

## GUÍA DOCENTE CURSO ACADÉMICO 2019/2020

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	Resolución de Conflictos y Mediación
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b>	Grado en Administración y Dirección de Empresas
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	Optativa
<b>ECTS:</b>	6
<b>CURSO:</b>	Cuarto
<b>SEMESTRE:</b>	Primero
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	Castellano
<b>PROFESORADO:</b>	David Herrero Fernández
<b>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	david.herrero@uneatlantico.es

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica
<b>CONTENIDOS:</b>
<p>Tema 1. El conflicto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Introducción al estudio del conflicto</li> <li>1.2 Cooperación, competencia y conflicto</li> <li>1.3 Teorías explicativas del conflicto</li> <li>1.4 Comunicación y conflicto</li> <li>1.5 La dinámica del conflicto</li> <li>1.6 Dimensiones del conflicto</li> </ul>

1.7 Tipos de conflicto.

1.8 Particularidades del conflicto en diferentes ámbitos: familiar, escolar, laboral

## Tema 2. Procesos de resolución-transformación del conflicto

2.1 Métodos resolutivos vs. cooperativos de gestión del conflicto

2.2 Estrategias de análisis del conflicto

2.3 La mediación como método alternativo de resolución.

2.4 Definiciones de mediación

2.5 Visión del conflicto desde la mediación.

2.6 Objetivos de la mediación

## Tema 3. El proceso de mediación

3.1 Modelos de mediación

3.2 Roles de las partes y rol del mediador

3.3 Principios de la mediación

3.4 Etapas del proceso de mediación

3.5 El encuadre

3.6 La definición alternativa del conflicto

3.7 Análisis del conflicto desde la mediación

3.8 La generación de opciones y alternativas

3.9 Consecución y redacción de acuerdos.

## Tema 4. Técnicas de mediación

4.1 Territorios y técnicas de la mediación

4.2 Técnicas generales de mediación

4.3 Re-encuadre y legitimación

4.4 La historia alternativa

4.5 Negociación

4.6 Técnicas para manejar la confrontación abierta

4.7 Técnicas para interacciones ambivalentes

4.8 La co-mediación: características y utilidades.

## Tema 5. El rol de mediador

5.1 Rol y funciones del mediador en el proceso de mediación.

5.2 Competencias de un buen mediador.

5.3 Responsabilidad y Ética del mediador

5.4 La mediación como profesión.

## COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS GENERALES:

Que los estudiantes sean capaces de:

CG1- Analizar y sintetizar información sobre temas relacionados con la administración y dirección de empresas

CG2 - Organizar y planificar adecuadamente tareas en el ámbito de la administración y dirección de empresas

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

CG5 - Analizar y buscar información sobre administración y dirección de empresas proveniente de fuentes diversas

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

CG13 - Aprender de forma autónoma conceptos relacionados con la administración y dirección de empresas

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

CG16 - Ejercer labores de liderazgo en diferentes escenarios y situaciones relacionados con el ámbito empresarial

CG17 - Mostrar motivación por la calidad en los procesos, productos y servicios derivados de las actividades empresariales

CG18 - Mostrar preocupación y sensibilización hacia temas medioambientales y sociales como parte intrínseca de la administración y dirección de empresas

### COMPETENCIAS PROPIAS DE LA ASIGNATURA:

Que los estudiantes sean capaces de:

CEOP01 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
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje cooperativo/ trabajo en grupo
- Trabajo autónomo.

### ACTIVIDADES FORMATIVAS:

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

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

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

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

<b>CONVOCATORIA ORDINARIA:</b>		
En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:		
	<b>Actividades de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Evaluación continua</b>	Actividades de evaluación continua y formativa	20 %
	Prueba parcial de evaluación continua y formativa	25 %
	Interés y participación del alumno en la asignatura	5 %
<b>Evaluación final</b>	Prueba teórico-práctica final	50%
<b>CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:</b>		
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 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

<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:</b>
Las siguientes referencias son de consulta obligatoria:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Diego, R; Guillén, C. (2010) Mediación: proceso, tácticas y técnicas. 3ra edición. Editorial Pirámide.</li> <li>- Soleto, H, Carretero E. y Ruiz, C. (2013) Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos. 2da Edición. Editorial TECNOS.</li> </ul>
<b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:</b>

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.

- Bolaños, I. (2007) Mediación Transicional. Revista Portularia. Vol. VII, No. 1-pp 10-20 <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Mediaciontransicional.pdf>
- Coleman, P, Deutsch, M. Marcus, E. (2014) The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice, 3rd Edition. Jossey-Bass.
- Folger, J.; Bush, R. A. (2014) Transformative mediation: a self-assessment. International Journal of Conflict Engagement and Resolution. (2) 1: [http://scholarlycommons.law.hofstra.edu/faculty\\_scholarship/442](http://scholarlycommons.law.hofstra.edu/faculty_scholarship/442)
- Marques C. F. (2013) La mediación. Editorial Marcial Pons.
- Redorta, J. (2006). "Emoción y conflicto". Paidós. Barcelona, España

#### WEBS DE REFERENCIA:

- CLACSO-Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales en América Latina y el Caribe. [www.biblioteca.clacso.edu.ar](http://www.biblioteca.clacso.edu.ar)
- 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](http://www.transformative-mediation.com)
- Revista de Psicología <http://www.psicothema.com/>

#### OTRAS FUENTES DE CONSULTA: