



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Mediación y Resolución de Conflictos
Código	E000006929
Título	<a href="#">Grado en Criminología por la Universidad Pontificia Comillas</a>
Impartido en	Grado en Criminología y Grado en Trabajo Social [Cuarto Curso] Grado en Psicología y Grado en Criminología [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	
<b>Profesor</b>	
Nombre	José Carlos Hernández Fernández
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Correo electrónico	jhernandezf@comillas.edu
<b>Profesor</b>	
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
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Conoceremos los métodos alternativos de resolución de conflictos, en los que la mediación cobra especial importancia por su capacidad</p>



para generar cambios más profundos entre las partes. A través de una metodología basada en la práctica, abordaremos los modelos de 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

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

#### ESPECÍFICAS

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



	<b>RA1</b>	Elabora programas de asistencia a las víctimas y de apoyo para profesionales en el ámbito de la atención integral
	<b>RA2</b>	Identificar e individualizar críticamente los distintos procesos victimizadores, sus necesidades y sus circunstancias
<b>CE38</b>		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
	<b>RA1</b>	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
	<b>RA2</b>	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico.
	<b>RA3</b>	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.
<b>CE39</b>		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.
	<b>RA1</b>	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
	<b>RA2</b>	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico
	<b>RA3</b>	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: Introducción al conflicto

- Qué es conflicto
- Tipos y naturaleza del conflicto
- Qué puede provocar un conflicto. Elementos
- Ventajas y desventajas del conflicto: Conflicto funcional y disfuncional
- Ciclo del conflicto



## TEMA 2: Triangulo de Galtung y Resolución de Conflictos

- Actitudes
- Comportamientos
- Creatividad
- Del triangulo al cuadrado: Las percepciones en la generación de conflictos

## TEMA 3: Aplicaciones del Triangulo de Galtung a la resolución de conflictos I: Las percepciones

- Percepciones y gestión del conflicto
- Sesgos cognitivos
- Estereotipos y Prejuicios
- Cambio de percepción

## TEMA 4: Aplicaciones del Triángulo de Galtung a la resolución de conflictos II: Las actitudes y la gestión de emociones

- Actitudes y consecuencias
- Gestión de Emociones
- Actitudes competitivas y cooperativas

## TEMA 5: Aplicaciones del Triángulo de Galtung a la resolución de conflictos III: Los comportamientos

- Escucha activa
- Feedback
- Asertividad y conducta no violenta
- Comunicación No Verbal
- Estrategias de Resolución de Conflictos

## 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
- 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

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

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.

### 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	<p>Prueba final obligatoria para obtener la calificación.</p> <p>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.</p> <p>Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un <b>mínimo de 5 puntos sobre 10</b> en este examen.</p> <p>No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito.</p> <p>La asistencia requerida para presentarse al examen será la que consta en la Normativa de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.</p>	65
Actividades de desarrollo de habilidades de Resolución de Conflictos realizadas dentro y fuera	Actitud profesional dentro del aula (incluye puntualidad, atención, participación, proactividad, ...)	



del aula	Implicación en las actividades desarrolladas en el aula	35
Análisis de casos y trabajos individuales		
Dinámicas y actividades de aprendizaje experiencial	Progreso en el desarrollo de habilidades personales de comunicación y resolución de conflictos	

## 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.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

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.

## TRABAJOS INDIVIDUALES Y/O GRUPALES SOBRE TEMAS DE INTERES

Durante el curso se plantearán trabajos individuales y/o grupales.

De cada presentación se valorará: **la calidad del trabajo** (comprensión del tema, coherencia y análisis, consulta de 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 INDIVIDUAL

A lo largo de la asignatura se planteará un caso a resolver de forma individual.

Se valorará su **calidad** (coherencia, adecuación al temario, reflexión).

Los casos presentados fuera de plazo no serán evaluados.

**Presentar este caso es obligatorio para poder presentarse al examen de 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.

## 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 General).**

## PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades	Fecha de realización	Fecha de entrega
Actividades prácticas y dinámicas de aprendizaje experiencial	Clases de los lunes	A lo largo del curso
Actividades y trabajos personales o grupales fuera del aula	1er semestre	A pactar con el alumnado
Impartición de clases teóricas	Clases de los viernes	A lo largo del curso

## 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)*

**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](http://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



# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE**

**2025 - 2026**

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>