

10307 Mediación y resolución de conflictos

Datos generales de la asignatura

3 ECTS

4º Curso / semestre / OPT

Lengua de impartición: Catalán / Castellano

Dra. Meritxell Obiols Soler mobiols@umanresa.cat

Doctora en Ciencias de la Educación. UB.

Directora del Máster en Inteligencia Emocional. UB

M. Rosa Carulla Raich mcarulla@umanresa.cat

Jefe de la Unidad de Atención al Usuario

Red asistencial Universitaria de Manresa

Objetivos

Esta asignatura pretende formar profesionales para que sean capaces de intervenir y promover la prevención, la gestión y la resolución de conflictos personales, relacionales, estructurales y culturales dentro del ámbito sanitario. La mediación facilita transformar el conflicto desde la vía pacífica y facilita el entendimiento mutuo social y jurídico.

El curso ofrece estrategias de mediación y resolución de conflictos mediante una metodología que tiene un importante enfoque práctico y participativo.

Competencias

BÁSICAS Y GENERALES

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

TRANSVERSALES

T4 - Mostrar habilidades para el ejercicio profesional en entornos multidisciplinares y complejos, en coordinación con equipos de trabajo en red, ya sea en entornos presenciales o virtuales, mediante el uso informático e informacional de las TIC.

ESPECÍFICAS

E12 - Trabajar en un equipo interdisciplinario desde una perspectiva de atención integral que garantice una correcta continuidad en la atención a las personas.

Resultados de aprendizaje

1. Analiza las capacidades personales y profesionales propias en relación a diversos ámbitos de la práctica profesional.
5. Demuestra habilidades de comunicación oral y escrita.
8. Demuestra habilidades para la mediación y resolución de conflictos.

Contenidos

TEMA 1: Herramientas para la gestión del conflicto

- Gestión de las emociones
- La comunicación
- Competencia interpersonal
- Regular las emociones
- Visión sistémica

TEMA 2: El conflicto

- Origen, concepción tradicional, visión
- Elementos del conflicto
- Factores que intervienen en el conflicto: emociones, percepciones, poder, derechos, valores
- Dinámica del conflicto
- Causas del conflicto
- Formas de afrontar el conflicto
- Actores del conflicto en el ámbito sanitario

TEMA 3: El paciente difícil / violento

- Factores de riesgo de conducta violenta
- Pautas para el manejo del paciente / ciudadano host

TEMA 4: Resolución de conflictos

- Formas de resolución de conflictos: Negociación, mediación, conciliación, arbitraje y juicio
- La mediación:
 - ¿Qué es?
 - condiciones
 - Fases de la mediación
 - La mediación en el ámbito de la salud

Actividades formativas

Las actividades formativas de la asignatura contemplan clases magistrales, estudios de caso, discusiones y comentarios de documentos (audiovisuales, escritos, orales ...); dinámicas, role-playing y la realización de un examen.

Evaluación de la asignatura

La evaluación de la asignatura se realizará de forma continuada:

Sistemas de evaluación	Detalle de las actividades evaluativas	%	recuperable
Observación de la participación y seguimiento del trabajo realizado.	Actitud participativa y de interés en clase, tanto en las dinámicas promovidas. como durante la exposición de contenidos en clase. Asistencia y puntualidad a clase.	10%	NO
		10%	NO
Examen	Evaluación mediante el examen.	30%	SÍ
Realización de trabajo o proyectos	trabajos individuales Trabajo de grupo	50%	NO
		100%	

Es necesario obtener una nota mínima de 5 en el examen para que se haga media con el resto de actividades evaluativas.

En el caso de no superar la asignatura o alguna de las actividades de evaluación continua en que sea necesario obtener una nota mínima, habrá un segundo periodo de evaluación en que el alumno podrá llegar a recuperar un máximo del 30% de la nota final.

Bibliografia

BÁSICA

- Castanyer Mayer-Spiess O, Ortega E. La asertividad en el trabajo : cómo decir lo que siento y defender lo que pienso . Barcelona: Conecta; 2013. 254 p. Encuéntralo en la biblioteca: http://cataleg.upc.edu/record=b1509864~S1*cat
- Fiol A 1970-, Obiols M 1970-. Coaching para todos : herramientas para el cambio personal y profesional . Barcelona: Plataforma; 2013. Encuéntralo en la biblioteca: http://cataleg.upc.edu/record=b1436942~S1*cat
- Goleman D. Inteligencia emocional . 4a ed. Kairos; 2007. Encuéntralo en la biblioteca: http://cataleg.upc.edu/record=b1363756~S1*cat
- Redorta J, Obiols M, Bisquerra R. Emoción y conflicto : aprenda a manejar las emociones . Barcelona: Paidós; 2006. 219 p. Encuéntralo en la biblioteca: http://cataleg.upc.edu/record=b1436943~S1*cat

COMPLEMENTARIA

- Alzate Sáez de Heredia R. Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: Servicio Editorial. Universidad del País Vasco; 1998. 305 p.
- Fisher R, Ury W, Patton B. Obtenga el sí : el arte de negociar sin ceder . Barcelona: Gestión 2000; 2011. Encuéntralo en la biblioteca: http://cataleg.upc.edu/record=b1478134~S1*cat
- Vinyamanta E. Manual de prevención y resolución de conflictos : conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel; 1999.