

Guía de aprendizaje  
*Mediación y resolución de conflictos*  
(3 ECTS)

***Año académico 2017-2018***

**Master Universitario en Dirección, gestión e intervención en servicios sociales  
10ª edición**

**Profesor/a: Lola Montejo**

## **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 ello 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 Master, 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 practicas restaurativas en el ámbito comunitario y en las organizaciones sociales y educativas.

#### **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.

## **6.- Bibliografía y recursos**

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

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

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.

## **7.- Sistema de evaluación**

### **7.1.- 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 6 y 8 páginas.

Todas las actividades del e campus deben finalizarse antes del **30 de junio de 2018**.

### **7.2.- 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.