

Guía de aprendizaje
*La gestión del conflicto en el ámbito
organizacional y comunitario*

(3 ECTS)

Año académico 2016-2017

**Máster universitario en dirección, gestión e intervención en servicios
sociales (10ª edición)**

Profesora: Lola Montejo

1.- Presentación de la materia o asignatura

Esta materia parte de una realidad patente en todas las convivencias y entornos humanos, como es la existencia de conflictos. Profundiza en el estudio del conflicto y su tratamiento para que se evite una resolución violenta. Es por eso que se plantea una gestión de la convivencia a través de la mediación y otros métodos de resolución.

Dada la temática de la materia, se concretará el estudio de la mediación en el ámbito organizacional y comunitario, perfilando el proceso de intervención y las herramientas de trabajo.

2.- Competencias a desarrollar

Los participantes del Máster, en la materia de Mediación y resolución de conflictos adquirirán los conocimientos y desarrollarán las habilidades que se indican a continuación:

1. Conocer los conceptos de conflicto, conflictología y resolución de conflictos, identificando los diferentes modelos, las fases del proceso de mediación y sus límites.
2. Profundizar en dos ámbitos de la mediación: comunitaria y en las organizaciones.
3. Entrenar en el proceso de la mediación y la gestión positiva del conflicto, en casos de convivencia ciudadana y laboral.
4. Aplicar las herramientas comunicativas para la gestión dialogada de los conflictos.

Estos tres objetivos corresponden a las siguientes competencias específicas y transversales:

- Capacidad de identificar conflictos y analizarlos.
- Capacidad de discernir entre los diferentes modelos de intervención ante los conflictos.
- Capacidad de gestionar el proceso de la mediación.
- Capacidad de emplear la comunicación como canal para la resolución de conflictos.
- Capacidad para intervenir en conflictos de cariz comunitario y organizacional.
- Capacidad dialógica para una cultura del consenso.
- Capacidad de gestionar positivamente la convivencia ciudadana.
- Capacidad de discernir en qué situaciones se puede intervenir desde la

mediación y resolución de conflictos y dónde están los límites.

3.- Contenidos

Unidad 1: EL CONFLICTO (1 ECTS)

- Estudio del conflicto: concepto y tipología.
- Roles y formas de actuar ante el conflicto: prevención, contención, resolución y prevención.
- Las 3 violencias.
- Diagnóstico del conflicto: las 3 P
- Posiciones e intereses
- Habilidades comunicativas: comunicación no verbal, capacidad de escucha y asertividad.

Unidad 2: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL (2 ECTS)

- El conflicto en las organizaciones: costes.
- Factores de conflictividad en las ONL (causas de los conflictos)
- Sistemas de prevención, gestión y resolución de conflictos en las organizaciones: preventivas, activas y reactivas.
- Herramientas comunicativas: diálogo, preguntas, afirmaciones, elementos del proceso dialógico.
- Mediación en el ámbito de las organizaciones y sus procesos.
- La tridimensionalidad del trabajo y el liderazgo a través de las conversaciones.

Unidad 3: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO COMUNITARIO (2 ECTS)

- Principios básicos de la mediación: características, proceso y límites.
- Ciudadanía y administración local
- Convivencia, coexistencia y hostilidad
- Gestión de conflictos y promoción de la convivencia
- Mediación comunitaria: ámbitos, herramientas, políticas y estrategias hacia la convivencia y la diversidad.

4.- Resultados del aprendizaje

Al final del proceso el estudiante mostrará las siguientes evidencias de las competencias desarrolladas:

- Demostrar saber identificar los conceptos básicos a través de las actividades propuestas. Tiene que reflejar en los role-playing que ha asimilado las fases del proceso de la mediación.
- Haber adquirido las nociones básicas de conocimiento de los ámbitos de mediación comunitaria y organizacional, a través de los debates del aula y de las reflexiones en las lecturas propuestas en el trabajo virtual.
- Demostrar que domina las herramientas de intervención en la mediación comunitaria y organizacional, y que ha adquirido las habilidades prácticas de esta intervención, a través de las dinámicas propuestas en el aula.

5.- Metodología

5.1.- Actividades del profesor:

- Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos.
- Guiar el análisis de los casos planteados.
- Proponer lecturas optativas y obligatorias para profundizar en los temas.
- Orientar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, sus dudas e inquietudes.
- Dinamizar los role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica.
- Evaluar las actividades propuestas, comentar las dudas con los estudiantes y hacer una revisión conjunta.

5.2.- Actividades de los estudiantes:

- Analizar, personalmente y en grupo, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula.
- Asistir participativamente en las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje.
- Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos.
- Leer las lecturas obligatorias, comprenderlas y consultar la bibliografía complementaria necesaria para la realización de las actividades.
- Complementar el trabajo presencial con el resto de actividades de evaluación on line.

Trabajo en el aula	xx horas	3 ECTS
Trabajo tutorizado	xx horas	1 ECTS
Trabajo autónomo	xx horas	1 ECTS

6.- Sistema de evaluación

6.1.- Actividades o instrumentos de evaluación

- Actitud y participación en el aula
- Ejercicios e campus
- Foro e campus
- Trabajo (individual o conjunto) sobre el análisis de un caso de mediación, con una extensión de entre 3 y 6 páginas.

La información específica sobre las actividades se encuentra en la guía de actividades de evaluación de la asignatura. Todas las actividades del e campus deben finalizarse antes del **30 de junio de 2015**.

6.2.- Criterios de evaluación

Ponderación:

30% Ejercicios en el e campus

10% Participación foro e campus

30% Trabajo

30% Actitud y participación en el aula

En cuanto a la participación en el fórum se valorará la calidad de las intervenciones, es decir aquellas que relacionen el visionado de los videos con lo aprendido en clase.

7.- Resumen del proceso formativo por competencias

Ver cuadro anexo

8.- Resumen del proceso formativo por competencias

Además de la atención en los dos espacios habituales de comunicación (aula y campus virtual), el profesorado puede comunicarse con el estudiante a través de tutorías y del correo electrónico.

Correo electrónico: svilas@wanadoo.es

Horario de atención: pedir cita previa por correo.

9.- Bibliografía y recursos

Alzate, R. (1998) *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco; Euskal Herriko Unibersitate.

Beck Kritek, P (1998). *La negociación en una mesa despareja. Un abordaje práctico para trabajar con las diferencias y la diversidad*. Buenos Aires: Granica.

Boqué, M. C. (2003). *Cultura de Mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.

Burguet, M. (1999). *Criteris pedagògics per a la gestió de conflictes en societats plurals*. Quadern d'estudi núm. 3. Barcelona: Centre Pau i Treva de la Universitat Ramon Llull.

Bush, R. A. B.; Folger, J. P (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Ed. Granica

Cornelius, H.; Shoshana, F. (1995). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia.

Diez, F y Tapia, G. *Herramientas para trabajar en mediación*. Ed. Paidós

Echevarria, R. (2003). *La empresa emergente. La confianza y los desafíos de la transformación*. Granica.

Farré, S. (2004). *Gestión de Conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.

Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria / UNESCO.

Judson, S. (1986). *Aprendiendo a resolver conflictos*. Barcelona: Lerna.

Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educación para la paz*. Madrid: Catarata.

Lederach, J. P. (2007). *La imaginación moral. El arte y el alma de la construcción de paz. Bakeaz. Gernika Gogoratuz*.

Mayer, B. (2008). *Más allá de la neutralidad: cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa, DL

Munné, M. (2006). *Els 10 principis de la cultura de mediació*. Barcelona: Graó.

Novel, G. (2010). *Mediación organizacional: Desarrollando un modelo de éxito compartido*. Reus. Madrid.

Rosenberg Marshall, B (2013). *Comunicación no violenta*. Buenos Aires: Ediciones Gran Aldea.

Ury, W. (2000). *Alcanzar la paz: diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Buenos Aires: Paidós.

Watzlawick (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder

