

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Mecanismos de Actuación frente a la Mediación y la Resolución de Conflictos
Titulación	Máster Universitario en Organización y Dirección de Centros Docentes
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	1
ECTS	3 ECTS
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Online
Semestre	S1
Curso académico	2024/2025
Docente coordinador	Dra. Paula Espinoza León

2. PRESENTACIÓN

La asignatura tiene como objetivo principal que el alumnado tenga una formación en programas que ayuden a resolver diferencias y sea capaz de transmitirlos a sus alumnos, formando equipos de mediación y convivencia escolar. Educar es atender a todas las dimensiones de la persona, tanto desde el ámbito escolar, como desde el ámbito familiar o personal. Muchas veces, tendemos a confundir el término educación con el de enseñanza, teniendo el primero una dimensión tan amplia que engloba completamente al segundo.

Dentro del ámbito del profesorado se considera, muchas veces, una obligación, enseñar, pero no así educar. Los profesores debemos asumir que ante todo somos educadores y hacer frente a una nueva realidad en la que dos de los grandes problemas de la escuela son: el fracaso escolar elevado y la presencia de comportamientos e indisciplina desconocidos hasta ahora. Nuestra experiencia docente nos ha demostrado que existe una relación inversamente proporcional entre la reducción de los conflictos y el aumento del nivel académico, es decir: La reducción de los conflictos provoca un aumento inmediato del nivel académico. Además, la inclusión de los conflictos en red hace necesaria una formación especial.

Para resolver conflictos, mediar y educar las emociones, son muy importantes los estudios de casos y las prácticas.

La mediación y las técnicas de resolución de conflictos tienen un carácter eminentemente interdisciplinar y transversal y ha de tener en cuenta las perspectivas sociopolíticas, las creencias, las actitudes y los valores. La mediación escolar es un método alternativo de resolución de conflictos, alternativo porque es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes. La mediación tiene una serie de beneficios en los centros educativos, tanto desde la enseñanza infantil hasta el espacio de Educación Superior. No debemos olvidar que el conflicto puede darse entre los distintos miembros de la comunidad educativa que incluye madres, padres, alumnos, profesorado, personal de administración y servicios... Destacamos los beneficios siguientes:

- Mejora del clima educativo. Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Disminuye el número de conflictos y conductas violentas, vandálicas y disruptivas, y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce el número de sanciones, expulsiones y expedientes disciplinarios. - Incremento del tiempo dedicado a la docencia y a las relaciones familia-escuela.
- Adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase - Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y colectivas.

El tema de la Educación Emocional es un tema importante para el desarrollo personal y social de las personas. Hasta ahora los aspectos emocionales han sido trabajados, cuando se han trabajado, de manera transversal. En este módulo se trabajan las competencias emocionales, la comprensión y regulación emocional en sí mismo y en los otros, siguiendo el modelo de Inteligencia Emocional de John Mayer y Peter Salovey. Todos estos aspectos fueron objeto del trabajo por considerarlos importantes para la vida. Las

personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser más eficaces en todos los ámbitos de su vida. Las nuevas corrientes que desde diferentes ámbitos científicos y educativos nos indicaban de la importancia de trabajar las emociones son:

- Desde la Psicología Positiva que nos indica los beneficios de las emociones positivas en el bienestar psicológico y social del niño
- El Nuevo concepto de Inteligencia Emocional que ha supuesto un cambio de paradigma en el concepto de persona inteligente, destacando la importancia de los aspectos emocionales y no solo los académicos.
- Desde las neurociencias que han destacado la importancia de las emociones en nuestra vida y en nuestras decisiones.
- Desde el ámbito educativo ya en el informe Delors de la UNESCO, proponía en la Educación para el siglo XXI los cuatro pilares: “Aprender a conocer; Aprender a hacer; Aprender a ser y Aprender a convivir”, de estos aprendizajes, los más olvidados han sido los dos últimos “aprender a ser y aprender a convivir”.
- En nuestro país, algunas Comunidades autónomas han introducido la competencia emocional en el currículo.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- 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.

Competencias Transversales:

- CT1 - Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirigen a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales.
- CT2 - Aprendizaje autónomo: Conjunto de habilidades para seleccionar estrategias de búsqueda, análisis, evaluación y gestión de la información procedente de fuentes diversas, así como para aprender y poner en práctica de manera independiente lo aprendido.
- CT3 - Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes.

- CT4 - Comunicación escrita / Comunicación oral: Capacidad para transmitir y recibir datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción, siendo oral la que se realiza mediante palabras y gestos y, escrita, mediante la escritura y/o los apoyos gráficos.
- CT5 - Análisis y resolución de problemas: Ser capaz de evaluar de forma crítica la información, descomponer situaciones complejas en sus partes constituyentes, reconocer patrones, y considerar otras alternativas, enfoques y perspectivas para encontrar soluciones óptimas y negociaciones eficientes.
- CT6 - Adaptación al cambio: Ser capaz de aceptar, valorar e integrar posiciones distintas, adaptando el enfoque propio a medida que la situación lo requiera, así como trabajar con efectividad en situaciones de ambigüedad.
- CT7 - Liderazgo: Ser capaz de orientar, motivar y guiar a otras personas, reconociendo sus capacidades y destrezas para gestionar eficazmente su desarrollo y los intereses comunes.

Competencias Específicas:

- CE1 - Capacidad para evaluar y seleccionar las herramientas de gestión emocional en función de las características específicas del centro educativo.
- CE2 - Capacidad para identificar, evaluar y gestionar conflictos interpersonales e intergrupales para la mejora de la dirección del centro educativo.
- CE5 - Capacidad para identificar problemas éticos y sociales en el centro educativo y buscar las mejores soluciones en cada caso.
- CE11 - Capacidad para emplear las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las acciones de dirección, gestión o liderazgo para mejorar la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- CE12 - Capacidad para diseñar un plan de participación de la comunidad educativa en base a la normativa vigente en planes de convivencia
- CE15 - Capacidad para orientar, motivar y guiar a los miembros de la comunidad educativa y, especialmente, a los miembros del equipo directivo del centro.
- CE16 - Capacidad para planificar los procesos y diseñar proyectos colaborativos entre los miembros del equipo directivo y los distintos departamentos del centro.
- CE17 - Capacidad para crear entornos de innovación y creatividad en los distintos departamentos del centro educativo.

Resultados de Aprendizaje:

- RA1: Ordenar la prevención de situaciones de conflicto o discriminación por razón de sexo, raza, religión, económicos o cualquier otra situación.
- RA2: Analizar las causas de los principales conflictos escolares y planear soluciones pacíficas.
- RA3: Diseñar diversas estrategias de integración y de resolución de conflictos implicando al alumnado.
- RA4: Analizar la legislación en Mediación, Reglamentos de Organización y Funcionamiento del Consejo escolar o reglamentos de convivencia pacífica.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB7, CB8, CT1, CT3, CT5, CT6, CT7, CE1, CE2, CE15	RA1: Ordenar la prevención de situaciones de conflicto o discriminación por razón de sexo, raza, religión, económicos o cualquier otra situación.
CB6, CB9, CB10, CT1, CT2, CT3, CT5, CT6, CT7, CE1, CE2, CE5, CE12, CE15, CE16	RA2: Analizar las causas de los principales conflictos escolares y planear soluciones pacíficas.
CB6, CT1, CT2, CT3, CT4 CT5, CT6, CT7,	RA3: Diseñar diversas estrategias de integración y de resolución de conflictos implicando al alumnado.

CE1, CE2, CE5, CE12, CE15, CE16, CE17	
CB6, CB7, CB8, CB10, CT1, CT2, CT3, CT4, CT5, CT6, CT7, CE1, CE2, CE5, CE15, CE16, CE17	RA4: Analizar la legislación en Mediación, Reglamentos de Organización y Funcionamiento del Consejo escolar o reglamentos de convivencia pacífica.

4. CONTENIDOS

- Recursos y estrategias de mediación en el aula.
- Recursos y estrategias de mediación con las familias.
- Recursos y estrategias de mediación en el centro educativo.
- Resolución pacífica y creativa de conflictos: *role play* e implicación del alumnado.
- Legislación en materia de mediación y convivencia, Reglamentos de Organización y Funcionamiento de Consejos Escolares.
- Planes de integración social.
- Implementación de planes de Igualdad y no discriminación en los centros y en el aula.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Clase magistral/Web conference.
- Método del caso.
- Aprendizaje cooperativo.

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Lectura de temas de contenido	10
Debates y coloquios a través de seminario virtual	5
Análisis de casos	20
Exposiciones orales mediante webconference	2
Tutoría virtual	5
Trabajo autónomo	33
TOTAL	75h

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Prueba virtual de conocimiento	30%
Exposiciones orales	20%
Caso/Problema	50%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Metacognición: actividad de análisis y de reflexión del tema 1	Semana 1
Tarea de lectura y análisis	Semana 2

