GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA
(curso 2026/27)

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.

CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR DON BOSCO
Adscrito a la Universidad Complutense
María Auxiliadora, 9 28040 Madrid

Transversales	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. CT2. Dominar estrategias de comunicación interpersonal en distintos contextos sociales y educativos. CT8. Adquirir un sentido ético de la profesión. CT10. Adquirir la capacidad de trabajo independiente, impulsando la organización y favoreciendo el aprendizaje autónomo.
Módulo	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. CM 20.3 Conocer y usar técnicas de resolución de conflictos.
Materia	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. 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. CM 20.3.1. Diseñar programas en situaciones de riesgo y conflicto. CM 20.3.2. Identificar y desarrollar las principales destrezas que el educador social debe poner en práctica en la resolución de conflictos.

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

3. VIOLENCIA, GESTIÓN/RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, CONVIVENCIA Y BIENESTAR

5.- METODOLOGÍA DOCENTE

CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR DON BOSCO
Adscrito a la Universidad Complutense
María Auxiliadora, 9 28040 Madrid

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.

La metodología de la asignatura se fundamenta en el carácter presencial de nuestra universidad entendiendo la asistencia y la participación activa como condiciones que enriquecen el aprendizaje, favorecen el desarrollo de competencias profesionales y potencian la interacción académica entre estudiantes y profesorado. La asistencia regular a las sesiones presenciales es altamente recomendable, dado que contribuye al adecuado seguimiento de la asignatura y al desarrollo de las competencias previstas.

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.

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 estará desarrollada en la Programación Docente en el campus virtual de la asignatura

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.

El profesor, en el desarrollo de su docencia, incluirá requisitos de evaluación para las diferentes técnicas empleadas.

CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR DON BOSCO
Adscrito a la Universidad Complutense
María Auxiliadora, 9 28040 Madrid

CRITERIOS COMUNES

Serán objeto de penalización en la calificación de la asignatura:

- El plagio o intentos de engaño en las actividades de evaluación, suponiendo la pérdida de la convocatoria. El docente estimará si precisa aplicar técnicas complementarias en caso de detectarlo.
- La entrega de actividades y trabajos fuera del plazo o de la forma establecidos.
- El incumplimiento de la normativa APA vigente.
- La ausencia de corrección ortográfica (ortografía, acentuación y puntuación), gramatical y léxica en los trabajos y exámenes realizados.

Otros criterios:

- La asistencia y la participación activa en las actividades realizadas en el aula podrán ser consideradas como parte de la evaluación continua.

- Dentro de los procedimientos de evaluación, se tendrán en cuenta las pautas facilitadas por el SOU para responder a la diversidad del alumnado.

ALUMNOS DE SEGUNDAS Y SUCESIVAS MATRÍCULAS

Los criterios de evaluación aplicables a los estudiantes de segundas y sucesivas matrículas se indicarán en la Programación Docente del campus virtual de cada asignatura.

7.2. Técnicas de Evaluación

TÉCNICA	PONDERACIÓN
Pruebas escritas	40%
Proyectos	20%
Debates y exposiciones	15%
Casos prácticos	15%
Otros	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.

CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR DON BOSCO
Adscrito a la Universidad Complutense
María Auxiliadora, 9 28040 Madrid

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.). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Junta de Andalucía. http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-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.

Delgado, J. J., Martínez-Otero, V. y Cayón, J. (2025). *Convivencia y resolución de conflictos*. Dykinson. ISBN: 9791370065348

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.

CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR DON BOSCO
Adscrito a la Universidad Complutense
María Auxiliadora, 9 28040 Madrid

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%20%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/sinfiles/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:
ROCIO NICOLÁS LÓPEZ Coordinadora de grado.
FECHA: 09/07/2026