

Guía Docente

Modalidad Semipresencial

Mediación y resolución de conflictos en situaciones de victimización

Curso 2020/21

**Máster Universitario en
Criminología Aplicada e
Investigación Policial**



UCAV

www.ucavila.es



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

En el curso 2020/2021, de manera general y como consecuencia de la situación sanitaria actual será de aplicación lo dispuesto en el Anexo I de esta Guía docente, para el escenario “**Nueva normalidad**”.

En caso de que las circunstancias sanitarias lleven a un nuevo confinamiento, será de aplicación lo dispuesto en el Anexo II de esta Guía para el escenario “**Confinamiento**”.



Responsable docente: D^a. María del Mar Bragado Vicente.

Profesores de la asignatura:

1.- D^a. María del Mar Bragado Vicente. Licenciada en Psicopedagogía. Graduada en Psicología. Diplomada en Ciencias Policiales (Título Propio). Profesora de la Escuela Nacional de Policía.

2.- D. Alberto Barea Vera. Licenciado en Criminología. Máster en Antropología Física y Forense. Máster en Psicobiología y Neurociencia Cognitiva. Profesor de la Escuela Nacional de Policía.

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 multidisciplinarios 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

Ser capaz de poner en práctica habilidades intra e interpersonales, de comunicación asertiva y técnicas de persuasión con víctimas en situaciones de conflicto, en las que sea necesaria la aplicación de técnicas de mediación y negociación.

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

3.1. PROGRAMA

Tema 1. El Conflicto.

- Definición
- Tipología
- Evaluación
- 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 Mediación en el ámbito penitenciario.

Tema 7: La Mediación intercultural y comunitaria.

Tema 8: La comunicación en situaciones críticas: comunicación de malas noticias.

Tema 9: El proceso de duelo ante la comunicación de malas noticias.

3.2. BIBLIOGRAFÍA

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

Aguilar, J.M. (2008). *Tenemos que hablar: cómo evitar los daños del divorcio*. Taurus.

Barreto, P., Yi, P., & Soler, C. (2008). Predictores del duelo complicado. *Psicooncología*, 5.

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

Bernal Samper, T. (2012). *La mediación en escena*. Editorial EOS.

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

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

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

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

Bucay, J. (2019). *El camino de las lágrimas*. Océano.

Budjac, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Colombia: Editorial Pearson

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.

Carlos, R. M. J. (2008). *La Mediación Penal y Penitenciaria, experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Segunda edición. Editorial Colex.

Cendrero Melguizo, T. (2006). *Mediación Familiar: experto en gestión de conflictos*. Jaén. Ed. Formación Alcalá.

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

De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C., (2012). *Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.

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

Echeburúa, E., & Herrán, A. (2007). ¿Cuándo el duelo es patológico y cómo hay que tratarlo. *Análisis y modificación de conducta*, 33(147), 31-50.

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

Fauré, C. (2004). *Vivir el duelo: la pérdida de un ser querido*. Editorial Kairós.

Fernández Millán, J.M. y Ortiz Gómez, M^a M. (2006). *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.

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.

Haynes, J. M. (2006). *Fundamentos de la mediación familiar: manual práctico para mediadores*. Gaia

Luengo, D. y Coca, A. (2009): *El síndrome de alienación parental. 80 preguntas y respuestas*, Oxigen Viena, Barcelona.

Martín, J. C. R., Rodríguez, E. P., Guillén, A. B. (2005). *La mediación penitenciaria: reducir violencias en el sistema carcelario*. Editorial Colex.

Martín Naranjo, M.G. (2018): *Escucha activa y empática*. Editorial E-learning. Madrid.

Millán, J. M. F. (2014). *Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes*. Madrid: Ediciones Pirámide.

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

Morgado, I. (2010): *Emociones e inteligencia social. Las claves para una alianza entre los sentimientos y la razón*, Ariel: Barcelona.

Munduarte Jaca, L. y Medina Díaz, F. J. (2016). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Ediciones Pirámide.

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

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

Neimeyer, R. A., & Ramírez, Y. G. (2007). *Aprender de la pérdida: una guía para afrontar el duelo*. Paidós.

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

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

Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.

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

Redorta, J. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*, Barcelona: Paidós.

Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.

Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos: lo que necesita saber*. Editorial UOC.

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

Rocamora Bonilla, A. (2006). *Crecer en la crisis. Cómo recuperar el equilibrio perdido*. Bilbao: Editorial Desclée De Brouwer.

