

**GUÍA DOCENTE**  
**NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE**  
**CONFLICTOS SOCIALES**

**MÁSTER U. EN GESTIÓN DE SEGURIDAD, CRISIS Y**  
**EMERGENCIAS**

**CURSO 2017-18**

<b>I.-Identificación de la Asignatura</b>	
<b>Tipo</b>	OBLIGATORIA
<b>Período de impartición</b>	1 curso, 1S semestre
<b>Nº de créditos</b>	6
<b>Idioma en el que se imparte</b>	Castellano

<b>II.-Presentación</b>
<p>Con esta asignatura se pretende que los estudiantes adquieran las competencias básicas, conceptuales y aplicadas, relacionadas con la resolución y la gestión del conflicto en contextos sociales e interpersonales; en especial, las implicadas en los dos procedimientos más utilizados en ellos, como son la negociación y la mediación.</p> <p>Se tratará de estudiar el conflicto como un proceso constructivo, como una oportunidad para cambiar y mejorar las relaciones sociales e interpersonales, dotando para ello a los estudiantes tanto de conceptos, modelos y teorías acerca de la resolución de conflictos, como habilidades y estrategias para afrontar procesos de negociación y mediación.</p> <p>El objetivo último es dotar a los estudiantes de mecanismos capaces de ser utilizados en contextos reales para el afrontamiento de situaciones sociales e interpersonales, así como de crisis y emergencias.</p> <p>Para cursarlo no es necesario ningún requisito previo.</p>

<b>III.-Competencias</b>
<b>Competencias Generales</b>
<p>CG01. La adquisición de conocimientos y habilidades para la exploración de las dinámicas que llevan a las crisis y la inseguridad.</p> <p>CG02. La adquisición de conocimientos y habilidades para manejar las mejores respuestas a las crisis y para reconocer los fallos en las respuestas a dichas crisis a fin de evitarlos en el futuro.</p> <p>CG03. El desarrollo de unas actitudes de respeto al sistema de derechos y libertades fundamentales y de compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, con los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos.</p> <p>CT01. Capacidad de análisis y de síntesis</p> <p>CT02. Capacidad de organización y planificación</p> <p>CT03. Habilidades de comunicación oral y escrita</p> <p>CT04. Capacidad de gestión de la información</p> <p>CT05. Resolución de problemas</p> <p>CT06. Capacidad crítica y autocrítica</p> <p>CT07. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar</p> <p>CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación</p> <p>CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio</p> <p>CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios</p> <p>CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades</p> <p>CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.</p>

### Competencias Específicas

CE04. Facilitar los conocimientos y las técnicas que permitan a los alumnos/as gestionar la información e inteligencia prospectiva, para poder hacer previsiones de riesgos.

CE05. Otorgar conocimientos y habilidades para hacer frente a riesgos propios de las sociedades actuales. En concreto: tener actitudes estratégicas y conocer los elementos básicos de la planificación estratégica y la coordinación de dispositivos de seguridad preventiva, saber dirigir y gestionar equipos de crisis; conocer y respetar el ámbito jurídico institucional del sistema de seguridad en España, con especial referencia a los valores democráticos;

CE07. Proporcionar conocimientos y técnicas sobre cómo generar sentido y dirección y cómo auxiliar en la terminación correcta de las crisis, con la consiguiente gestión post. desastre. En concreto, saber gestionar la comunicación en situaciones de crisis y emergencias; disponer de las actitudes adecuadas y las técnicas correctas para la negociación, mediación y resolución de conflictos sociales).

CE09. Capacitar para el aprendizaje autónomo de nuevos conocimientos y técnicas.

<b>IV.-Contenido</b>		
<b>IV.A.-Temario de la asignatura</b>		
Bloque temático	Tema	
	Tema 1. "Naturaleza del conflicto: definiciones y tipologías. Su papel en las sociedades y en las relaciones humanas"	
	Tema 2. "Resolución y gestión del conflicto 1: Dinámica del conflicto"	
	Tema 3. "Resolución y gestión del conflicto 2: Estilos"	
	Tema 4. "Procedimientos para la resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación y arbitraje"	
	Tema 5. "Negociación: naturaleza, tipos, estrategias y efectividad"	
	Tema 6. "Habilidades y características del negociador"	
	Tema 7. "Mediación: naturaleza, proceso y modelos"	
	Tema 8. "Habilidades y características del mediador"	

<b>IV.B.-Actividades formativas</b>	
Tipo	Descripción
Lecturas	Temas 1-8
Prácticas / Resolución de ejercicios	Temas 1-8
Otras	Debates y análisis de casos

<b>V.-Tiempo de Trabajo</b>	
Clases teóricas	32
Clases prácticas de resolución de problemas, casos, etc.	12
Prácticas en laboratorios tecnológicos, clínicos, etc.	0
Realización de pruebas	4
Tutorías académicas	12
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	0
Preparación de clases teóricas	38
Preparación de clases prácticas/problemas/casos	12
Preparación de pruebas	40
Total de horas de trabajo del estudiante	150

<b>VI.-Metodología y plan de trabajo</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Periodo</b>	<b>Contenido</b>
Prácticas	Semana 1 a Semana 8	Debates y análisis de casos
Lecturas	Semana 1 a Semana 8	Lecturas obligatorias
Pruebas	Semana 4 a Semana 8	Propuesta de intervención en resolución de conflictos
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 8	Clases magistrales y clases participativas

## VII.-Métodos de evaluación

### VII.A.-Ponderación para la evaluación

**Evaluación Ordinaria:** Si el profesorado considera que la asistencia es obligatoria deberá especificarse con precisión.

