

GUÍA DOCENTE 2024-2025

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA:	Resolución de Conflictos y Mediación
PLAN DE ESTUDIOS:	Grado en Administración y Dirección de Empresas
FACULTAD:	Facultad de Ciencias sociales y humanidades
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:	Optativa
ECTS:	6
CURSO:	Cuarto año
SEMESTRE:	Primero
IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:	Español
PROFESORADO:	Alba H. Hernández Santana
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	alba.hernandez@uneatlantico.es

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:
No aplica
CONTENIDOS:
Tema 1. El conflicto 1.1- Introducción al estudio del conflicto 1.2- Cooperación, competencia y conflicto 1.3- Comunicación y conflicto 1.4- La dinámica del conflicto 1.5- Territorios del conflicto 1.6- Estructura del conflicto 1.7- Tipos y ámbitos del conflicto.

Tema 2. Procesos de resolución-transformación del conflicto

- 2.1- Los procesos resolutivos
- 2.2- La negociación.
- 2.3- La mediación: características y ventajas.

Tema 3. El proceso de mediación:

- 3.1- Principios de la mediación
- 3.2- Etapas del proceso
- 3.3- Técnicas de mediación
- 3.4-El Insight en mediación
- 3.5- Manejo de la ira en mediación
- 3.6- El rol de mediador

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES:

CG3 - Comunicarse adecuadamente de manera oral y escrita en lengua nativa en diferentes escenarios y situaciones de empresa

CG6 - Resolver problemas relacionados con el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG7 - Tomar decisiones ante diferentes escenarios y situaciones que pueden darse en la empresa

CG8 - Trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otras personas en la resolución de tareas en el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG9 - Trabajar en un contexto internacional e interdisciplinar relacionado con el campo de la administración y dirección de empresas

CG10 - Habilidad en las relaciones interpersonales dentro del ámbito de la administración y dirección de empresas

CG11 - Ejercer la crítica y la autocrítica con fundamentos sólidos, teniendo en cuenta la diversidad y complejidad de las personas y de los procesos en el terreno empresarial

CG12 - Asumir la responsabilidad y el compromiso ético en el ámbito de las actividades relativas al ejercicio de la profesión empresarial

CG15 - Resolver problemas de forma creativa e innovadora en el ámbito de la administración y dirección de empresas

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

No existen datos.

COMPETENCIAS PROPIAS DE LA ASIGNATURA:

Que los alumnos sean capaces de:

Gestionar conflictos sociales de manera constructiva, aplicando estrategias y técnicas acordes a los principios de la mediación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

En esta asignatura se espera que los alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

- Comprender la naturaleza del conflicto en las relaciones sociales.
- Analizar y comprender la mediación como método alternativo a la resolución de conflictos.
- Evaluar y analizar situaciones de conflictos en diferentes contextos desde la mediación.
- Reconocer y aplicar las principales técnicas de la mediación en la resolución de conflictos.
- Diseñar e implementar procesos de mediación en situaciones de conflicto.
- Comprender y ajustarse a las responsabilidades sociales del mediador

METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

Método Expositivo

Estudio y Análisis de Casos

Resolución de Ejercicios

Aprendizaje Cooperativo/Trabajo en Grupo

ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno participará en las siguientes actividades formativas:

Actividades dirigidas	Clases expositivas	15
	Clases prácticas	15
	Seminarios y talleres	7,5
Actividades supervisadas	Supervisión de actividades	7,5
	Tutorías (individual / en grupo)	7,5
Actividades autónomas	Preparación de clases prácticas	15
	Estudio personal y lecturas	30
	Elaboración de trabajos	30
	Trabajo en campus virtual	15

El primer día de clase, el profesor/a proporcionará información más detallada al respecto.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

La calificación del instrumento de la evaluación final (tanto de la convocatoria ordinaria

Actividades de evaluación		Ponderación
Evaluación continua	1 examen parcial	25%
	1 trabajo grupal de carácter teórico-práctico	20%
	Participación e interés del alumno	5%
Evaluación final	Examen final teórico-práctico	50%

como de la extraordinaria, según corresponda) **no podrá ser inferior, en ningún caso, a 4,0 puntos** (escala 0 a 10) para aprobar la asignatura y consecuentemente poder realizar el cálculo de porcentajes en la calificación final.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

La convocatoria extraordinaria tendrá lugar durante el mes de julio (consúltese el calendario académico fijado por la universidad). Esta consistirá en la realización de un Examen teórico-práctico con un valor del 50% de la nota final de la asignatura. El resto de la nota se complementará con la calificación obtenida en la evaluación continua de la convocatoria ordinaria.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Hernández, A. (2022) *Resolución de conflictos y Mediación*. Material didáctico propio de la institución.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable para aquellos estudiantes que quieran profundizar en los temas que se abordan en la asignatura.

- Coleman, P, Deutsch, M. Marcus, E. (2014) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice, 3rd Edition*. New York: Jossey-Bass. (Capítulos 1, 7, 12 y 34)

- Moore, C. (2019) *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica B. A.
- Sánchez M. (2023) *Del cerebro hostil al cerebro inteligente: neurociencia, conflicto y mediación*. Editorial Reus.

WEBS DE REFERENCIA:

Revista de Mediación ADR, Análisis y Resolución de Conflictos
<https://revistademediacion.com>

Asociación de mediadores de Madrid: Acceso a su publicación digital periódica
<http://www.ammediadores.es/nueva/revista-de-mediacion>

Instituto de Mediación Transformativa www.transformative-mediation.com

OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

Videos académicos a utilizar en el proceso docente:

1-Mediación escolar

<https://www.youtube.com/watch?v=1DjSDSHoSg&t=765s>

2- Mediación Proceso simulado completo

<https://www.youtube.com/watch?v=A8-vtQl4rKs>