Rodríguez Estrada, M. (1989). *Manejo de conflictos*. Manual moderno, 2.

Romero Navarro, F. (2011): Hacia el estatuto científico de la mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación, en Rondón García, L.M., Funes Jiménez, E. coords, *Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el Siglo XXI*, Universidad Internacional de Sevilla, Sevilla.

Rondón García, L.M., (2012): *Bases para la mediación Familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Ross, M. H. (1995). *La cultura del conflicto: las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Paidós.

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

Slaikou, K. A., Mejía, M. C., López, M. E. G. (1996). *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación*. México: Manual moderno.

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.

Worden, J. W., Aparicio, Á., & Barberán, G. S. (1997). *El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Barcelona: Paidós.



Para el escenario “Nueva normalidad” consultar Anexo I.

Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo II.

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.

Para el escenario “Nueva normalidad” consultar Anexo I.

Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo II.

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%).

➤ Trabajo individual y resolución de caso (40% de la nota final)

El trabajo consistirá en un ejercicio de aplicación teórico práctica, incluyendo en el mismo la resolución de un caso con aplicación práctica acorde a las distintas temáticas de la asignatura.

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

Las instrucciones del trabajo, así como los criterios para su elaboración serán comunicadas en el apartado correspondiente de la asignatura.

No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega. Con la no presentación del trabajo obligatorio se considerará suspensa la asignatura, independientemente de la nota obtenida en el examen.

➤ 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 (una o dos preguntas).

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.

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 o junio) 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 o septiembre, siempre que se obtuviera en esta el mínimo del 50%.

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Trabajo individual y resolución de caso	40%
Examen	60%
TOTAL	100%

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.

Para la resolución de los aspectos de enseñanza-aprendizaje de la asignatura, el alumno podrá contactar con el profesor a través de la mensajería del Campus Virtual.

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 dos 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: Plataforma Blackboard, atención telefónica.

8

Horario de la asignatura y Calendario de temas

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. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

Previamente a esas 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.

El peso de cada unidad formativa dentro de cada asignatura queda determinado en el cronograma por el tiempo dedicado a la misma. A continuación, se muestra una tabla con las unidades didácticas que componen la asignatura y las unidades de tiempo que se requieren para su estudio.

UNIDADES DIDÁCTICAS	UNIDAD DE TIEMPO	HORAS DEDICACIÓN
Unidad 1	12	10 HORAS
Unidad 2	12	10 HORAS
Unidad 3	15	15 HORAS
Unidad 4	12	10 HORAS
Unidad 5	5	5 HORAS
Unidad 6	12	10 HORAS
Unidad 7	12	10 HORAS
Unidad 8	15	15 HORAS
Unidad 9	5	5 HORAS
TOTAL	100	90

ANEXO I

Escenario NUEVA NORMALIDAD

1

Medidas de adaptación de la metodología docente

La metodología docente no sufrirá ningún cambio y se seguirá lo dispuesto en la Guía docente de la asignatura

2

Medidas de adaptación de la EVALUACIÓN

La Evaluación no sufrirá ningún cambio y se seguirá lo dispuesto en la Guía docente de la asignatura.

ANEXO II

Escenario CONFINAMIENTO

1

Medidas de adaptación de la metodología docente

La metodología docente a seguir en esta asignatura, para el escenario “CONFINAMIENTO” se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas:

- CLASES VIRTUALES SINCRÓNICAS con participación activa de los alumnos EN TIEMPO REAL Y QUE QUEDAN GRABADAS EN LA PLATAFORMA A DISPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS.

2

Medidas de adaptación de la EVALUACIÓN

La Evaluación para el escenario “confinamiento” será llevada a cabo de manera no presencial como se describe a continuación:

Evaluación continua: Trabajo Académico y participación en resolución de supuestos en clase

- Descripción: presentación del trabajo (40%)
- Criterios de evaluación: entrega y evaluación de los trabajos
- Porcentaje sobre calificación final: 40%

Examen: Prueba Objetiva online

Descripción: Este examen constará de preguntas tipo test con una opción correcta.

- Examen tipo test de 30 preguntas con 4 opciones de respuesta, siendo una la correcta o la falsa.
- Criterios de evaluación: cada pregunta mal contestada podría restar 0,25 puntos.
- Porcentaje sobre calificación final: 60%