(Nota: para no admitir a una prueba a un estudiante por no cumplir con el mínimo de asistencia, se deberá poder justificar por el profesor utilizando un sistema probatorio, como por ejemplo, una hoja de firmas)

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a continuación. Atendiendo a las características específicas de cada grupo el profesor podrá, en las primeras semanas de curso, introducir cambios que considere oportunos comunicándolo al Vicerrectorado de Calidad.

**Evaluación extraordinaria:** Los alumnos que no consigan superar la evaluación ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en la guía.

### Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

Los criterios de evaluación se concretan en los siguientes:

Realización de un trabajo original teórico-práctico que integre la totalidad de los contenidos de los temas del Programa (**80% del total de la nota**). El trabajo es individual.

Asistencia y participación en debates y análisis de casos en clase y actividades prácticas en el aula (**20% del total de la nota**).

### VII.B.-Evaluación de alumnos con dispensa académica

Para que un alumno pueda optar a esta evaluación, tendrá que obtener la 'Dispensa Académica' para la asignatura, que habrá solicitado al Decano/a o Director/a del Centro que imparte su titulación. La Dispensa Académica se podrá conceder siempre y cuando las peculiaridades propias de la asignatura lo permitan.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

### VII.C.-Revisión de las pruebas de evaluación

Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos.

### VII.D.-Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales

Las adaptaciones curriculares para estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades, no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad en virtud de la Normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Será requisito imprescindible para ello la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con ella, a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

### VII.E.-Conducta Académica

Véase normativa de conducta académica

**VIII.-Recursos y materiales didácticos****Bibliografía**

- Alcover, C. M<sup>a</sup>. (2010). Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del Defensor Universitario. En N. González-Cuellar (director), Ágata M<sup>a</sup>. Sanz Hermida y Juan Carlos Ortiz Pradillo (coordinadores), *Mediación. Un método de ? Conflictos. Estudio interdisciplinar* (pp. 267-288). Madrid: Editorial COLEX.
- Alcover, C. M<sup>a</sup>. (2006). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En M. Gonzalo (coord.), *Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Madrid: Dykinson.
- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Zarautz: Universidad del País Vasco.
- Boqué, C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC Educación.
- Carnevale, P. J. y De Dreu, C. K. W. (eds.) (2006). *Handbook of Negotiation Research*. Leyden: Martinus Nijhoff Publishers.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- De Dreu, C. K. W. y Gelfand, M. J. (eds.) (2007). *The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations*. Nueva York: Lawrence Erlbaum.
- Deutsch, M., Coleman, P. T. y Marcus, E. C. (eds.) (2006). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos. Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Folger, J. P. y Jones, T. S. (comps.) (1997). *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires: Paidós.
- Mnookin, R. H., Peppet, S. R. y Tulumello, A. S. (2002). *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios*. Barcelona: Gedisa.
- Mulholland, J. (2003). *El lenguaje de la negociación. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación*. Barcelona: Gedisa.
- Munduate, L. y Medina, F. J. (coords.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munduate, L. y Martínez, J. M. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Pirámide.
- Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing Conflict in Organizations, 3<sup>rd</sup> ed.* Wesport: Quorum Books.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez Mazo, F. (2006). *La negociación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*. En M. Gonzalo (coord.), *En M. Gonzalo (coord.), Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar*. Madrid: Dykinson.
- Serrano, G. y Méndez, G. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 235-253.
- Six, J.-F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Slaikeu, K. A. (1996). *Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para mediar en disputas*. Buenos Aires: Granica.
- Soletto, H. y Otero, M. (coords.) (2007). *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- Ury, W. L. (2005). *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (coord.) (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.
- Vinyamata, E. (coord.) (2003). *Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y conflictología en las organizaciones*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Wall, J. A., Stark, J. B. y Standifer, R. L. (2001). Mediation. A current review and theory development. *Journal of Conflict Resolution*, 45, 370-391

**Bibliografía de consulta**

Thompson, L. L. (ed.) (2006). *Negotiation Theory and Research*. Nueva York: Psychology Press

**IX.-Profesorado**

<b>Nombre y apellidos</b>	CARLOS MARIA ALCOVER DE LA HERA
<b>Correo electrónico</b>	carlosmaria.alcover@urjc.es
<b>Departamento</b>	Medicina y Cirugía, Psicología, Medicina Preventiva y Salud Pública Inmunología y Microbiología Médica, Enfermería y Estomatología
<b>Categoría</b>	Catedrático de Universidad
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable Asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/-a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	5
<b>Nº de Sexenios</b>	2
<b>Tramo Docencia</b>	-