



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Mediación y Resolución de Conflictos
Código	E000006929
Título	Grado en Criminología por la Universidad Pontificia Comillas [GCRIMI 14]
Impartido en	Grado en Criminología y Grado en Trabajo Social [Cuarto Curso] Grado en Trabajo Social [Cuarto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	6,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Horario de tutorías	Solicitar cita

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	José Carlos Hernández Fernández
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Correo electrónico	jhernandezf@comillas.edu
Profesor	
Nombre	María Zorrilla Archillas
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Correo electrónico	mzorrilla@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
Vivimos en una sociedad compleja y diversa que se encuentra en continua transformación y en la que estamos conectados de manera constante a la información. El conflicto está todos los días presente en las noticias, pero también forma parte de nuestra vida y de nuestras relaciones sociales. Es, por tanto, algo inevitable e intrínseco a la vida en sociedad. La resolución de conflictos se basa en la idea de que el conflicto puede ser un valor positivo y una oportunidad de cambio o de crecimiento si aprendemos a transformarlo de forma constructiva. En esta asignatura vamos a conocer y entrenar técnicas que nos permitan abordar el trabajo de resolución de conflictos, a través del desarrollo de habilidades sociales, la capacidad de análisis y la promoción de la comunicación efectiva. Conoceremos los métodos alternativos de resolución de conflictos, en los que la mediación cobra especial importancia por su capacidad para generar cambios más profundos entre las partes. A través de una metodología basada en la práctica, abordaremos los modelos de



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

mediación, sus etapas, técnicas a utilizar, límites y características del mediador/a durante el proceso. Veremos qué asuntos pueden ser mediados y su aplicación en distintos ámbitos.

Prerrequisitos

No son necesarios conocimientos previos para el estudio de esta asignatura.

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

CG02	Capacidad de análisis y síntesis de datos e informaciones relevantes en el ámbito profesional de la Criminología	
	RA1	Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos
	RA2	Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos
	RA3	Identifica las carencias de información y establece relaciones con los elementos externos a la situación planteada
CG06	Capacidad para el trabajo en equipo y el establecimiento de las relaciones interpersonales en su trabajo en el área de la Criminología	
	RA1	Colabora con otros en el reparto de tareas de un trabajo académico de investigación
	RA2	Cumple los plazos que se fijan en el grupo de trabajo
	RA3	Soluciona conflictos y dificultades interpersonales en el proceso de trabajo grupal
CG09	Capacidad para reconocer la diversidad y la multiculturalidad y gestionarlas adecuadamente en su trabajo como criminólogo	
	RA1	Conoce las características culturales de grupos étnicos minoritarios
	RA2	Diseña las intervenciones teniendo en cuenta la cultura de las personas con las que puede intervenir
	RA3	Analiza la influencia de los rasgos diferenciales y culturales de las personas con las que puede intervenir

ESPECÍFICAS

CE36	Conocer los procesos de tratamiento e intervención con las víctimas, especialmente en el trabajo con personas en situación de vulnerabilidad
-------------	--



	RA1	Elabora programas de asistencia a las víctimas y de apoyo para profesionales en el ámbito de la atención integral
	RA2	Identificar e individualizar críticamente los distintos procesos victimizadores, sus necesidades y sus circunstancias
CE38	Conocer los sistemas no jurisdiccionales de resolución de conflictos y los efectos jurídicos que se derivan de los mismos, y adquirir estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflicto y para la negociación en entornos de riesgo	
	RA1	Diseñar programas de prevención y asesoramiento a las familias para la promoción del adecuado desarrollo socio-emocional en los menores, tanto en el caso de familias biológicas, como acogedoras y adoptantes
	RA2	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico.
	RA3	Tomar decisiones conjuntas, entre equipos multidisciplinares, para la asignación de medidas de protección a menores, teniendo en cuenta las necesidades del menor, los recursos de las familias, y los recursos sociales disponibles.
CE39	Comprender las relaciones personales y familiares y conocer las distintas formas de intervención en relación con los cónyuges (matrimonio, separación y divorcio), con los menores (derechos y obligaciones de y para con los menores, adopción y acogimiento, protección de menores) y con personas mayores y dependientes por causa de enfermedad.	
	RA1	Diseñar programas de prevención y asesoramiento a las familias para la promoción del adecuado desarrollo socio-emocional en los menores, tanto en el caso de familias biológicas, como acogedoras y adoptantes
	RA2	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico
	RA3	Tomar decisiones conjuntas, entre equipos multidisciplinares, para la asignación de medidas de protección a menores, teniendo en cuenta las necesidades del menor, los recursos de las familias, y los recursos sociales disponibles

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

TEMA 1: Comprensión y análisis del conflicto

- Concepto, características y elementos del conflicto.
- Diferencias entre conflicto, problema y violencia.
- Origen, evolución y tipología de los conflictos.
- Triángulo de Galtung y modelo PACC.

TEMA 2: Las percepciones en el conflicto



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE
2026 - 2027

- Construcción e interpretación de la realidad.
- Economía cognitiva y sesgos cognitivos.
- Atribución de intenciones.
- Estrategias para revisar y gestionar las percepciones.

