

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

(curso 2025/26)

Plan de Estudios - Titulación	0867 - GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL (2009-10)
--------------------------------------	--

Asignatura	TÉCNICAS Y DESTREZAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Créditos ECTS	6
Código	800270	Idioma	Español
Carácter	Optativa	Curso	2º
Módulo	Formación Complementaria		
Materia	Intervención Socioeducativa		

EQUIPO DOCENTE

El equipo docente de la asignatura está publicado en la página web y en el campus virtual del estudiante

1.- PRESENTACIÓN

Los conflictos forman parte de nuestra vida, de nuestro desarrollo personal y social.

Esta asignatura de formación complementaria de 2º curso, pretende reflexionar acerca de la importancia de superar la visión negativa atribuida a los conflictos, y aportar una visión positiva, considerándolos como una oportunidad real de aprendizaje socioemocional.

Además pretende acercar al estudiante a las estrategias necesarias para afrontar situaciones de conflicto en diferentes ámbitos. Para ello, se considera necesario tener también conocimientos de las emociones, la comunicación y los aspectos centrales relacionados con la aparición de los conflictos.

Para lograr las competencias propuestas, será imprescindible la reflexión personal y grupal del alumnado para fomentar así su crecimiento personal, crecimiento necesario para aumentar la eficacia en la intervención con personas.

2.-COMPETENCIAS

Generales	CG 20. Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
------------------	---

Transversales	<p>CT1. Conocer la dimensión social y educativa de la interacción con los iguales y saber promover la participación en actividades colectivas, el trabajo cooperativo y la responsabilidad individual.</p> <p>CT2. Dominar estrategias de comunicación interpersonal en distintos contextos sociales y educativos.</p> <p>CT8. Adquirir un sentido ético de la profesión.</p> <p>CT10. Adquirir la capacidad de trabajo independiente, impulsando la organización y favoreciendo el aprendizaje autónomo.</p>
Módulo	<p>CM 20.2 Comprender la importancia de la mediación y desarrollar las principales destrezas que el educador social debe poner en práctica en la resolución de conflictos.</p> <p>CM 20.3 Conocer y usar técnicas de resolución de conflictos.</p>
Materia	<p>CM 20.2.1. Identificar y diagnosticar los factores habituales de crisis familiar y social y desarrollar una capacidad de mediación para tratar con comunidades socioeducativas y resolver conflictos.</p> <p>CM 20.2.2. Evaluar las situaciones y los factores que inciden en una crisis y desarrollar procesos para facilitar su resolución a través de la mediación, como una de las principales vías de intervención en situaciones conflictivas.</p> <p>CM 20.3.1. Diseñar programas en situaciones de riesgo y conflicto.</p> <p>CM 20.3.2. Identificar y desarrollar las principales destrezas que el educador social debe poner en práctica en la resolución de conflictos.</p>

3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al superar la asignatura se espera que el alumnado:

- Adquiera conocimientos básicos sobre los factores psicológicos, sociales y contextuales que sostienen un conflicto.
- Conozca y aplique técnicas de intervención en el abordaje situaciones conflictivas y de riesgo en diferentes ámbitos de intervención social.
- Aumente sus destrezas de afrontamiento y sus habilidades personales necesarias para el desempeño de su futura práctica profesional.

4.- CONTENIDOS

1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO
2. GESTIÓN/RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - 2.1. PREVENCIÓN/PROVENCIÓN E INTERVENCIÓN
 - 2.2. PROCESO DE GESTIÓN/RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - Gestión vs. Resolución de conflictos
 - Esquema de actuación
 - Análisis del conflicto

- Búsqueda de soluciones. Aspectos a tener en cuenta.
 - Las emociones y la comunicación
 - Tipos de abordaje
 - Técnicas y herramientas para la resolución pacífica de conflictos
- Planificación de la implantación
- Implantación de la solución
- Evaluación y seguimiento

3. GESTIÓN/RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, CONVIVENCIA Y BIENESTAR

- 3.1. En el contexto académico
- 3.2. En otros contextos

5.- METODOLOGÍA DOCENTE

La metodología docente se inspira en el Modelo Pedagógico del CES y el enfoque DUA, cuyos objetivos son: desarrollar una educación inclusiva y de calidad, promover oportunidades para todo el alumnado y fomentar un aprendizaje significativo, experiencial y cooperativo en el que el estudiante es parte activa del proceso.

Esto implica enseñar a pensar de una manera fundamentada, ordenada, eficaz y práctica, que impulse la madurez y la autonomía, el interés por el aprendizaje y finalmente, la capacidad de transferencia a su futuro contexto profesional.

En el desarrollo de la asignatura se van a aplicar técnicas de aprendizaje que mejoran la construcción del pensamiento y favorecen la innovación tecnológica.

Por último, la asignatura puede incluir visitas formativas a centros educativos y entidades y/o charlas de profesionales en el aula con el objetivo de fortalecer el conocimiento directo del ámbito profesional.

Las clases se plantearán siempre desde un enfoque activo, dinámico y participativo, que permitan al alumno adquirir e interiorizar los contenidos planteados en las mismas. Se propondrán trabajos y exposiciones individuales y grupales con el fin de hacer reflexionar al alumnado y generar en él espíritu crítico y aprendizajes significativos.

Se centrará en:

1. Clases presenciales teóricas:

Clases magistrales de carácter expositivo en las que se facilitará y motivará la participación del alumnado generando una discusión crítica que favorezca la asimilación y relación de los contenidos. Previamente a cada una de ellas se podrá proponer como trabajo individual, la lectura de textos y artículos científicos, así como material audiovisual.

2. Clases presenciales prácticas:

Realización de actividades diversas tales como estudio de casos, debates, exposiciones...que se llevarán a cabo de forma individuales o en pequeño grupo, utilizando metodologías activas de construcción de pensamiento.

3. Trabajos tutelados no presenciales:

Se propondrán a los alumnos la realización de diferentes proyectos tutelados que se expondrán al resto del grupo. Podrán realizarse de manera individual o grupal en función de cada proyecto.

6.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

El Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS), establece:

Asignaturas de 6 ECTS (1,8 ECTS presenciales y 4,2 ECTS no presenciales).

Asignaturas de 4 ECTS (1,6 ECTS presenciales y 2,4 ECTS no presenciales).

Asignaturas de 10 ECTS (3 ECTS presenciales y 7 ECTS no presenciales).

Actividades presenciales: exposición del profesor del contenido esencial de los temas, actividades prácticas de realización en el aula y tutoría para el seguimiento de la asignatura y supervisión del proyecto de investigación.

No presenciales: estudio independiente y autónomo y campus virtual.

Cada actividad formativa expresada en horas está recogida en el cronograma que el docente comparte con su grupo a través de la plataforma virtual en el inicio de las clases.

7.- EVALUACIÓN

7.1. Criterios de Evaluación

Con el objetivo de constatar la adquisición de las competencias descritas, se emplean técnicas de evaluación variadas. Para obtener la nota final aprobada, es necesario alcanzar al menos el 50% de la puntuación máxima en cada una de ellas.

Se tendrá en cuenta la asistencia regular del estudiante (no menos del 75%) para la calificación final de la asignatura. En concreto, por su carácter y competencias asociadas, la asistencia y participación del estudiante es requisito para aprobar todas aquellas actividades que se desarrollan en el aula.

El profesor, en el desarrollo de su docencia, podrá incluir requisitos de evaluación para las diferentes técnicas que se detallarán en las plantillas o rúbricas de evaluación pertinentes.

CRITERIOS COMUNES:

- Penalización del plagio o intentos de engaño en las técnicas de evaluación, suponiendo la pérdida de la convocatoria. El docente estimará si precisa aplicar técnicas complementarias en caso de detectarlo.
- Realización y entrega en fecha y forma establecida las actividades y trabajos encomendados.
- Para la cita y referencia de fuentes de información de los trabajos académicos, el alumnado debe seguir las recomendaciones de las normas APA vigentes.
- Ortografía en los trabajos académicos y en las pruebas escritas: Entendemos que el alumnado universitario tiene asumidas las capacidades lingüísticas en relación a la expresión oral y escrita. Por tanto, es primordial y obligatoria la corrección ortográfica (ortografía, acentuación y puntuación), gramatical y léxica en los trabajos y exámenes realizados.
- En los criterios de evaluación, se atenderán las indicaciones que el SQUAE sobre estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.

ALUMNOS DE SEGUNDAS Y SUCESIVAS MATRÍCULAS

Para el alumnado de segundas y sucesivas matrículas se tendrán en cuenta los criterios generales de evaluación.

No es necesario asistir a las clases presenciales.

En este caso, para superar la asignatura, será necesario aprobar una prueba escrita (60%) y presentar un proyecto con los contenidos de la materia (40%). Para la realización del mismo, es necesario que sea el alumno/a quien se ponga en contacto con la docente para conocer el contenido, formato y plazo de entrega.

En general, es decir, para alumnos de primeras matrículas:

La asistencia a clase es fundamental. No se podrán recuperar los debates, prácticas y casos prácticos realizados en clase. Sólo si las ausencias están debidamente justificadas, la docente podrá proponer al alumno/a una actividad alternativa.

Tampoco se podrán recuperar las actividades de auto y coevaluación.

El alumnado que no alcance el 75% de asistencia en la asignatura hará otro modelo de examen, en el que se abordarán cuestiones vistas en clase, que el resto de compañeros ha demostrado superar con su participación y asistencia.

El alumnado que no asista al 15% de las clases sin motivo justificado no podrá realizar la pregunta voluntaria de subida de nota en la prueba escrita. Sí podrá realizar las prácticas voluntarias que se irán proponiendo en las distintas clases.

7.2. Técnicas de Evaluación

TÉCNICA	TIPO DE PRUEBA	PONDERACIÓN
Pruebas escritas	Examen final con una parte tipo test (preguntas de tres alternativas de respuesta) y una parte de desarrollo.	40%

	<p>El alumnado que no alcance el 75% de asistencia en la asignatura hará otro modelo de examen, en el que se abordarán cuestiones vistas en clase, que el resto de compañeros ha demostrado superar con su participación y asistencia.</p> <p>Además, los alumnos que han asistido al 85% de las clases tendrán la opción de responder a una pregunta voluntaria de desarrollo que permitirá subir hasta medio punto de la nota obtenida en el resto del examen, siempre que la puntuación final no supere el 10 y se haya alcanzado un 5 en el resto del examen.</p>	
Proyectos	Proyecto individual sobre la resolución de un conflicto surgido en un contexto profesional. Con seguimiento tutelado.	20%
Debates y exposiciones	<p>Se deberá diferenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debates y participaciones que pretenden activar los esquemas mentales previos y reforzar los aprendizajes significativos, así como el seguimiento del tema y el análisis de las distintas cuestiones planteadas. Estas actividades requieren asistencia y se tienen en cuenta en la calificación, en base a la participación. Se corrigen en clase. - Debates y exposiciones que responden a trabajos en grupo o individuales, con un carácter estructurado y de mayor profundidad de análisis y dedicación. Se realizarán entre 1 y 4 actividades de este tipo. 	15%
Casos prácticos	Casos prácticos sobre el análisis y resolución de conflictos en distintos contextos. Se realizarán entre 2 y 4 actividades de este tipo.	15%
Otros	<p>En este apartado se engloban dos tipos de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de auto y coevaluación. Estas actividades requieren presencialidad. - Actividades de verificación de adquisición de conocimientos por parte del alumnado. <p>(Se plantearán actividades opcionales y voluntarias al alumnado, a raíz de los distintos temas abordados en clase. Su realización permitirá subir hasta un punto de la calificación relativa a la parte práctica)</p>	10%

8.- DOCUMENTACIÓN Y RECURSOS

8.1.- Bibliografía Básica

Alzate, R. (2011). La dinámica del conflicto. En Sotelo, H. (Dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (109-110). Tecnos.

<http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2392/4.-El%20ciclo%20y%20fases%20del%20conflicto.pdf?sequence=1>

Angloamerican. (2023). *Conjunto de herramientas: planificar.*
<https://socialway.angloamerican.com/es-es/toolkit/impact-and-risk-prevention-and-management/conflict-management/guidance/plan/task-1-undertake-a-conflict-analysis>

Binaburo, J.A., Muñoz-Mayo, B. (s.f.). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.* Junta de Andalucía. <http://carei.es/wp-content/uploads/educadesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf>

Calicchio, S. (2023). *Gestión de conflictos en 4 pasos. Métodos, estrategias, técnicas esenciales y enfoques operativos para gestionar y resolver situaciones de conflicto.* Editorial Stefano Calicchio.

