

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

DATOS GENERALES	
Facultad	Facultad de Criminología
Titulación	Grado en Ciencias de la Seguridad
Plan de estudios	2016
Materia	Psicología
Carácter	Optativo Libre
Período de impartición	Segundo Trimestre
Curso	Cuarto
Nivel/Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6
Lengua en la que se imparte	Castellano
Prerrequisitos	No se precisa

DATOS DEL PROFESORADO			
Profesor Responsable	Javier Diz Casal	Correo electrónico	javier.diz@ui1.es
Área	Antropología Social	Facultad	Facultad de Criminología
Perfil Profesional 2.0	Google scholar: Javier Diz Casal ORCID: 0000-0003-1332-8905 Cvlac: 000173034320197201734 Linkedin: Javier Diz Casal Researchgate: Javier Diz Casal		

CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Asignaturas de la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación • Psicología social. La conducta humana ante situaciones de emergencia
Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional	<p>La asignatura de “Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación” se encuadra dentro de las asignaturas de carácter obligatorio del Grado de C. de la Seguridad y más concretamente en el segundo trimestre de cuarto curso.</p> <p>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 en 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.</p>

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<p>Competencias de la asignatura</p>	<p>Generales y básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • CG02: Capacidad para asesorar a terceros en cuestiones concretas y específicas que solo la especialización en una materia puede otorgar. • CG04: Resolución de problemas en materias relativas a la seguridad. <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • CE01: Saber aplicar los conocimientos de seguridad en las diferentes posibilidades de desarrollo profesional existentes y poseer las competencias de elaboración, síntesis y defensa de sus propios argumentos para la resolución de los distintos problemas que la inseguridad plantea a través del estudio de casos reales. • CE05: Competencia en el uso de teorías y conceptos de seguridad para la comprensión y análisis de los riesgos, la victimación y las respuestas dadas al peligro y a la desviación de la situación segura con el fin de 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 la teoría del riesgo. • CE06: Capacidad de analizar, evaluar y comunicar información empírica sobre los riesgos e inseguridades, los resultados de los mismos y las respuestas tanto de prevención como de resolución. • CE08: Comprender las inseguridades: su dimensión espacial, social, cultural jurídica, política y laboral. El alumno deberá comprender los distintos aspectos de la seguridad en sus diferentes manifestaciones desde un punto de vista transversal. • CE09: Comprender el carácter dinámico y evolutivo del crimen y las inseguridades. El futuro titulado deberá ser capaz de comprender la progresiva complejidad y diversificación del delito, el crimen y la inseguridad, de mantener una actitud positiva y racional en el desarrollo de la actividad, y de adoptar decisiones abiertas y reflexivas en la actual sociedad del riesgo cambiante y globalizado. <p>Universidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • CU17: Ser capaz de concluir adecuadamente la tesis de la exposición basándose en modelos, teorías o normas, etcétera.
<p>Resultados de aprendizaje de la asignatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las fuentes de los datos en Psicología. • Adquirir medios para saber gestionar el estrés producido por las situaciones vividas. • 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 • Adquirir los conocimientos que establecen las bases sobre la conducta humana a través del estudio de los procesos psicológicos básicos en su conjunto • Conocer los distintos aportes teóricos para el estudio de los procesos psicológicos básicos. • Manejar instrumentos y técnicas de análisis de los fenómenos y procesos de personalidad. • Ser capaz de interpretar o elaborar perfiles o estilos de personalidad en función del acto del que se trate

PROGRAMACION DE CONTENIDOS

<p>Breve descripción de la asignatura</p>	<p>Mediación de conflictos en instituciones (escolares, laborales, comunales, familiares, penitenciarias). La figura del mediador. Adquirir competencias claves para saber gestionar el estrés tanto propio como del equipo al que se está gestionando o del que se depende.</p>
<p>Contenidos</p>	<p>Unidad didáctica 1. Análisis del conflicto y sus dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aproximación al concepto de conflicto <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 1. Imaginario social y conflicto. 2. Representaciones sociales y conflicto. <p>Unidad didáctica 2. La solución de conflictos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Métodos alternativos de resolución de conflictos <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición y tipos. 2. Enfoques de la negociación. 3. El enfoque Harvard de negociación. 4. El proceso de negociación. <p>Unidad didáctica 3. La mediación I: el mediador y la mediación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El mediador <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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.). <p>Unidad didáctica 4. La mediación II: mediación familiar y mediación laboral</p>

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 de la asignatura:

Estudio de caso: Revisión, estudio y solución de un caso de aplicación práctica como motivación y conducción del pensamiento reflexivo personal. Es una propuesta de conocimiento inductivo que pretende activar el pensamiento del estudiante y ponerlo en situación de iniciar el aprendizaje y llegar a adquirir conocimientos por sí mismo. Se trata de poner al alumno ante la narración de una situación motivadora, que le introduzca de manera atractiva y sugerente en una parcela del conocimiento.

Contenidos teóricos: consiste en la consulta, lectura y revisión de las unidades didácticas. Se trata de actividades de revisión teórica, según los estilos de aprendizaje. Supone tarea de estudio, memorización, comprensión y base de aplicación. A este respecto el estudio de los contenidos se evaluará a través de diversas actividades de la evaluación continua como la realización de cuestionarios evaluables que permitan afianzar los conocimientos del alumno.

Foros de debate: Participación y comunicación del pensamiento crítico argumentado, sustentado en la reflexión de preguntas de interpretación sobre un contenido propuesto, complementario al contenido teórico de la unidad, con el objeto de contrastar y compartir conocimiento entre los participantes tras una actividad de investigación que fundamente y estructure dicho conocimiento.

EVALUACIÓN

Sistema evaluativo

En caso de que la situación sanitaria impida la realización presencial de los exámenes con todas las garantías, la Universidad Isabel I celebrará dichas pruebas en modalidad online. Para la realización de dichos exámenes, la universidad incorporará la herramienta de proctoring a nuestra plataforma tecnopedagógica, con el objetivo de garantizar los procesos de autenticación del alumno, como el control del entorno durante el desarrollo de las pruebas de evaluación. A su vez, la Universidad Isabel I pondrá a disposición del alumnado una Unidad de Exámenes Online específica para ofrecer apoyo técnico durante todo el proceso y así solventar todas las incidencias que se puedan presentar.

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.

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. *International e-journal of criminal sciences*, 2.

Álvarez-Ramos, F. y Hidalgo, M. (1998). Mediación y justicia de menores: un enfoque psicoeducativo. *Revista de Servicios Sociales*, 34.

De Prada, J. y López-Gil, J. A. (2008). La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social*, 99-116.

Domingo, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. *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. *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. *Papeles del Psicólogo*. 29(1),41-48.
- Munduate, L. y Meina, F. J. (2013). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Pirámide.
- Rizo, R. (2009). Un modelo breve de intervención en situaciones conflictivas para Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. *Información Psicológica*, 96, 54-67.

Otros recursos

- Asociación española de Mediación. Recuperado de www.asedmed.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>