TEMA 3: Las actitudes ante el conflicto

- Concepto y formación de las actitudes.
- Actitudes cooperativas y competitivas.
- Diálogo interno y elección de la actitud.
- Relación entre emociones, actitudes y respuestas.

TEMA 4: Comportamientos y estrategias de afrontamiento

- Estrategias de afrontamiento: modelo de Thomas-Kilmann.
- Negociación: posiciones, intereses y construcción de acuerdos.
- Escucha y empatía.
- Asertividad y comunicación no verbal.

TEMA 5: Ruptura de paradigmas y soluciones creativas

- Bloqueos en la resolución de conflictos.
- Cambio de marco y reformulación del problema.
- Pensamiento lineal y pensamiento lateral.
- Generación y evaluación de soluciones creativas.

TEMA 6. Sistemas alternativos de gestión y resolución de disputas

- Modelos extrajudiciales de resolución de conflictos: ADR también denominados MARC, MASC y GAC
- Distinción entre mediación, transacción, negociación, conciliación, arbitraje y otras formas de resolución de disputas. Situación actual de los ADR. Retos y oportunidades

TEMA 7. La mediación: introducción y proceso

- Antecedentes de la mediación en la historia
- Definición, enfoques y escuelas / modelos de mediación
- Regulación de la mediación
- Principios de la mediación
- Fases de la mediación. Documentación.
- Terminación de la mediación. Ejecutividad de los acuerdos.

TEMA 8. El perfil del/la profesional mediador/a- Ley 5.2012-RD 980/2013

- Formación reglada obligatoria y continua. Técnicas de mediación.
- Ética y valores Código deontológico de la mediación
- El/la mediador/a como promotor/a y defensor/a de los derechos humanos y la cultura de paz

TEMA 9. Tipos de mediación I

- Introducción a los distintos tipos de mediación



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE
2026 - 2027

- Mediación civil y mercantil
- Mediación Familiar. Coordinador de parentalidad
- Mediación en situaciones de violencia de género
- Mediación en el ámbito sanitario

TEMA 10. Tipos de mediación II

- Mediación en contextos educativos
- Mediación vecinal, comunitaria e intercultural
- Mediación policial
- Mediación penal con menores infractores
- Mediación on line (ODR)

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Asignatura en codocencia

La organización metodológica va a ser de carácter muy aplicado al desempeño profesional de los alumnos y alumnas.

La asignatura se desarrollará combinando teoría y práctica de forma paralela

- Una clase semanal se dedicará a la exposición de los aspectos más teóricos de la mediación, abordando los temas 6 al 10 del temario. Si bien estas clases serán de carácter más teórico no estarán carentes de ejercicios de reflexión y participación
- La otra clase semanal abordará los temas del 1 al 5 de forma fundamentalmente práctica. Los alumnos conocerán cuáles son las habilidades fundamentales para la resolución de conflictos y por medio de dinámicas, juegos y ejercicios podrán poner en práctica dichas habilidades.

Por otro lado el alumnado tendrá que realizar trabajo personal fuera del aula por medio de trabajos y lecturas y habrá también un trabajo final grupal

Es obligatoria la asistencia a clase. El criterio de asistencia a clase se aplicará según lo establecido en las normas académicas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

Metodología Presencial: Actividades

Lecciones magistrales / 54 hrs.

Trabajos individuales / grupales 20 hrs.



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

Metodología No presencial: Actividades

Ejercicios prácticos 46 hrs.

Estudio y documentación 60 hrs.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Lecciones magistrales	Trabajos individuales/grupales	Ejercicios prácticos/Seminarios
48.00	5.00	8.00
HORAS NO PRESENCIALES		
Estudio personal y documentación	Trabajos individuales/grupales	Ejercicios prácticos/Seminarios
72.00	25.00	22.00
CRÉDITOS ECTS: 6,0 (180,00 horas)		

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad.

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Examen	Prueba final obligatoria para obtener la calificación. Se evaluarán los conocimientos adquiridos en la materia con una especial relevancia de aspectos tales como: dominio de los contenidos de la disciplina, capacidad para relacionar conocimientos (teoría y práctica) y una correcta expresión escrita. Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un mínimo de 5 puntos sobre 10 en este examen. No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito. La asistencia requerida para presentarse al examen será la que consta en la Normativa de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.	60 %



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

Actividades de desarrollo de habilidades de Resolución de Conflictos realizadas dentro y fuera del aula Análisis de casos y trabajos individuales Dinámicas y actividades de aprendizaje experiencial	Actitud profesional dentro del aula (incluye puntualidad, atención, participación, proactividad, ...) Implicación en las actividades desarrolladas en el aula Progreso en el desarrollo de habilidades personales de comunicación y resolución de conflictos	20 %
Trabajo Final	Elaboración de un trabajo final en formato audiovisual que se realizará en equipos y se presentará n las últimas clases	20 %

Calificaciones

Para poder presentarse a la convocatoria ordinaria es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno podrá perder las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General).