Centro Universitario para la transformación de conflictos.(2004). *Curso – taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar.* Universidad del País Vasco.

Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial (2022). *Resolución de conflictos en centros escolares. ¿Cómo mejorar la convivencia en su centro escolar?.*
https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Documento-Resolucion-de-conflictos_25_OCT_2022_21_X_27-ALTA.pdf

Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>

Galindo-Domínguez, H., Sainz de la Maza, M. y Losada-Iglesias, D. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*,25(3), 141-157.
<https://revistas.um.es/reifop/article/view/528721/328801>

Hernández-Horta, G. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos.* Inclusión y Equidad Consultora S. C.
<http://indesol.gob.mx/cedoc/pdf/II.%20Inclusi%C3%B3n%20y%20Cohesi%C3%B3n%20Social/Prevenci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos/Manual%20de%20Gestion%20y%20Resolucion%20Conflictos.pdf>

IONOS. (12 de septiembre 2023) *Gestión de conflictos: cómo resolver un conflicto en la empresa.*
<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-conflictos/>

Lederach, J. P. (1992). *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para aprender a resolver conflictos.* Clara-Semilla.

Maza, S. y García-Urieta, S. (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. https://asociacionmatiz.org/wp-content/uploads/2021/01/duin_2015_cast_.pdf

MCA Business & Postgraduate School. (s.f.). *Curso: Competencias docentes para la educación contemporánea*.

Mendia, I. y Areizaga, M. Gestión de conflictos (8 de octubre de 2023). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. Universidad de País Vasco. <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/118.html#:~:text=A%20diferencia%20de%20la%20resoluci%C3%B3n,entrar%20en%20v%C3%ADas%20de%20soluci%C3%B3n>

Moore, C. (1994). Taller de preparación de la contribución vasca a la 2ª conferencia europea de construcción de la paz y resolución de conflictos. Centro de investigación por la paz “Gernika Gogoratuz”. <https://www.gernikagogoratuz.org/portfolio-item/negociacion-mediacion-moore/>

Navarro, E. (Ed.). (2018). *Manual formativo en prevención y resolución de conflictos*. PNUD-Honduras. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-12/1.manual%20formativo%20en%20prevencio%CC%81n%20y%20resolucio%CC%81n%20de%20conflictos%20-%20junio%202018%20-%20final.pdf>

Obaco, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>

Rebollo-Revesado, S. (2022). Provención, prevención y solución del conflicto humano desde las prácticas restaurativas. *Familia. Revista De Ciencia Y Orientación Familiar*, (60), 89–103. <https://doi.org/10.36576/2660-9525.60.89>

Ríos-Martín, J.C. (2020). *Biografía de la reconciliación. Palabras y silencios para sanar la memoria*. Comares.

Rudin, V. (2015) *Resolución alternativa de conflictos. Cuaderno de trabajo de los participantes*. Sistema Nacional de Áreas de Conservación. <https://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Planificacin%20y%20Gestin%20BID/Capacitaciones%20del%20Proyecto/Cuaderno%20Resoluci%C3%B3n%20Alternativa%20de%20Conflictos.pdf>

Ruíz-Ordoñez, Y. (2006). *Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial*. Jornades de Foment de la Investigació. <http://hdl.handle.net/10234/78608>

Servicio Andaluz de Salud (2018). *Protocolo de actuación para la resolución de conflictos*.
https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2019/protocolo_actuac_resol_conflictos_042018.pdf

Torrego, J. C. (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones educativas*. Narcea.

8.2.- Otros recursos

Cátedra UNESCO Resolución de Conflictos.

<https://www.uco.es/catedraunesco/>

Instituto de Resolución de Conflictos. Centro de investigación de la Universidad de Castilla-La Mancha.

<https://www.uclm.es/centros-investigacion/irc>

Resolución de conflictos. CAREI –Centro Aragonés de Referencia para la Equidad y la Innovación. Gobierno de Aragón.

<https://carei.es/recursos-sobre-resolucion-de-conflictos/>

Unión de Asociaciones Familiares (UFAM). Mediación familiar y resolución de conflictos.

<https://unaf.org/mediacion-familiar/>

REVISADO Y CONFORME:

CARMEN VÍLLORA SÁNCHEZ

Coordinadora de grado.

FECHA: 04/07/2025