

# Guía Docente

Modalidad Semipresencial

## Mediación y Resolución de conflictos en situaciones de victimización

Curso 2017/18

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA  
APLICADA E INVESTIGACIÓN  
POLICIAL



**UCAV**

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



0



## Datos descriptivos de la Asignatura

<b>Nombre:</b>	MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SITUACIONES DE VICTIMIZACIÓN
<b>Carácter:</b>	OBLIGATORIO
<b>Código:</b>	10206MC
<b>Curso:</b>	1º
<b>Duración (Semestral/Anual):</b>	SEMESTRAL
<b>Nº Créditos ECTS:</b>	3
<b>Prerrequisitos:</b>	NINGUNO
<b>Departamento (Área Departamental):</b>	
<b>Lengua en la que se imparte:</b>	CASTELLANO
<b>Materia:</b>	INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

1



## Profesorado

**Responsable docente:** D<sup>a</sup>. María del Mar Bragado Vicente

**Profesores de la asignatura:**

- 1.- D<sup>a</sup>. María del Mar Bragado Vicente. Licenciada Psicopedagogía. Máster en Ciencias Policiales. Profesora de la Escuela Nacional de Policía.
- 2.- D<sup>a</sup>. María Ángeles Ortega Rodríguez. Doctora en Medicina y Cirugía. Subdelegada del Gobierno de Ávila.

**Email:** Se contactará con los profesores a través de la Mensajería del Campus Virtual.

## 2.1. COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES

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.

CG1 Saber evaluar y seleccionar la teoría científica adecuada y la metodología precisa de sus campos de estudio para formular juicios a partir de información incompleta o limitada incluyendo, cuando sea preciso y pertinente, una reflexión sobre la responsabilidad social o ética ligada a la solución que se proponga en cada caso.

CG2 Ser capaces de predecir y controlar la evolución de situaciones complejas mediante el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo adaptadas al ámbito científico/investigador, tecnológico o profesional concreto, en general multidisciplinar, en el que se desarrolle su actividad; mostrar creatividad.

CG3 Haber desarrollado la autonomía suficiente para participar en proyectos de investigación y colaboraciones científicas o tecnológicas dentro su ámbito temático, en contextos interdisciplinares y, en su caso, con un alto componente de transferencia del conocimiento.

CG4 Capacidad de aprendizaje (documentación, síntesis, auto- crítica, auto-motivación) y manejo de equipos y tecnologías.

CG5 Mostrar habilidad social en el desempeño profesional, que permita el trabajo en equipos multidisciplinares de forma eficiente. Que permita, asimismo, una adecuada atención a la diversidad social y un ejercicio profesional que respete la igualdad entre hombres y mujeres. Que permita también un adecuado liderazgo en el manejo y dirección de equipos.

CG6 Mostrar responsabilidad, respeto y compromiso ético y a la calidad durante el desempeño profesional.

## 2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE.22 Mostrar habilidades adecuadas para el trato con las víctimas de hechos delictivos, evitando situaciones de segunda victimización.

CE.23 Conocer y aplicar las principales herramientas de comunicación asertiva y técnicas de persuasión, aplicables a la mediación y resolución de conflictos.

## 2.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Desarrollar habilidades psicológicas y de comunicación necesarias para la resolución de conflictos en situaciones de victimización.

3



Contenidos de la asignatura

### 3.1. PROGRAMA

Tema 1. El Conflicto

- Definición
- Tipología
- Procesos y manejo del conflicto

Tema 2. La Mediación como forma de resolución de conflictos

Tema 3: La figura del Mediador: habilidades y manejo de la comunicación

Tema 4: La intervención en el proceso mediador

Tema 5: La Mediación familiar

Tema 6: La comunicación en situaciones críticas: personas suicidas y comunicación de malas noticias

Tema 7: El proceso de duelo ante la comunicación de malas noticias y conductas autodestructivas

### 3.2. BIBLIOGRAFÍA

Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Zarautz: Universidad del País Vasco.

Bernal, T. (1998). *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid COLEX.

Bouché, J. H. y Hidalgo, F. (Drs.). (2010). *Mediación Familiar. Tomo III*. Madrid: Dykinson.

Bowlby, J. (2006) *Desarrollos afectivos: Formación, desarrollo y pérdida*. Madrid: Ediciones Morata.

Bowlby, J. (1993) *El Apego*. Barcelona: Ediciones Paidós

Bowlby, J. (1983) *La Pérdida*. Barcelona: Ediciones Paidós

Caballo, V. E. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Cáceres Carrasco, J. (2003). *Repartirse el desamor. Guía psicológica de la separación*. Madrid. Minerva Ediciones.

Cobler, E., Gallardo, R. A., Pérez, J. (2014). *Mediación policial: teoría para la gestión del conflicto*. España: Dykinson.

Diez, F. y Tapia, G. (2000). *Herramientas para trabajar mediación*. Barcelona: Paidós.

Diego, R. (2008). *Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.

Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: Taller de Mediación*. Barcelona: Ariel.

Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos creativamente*. Barcelona. Paidós.

François Six, J. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: editorial Paidós.

Fried, D. y Schhtman (Comps.) (2000). *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Granica: Barcelona.

García, D. Á. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gómez Gutiérrez, M.M. (2009) Comunicación de malas noticias En PARADA TORRES, E., (2008): *Psicología y Emergencias. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Bilbao: Editorial Declee de Brouwer. Biblioteca de Psicología.

Guillén Gestoso, C., & De Diego Vallejo, R. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gutiérrez, J. G. (2012). *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.