El incurrir en una falta académica grave, como es el plagio de materiales previamente publicados o el copiar en su examen u otra actividad evaluada, o no respetar las normas de convivencia básicas puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.

CONVOCATORIA ORDINARIA y EXTRAORDINARIA

CONVOCATORIA ORDINARIA:

Prueba final obligatoria para obtener la calificación. Se evaluarán los conocimientos adquiridos en la materia con una especial relevancia de aspectos tales como: dominio de los contenidos de la disciplina, capacidad para relacionar conocimientos (teoría y práctica) y una correcta expresión escrita.

Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un **mínimo de 5 puntos sobre 10** en este examen. No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito.

Los puntos obtenidos en las actividades realizadas se sumarán a la nota final del examen aprobado, según el baremo indicado anteriormente

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

En caso de no haber aprobado el examen de la asignatura en convocatoria ordinaria, el examen en convocatoria extraordinaria se registrará por los mismos criterios que más arriba se exponen.

Las notas de los trabajos y de las actividades realizadas a lo largo del curso de tendrán en cuenta también en esta convocatoria y se aplicará el mismo baremo.

REQUISITOS

Para poder presentarse a la convocatoria ordinaria es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno podrá perder las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General).

El incurrir en una falta académica grave, como es el plagio de materiales previamente publicados o el copiar en su examen u otra actividad evaluada, o no respetar las normas de convivencia básicas puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.

El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad

TRABAJOS INDIVIDUALES Y/O GRUPALES SOBRE TEMAS DE INTERES

Durante el curso se plantearán trabajos individuales y grupales.

De cada presentación se valorará: **la calidad del trabajo** (comprensión del tema, coherencia y análisis, consultade fuentes fiables, reflexión crítica y originalidad).

La no presentación en fecha y forma de estos trabajos impedirá la presentación del alumno/a al examen en la primera convocatoria

El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad.

TRABAJO FINAL

A lo largo de la asignatura se planteará un trabajo final. Se valorará su **calidad** (coherencia, adecuación al temario, reflexión) y se indicarán al alumnado los criterios de evaluación.

Presentar este trabajo es obligatorio para poder presentarse al examen de la primera convocatoria.

ASISTENCIA Y PARTICIPACION EN CLASE

La asistencia a clase es obligatoria y será justificada regularmente como paso previo para poder ser evaluado/a de la asignatura.

Para poder presentarse a la convocatoria ordinaria es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno podrá perder las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2026 - 2027

General).

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades	Fecha de realización	Fecha de entrega
Actividades prácticas y dinámicas de aprendizaje experiencial	Semanales	A lo largo del curso
Actividades y trabajos personales o grupales fuera del aula	Continuamente	A pactar con el alumnado
Impartición de clases teóricas	Semanales	A lo largo del curso
Trabajo final	A lo largo del curso	A pactar con el alumnado

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

Recomendación N° R (98)1 Del Comité de Ministros los Estados miembros sobre la mediación familiar.

Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

Ley 5/2012 de 6 de Julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito

Sun Tzu Trad. Norberto Tucci (2007) *El arte de la guerra*. Madrid.

Ortuño Muñoz, P. (2018) *Justicia sin Jueces. Métodos alternativos a la justicia tradicional*. Barcelona. Ed. Ariel

García Villaluenga, L. (2012) *Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Comentarios a la Ley 5/2012*. Madrid. Ed. Reus

Madrid Liras, S. (2017) *Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos*. Madrid. Ed. Reus

Fisher, R. (2011) *El arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Ed. Gestión 2000

Bush, R. y Baruch, A. (1996) *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona. Ed. Granica

Cobb, S. (2016) *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona. Ed. Gedisa

Sánchez García-Arista, Mari Luz. ISBN: 978-84-290-2743-3. Edición: 2023 *Del cerebro hostil al cerebro inteligente, Neurociencia, conflicto y mediación (Mediación y resolución de conflictos)*



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE
2026 - 2027

Castanyer, O. (2014) La asertividad: expresión de una sana autoestima. Serendipia

Torralba, F (2006) El arte de saber escuchar. Milenio

Bibliografía Complementaria

REVISTA DE MEDIACION

<https://revistademediacion.com/en/>

www.imotiva.es

Barrero, A. (Coord.) (2018) *Ciudades de Paz. Foro mundial sobre las violencias urbanas y educación para la convivencia y la paz. 19 al 21 abril 2017*. Ed. Aipaz y Ayuntamiento de Madrid.

Castillejo Manzanares, R. (2017) *Violencia de género, Justicia restaurativa y mediación*. Ed. La ley

Lederach, J.P. (2007) La imaginación moral. El arte y el alma de la construcción de la paz. Bilbao. Ed Bakeaz Gernika Gogoratuz

Madrid Liras, S. (2019) Intervención motivacional en conflictos. Los pasos desde la oposición a la disposición al cambio. Madrid. Ed. Imotiva

Rojas Marcos, L. (1995) *Las semillas de la violencia*. Madrid. Ed. Espasa

Rojas Marcos, L. (2008) *Convivir. El laberinto de las relaciones de pareja, familiares y laborales*. Madrid. Ed. Aguilar

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)