aplica
<b>12. Competencias Específicas y nivel de dominio</b>	No aplica
<b>13. Competencias Genéricas y nivel de dominio</b>	<p><b>CG Valoración y respeto de la Diversidad</b></p> <p>Se reconoce y reconoce a los demás en sus diferencias humanas, sean éstas socioeconómicas, etnoculturales, político-ideológicas, religioso-espirituales, de edad, de género, afectivo-sexuales, de capacidades físico-cognitivas u otras, favoreciendo un diálogo intercultural humanizador y promotor de entornos sociales más justos e inclusivos.</p> <p><b>Nivel 2:</b> Reconoce el valor y la legitimidad de la diversidad, propia y del otro, comprendiendo la riqueza de las diferencias, socioculturales y de capacidades incorporándolas en la interacción cotidiana de sus propias prácticas a fin de ir configurando su futuro desempeño profesional.</p>
<b>14. Resultados de aprendizaje (RA)</b>	<p>RA1. Resuelve a través de técnicas de mediación para la gestión y resolución de conflictos, situaciones propuestas, a partir del desempeño personal y profesional utilizando habilidades comunicativas y de pensamiento crítico.</p>
<b>15. Contenidos asociados (conceptuales, procedimentales y actitudinales requeridos para el logro de cada RA)</b>	<p><b>Conceptuales:</b></p> <p>Módulo 1: ¿Qué es el conflicto?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aproximaciones generales a la Teoría del conflicto.</li><li>- Tipos de conflicto.</li><li>- Estructura del Conflicto, persona, proceso, problema.</li><li>- Actitudes frente al conflicto</li><li>- ¿Cómo dialogamos?</li><li>- Reflexiones en torno al diálogo para la resolución de conflictos</li></ul> <p>Módulo 2: Teoría de la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación verbal y no verbal.</li><li>- Escucha activa y parafraseo.</li><li>- Expresión clara, concisa y asertiva.</li><li>- Empatía y comprensión.</li><li>- Manejo de emociones y dinámicas de poder.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Técnicas de pregunta y generación de opciones.</li><li>- Técnicas de escucha activa y empatía.</li><li>- Formulación de preguntas efectivas.</li><li>- Manejo de emociones y dinámicas de poder.</li><li>- Generación de opciones y alternativas.</li><li>- Facilitación del diálogo y la negociación.</li></ul> <p>Módulo 3: La mediación como mecanismo de resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definición y características de la mediación.</li><li>- Diferencias entre mediación, negociación, arbitraje y conciliación.</li><li>- Modelos de mediación (transformador, narrativo, restaurativo, etc.).</li><li>- Rol y funciones del mediador.</li><li>- Marco legal de la mediación y los MARC (leyes, normativas, procedimientos).</li><li>- Taller de mediación</li></ul> <p><b>Procedimentales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de la mediación como herramienta y valoración de sus resultados</li><li>- Intervención en áreas de conflictos</li><li>- Resolución de problemas a través del dialogo</li></ul> <p><b>Actitudinales:</b></p> <p>Compromiso con la resolución pacífica de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración del diálogo y la negociación como herramientas para la resolución de conflictos.</li><li>- Búsqueda de soluciones creativas y mutuamente satisfactorias.</li><li>- Promoción de una cultura de paz y no violencia.</li><li>- Enfoque centrado en las personas:</li><li>- Respeto por la diversidad y las diferentes perspectivas.</li><li>- Reconocimiento de las necesidades e intereses de las partes en conflicto.</li></ul>
<p>16. Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje</p>	<p>1. Aprendizaje experiencial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Simulaciones de mediación: Los estudiantes asumen roles de mediadores y partes en conflicto para practicar las técnicas y habilidades de mediación en un entorno seguro y controlado.</li><li>- Estudios de caso: Se analizan casos reales de mediación para comprender los desafíos y dilemas que enfrentan los mediadores en la práctica.</li><li>- Proyectos de mediación: Los estudiantes diseñan e implementan procesos de mediación en diferentes contextos (familiar, escolar, comunitario, etc.)</li></ul> <p>2. Aprendizaje basado en problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Planteamiento de problemas relacionados con el diálogo y la mediación: Los estudiantes identifican y analizan problemas reales o</li></ul>



	<p>ficticios relacionados con la mediación para desarrollar soluciones creativas y estrategias de intervención.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Debates y discusiones sobre dilemas éticos en la mediación: Se fomenta el análisis crítico y la reflexión sobre los desafíos éticos que enfrentan los mediadores en su práctica.</li></ul> <p>3. Aprendizaje colaborativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo en grupos: Los estudiantes trabajan en equipo para realizar tareas, resolver problemas y desarrollar proyectos relacionados con la mediación.</li><li>- Dinámicas de grupo: Se utilizan técnicas de dinámica de grupo para fomentar la comunicación, la cooperación y el trabajo en equipo entre los estudiantes.</li></ul> <p>4. Aprendizaje autónomo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Investigación bibliográfica: Los estudiantes investigan y analizan textos académicos y artículos sobre diferentes temas relacionados con la mediación.</li></ul> <p>5. Demostraciones prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Role-playing de sesiones de mediación: El docente realiza simulaciones de mediación para ejemplificar la aplicación de las técnicas y habilidades de mediación.</li><li>- Análisis de videos de mediación: Se analizan videos de mediación real para identificar las estrategias y técnicas utilizadas por los mediadores.</li></ul>
<p>17. Estrategias de evaluación</p>	<p>1. Observación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Observación del desempeño de los estudiantes en simulaciones de mediación, estudios de caso y proyectos de mediación.</li><li>- Evaluación de la participación activa en clase, debates y dinámicas de grupo.</li></ul> <p>2. Tareas y trabajos prácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ejercicios y actividades de práctica: Se asignan ejercicios y actividades de práctica para que los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos y desarrollen sus habilidades de mediación.</li><li>- Simulaciones de mediación: Los estudiantes asumen roles de mediadores, partes en conflicto y observadores en escenarios simulados de mediación. Se evalúan sus habilidades de comunicación, empatía, manejo del conflicto y aplicación de técnicas de mediación.</li><li>- Teatro improvisado: Se presentan situaciones conflictivas y los estudiantes improvisan escenas utilizando técnicas de mediación para resolverlas. Se evalúa su creatividad, capacidad de adaptación y pensamiento rápido.</li></ul>



<p><b>18. Recursos de Aprendizaje</b></p>	<p><b>Recursos bibliográficos</b></p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2016. Revista de Mediación Familiar Chilena</p> <p>ETCHEVERRY, R.A. / HIGHTON, E. I. <i>Resolución alternativa de conflictos</i>”, Tomo 1 Arbitraje (712 páginas). Tomo 2 Mediación (554 páginas). Buenos Aires, Hammurabi, 2010</p> <p>Academia Judicial de Chile 2019. <i>Mecanismos alternativos de solución de Conflictos - Material de apoyo docente</i>, disponible en <a href="https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2021/10/MASC_MATERIAL_DOCENTE-1.pdf">https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2021/10/MASC_MATERIAL_DOCENTE-1.pdf</a></p> <p>Manual Nansen para Facilitadores de Dialogo y Transformación de conflictos, 2018, disponible en <a href="https://nansen.peace.no/wp-content/uploads/2020/10/manual-nansen-para-dialogo-y-transformacion-de-conflictos-2020.pdf">https://nansen.peace.no/wp-content/uploads/2020/10/manual-nansen-para-dialogo-y-transformacion-de-conflictos-2020.pdf</a></p>
---	---