

## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre	MEDIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS
Código	
Titulación	Grado en Criminología
Curso	4º
Cuatrimestre	2º CUATRIMESTRE
Créditos ECTS	6
Carácter	Obligatoria
Departamento	SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL. PSICOLOGIA. DISCIPLINAS COMUNES
Universidad	Pontificia Comillas
Datos del profesorado	
Nombre	SONIA GRUBEN BURMEISTER
Departamento	SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
e-mail	sgruben@comillas.edu
Horario de tutorías	Previa petición de cita

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
<p><b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b></p> <p>Los desacuerdos, diferencias y conflictos, siempre presentes en el ámbito cotidiano, - tanto en lo personal como en lo profesional -, pueden ser gestionados / mediados con la intervención de una tercera persona profesional, imparcial y neutral que ayude a facilitar la comunicación entre las partes a fin de que puedan llegar a sus propios acuerdos equitativos y sostenibles en el tiempo. Actuar con celeridad en estos casos representa la oportunidad de que los desacuerdos no devengan en posicionamientos cronificados de muy difícil solución.</p> <p>La gestión positiva de conflictos y la mediación ayudan a desarrollar habilidades comunicacionales poco entrenadas como son: la legitimación, la escucha, la empatía, la pregunta y la reformulación; técnicas que facilitan la <i>comunicación efectiva</i> entre las personas y la intervención social con ellas.</p> <p>En esta asignatura nos vamos a centrar en adquirir los conocimientos teóricos sobre la mediación y la resolución de conflictos: los sistemas no adversariales de resolución de conflictos (ADR's), antecedentes en América, Europa y España, ámbito normativo de la mediación, escuelas, formación reglada y continua de las/ los mediadores, su Código Deontológico, principios de la mediación, nociones de conflictología y sobre todo la Metodología de la mediación: proceso, técnicas, fases, límites y contraindicaciones. Con especial hincapié en la aplicación práctica de estos conocimientos en la comunicación tanto intra como interpersonal cotidiana. En este sentido, el perfil y ética del/la profesional mediadora será fundamental.</p> <p>En el ámbito de la mediación penal y la justicia restaurativa, abordaremos el marco normativo, sus características (que difieren de la mediación social), fases y asuntos susceptibles de mediación penal.</p>

El/la criminólogo/a actual necesita conocer las habilidades propias de la gestión de conflictos y mediación para poder ayudar a la víctima durante el proceso de recuperación a nivel psicológico, social y comunitario mediante las fórmulas legales en las que puede participar, como por ejemplo las Oficinas de Atención a la Víctima o la Mediación Víctima-Agresor. Una mediación muy específica en la que si bien la *superioridad ética* corresponde a la víctima, el ofensor tiene la oportunidad de reparar el daño y a la víctima de forma material o simbólica, lo cual representa también para él un aprendizaje y un beneficio psicosocial; en ocasiones una liberación interior.

Por otro lado, el/ la criminólogo/a podrá trabajar en la prevención del delito en el ámbito comunitario, interviniendo con personas y grupos de especial vulnerabilidad, ya que en no pocas ocasiones los ofensores son a su vez víctimas de la violencia estructural y simbólica de esta sociedad capitalista, neoliberal y altamente competitiva que deja fuera a quienes no dan la talla, auténticos *efectos colaterales indeseados* del sistema.

El fin último es la reinserción de ambas partes a la sociedad, libres de estigmatización social, representando nuestra intervención una clara apuesta por la dignidad, la responsabilización y la reparación del daño por parte de las personas implicadas en el delito.

Finalmente y no por ello menos importante, representa una **clara apuesta por la prevención de las violencias y la construcción de una cultura de paz basada en el diálogo y la escucha mutua.**

#### COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

CG6. 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
CE 38 – 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. Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos RA2. Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos. RA3. Se preocupa por las consecuencias que su actividad profesional y su conducta puede tener para los demás.
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. 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.

## CONTENIDOS – BLOQUES TEMÁTICOS

### Módulo 1: Sistemas de resolución de conflictos

Modelos extrajudiciales de resolución de conflictos; ADR, MARC, MASC y GAC  
Distinción entre mediación, transacción, negociación, conciliación, arbitraje y otras.

### Módulo 2: Conflicto y mediación

Naturaleza del conflicto: definiciones, características y tipologías.  
Evolución de los modelos de intervención.  
Antecedentes de la mediación en América del Norte y Sur, Europa y España.  
Teoría general de la mediación: concepto, escuelas, principios informadores, comediación, proceso y fases, técnicas y resultado. Documentación. Efectos jurídicos.  
Limitaciones y contraindicaciones de la mediación.

### Módulo 3: El perfil del/la profesional en mediación

Formación reglada (Ley 5/2012)  
Formación continua  
Ética y Valores - Código deontológico del/la mediador/a  
El/la profesional de la mediación como defensor de los derechos humanos y la cultura de paz

### Módulo 4: Ámbitos de la mediación

Ámbitos de la mediación:  
Civil y mercantil, familiar, escolar, sanitaria, comunitaria, policial, penal y penitenciaria  
La mediación en conflictos interétnicos.  
Violencia de género y mediación.

### 6 ECTS – RESUMEN DE HORAS DE TRABAJO DEL/LA ALUMNO/A

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas no presenciales	Total Horas
Lecciones carácter expositivo	54	0	54
Seminarios y talleres (casos prácticos)	4	13	17
Estudio y documentación	0	61	61
Monografías de carácter teórico o práctico	2	12	14
Lectura organizada	0	34	34
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividad de evaluación	Criterios	Peso en la calificación final
Asistencia	La asistencia a clase es obligatoria y será justificada regularmente como paso previo para poder ser evaluado de la asignatura. La inasistencia no justificada a más de un tercio de las clases supondrá no poder presentarse a examen.	
Examen	5 puntos = un examen  Se realizará un examen <b>tipo test</b> en el que solo una alternativa será correcta y se penalizarán los errores. Incluirá preguntas relacionadas con los contenidos teóricos y con las demás actividades desarrolladas a lo largo del cuatrimestre. Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un <b>mínimo de 2,5 puntos sobre 5</b> en este examen. <b>No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito.</b>	50%
Trabajos grupales o individuales	3 puntos = un trabajo  Cada grupo realizará una presentación de un trabajo en las fechas establecidas por la profesora. De cada entrada/presentación se valorará la <b>calidad (=1 punto a repartir entre comprensión del tema, coherencia y análisis); la consulta de fuentes fiables (= 1 punto); la reflexión crítica (=0,5 puntos) y la originalidad (=0,5 puntos).</b> La no presentación o exposición de este trabajo impedirá la presentación del alumno/a al examen de la primera convocatoria. De la misma forma, los trabajos que no se entreguen puntualmente en la fecha prevista no serán evaluados y por tanto impedirán también que el/la alumno/a se presente al examen de la primera convocatoria.	30%
Resolución de ejercicios o casos prácticos	1 punto = un caso  A lo largo de la asignatura se planteará un caso. Se valorará su <b>calidad (coherencia, adecuación al temario, reflexión)</b> . Los casos presentados fuera de plazo no serán evaluados. Presentar este caso es obligatorio para poder presentarse al examen de la primera convocatoria.	20%
Alumnos con la asignatura pendiente y alumnos de intercambio	Los alumnos que habiéndose matriculado de la asignatura, <b>se encuentran de intercambio en una universidad extranjera</b> y suspendan allí en convocatoria ordinaria la asignatura prevista en el contrato de estudios, podrán presentarse en Comillas a la convocatoria extraordinaria en esta asignatura (conforme al Artículo 51 de las normas académicas de esta Facultad), previo contacto con el Jefe de Estudios y las profesoras de la asignatura. En su caso, para conmutar el resto de actividades de evaluación se propondrá al alumno procedimientos de evaluación alternativos.	
Convocatorias extraordinarias	En la segunda convocatoria, de carácter extraordinario, se mantendrá el cómputo de las actividades de evaluación continua aprobadas a lo largo del curso. Si estas actividades no se hubieran realizado o su evaluación fuera de suspenso, el alumno deberá, además de presentarse al examen, realizar los trabajos o casos prácticos señalados por el profesor, a fin de poder obtener el porcentaje de nota asignado a la evaluación continua. En la tercera y ulteriores convocatorias el alumno podrá optar por la evaluación continua o por el cómputo exclusivo del examen.	
El plagio o copia en cualquiera de estas actividades será penalizado según la normativa vigente de la Universidad. Es responsabilidad del/la alumno/a estar informado del sistema de evaluación de la asignatura.		

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Libros de referencia para todos los módulos:

**Ley 5/2012** de 6 de Julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.  
Directiva 2008/52 Mediación en asuntos civiles y mercantiles  
Libro Verde. Modalidades alternativas de Resolución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y mercantil.  
Leyes autonómicas de mediación

**Blanco Carrasco, Marta** (2009) *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid. Ed. Reus

**Bustelo, D.** (2009) *La Mediación. Claves para su comprensión y práctica*. Madrid. Ed. Chandra

**Díez Riaza, S.** (Coord.) (2016) *La mediación como un sistema eficaz de solución de conflictos en todos los ámbitos*, Monográfico Revista Icade, Nº 98, Mayo-Agosto

**Six, J.F.** (1997) *Dinámica de la mediación*. Barcelona. Ed. Paidós

**Soletó; H.** (Dir.) (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (3ª Ed.) Madrid. Ed. Tecnos

Todos estos libros se encuentran en la Biblioteca de Cantoblanco.

### Módulo 1: Sistemas de resolución de conflictos

**Díez Riaza, S.** (Coord.) (2016) *La mediación como un sistema eficaz de solución de conflictos en todos los ámbitos*, Monográfico Revista Icade, Nº 98, Mayo-Agosto

**Soletó; H.** (Dir.) (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (3ª Ed.), Madrid. Ed. Tecnos

**Vinyamata Camp, E.** (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona. Ed. Ariel

### Módulo 2: Conflicto y mediación

**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,

**Calcaterra, Rubén A.** (2000) *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa

**Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C.** (2006) *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid. Ed. Pirámide

**Diez, F., Tapia, G.** (2005) *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires Ed. Paidós

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

**Fried Schnittman, D.** (Comp.) (2008) *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Ed. Granica

**Muldoon, B.** (1998) *El corazón del conflicto*. Barcelona. Ed. Paidós

**Redorta, J.** (2004) *Cómo analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona. Ed. Paidós

**Redorta, J.** (2006) *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones*. Barcelona. Ed. Paidós

**Suares, M.** (1996) *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Ed. Paidós

**Ury, W. L.** (2000) *Alcanzar la paz: diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Buenos Aires. Ed. Paidós

**Vinyamata Camp.** (2014) *Conflictología*. Madrid. Ed. Ariel

### Módulo 3: El perfil del/ la profesional en mediación

**Attenborough** (2004) *Gandhi: Textos seleccionados*. Barcelona. Ed. Amat

**Código de conducta** de las Trabajadoras Sociales mediadoras elaborado por el Consejo de Trabajo Social.

**Echevarría, E.** (2006) *Ontología del Lenguaje y actos de lenguaje*. Barcelona. Ed. J.C. Saez

**Rosenberg Ph.D** (2011) *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires. Ed. Gran Aldea.

**Suares, M.** (2013) *El espejo de los mediadores*. Buenos Aires. Ed. Paidós

**Watzlawick** (1993) *La realidad inventada ¿cómo sabemos lo que creemos saber?* Barcelona. Ed. Gedisa

**Watzlawick** (2008) (Coord) 14ª reimpresión. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Edit. Herder

### Módulo 4: Ambitos de la mediación

**Bolaños Cartujo, I.** (2008) *Hijos alineados y padres alienados: Mediación familiar en rupturas conflictivas*. Madrid. Ed. Reus

**García Villaluenga, L.** (2006) *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid. Ed. Reus

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

**Malgesini, G. y Gimenez, C.** (2000) *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid. Ed. Catarata

**Suares, M.** (2002) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires. Ed. Paidós

**Ríos, J, Pascual, E., Segovia, JL, Etxebarria, X., Lozano, F.** (2016) *Mediación penal penitenciaria y encuentros restaurativos, experiencias para reducir el sufrimiento en el sistema penal.* Madrid Ed. Universidad P. Comillas

**Ortega, Pozo** (2005) *No violencia y transformación social.* Barcelona . Ed. Icaria

**Ripol-Millet, A.** (2011) *Mediación en asuntos familiares.* Madrid. Ed. Reus

**Torrego, JC.** (2000) (Coord.) *Mediación en conflictos en Instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.* Madrid. Ed. Narcea

#### Bibliografía adicional:

**Brandoni, F.** (2011) (Comp.) *Hacia una mediación de calidad.* Buenos Aires. Ed. Paidós

**Coria, C.** (2004) *Las negociaciones nuestras de cada día.* Buenos Aires. Ed. Paidós

**Huntington, S.** (1997) *El choque de civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial.* Ed. Paidós Ibérica.

**Maalouf, A.** (1998) *Identidades asesinas.* Madrid. Ed. Alianza

**Markus, M.** (2013) *El vibrar de las narrativas en mediación.* Buenos Aires. Ed. Paidós

**Mayer, B.** (2008) *Más allá de la neutralidad. Como superar la crisis de la resolución de conflictos.* Barcelona. Ed. Gedisa

**Munuera, P.** (2014) *Nuevos retos en mediación. Familiar, discapacidad, dependencia y entorno social.* Madrid. Ed. Tirant

**Redorta, J.** (2005) *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?* Barcelona. Ed. Paidós plural

**Redorta, J.** (2012) *No más conflictos. Como resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones.* Barcelona. Ed. Paidós

**Sartori, G.** (2001) *La sociedad multiétnica. Pluralismo, Multiculturalismo y extranjeros.* Madrid. Ed. Taurus

**Suares, M.** (2013) *El espejo de los mediadores.* Buenos Aires. Ed. Paidós