



# Guía Didáctica - MASTER

## Comunicación, relaciones interpersonales, aspectos emocionales. Manejo del conflicto

Título: Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto

Módulo: Comunicación, relaciones interpersonales, aspectos emocionales. Manejo del conflicto.

Créditos: 6 ECTS

Código: 03MMED

Curso: 2020-2001

Edición: Octubre

**Asignatura:** Comunicación, relaciones interpersonales, aspectos emocionales. Manejo del conflicto.

**Equipo Docente:**

GRUPO A:

Profesor:

- Dr (c)- Mtr. Antonio Romero Sebastián.

Correo electrónico:

- antonio.romero@campusviu.es

GRUPO B

Profesora:

- Mtr. Amparo Delatorre Silvestre

Correo electrónico:

- mariadelosdesamparados.latorre@campusviu.es

**Tutorías:** A petición del estudiante.

**Descripción:** Esta asignatura te dotará de las habilidades comunicativas necesarias para desenvolverte con éxito en el entorno profesional.

**Carácter:** Obligatoria.

**ECTS:** 6

**Contextualización:** La comunicación es uno de los ejes que intervienen de manera decisiva en la mediación de todo tipo de conflictos. Gestionar bien las distintas habilidades, técnicas y elementos de comunicación redundará en una mejor gestión de las emociones, siempre presentes en mayor o menor medida, en los conflictos.

**Modalidad:** Online

**Temario:**

- El conflicto: personas, proceso y problemas.
- La comunicación, estilos comunicativos y barreras en la comunicación.
- Competencias profesionales y habilidades del mediador.
- Aspectos emocionales y relaciones interpersonales en el proceso de la mediación.

**Competencias:**

### **Básicas y generales**

CG2 - Aplicar e integrar los conocimientos adquiridos a la práctica a través del estudio de casos, elaboración de informes y diseño de las intervenciones relacionadas con la mediación y la gestión de los conflictos.

CG3 - Desarrollar habilidades de resolución de problemas y conflictos mediante la mediación.

CG4 - Desarrollar habilidades interpersonales para la mediación y gestión del conflicto.

CG5 - Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

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.

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.

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.

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.

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.

### **Específicas:**

CE1 - Identificar el conflicto, así como sus características y dinámicas para determinar las posibles estrategias de intervención.

CE2 - Detectar, dentro del espectro de la resolución de conflictos, las estrategias más adecuadas para hacer frente a los mismos y cómo utilizarlas.

CE3 - Profundización en el campo de la resolución alternativa de conflictos, en general, y de la mediación, en particular.

### Actividades Formativas

Actividad Formativa	Horas	Presencialidad
Clases Magistrales	6,5	0
Ejercicios prácticos	6,5	0
Simulaciones	2	0
Trabajo autónomo	50	0
Tutoría	10	0

### Metodologías docentes:

- Clase magistral
- Aprendizaje Cooperativo
- Tareas comunicativas
- Simulaciones

### Sistema de Evaluación:

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
Evaluación continua	<b>60.0</b>	<b>60.0</b>
Evaluación final	<b>40.0</b>	<b>40.0</b>

### Bibliografía:

- Alegría, C. (2000) *Comunicación efectiva = Comunicación afectiva*. Madrid: Espasa Práctico.
- Cobb, S. (1991). *Resolución de conflictos: Una nueva perspectiva*. Departamentos de Estudios Legales y de Comunicación, Universidad de Massachusetts.
- De Diego, R., & Guillén, C. (2010). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Colección Psicología, editorial Pirámide.
- Escoda, E. Coord. (2012). *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Forés, A. y Grané, J. (2007). *La resiliencia. Crecer desde la adversidad*. Barcelona: Ed. Plataforma Editorial.

- Gunter, R. (1995). *El lenguaje corporal. Lo que decimos a través de nuestras actitudes, gestos y posturas*. Madrid: Edaf.
- Mehabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Athrton.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Granica.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós.