

# Guía Docente

Modalidad semipresencial

## Conflicto y Mediación

Curso 2023/24

# Máster Universitario en Gestión y Liderazgo Humanizado de Servicios de Salud



UCAV

[www.ucavila.es](http://www.ucavila.es)





<b>Nombre:</b>	CONFLICTO Y MEDIACIÓN
<b>Carácter:</b>	OBLIGATORIO
<b>Código:</b>	10105ML
<b>Curso:</b>	1º
<b>Duración (Semestral/Anual):</b>	SEMESTRAL
<b>Nº Créditos ECTS:</b>	3
<b>Prerrequisitos:</b>	NINGUNO
<b>Lengua en la que se imparte:</b>	CASTELLANO
<b>Módulo:</b>	MÓDULO II. COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN
<b>Materia:</b>	COMUNICACIÓN, EMOCIONES Y MEDIACIÓN



**Responsable docente:** Rosalía Jódar Martínez  
**Email:** rosalia.jodar@ucavila.es

**Profesores de la Asignatura:**

- **Profesor 1:** Rosalía Jódar Martínez
  - **Currículo:** Doctora en Psicología
  - **Email:** rosalia.jodar@ucavila.es

### 2.1. COMPETENCIAS BÁSICAS

- (CB6) Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación;
- (CB7) Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- (CB8) Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- (CB9) Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- (CB10) Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### 2.2. COMPETENCIAS GENERALES

- CG4 - Ser capaces de establecer una comunicación y diálogo fundado en la formación específica, a fin de establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros.
- CG5 - Conocer la importancia del manejo de las emociones tanto de los pacientes como de sí mismos a fin de lograr una mejora en el curso de la enfermedad.

- CG6 - Identificar las estrategias de mediación para la óptima resolución de conflictos.

### **2.3. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

- CE5 - Adquirir las teorías, herramientas y técnicas para el desarrollo de la propia inteligencia emocional a fin de canalizar las emociones en las relaciones con los demás.
- CE6 - Identificar e implementar las herramientas necesarias para la implementación de la Inteligencia emocional en ámbitos profesionales concretos.
- CE7 - Utilizar las estrategias, habilidades y técnicas para potenciar el desarrollo de las habilidades emocionales en los demás mediante el Coaching organizacional y personal.
- CE8 - Identificar el conflicto, sus elementos, ciclo, estilos de afrontamiento e influencia de las emociones y la comunicación, a fin de comprender la relación de una respuesta adecuada con una evolución constructiva hacia su resolución.
- CE9 - Desarrollar habilidades para analizar y evaluar un conflicto y optar por el método más adecuado para su resolución.
- 

### **2.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- Adquirir y desarrollar las competencias relacionales necesarias para canalizar las emociones en las relaciones con los demás, así como adquirir estrategias, habilidades y la metodología necesaria para potenciar el desarrollo de dichas competencias en los demás.

- Conocer e implementar herramientas y técnicas para desarrollar la inteligencia emocional, negociación y comunicación tanto propia como en otros.
- Adquirir habilidades para reconocer, evaluar y resolver un conflicto.

### 3.1. PROGRAMA

#### 1. CONFLICTO

- 1.1. ¿Qué es el conflicto?
  - 1.1.1. Tipos de conflictos.
- 1.2. Gestión emocional en la resolución de conflictos.
- 1.3. Actitudes ante el conflicto.
- 1.4. Estrategias de manejo del conflicto.
- 1.5. Estilos de comunicación en el conflicto.
- 1.6. Resolución de conflictos.
  - 1.6.1. Resolución de conflictos en grupos.

#### 2. MEDIACIÓN

- 2.1. Funciones y rol del mediador.
- 2.2. Ventajas y límites de la mediación.
- 2.3. Variables importantes en el proceso de mediación.
- 2.4. La estructura de la mediación.
- 2.5. Técnicas de mediación.
- 2.6. Normativa española sobre mediación.

### 3.2. BIBLIOGRAFÍA

#### ➤ BIBLIOGRAFÍA

Ayala Peñaranda, G.E. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. *Revista Academia & Derecho* 4(7), 79-106.

- Burguet Artfelis, M. (1999). El educador como gestor de conflictos, Bilbao, Desclée de Brouwer.
- Cascón, F. (2001). Educar en y para el conflicto. Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Funes, S., & Moreno, J. (2008). Un poderoso recurso para mejorar la convivencia escolar: La mediación. Padres y Maestros. Publicación de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, (313), 21-23.
- García González, A. (2016). Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid: Pirámide.
- Moore, C. (1995). El Proceso de mediación. Buenos Aires: Granic.
- Morales, J.F. (1999). Naturaleza y tipos de conflictos, en Morales, J.F. y S Yubero (eds.) (1999): El grupo y sus conflictos, Ciudad Real, Colección Humanidades.
- Munduate, L., & Medina, F. J. (2006). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Ediciones pirámide.
- Rudin Vega, V. (2015). Resolución alternativa de conflictos. Secretaría Ejecutiva del SINAC.

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales:

- **Estudio personal dirigido:** el alumno acometerá de forma individual el estudio de la asignatura de modo que le permita adquirir las competencias de la misma. Para ello contará con la tutorización personalizada del profesor de la asignatura, como principal responsable docente.
- **Ejercicios y problemas prácticos:** Se propondrá al alumno la realización de ejercicios y casos prácticos para que resuelva y lo confronte con las soluciones dadas por el profesor.
- **Tutorías personalizadas:** El profesor pondrá a disposición del alumno un tiempo para que éste pueda plantear cuantas dudas le surjan en el estudio de la materia,

pudiendo el docente ilustrar sus explicaciones por medio de ejemplos y cualquier otra orientación de interés para el alumno.

5



Evaluación

La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final escrito y la evaluación continua, que consta de ejercicios y actividades evaluables.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización de un trabajo obligatorio individual (con valor del 40%).

➤ Examen (60 % de la nota final)

La superación de dicho examen constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

No se guardará la nota del examen, si éste estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

➤ Sesiones prácticas (40% de la nota final)

La superación del trabajo constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el trabajo al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. En el caso de tener el trabajo práctico superado y no aprobar el examen, se guardará su nota hasta la segunda convocatoria de examen perteneciente al curso académico actual.

No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega, que será comunicada al alumno con suficiente antelación. Con la no presentación de la práctica obligatoria se considerará suspensa la asignatura, independientemente de la nota obtenida en el examen.



EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Práctica obligatoria	40%
Examen final escrito	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación de la práctica obligatoria se presentan en la siguiente tabla, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

COMPONENTES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Contenidos generales	10%
Temas de especialidad	75%
Otras aportaciones	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según

sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.

- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.

El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

**Horario de tutorías de la asignatura:** En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

**Herramientas para la atención tutorial:** Las tutorías se realizarán a través de la Plataforma Blackboard y atención telefónica.

**Horario de la asignatura:** El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: [www.ucavila.es](http://www.ucavila.es). Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.