

---

Guía de aprendizaje

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

(3 ECTS)

---

*Año académico 2019-2020*

**Máster en Dirección, gestión e intervención en Servicios Sociales**  
**Módulo 3: Créditos optativos**

**Profesor/a: 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: EI 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**

#### **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**

- Actitud y participación en el aula
- 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 **28 de junio de 2020**.

### **6.2.- Criterios de evaluación**

Ponderación:

- 20% Participación en clase (o ejercicios que los sustituyan)
- 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.- Resumen del proceso formativo por competencias**

Ver cuadro anexo

## **8.- Vías de comunicación con el 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: [lmontejo@peretarres.org](mailto:lmontejo@peretarres.org)

## 9.- 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

ECHEVARRIA, RAFAEL. *La empresa emergente. La confianza y los desafíos de la transformación*. Granica. 2003

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

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.

### 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

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

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

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



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

Hay que recordar que el eje central son **las competencias**, y en este cuadro ponemos de forma sintética que metodologías (actividades formativas) usaremos para desarrollarlas, qué queremos lograr como resultados de los aprendizajes de nuestros estudiantes y qué actividades de evaluación continuada planteamos para conseguirlos. Aunque habrá repetición de algunas actividades formativas y de actividades de evaluación, es recomendable evidenciar como trabajamos cada una de las competencias mediante las diferentes actividades de evaluación continuada (Pautas).