Estudio de caso	Semana 3
Comentario de texto	Semana 4

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

Se incluyen actividades relacionadas con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y el Modelo Académico de la universidad.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 1 (21), 7-43.
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(3), 95-114.
- Bisquerra R., y Pérez Escoda (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Bisquerra, R. (2011). *Educación emocional. Propuestas para educadores y familias*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona. Gedisa.
- Caurín, C., Sáez, M. J., Banet, E., Ayuso, G.E., Sanmartí, N., García, P., Izquierdo, M., y De la Gándara, M.: (2002). Introducción y desarrollo de los temas transversales en el curriculum de enseñanza secundaria. En *Aspectos didácticos de Ciencias Naturales (Biología)* 8, 9-52. Zaragoza: Educación Abierta. ICE. Universidad de Zaragoza.
- Caurín, C. (2007). Anatomía y fisiología del sistema nervioso humano. Alteraciones del sistema nervioso en la sociedad actual. Hábitos saludables. La salud mental. En Caurín, C (autor). *Biología y Geología*, 3, 56.1-56.17. Madrid: Editorial CEP.
- Caurín, C. (2007). Anatomía y fisiología del sistema endocrino. Regulación neuro endocrina. Principales alteraciones. En Caurín, C (autor). *Biología y Geología*, 3, 58.1-58.13. Madrid: Editorial CEP.
- Caurín, C.; Marco, D; Marco, N., Penella, M. J. (2009). Formación en convivencia y mediación: una propuesta desde la educación emocional. *Compartim. Revista del CEFIRE*. 4, 1-9. *Servei de Formació del Professorat. Conselleria d'Educació*. Generalitat Valenciana. Recuperado de <http://www.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/es/guia.html>
- Caurín, C., Gorrea, S. Lanchazo, E. y Marco, N. (2011). Formarse en mediación desde la Educación Emocional, en Moreno, J. & Barranco, E. (Coord.), *Innovación y Práctica Educativa: experiencias con buenos resultados* (25-33). Valencia: Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Curín, C. y Viana M. I. (2012). Influencia de las actividades de educación para la igualdad en un equipo de medición. *Aula de Innovación Educativa*, 216, 60-63.
- Caurín, C. (2012). Violencia en el Noviazgo en el ámbito escolar, en García González, J. (director), *La violencia de Género en la adolescencia* (257-290) Madrid: Aranzadi. Thomson Reuters.
- Caurín, C (2017a). Violencia y acoso escolar: Tratamiento desde un centro educativo. En Alguacil, P., Cardona, B. y Lloria P. (Coord.). *Bienestar, Formación y Territorio. Reflexiones en torno a la economía social, el ciberacoso y la inmigración* (83-91). Valencia: Vicerrectorat de Participació i Projecció Territorial. Universitat de València.
- Caurín, C. (2017b). Inteligencia emocional. Una propuesta para fomentar la importancia de la Educación Emocional y la empatía en el profesorado de escuelas básicas, en Ibarra, N. y Jardón, P (eds.). *Educación de jóvenes y adultos. Investigaciones, experiencias internacionales y buenas prácticas en la formación permanente* (53-62). Barcelona: Octaedro.
- Caurín, C. (2018). Propuesta de medidas en los centros educativos para promover la convivencia y resolver de forma pacífica los conflictos. En Lloria, P. (director). *Convivencia ciudadana: mediación, conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano*. Colección Ciencias Policiales, 1, (133-158). Madrid: IUSTEL.

- Caurín C., Morales, A.J. y Fontana, M. (2018). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97-112.
- Damasio, A. (2017). *El error de Descartes*. Barcelona: Planeta.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*, Barcelona, Kairós.
- González Pérez, C. (2013). *Veintitres maestros de corazón. Un salto cuántico en la enseñanza*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Haro, M. D. (2018). *Soy Mediador. Soy Mediadora*. Valencia: Ed. Círculo rojo.
- López Cassà, È. (2005). La educación emocional en la educación infantil. *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 153-167.
- Mora, F. (2018). *Mitos y verdades del cerebro*. Barcelona: Paidós.
- Morales, A. J. y Caurín, C. (2014). Espacios de entendimiento: percepción del conflicto y mediación escolar. *Scripta Nova.*, 494 (06), 1-20.
- Moreno, J. Barranco, E. (2011.) *Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados*. Valencia: Nau Llibres.
- Parra, A. y Caurín, C. (2018). La necesaria evolución del concepto de solidaridad para la transformación social: su implicación en la formación docente. En Peris de Sales, V., Parra, D. y Souto, X.M. (Coord). *Repensemos la Geografía y la Historia para la Educación Democrática* (103-115). Valencia: Nau Llibres.
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación no violenta*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Segura, M (2002). *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales y crecimiento moral*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C (2002) *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Viana, M.I. y Caurín C. (2012). Innovación educativa y mediación escolar, instrumentos en la cooperación y movilidad, en Senent, J. M. (Coord.), *Escritos de la Cooperación y la movilidad* (283-307). Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Vilda, A.M. (2008). *La resolución de conflictos a través de los cuentos*. Madrid: ICCE.
- Vincent, J. D. (2017). *El cerebro explicado a mi nieto*. Barcelona: Paidós

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Desde la Unidad de Orientación Educativa, Diversidad e Inclusión (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa.uev@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tu opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.