



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre Completo	Mediación y Resolución de Conflictos
Código	E000006929
Título	<a href="#">Grado en Criminología</a>
Impartido en	Grado en Criminología y Grado en Trabajo Social [Cuarto Curso] Grado en Psicología y Grado en Criminología [Cuarto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	6,0
Carácter	Básico
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social Grado en Criminología
Horario	consultar el horario en la intranet
Horario de tutorías	solicitar cita

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Sonia Gruben Burmeister
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Despacho	Cantoblanco
Correo electrónico	sgruben@comillas.edu

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
<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</p>



facilitan la *comunicación efectiva* entre las personas y la intervención social con ellas.

En esta asignatura nos vamos a centrar tanto en adquirir los conocimientos teóricos sobre la mediación y la resolución de conflictos como en su práctica.

Conoceremos los sistemas no adversariales de resolución de conflictos (ADR's), sus antecedentes en América, Europa y España, el ámbito normativo, las escuelas o métodos, la formación reglada y continua exigida a las/ los mediadores, su Código Deontológico, los principios que la rigen, así como nociones de conflictología. Pero sobre todo aplicaremos 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 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.

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/la ofensor/a tiene la oportunidad de reparar el daño y a la víctima de forma material o simbólica, lo cual representa también para él/ella 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, simbólica y directa 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 - Objetivos

### Competencias

#### GENERALES

<b>CG02</b>	Capacidad de análisis y síntesis de datos e informaciones relevantes en el ámbito profesional de la Criminología
-------------	--



	<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>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>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
<b>ESPECÍFICAS</b>		
<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>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.
	Comprender las relaciones personales y familiares y conocer las distintas formas de	



<b>CE39</b>	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>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
<b>TEMA 1: SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS</b>
Modelos extrajudiciales de resolución de conflictos: ADR, MARC, MASC y GAC
Distinción entre mediación, transacción, negociación, conciliación, arbitraje y otras formas de resolución de disputas.
<b>TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO</b>
Naturaleza, definiciones, características y tipologías.
Comprensión compleja del conflicto.
Comunicación y conflicto
<b>TEMA 3: LA MEDIACIÓN</b>
Antecedentes en América del Norte y Sur, Europa y España.
Teoría general de la mediación: concepto, escuelas, principios informadores, proceso, técnicas y resultado.
Documentación
Efectos jurídicos.
Limitaciones y contraindicaciones de la mediación.
Violencia de Género y mediación
<b>TEMA 4: ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN</b>



Civil y mercantil
Mediacion familiar
Mediación en el ámbito educativo
Mediacion en el ámbito sanitario
Mediacion vecinal y comunitaria
Mediacion intercultural
Mediacion en sede policial
Mediacion penal y penitenciaria
Mediacion on-line
<b>TEMA 5: EL PERFIL DEL/LA PROFESIONAL EN MEDIACIÓN</b>
Formación obligatoria reglada (Ley 5/2012)
Formación continua
Etica 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
<b>TEMA 6: APORTES DE OTRAS DISCIPLINAS A LA MEDIACIÓN</b>
Psicología
Trabajo Social

## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

#### 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
<b>HORAS NO PRESENCIALES</b>		
Estudio personal y documentación	Trabajos individuales/grupales	Ejercicios prácticos/Seminarios
72.00	25.00	22.00
<b>CRÉDITOS ECTS: 6,0 (180,00 horas)</b>		

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Exámenes	<p>Se realizará un examen final <b>tipo test</b> de 50 preguntas con tres respuestas de la que sólo una será la correcta y puntuará + 0,20.</p> <p>Se penalizarán los errores con - 0,10.</p> <p>Las preguntas no contestadas no puntuarán.</p> <p>Incluirá preguntas relacionadas con los contenidos teóricos y con las actividades desarrolladas en clase a lo largo del semestre.</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>Los puntos obtenidos en las actividades realizadas se sumarán a la nota final del examen aprobado.</p> <p>La asistencia requerida para presentarse al examen en primera convocatoria será de al menos el 70%.</p>	50 %
	1 punto = un trabajo - se realizarán como mínimo dos trabajos (individuales y/o grupales)	



