

Guía de aprendizaje

***12415 La Gestión del conflicto en el ámbito
organizacional y comunitario***

(3 ECTS)

Año académico 2020-2021

Máster en Dirección, gestión e intervención en Servicios Sociales

Módulo 3: Créditos optativos

Profesora: Lola Montejo Cunilleras

1.- Presentación de la materia o asignatura

Esta materia parte de una realidad evidente en la convivencia, la existencia de conflictos. Éstos son inherentes a las relaciones humanas y a las organizaciones. Lo que nos diferencia y nos da valor añadido es la manera de afrontarlo.

La materia profundiza en el estudio del conflicto y su tratamiento para poder transformarlo. Es por lo que se plantea la gestión dialogada de los conflictos, la comunicación eficaz, la negociación colaborativa y la mediación, como herramientas para su transformación y para la gestión de zonas de convivencia más saludables.

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, identificando las diferentes formas de abordaje, 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.
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/provención, resolución y contención.
- Las 3 violencias.
- Diagnóstico del conflicto: las 3 P
- Habilidades comunicativas: comunicación no verbal, capacidad de escucha y asertividad.

Unidad 2: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL (1 ECTS)

- El conflicto en las organizaciones
- Factores de conflictividad en las ONL (causas de los conflictos)
- Sistemas de prevención, gestión y resolución de conflictos en las organizaciones.
- Principios básicos de la negociación colaborativa.
- Herramientas comunicativas: diálogo, preguntas, afirmaciones, elementos del proceso dialógico.
- Mediación en el ámbito de las organizaciones y sus procesos.
-

Unidad 3: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO COMUNITARIO (1 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.
- Las prácticas restaurativas en el ámbito comunitario y en las organizaciones sociales y educativas.

4.- Resultados del aprendizaje

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

- Demostrar que sabe 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

La plataforma de treball habitual és l'aula virtual del campus de cada assignatura on consten la GA, les PAA, els espais de lliurament dels treballs, les qualificacions i el sistema d'avaluació, etc.

Donada la situació d'excepcionalitat en què comencem aquest curs, en algunes assignatures **s'aplica una metodologia mixta que combina les classes presencials amb les sessions online a través del programa TEAMS** que reforça l'aula virtual.

5.1.- Actividades de la persona docente:

- 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 y las 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 las actividades de evaluación on line.

Trabajo en el aula	25 horas	1 ECTS
Trabajo tutorizado	12 horas	0,5 ECTS
Trabajo autónomo	37,5 horas	1,5 ECTS

6.- Sistema de evaluación

6.1.- Actividades o instrumentos de evaluación

- Ejercicios e campus (o ejercicios en clase que los sustituyan)
 - Trabajos (individuales o conjuntos) sobre el análisis de un caso de mediación, con una extensión de entre 6 y 8 páginas.

Todas las actividades del e campus deben finalizarse antes del **27 de junio de 2021**.

6.2.- Criterios de evaluación

Ponderación:

20% participación en el foro del ecampus

40% Trabajo 1 (realización de un video de menos de 5 minutos)

40% Trabajo 2 (trabajo escrito de entre 6 y 8 páginas)

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

7.- Indicacions en cas de necessitat urgent de migració a modalitat online per emergència socio-sanitària

En el cas que se suspenguin les classes presencials i s'hagi de fer un canvi a modalitat online per emergència socio-sanitària, es tindran en compte les següents indicacions:

- Les classes continuaran **de manera ordinària en la plataforma TEAMS** el següent dia que es tingui classe, en l'horari habitual de l'assignatura. En aquesta sessió **es connectarà tot el grup** i el docent donarà les instruccions sobre com continuar el curs.
- Després d'aquesta primera sessió en **TEAMS**, en un període màxim de 48h, **el docent publicarà les indicacions en el Campus**, a **l'aula virtual de l'assignatura**, dins del **fòrum general d'avísos i notícies** de l'aula, amb el títol "Instruccions per al període d'emergència socio-sanitària".
- És especialment important que l'estudiant tingui actiu el **correu @peretarres.url.edu**, que és a través del qual rebran els avísos que el docent vagi indicant en l'aula virtual.

8.- Resumen del proceso formativo por competencias

Ver cuadro anexo

9.-Vias de comunicació con la docente

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: lolamontejo@yahoo.es

10.- Bibliografía y recursos

Bibliografía:

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

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

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

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.

Filmografía:

Carnage. Un dios salvaje. Director Roman Polanski. 2011

El hombre de al lado. Director Mariano Khon y Gastón Duprat. Argentina 2009

7 años. Director Roger Gual. 2016. España

El fin de ETA. Director Justin Webster. 2018. España

ANEXO: CUADRO RESUMEN DEL PROCESO FORMATIVO POR COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	RESULTADOS APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
Capacidad de identificar conflictos y analizarlos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través de las actividades propuestas	Ejercicios Trabajo de análisis de un conflicto, con una extensión de entre 6 y 8 páginas.
Capacidad de discernir entre los modelos de intervención ante los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través de las actividades propuestas</p> <p>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.</p>	Participación en el foro e-campus. Realización de ejercicios en el aula

COMPETENCIAS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	RESULTADOS APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
<p>Capacidad de gestionar el proceso de la mediación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través del as actividades propuestas</p>	<p>Participación en el ecampus.</p>
<p>Capacidad de emplear la comunicación como canal para la resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través del as actividades propuestas</p>	<p>Participación en el ecampus.</p> <p>Elaboración de un video de menos de 5 minutos.</p>

COMPETENCIAS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	RESULTADOS APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
<p>Capacidad para analizar la intervención en conflictos de cariz comunitario y organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Haber adquirido las nociones básicas de conocimiento de los ámbitos de mediación comunitaria y organizacional, a través de debates en el aula y de las reflexiones en las lecturas propuestas en el trabajo.</p>	<p>Participación en el ecampus.</p> <p>Realización de ejercicios en el aula</p>
<p>Capacidad dialógica para la cultura del consenso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través de las actividades propuestas</p>	<p>Participación en el ecampus.</p> <p>Realización de ejercicios en el aula</p>

COMPETENCIAS	ACTIVIDADES FORMATIVAS	RESULTADOS APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
<p>Capacidad para analizar la gestión positiva de la convivencia ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través del as actividades propuestas</p>	<p>Participación en el ecampus.</p> <p>Realización de ejercicios en el aula</p>
<p>Capacidad de discernir en qué situaciones se puede intervenir desde la mediación y resolución de conflictos y dónde están lo límites</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el tema en sus aspectos teóricos y prácticos. ▪ Guiar el análisis de los casos planteados ▪ Proponer lecturas optativas para profundizar en los temas. ▪ Orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes, sus dudas e inquietudes. ▪ Dinamizar role-playing propuestos, hacer las observaciones y enmiendas pertinentes sobre la práctica <p><u>Actividades de las y los estudiantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar individual y grupalmente, los casos propuestos, participando en las dinámicas del aula. ▪ Asistir participativamente a las sesiones, mostrando una actitud abierta al aprendizaje. ▪ Afrontar las situaciones simuladas que se propongan para aplicar en la práctica los conocimientos impartidos. ▪ Consultar la bibliografía recomendada necesaria para la realización de las actividades. ▪ Complementar el trabajo presencial con el resto de las evaluaciones. 	<p>Demostrar que sabe utilizar los conceptos básicos a través del as actividades propuestas</p>	<p>Participación en el ecampus.</p> <p>Realización de ejercicios en el aula</p>

