



Universidad  
Internacional  
de Valencia

# FICHA INFORMATIVA

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

**Título:** Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto

**Créditos:** 6 ECTS

**Código:** 03MMED

# Índice

1.	Organización general .....	3
1.1.	Datos de la asignatura.....	3
1.2.	Introducción a la asignatura.....	3
1.3.	Competencias y resultados de aprendizaje .....	3
2.	Contenidos.....	4
3.	Metodología .....	4
4.	Actividades formativas .....	5
5.	Evaluación.....	6
5.1.	Sistema de evaluación.....	6
5.2.	Sistema de calificación .....	7

# 1. Organización general

## 1.1. Datos de la asignatura

<b>ASIGNATURA</b>	<b>03MMED_ Comunicación, relaciones interpersonales, aspectos emocionales. Manejo del conflicto.</b> <b>6 ECTS</b>
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Cuatrimestre</b>	Primero
<b>Idioma en que se imparte</b>	Castellano
<b>Requisitos previos</b>	No existen
<b>Dedicación al estudio por ECTS</b>	<b>25 horas</b>

## 1.2. Introducción a la asignatura

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.

## 1.3. Competencias y resultados de aprendizaje

### COMPETENCIAS GENERALES

CG.2.- Que el/la estudiante sea capaz de 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.

CG.3.- Que el/la estudiante desarrolle habilidades de resolución de problemas y conflictos mediante la mediación.

CG.4.- Que el/la estudiante desarrolle habilidades interpersonales para la mediación y gestión del conflicto.

CG.5.- Que el/la estudiante sea capaz de transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

C.E.1.- Que el/la estudiante sea capaz de identificar el conflicto, así como sus características y dinámicas para determinar las posibles estrategias de intervención.

C.E.2.- Que el/la estudiante detecte, dentro del espectro de la resolución de conflictos, las estrategias más adecuadas para hacer frente a los mismos y cómo utilizarlas.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar esta asignatura se espera que el estudiante sea capaz de:

- RA.1.- Aplicar adecuadamente las diferentes técnicas y estrategias de mediación.
- RA.3.- Identificar los aspectos emocionales que influyen en el proceso de mediación
- RA.4.- Caracterizar el perfil del mediador y las habilidades necesarias para el ejercicio de la mediación.

## 2. Contenidos

### **Tema 1: El conflicto: personas, proceso y problema.**

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Tipos de comunicación.
- 1.3. Diferentes estilos de comunicación.
- 1.4. La comunicación: eje de la mediación.
- 1.5. Habilidades para la comunicación.
- 1.6. Herramientas o técnicas de comunicación en la mediación.

### **Tema 2: La comunicación, estilos comunicativos y barreras de comunicación.**

- 2.1 El hombre, ser social.
- 2.2 La convivencia y el conflicto.

### **Tema 3: Competencias profesionales y habilidades del mediador.**

- 3.1 Naturaleza del conflicto.
- 3.2 Características de los conflictos.
- 3.3 Componentes del conflicto.
- 3.4 Tipos de conflicto.
- 3.5 El ciclo del conflicto.
- 3.6 Análisis del conflicto.
- 3.7 Estilos de gestión del conflicto.

### **Tema 4: Aspectos emocionales y relaciones interpersonales en el proceso de mediación,**

- 4.1 Introducción,
- 4.2 Técnicas emocionales.

## 3. Metodología

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes

que lo necesitasen. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

## 4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

### 1. Actividades de carácter teórico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario). Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

- a. Clases expositivas
- b. Sesiones con expertos en el aula
- c. Observación y evaluación de recursos didácticos audiovisuales
- d. Estudio y seguimiento de material interactivo

### 2. Actividades de carácter práctico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

### 3. Tutorías

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del

estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

#### 4. Trabajo autónomo

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

#### 5. Prueba objetiva final

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

## 5. Evaluación

### 5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

Sistema de Evaluación	Ponderación Máxima
Portafolio*	60%
Prueba final*	40%

**\*Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final) con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.**

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la

actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

## 5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cálculos y términos:

Nivel de aprendizaje	Calificación numérica	Calificación cualitativa
Muy competente	9,0 - 10	Sobresaliente
Competente	7,0 - 8,9	Notable
Aceptable	5,0 - 6,9	Aprobado
Aún no competente	0,0 - 4,9	Suspenso

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje**.

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor».