Guía Docente: Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación

DATOS GENERALES	
Facultad	Facultad de Criminología
Titulación	Grado en Criminología
Plan de estudios	2012
Materia	Psicología
Carácter	Obligatorio
Período de impartición	Primer Trimestre
Curso	Cuarto
Nivel/Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6
Lengua en la que se imparte	Castellano
Prerrequisitos	No tiene Prerrequisitos

DATOS DEL PROFESORADO			
Profesor Responsable	Susana Piqueras Lapuente	**Correo electrónico**	susana.piqueras@ui1.es
Área		**Facultad**	Facultad de Criminología
Perfil Profesional 2.0	Doctora en Estudios Interdisciplinares de Género por la Universidad de Alcalá. Licenciada en Psicología y Máster en Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicosociología. Cerca de 15 años de experiencia como psicóloga en el ámbito laboral. Docente en el Máster de Psicología General Sanitaria y en el Máster del Profesorado en la Universidad Isabel I. Docente en el Grado de Psicología en la Universidad Nebrija. Investigadora colaboradora en diferentes proyectos de investigación: • «Situación, necesidades y procesos de cambio de las mujeres sin hogar. Un estudio longitudinal», Ministerio de Economía y Competitividad (Plan Nacional I+D+i), Dirección General de Investigación Científica y Técnica. • «Intervención psicológica con mujeres en situación sin hogar. Propuesta de tratamiento y evaluación de la eficacia», Plan Nacional I+D+i del Ministerio de ciencia e Innovación. Agencia Estatal de Investigación. • «Discriminación interseccional, estigma social y trauma emocional entre mujeres en situación sin hogar». Plan Nacional I+D+i Ministerio de ciencia e Innovación. Linkedin		

CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA	
Asignaturas de la materia	• Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación • Intervención social y educativa con el delincuente • Psicología Criminal • Psicología General y de la Desviación • Tipos Especiales de Violencia y Acoso • Victimología
Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional	La asignatura de “Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación” se enmarca dentro de las asignaturas de carácter obligatorio del Grado de Criminología y más concretamente en el primer trimestre de cuarto curso y es transversal a los Grados de Psicología, Criminología, CC. de la Seguridad y Derecho. En esta asignatura el alumno va a adquirir los conocimientos básicos sobre los conflictos humanos, sus principales características y las estrategias o métodos específicos de resolución de conflictos, entre ellos, la negociación, el arbitraje y, especialmente, la mediación. Mediación entendida como mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual, un tercero imparcial, el mediador, busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver un conflicto. Sobre esta cuestión profundizaremos especialmente, conociendo los distintos procesos de mediación aplicados a diferentes contextos (escolar, laboral, penal, familiar, comunitaria y policial), así como su encuadre legislativo.

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
Competencias de la asignatura	• CG-04: Capacidad de gestión de la información. • CE-08: Competencia en el uso de teorías y conceptos criminológicos para la comprensión y análisis de la criminalidad, la victimación y las respuestas dadas al crimen y a la desviación, para esclarecer sus representaciones tal y como se presentan en los medios de comunicación y en los informes oficiales y para explicar problemas sociales en términos de teoría criminológica. • CE-11: Comprender los principios del crimen: su dimensión espacial, social, cultural jurídica, política y laboral. El alumno deberá comprender los distintos aspectos de la Criminología desde un punto de vista transversal. • CE-12: Comprender el carácter dinámico y evolutivo del crimen. El futuro titulado deberá ser capaz de comprender la progresiva complejidad y diversificación del crimen, de mantener una actitud positiva y racional en el desarrollo de la actividad, y de adoptar decisiones abiertas y reflexivas en la actual sociedad cambiante y globalizada. • CMM-01: Ser capaz de evaluar la peligrosidad, conociendo y aprendiendo a manejar los modelos y sistemas de evaluación de la peligrosidad en sus distintas formas, especializaciones y contenidos. • CMM-02: Conocer e identificar situaciones, elementos, contextos, signos y síntomas propios de una situación de riesgo. • CMM-03: Dominar los fundamentos y adquirir habilidades propias para orientar la realización de una prevención efectiva de distintas actuaciones delictivas en distintos contextos criminológicos. • CMM-04: Adquirir los conocimientos y técnicas necesarias para realizar una Mediación penal y familiar eficaz y efectiva. • CMM-05: Conocer, sintetizar, evaluar e intervenir en situaciones de Violencia escolar, laboral o familiar. • CMM-06: Adquirir conocimientos específicos sobre la víctima y la victimización, siendo capaz de evaluar actuaciones profesionales, así como proponer campos de estudio y actuación que posibiliten la mejora del estatus, comprensión y apoyo a la víctima. • CMP-01: Adquirir los conocimientos y la capacidad crítica y de análisis de las distintas sanciones, su objetivo, su utilidad y resultados. • CMP-02: Conocer y evaluar los diferentes sistemas de reinserción, rehabilitación y reeducación existentes. • CMP-03: Ser capaz de evaluar y proponer mejoras orientadas a la situación de las víctimas tras la sanción. • CMP-04: Adquirir habilidades de evaluación desde el profundo conocimiento del sistema sancionador punitivo. • CMP-05: Adquirir la capacidad de síntesis y crítica criminológica sobre los diferentes sistemas sancionadores y mediadores existentes. • CMP-06: Dominio de las técnicas de intervención y tratamiento postdelictivo.
Resultados de aprendizaje de la asignatura	• Identificar las fuentes de los datos en Psicología. • Adquirir conocimientos sobre las conductas desviadas y su tratamiento jurídico-penal y su control y prevención. • Comprender la existencia de las diferencias entre individuos y grupos, tomando en consideración variables pertenecientes al sujeto, a la situación y a la interacción entre ambas, así como afectan al control y prevención del delito. • Saber dirigirse a las personas implicadas en diferentes situaciones y controlar las emociones para crear un ambiente de seguridad. • Establecer las metas de la actuación psicológica en diferentes contextos, proponiendo y negociando metas con los destinatarios afectados. • Conocer las diferentes fuentes de información sobre la criminalidad y la victimización que, desde este enfoque, pueden aportar para conocer cómo se producen, incluyendo su localización en un determinado marco legal, político, social e ideológico y cómo deben ser interpretados.

PROGRAMACION DE CONTENIDOS	
Breve descripción de la asignatura	Mediación de conflictos en instituciones (escolar, laboral, comunal, familiar, penitenciaria). La figura del mediador. • **Unidad didáctica 1. Análisis del conflicto y sus dimensiones** • **Unidad didáctica 2. La solución de conflictos** • **Unidad didáctica 3. La mediación I: el mediador y la mediación** • **Unidad didáctica 4. La mediación II: mediación familiar y mediación laboral** • **Unidad didáctica 5. La mediación III: mediación comunitaria e intercultural y mediación escolar** • **Unidad didáctica 6. La mediación IV: mediación penal y mediación policial**
Contenidos	**Unidad didáctica 1. Análisis del conflicto y sus dimensiones** 1.Aproximación al concepto de conflicto. 1.Introducción a la Conflictología. 2.Definiciones y naturaleza de los conflictos. 3.Características del conflicto. 4.Análisis del conflicto. 2.Procesos y estilo de manejo de conflictos. 1.El proceso de desarrollo de un conflicto. 2.El tratamiento del conflicto. 3.Estilos de manejo de un conflicto. 4.Estrategias específicas para la resolución de conflictos. 3.Imaginarios sociales, representaciones y conflicto. 1.Imaginario social y conflicto. 2.Representaciones sociales y conflicto. **Unidad didáctica 2. La solución de conflictos** 1.Métodos alternativos de resolución de conflictos. 1.La gestión de conflictos. 2.Aspectos que pueden dificultar la resolución de conflictos. 3.Bases e influencias científicas de las RAC. 4.Negociación, mediación y arbitraje. 2.La negociación. 1.Definición y tipos. 2.Enfoques de la negociación. 3.El enfoque Harvard de negociación. 4.El proceso de negociación. **Unidad didáctica 3. La mediación I: el mediador y la mediación** 1.El mediador. 1.La figura del mediador. 2.Herramientas del mediador eficaz. 3.La comunicación interpersonal como técnica de mediación. 4.Códigos y recomendaciones normativas y deontológicas en mediación. 2.La mediación. 1.Características.

2.Etapas del proceso de mediación.
3.Ventajas de la mediación.
4.La co-mediación.
5.El marco jurídico de la mediación en España. Su regulación legal en los diferentes ámbitos (civil, penal, familiar, laboral, etc.).

Unidad didáctica 4. La mediación II: mediación familiar y mediación laboral

1.Mediación familiar.
1.Concepto.
2.Diagnóstico diferencial: Mediación familiar Vs Terapia familiar.
3.El proceso de Mediación Familiar.
2.La mediación laboral.
1.Los conflictos laborales.
2.Estrategia y mediación en el ámbito de la empresa.
3.Los conflictos y la mediación en el ámbito de la empresa familiar.

Unidad didáctica 5. La mediación III: mediación comunitaria e intercultural y mediación escolar

1.Mediación comunitaria e intercultural.
1.La Mediación Comunitaria y la Participación Social.
2.Elementos que intervienen en la Mediación Comunitaria.
3.Habilidades de las partes, orientadas al proceso.
4.Elementos que ponen en riesgo el acuerdo.
2.Mediación escolar.
1.Características y tipos.
2.Fases y funcionamiento de la mediación escolar en un centro educativo.
3.La formación de los mediadores escolares.

Unidad didáctica 6. La mediación IV: mediación penal y mediación policial

1.Mediación penal.
1.Características de la Justicia Restaurativa.
2.La Mediación Penal en adultos.
3.La Justicia Restaurativa y la mediación penal en menores.
4.La Mediación Penitenciaria.
2.La mediación policial.
1.Rol del policía y dificultades de implantación de la mediación en el ámbito penal.
2.Policía de proximidad.
3.La formación del policía.

METODOLOGÍA	
Actividades formativas	Para favorecer un eficaz proceso de aprendizaje, a lo largo de las seis unidades didácticas que componen la asignatura, el alumno podrá hacer uso de las siguientes elementos de aprendizaje, cada una de ellas enfocadas a la consecución de una competencia de estudio concreta, que a su vez se incluyen como actividades evaluativas dentro del proceso de **Evaluación Continua (EC)** de la asignatura: • **Estudio de Caso:** Actividades en las que el alumno podrá llevar a cabo un aprendizaje contextualizado trabajando en el aula virtual una situación real o simulada que le permitirá realizar un primer acercamiento a los diferentes temas de estudio. La intención es que el alumno asimile y desarrolle conocimientos a través de la reflexión sobre el supuesto que se propone. • **Foros de Debate**: Actividades en las que se discutirá y argumentará acerca de diferentes temas relacionados con la unidad correspondiente y en los que se requerirá tanto una aportación como una réplica. • **Cuestionarios de autoevaluación**: Preguntas en formato tipo test que podrán ser satisfactoriamente resueltas con el material teórico de la asignatura y que tienen como objetivo demostrar que se han alcanzado unos conocimientos básicos de los contenidos y practicar el mismo sistema de evaluación que nos encontraremos en el examen (prueba final presencial). • **Trabajo colaborativo:** Actividad que deberá ser resuelta en grupos de trabajo compuestos por distintos alumnos y que versará sobre algún contenido de la asignatura. **Prueba de Evaluación de Competencias (PEC)** En el caso de optar por esta opción de evaluación (PEC+ examen final), el estudiante tendrá que realizar la prueba de evaluación de competencias (PEC). Esta prueba se define como una actividad integradora a través de la cual el estudiante deberá demostrar la adquisición de competencias propuestas en la asignatura, vinculadas principalmente al «saber hacer». Para ello hará entrega de un conjunto de evidencias en respuesta a los retos propuestos en esta prueba. La entrega se realizará antes de finalizar la asignatura.

EVALUACIÓN	
Sistema evaluativo	El sistema de evaluación se basará en una selección de las pruebas de evaluación más adecuadas para el tipo de competencias que se trabajen. El sistema de calificaciones estará acorde con la legislación vigente *(Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional)*. El sistema de evaluación de la Universidad Isabel I queda configurado de la siguiente manera: **Sistema de evaluación convocatoria ordinaria** **Opción 1. Evaluación continua** Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar el **seguimiento de la evaluación continua (EC)** y podrán obtener hasta un **60 %** de la calificación final a través de las actividades que se plantean en la evaluación continua. Además, deberán realizar un **examen final presencial (EX)** que supondrá el **40 %**

restante. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del trabajo realizado durante la evaluación continua y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación continua.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de evaluación continua, siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

Opción 2. Prueba de evaluación de competencias

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar una **prueba de evaluación de competencias (PEC)** y un **examen final presencial (EX)**.

La **PEC** se propone como una prueba que el docente plantea con el objetivo de evaluar en qué medida el estudiante adquiere las competencias definidas en su asignatura. Dicha prueba podrá ser de diversa tipología, ajustándose a las características de la asignatura y garantizando la evaluación de los resultados de aprendizaje definidos. Esta prueba supone el 50 % de la calificación final.

El **examen final presencial**, supondrá el **50 %** de la calificación final. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del seguimiento de las actividades formativas desarrolladas en el aula virtual y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior, para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe haber obtenido una puntuación mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta la opción de prueba de evaluación de competencias.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de la prueba de evaluación de competencias siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

Características de los exámenes

Los exámenes constarán de 30 ítems compuestos por un enunciado y cuatro opciones de respuesta, de las cuales solo una será la correcta. Tendrán una duración de 90 minutos y la calificación resultará de otorgar 1 punto a cada respuesta correcta, descontar 0,33 puntos por cada respuesta incorrecta y no puntuar las no contestadas. Después, con el resultado total, se establece una relación de proporcionalidad en una escala de 10.

Sistema de evaluación convocatoria extraordinaria

Todos los estudiantes, independientemente de la opción seleccionada, que no superen las pruebas evaluativas en la convocatoria ordinaria tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria.

La convocatoria extraordinaria completa consistirá en la realización de una **prueba de evaluación de competencias** que supondrá el **50 %** de la calificación final y un **examen final presencial** cuya calificación será el **50 %** de la calificación final.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido

	una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación de la convocatoria extraordinaria. Los estudiantes que hayan suspendido todas las pruebas evaluativas en convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final) o no se hayan presentado deberán realizar la convocatoria extraordinaria completa, como se recoge en el párrafo anterior. En caso de que hayan alcanzado una puntuación mínima de un 4 en alguna de las pruebas evaluativas de la convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final), se considerará su calificación para la convocatoria extraordinaria, debiendo el estudiante presentarse a la prueba que no haya alcanzado dicha puntuación o que no haya realizado. En el caso de que el alumno obtenga una puntuación que oscile entre el 4 y el 4,9 en las dos partes de que se compone la convocatoria ordinaria (EC o PEC y examen), solo se considerará para la convocatoria extraordinaria la nota obtenida en la evaluación continua o prueba de evaluación de competencias ordinaria (en función del sistema de evaluación elegido), debiendo el alumno realizar el examen extraordinario para poder superar la asignatura. Al igual que en la convocatoria ordinaria, se entenderá que el alumno ha superado la materia en convocatoria extraordinaria si, aplicando los porcentajes correspondientes, se alcanza una calificación mínima de un 5.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS	
Bibliografía básica	Corson, F. y Gutiérrez, E. (2014). *Mediación y teoría*. Dykinson. Manual donde desde un punto de vista práctico se abordan todas las áreas de la mediación, desde la mediación familiar, hasta la novedosa mediación escolar, mediación por medios electrónicos o la policial. Vera, J. J. (2014). *Resolución alternativa de conflictos. Teoría y práctica didáctica.* Ed. Diego Marín. La resolución alternativa de conflictos (RAC) se identifica como una práctica social para resolver conflictos adicional a los métodos convencionales. Se trata de un campo pluridisciplinar en los modelos que lo soportan y de diversas experiencias sociales y culturales en las fuentes que lo animan. Cada capítulo viene aderezado con Casos prácticos y lecturas ilustrativas que le dotan de una visión práctica y aplicada.
Bibliografía complementaria	Acland, F. (1997). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones.* Paidós. Álvarez-Ramos, F. (2008). Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales. En *International e-journal of criminal sciences*, 2. Álvarez-Ramos, F. y Hidalgo, M. (1998). Mediación y justicia de menores: un enfoque psicoeducativo. En *Revista de Servicios Sociales*, 34. Daft, R. y Steers, R. (1992). Relaciones y conflicto intergrupal. En

	Organizaciones. El comportamiento del individuo y de los grupos humanos, 631. Editorial Limusa. De Prada, J. y López-Gil, J. A. (2008). La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. En *Documentación Social. 99-116.* Domingo, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. En *Revista de Derecho Penal*, 23. Duplá, T. y Marí, E. (2013). *Mediación Familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales*. Dyckinson. Fisher, R. y Ertel, D. (2004).*Obtenga el sí, en la práctica. Cómo negociar, paso a paso, ante cualquier situación (3.ª ed.)*. Gestión 2000. Folberg G. J. y Taylor R. A. (1997). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio.* Limusa. Giménez, C. (2001). Modelos de Mediación y su Aplicación a la Mediación Intercultural. En *Migraciones* (2),125-159. Goldstein, H. (1990). *Problem-oriented policing*. McGrawhill. Gordillo, L. F. (2007). La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal. Iustel Martínez-Pecino, R., Munduate, L. y Medina F. J (2008). La Gestión de conflictos Organizacionales por medios extrajudiciales. En *Papeles del Psicólogo. 29*(1),41-48. Munduate, L. y Meina, F. J. (2013). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Ediciones Pirámide. Rizo, R. (2009). Un modelo breve de intervención en situaciones conflictivas para Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En *Información Psicológica*, 96, 54-67.
Otros recursos	Asociación española de Mediación. Recuperado de www.asemed.org/ Revista de Mediación. Recuperado de revistademediacion.com/ La aventura del saber. Mediación. Recuperado de http://www.rtve.es/alacarta/videos/la-aventura-del-saber/aventuramediacion/3165369/ Simulación de un caso real de mediación. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=A8-vtQl4rKs Web Unión de Asociaciones Familiares. Recuperado de http://unaf.org/en/mediacion-familiar/ Mediación en Administración de Justicia. Recuperado de https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/mediacion/ Centro de Mediación del ICAV. Recuperado de http://www.mediacion.icav.es/contenido.php?idioma=es&menucat=4&id=110