Haynes, J. M. (1997). *La mediación en el divorcio: Estrategias para negociaciones familiares exitosas basadas en casos reales*. Buenos Aires: Granica.

Martín Pérez, V. (2016) Conducta suicida. Protocolo de intervención. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Revista INFAD de Psicología. Vol. 2, núm. 1 (pp. 233-250).

Moore, Ch. (2007). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: ediciones Granica.

Murguía, B. M. (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. Paidós Mexicana.

Munné, M. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.

Otín del Castillo, J.M. (2010) *Psicología criminal. Técnicas aplicadas de intervención e investigación policial*. Valladolid: Lex Nova

Ortiz Crespo, R. (2007), *Aprender a escuchar. Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa*. USA: Editorial Lulú.

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.

Roca, E. (2007). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE Psicología.

Rocamora Bonilla, A. (2013): *Intervención en Crisis en la conducta suicida*. Bilbao: Editorial Declee de Brouwer. Biblioteca de Psicología.

Rozenblum de H. (2007). *Mediación, convivencia y resolución de conflictos*. Barcelona: Graó.

Suares, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas y comunicación*. Buenos Aires: editorial Paidós.

Vinyamata, E. (2002). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación* (Vol. 12). Grupo Planeta (GBS).

Watzlawick, P. Weakland, J.H. y Fisch, R. (1976). *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona: Ed. Herder.

4

## Indicaciones metodológicas

Se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

- **Exposición del profesor:** el profesor desarrollará, mediante clases magistrales y dinámicas los contenidos recogidos en el temario, que podrán haber sido puestas previamente a disposición del alumno en forma de fotocopias o a través de la plataforma virtual de la UCAV.
- **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.
- **Preparación y realización del trabajo:** el alumno elaborará el trabajo según las competencias y actividades correspondientes que deba trabajar durante el semestre.
- **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.
- **Actividades de evaluación:** La asignatura tendrá un examen final escrito.

5

## Evaluación

La evaluación es un componente fundamental de la formación del estudiante. Está compuesta por un examen final escrito y un trabajo de carácter obligatorio.



La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización de un trabajo de contenido teórico práctico (valorado en un 40%). asimismo, se podrá valorar la participación en clase –bajo criterios cuantitativos y cualitativos– de hasta 1 punto, el cual se sumaría al global de la nota alcanzada.

➤ Trabajo obligatorio (40% de la nota final)

El trabajo consistirá en un ejercicio de aplicación teórico práctica acorde a las distintas temáticas de la asignatura.

Este será remitido vía mensajería del Campus Virtual a ambos profesores de la asignatura en el plazo establecido en el calendario establecido al efecto por la UCAV.

Las instrucciones del trabajo así como los criterios para su elaboración serán comunicados en el Tablón de Anuncios de la asignatura.

➤ Examen-prueba objetiva (60% de la nota final)

Consistirá en una sola prueba escrita, cuyos contenidos obedecerán a la siguiente distribución.

- Una serie de preguntas objetivas de opción múltiple de respuesta, cuya calificación obedecerá a la aplicación de la fórmula de corrección del efecto del azar.
- Una parte consistente en la resolución de un supuesto práctico.
- Una parte de desarrollo de contenido teórico.

Con antelación suficiente, se transmitirá la composición del examen (con referencia a los porcentajes de las partes) en el Tablón de Anuncios de la Web. No se guardará la nota de ninguna de las pruebas para convocatorias posteriores.

Para entender superada la asignatura, es necesario obtener un 50% de la nota, tanto en el trabajo obligatorio como en el examen- prueba objetiva.

En el caso de aprobar (en convocatoria ordinaria) solamente una de las partes, se guardará la nota de la misma para añadirla a la calificación obtenida en la realizada en el periodo extraordinario (caso de obtener el 50% del mismo).

## 6

## Recursos Didácticos

Los recursos disponibles que componen el material didáctico para que el alumno pueda acometer el estudio sin dificultad en esta asignatura, son los siguientes:

- La presente Guía Docente.
- Acceso a recursos en plataforma virtual.

## 7

## Apoyo tutorial

Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición al **Profesor/a docente específico de cada parte del temario**, 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.

De esta forma, el profesor deberá acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno.

## 8

## Horario de la asignatura y Calendario de temas

**Las sesiones** se desarrollarán durante las fechas que figuran a continuación: **viernes 16 de febrero de 16:00 a 21:00 horas y sábado 17 de febrero de 10:00 a 14:00 horas.**

Previamente a estas fechas, se impartirán instrucciones a los alumnos sobre la realización del trabajo individual obligatorio y, en su caso, sobre el estudio y análisis del contenido de la asignatura.

Finalizadas estas sesiones presenciales y de conformidad con el calendario establecido al efecto por la UCAV, en la fecha previamente señalada, se realizará el examen final de la asignatura.

A continuación se describe la impartición de la asignatura por parte de los distintos profesores:

**A) HORARIO PROF. MARÍA DEL MAR BRAGADO VICENTE (7 HORAS)**

VIERNES 16 DE FEBRERO DE 16:00 A 21:00 HORAS

SÁBADO 17 DE FEBRERO DE 10:00 A 12:00 HORAS

**B) HORARIO PROF. MARÍA ÁNGELES ORTEGA RODRÍGUEZ (2 HORAS)**

SÁBADO 17 DE FEBRERO DE 12:00 A 14:00 HORAS

**Las sesiones** se desarrollarán según la distribución indicada por los profesores intervinientes al comienzo de cada sesión, organizando las actividades teórico- prácticas y la exposición del temario en función del número de alumnos matriculados.