

Guía Docente

Modalidad Semipresencial

Mediación y Resolución de conflictos en situaciones de victimización

Curso 2016/17

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA
APLICADA E INVESTIGACIÓN
POLICIAL



UCAV

www.ucavila.es

0

Datos descriptivos de la Asignatura

Nombre:	MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SITUACIONES DE VICTIMIZACIÓN
Carácter:	OBLIGATORIO
Código:	10206MC
Curso:	2016-2017
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	3
Prerrequisitos:	NINGUNO
Departamento (Área Departamental):	
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Materia:	INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

1

Profesorado

Responsable docente: D^a Eva Navas de Pablo

Profesores de la Asignatura:

Profesor 1: D^a Eva Navas de Pablo, Licenciada en Ciencias Policiales, Grado de Trabajo Social. Profesora ENP.

Profesor 2: D^a Mar Vicente Bragado, Licenciada en Psicopedagogía, Máster en Ciencias Policiales.

Email: Se contactará con todos 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.

3.1. PROGRAMA

UNIDAD 1.- Aspectos conceptuales y dinámicos del conflicto. Definición. Tipología que adopta. Variables que intervienen. Origen y evolución del conflicto. Consecuencias positivas y negativas del mismo.

UNIDAD 2.- Técnicas de resolución de conflictos. El arbitraje. La mediación. El diálogo. La negociación distributiva e integrativa. Elementos que determinan el diseño de la estrategia de intervención en caso de conflicto.

UNIDAD 3.- Herramientas de comunicación en la resolución de conflictos. Interacción con víctimas. Escucha activa. Contención verbal. Actuación en situaciones de crisis. Procesos psicológicos presentes en situaciones de conflicto.

UNIDAD 4.- Habilidades para la negociación. Inteligencia emocional y resolución de conflictos. Autoconciencia, control emocional, automotivación, empatía y habilidades sociales.

UNIDAD 5.- Control del estrés y la ira en la resolución de conflictos. Respuestas fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales. Definición y características de las creencias irracionales. Técnicas conductuales y fisiológicas de control de la ira propia y ajena.

UNIDAD 6.- Comunicación con enfermos mentales. Comunicación con personas afectadas por un trastorno psicótico. Comunicación con suicidas. Comunicación con personas víctimas de crisis.

UNIDAD 7.- Comunicación de malas noticias. Procedimiento para comunicar malas noticias. Análisis y afrontamiento de posibles reacciones o respuestas del receptor de las malas noticias. Aspectos específicos de la comunicación de malas noticias a menores. Aspectos específicos de la comunicación de malas noticias a personas mayores.

3.2. BIBLIOGRAFÍA

- Dirección General de la Policía: <http://www.policia.es>
- Dirección General de la Guardia Civil: <http://www.guardiacivil.org>
- Fiscalía General del Estado: <http://www.fiscal.es>
- Ministerio del Interior: <http://www.mir.es>
- Ministerio de Justicia: <http://www.justicia.es>
- Portal del Poder Judicial: <http://www.poderjudicial.es>
- Alcover, C. M^a., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo (capítulo 15: "Gestión del conflicto", pp. 419-451)*. Madrid: McGraw- Hill Interamericana.
- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Zarautz: Universidad del País Vasco.

- Caballo, V. E. (2000). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Costa, M. y López, E. (2006). Manual para la ayuda psicológica. Dar para poder vivir. Más allá del counseling. Madrid: Pirámide.
- Crespo, M. y Labrador, F. (2003). Estrés. Madrid. Síntesis.
- Goleman, Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.
- Parada Torres, E. (2008). Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- 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.
- Ruiz-González, Ana y cols. (2005). Guía de actuación psicológica para intervinientes en emergencias. Navarra (España)
- Watzlawick, P. Weakland, J.H. y Fisch, R. (1976). Cambio. Formación y solución de los problemas humanos. Barcelona: Ed. Herder.
- World Federation for Mental Health (2010). Enfermedad mental y suicidio: una guía para encarar y reducir riesgos.

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.

La evaluación de esta asignatura será la suma de las notas resultantes de:

- Una prueba tipo test con un valor del 80%.
- La participación del alumno en clase con un valor del 10%.
- Ejercicios Prácticos con un valor del 10%.
- Examen (80 % 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.

- Ejercicios, trabajo o prácticas obligatorias (10% de la nota final)

La superación de dicho trabajo, ejercicios o prácticas 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 o prácticas obligatorias superadas 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 del trabajo obligatorio o la falta de realización de las prácticas se considerará suspensa la asignatura, independientemente de la nota obtenida en el examen.

- Participación del alumno en clase (10% de la nota final)

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. Este equipo está formado por:

- **Coordinador:** encargado de resolver cualquier problema docente a nivel general y de dar al alumno toda la 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 tres figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

7

Prácticas Presenciales

Esta asignatura no requiera de la realización de Prácticas en Laboratorio, aunque los ejercicios realizados en clase puedan ser considerados como prácticas, exigiendo que el alumno intervenga activamente en la consecución de las mismas.

8

Horario de la asignatura y Calendario de temas

Horario de la asignatura: Día 17 de Febrero de 2017 de 9:00 a 14:00 h. y día 18 de Febrero de 2017 de 9:00 a 14:00 h.

Día 24 de Febrero de 2017 de 15:00 a 21:00 h. y día 25 de Febrero de 2017 de 15:00 a 20:00 h.

Las sesiones se desarrollarán según la distribución indicada por los profesores intervinientes al comienzo de cada sesión, organizando las actividades de evaluación y la exposición del temario en función del número de alumnos matriculados. No obstante, el responsable de la asignatura informará a los alumnos de la estructura general y reparto de las horas de clase.

El plan de trabajo y las semanas dependerán de la evolución del alumno durante las distintas sesiones.