Trabajos individuales/grupales	De cada presentación se valorará: <b>la calidad</b> (1 punto a repartir entre: comprensión del tema, coherencia y análisis, consulta de fuentes fiables, la reflexión crítica y la originalidad).  La no presentación en fecha y forma de estos trabajos impedirá la presentación del alumno/a al examen en la primera convocatoria.	30 %
Resolución de ejercicios prácticos	Se valorará su calidad (coherencia, adecuación al temario, reflexión). Los casos presentados fuera de plazo no serán evaluados. Estas presentaciones serán obligatorias para poder presentarse al examen en la primera convocatoria.	20 %

## Calificaciones

### CONVOCATORIA ORDINARIA y EXTRAORDINARIA

#### CONVOCATORIA ORDINARIA:

Se realizará un examen final **tipo test** de 50 preguntas con tres respuestas de la que sólo una será la correcta.

Incluirá preguntas relacionadas con los contenidos teóricos y con las actividades desarrolladas en clase a lo largo del semestre.

las preguntas correctas puntuarán + 0,20, los errores serán penalizados con - 0,10.

Las preguntas no contestadas no puntuarán.

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 como mínimo 3 trabajos individuales y/o grupales

1 punto = un trabajo

De cada presentación se valorará: **la calidad**

(1 punto a repartir entre: comprensión del tema, coherencia y análisis, consulta de fuentes fiables, la reflexión crítica y la originalidad).

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

## CASO PRACTICO 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.**

## 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.

**La inasistencia no justificada a más de un tercio de las clases supondrá no poder presentarse a examen.**

La participación proactiva en clase se *premiará* con un **(1 punto) adicional** siempre y cuando la asistencia sea la referida anteriormente).

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

#### **GENERAL:**

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

**Directiva 2008/52** de Mediación en asuntos civiles y mercantiles

**Libro Verde.** Modalidades alternativas de Resolución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y



mercantil.

## **Libro Blanco de la Mediación en Cataluña**

### **Leyes autonómicas de mediación**

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

**Diez 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

## **TEMA 1: SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION 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

## **TEMA 2: INTRODUCCION AL CONFLICTO**

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

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

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

**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

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

**Rosenberg, M.** (2011) *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. España. Ed. Acanto

**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

**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

### TEMA 3: LA MEDIACION

**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

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

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

### TEMA 4: AMBITOS DE LA MEDIACION

**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

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

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

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

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

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

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



**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

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

## **TEMA 5: EL PERFIL DEL/LA PROFESIONAL EN MEDIACION**

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

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

**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

## **TEMA 6: EL APORTE DE OTRAS DISCIPLINAS A LA MEDIACION - Psicología y Trabajo social**

### **La Psicología**

**Bateson, G.** (2011) *Espíritu y naturaleza*. España. Ed. Amorrortu

Cskszentmihailil, M. (2011) *Fluir (Flow) Una psicología de la felicidad*. España Ed. Kairos

**Heider, F.** (1958). *The psychology of interpersonal relations* (en inglés). Ed. Psychology Press

**Perls, F.** (2002) *Sueños y existencia: terapia gestáltica*. Ed. Cuatro vientos

**Rogers, C. (2011)** *El proceso de convertirse en persona*. Ed. Paidós Ibérica

**Seligman, M.** (1991) *Indefensión* (5ª Ed.) España Ed. Debate

### **Valor añadido del Trabajo Social en mediacion**

[http://cqtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor\\_a%C3%B1adido\\_%20TS\\_en\\_Mediaci%C3%B3n](http://cqtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor_a%C3%B1adido_%20TS_en_Mediaci%C3%B3n)

**De Tomasso, A.** (1997) *Trabajo social y mediación*. Buenos Aires. Ed. Espacio