



MÁSTER

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

ESPECIALIZACIONES

- Resolución de Conflictos y Mediación Organizacional
- Resolución de Conflictos y Mediación Social

FUNIBER 
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA



Universidad
de León
(España)



Universidad
del País Vasco
(España)

Sedes FUNIBER



ESPAÑA (OFICINA CENTRAL):

Paseo García Faria nº 29
08005 Barcelona
Teléfono: (34) 902 11 47 99
Fax: (34) 902 19 76 58
E-mail: funiber@funiber.org

PORTUGAL:

INSTITUTO PIAGET

Av. João Paulo II, Lote 544, 2º
1900-726 Lisboa - Portugal
Teléfono: (351) 218 316 533
Fax: (351) 218 316 504
E-mail: portugal@funiber.org

CABO VERDE:

UNIVERSIDADE JEAN PIAGET DE CABO VERDE
Campus Universitário Cidade da Praia
Caixa Postal 775 Palmarejo Grande - Cidade da Praia
Tel: 00 238 2609000
Fax: 00 238 2609020
E-mail: caboverde@funiber.org

ITALIA:

UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE

Dipartimento di Biochimica, Biologia e Genetica - Facoltà di Medicina
Via Breccie Bianche - Monte D'Ago. 60131 Ancona
Teléfono: (39) 071 2204160
Fax: (39) 071 2204123
E-mail: univpm@funiber.org

ANGOLA:

UNIVERSIDADE JEAN PIAGET DE ANGOLA

Campus Universitário de Viana
Bairro Capalanka - Viana, 10365 Brito Godins, Angola
Tel: 00 244 92301148
Fax: 00 244 2290872
E-mail: angola@funiber.org

MOZAMBIQUE:

UNIVERSIDADE JEAN PIAGET DE MOÇAMBIQUE

Campus Universitário da Beira
Inhamizua - Moçambique
Tel. 00 258 23346200
Fax. 00 258 23346201
E-mail: mozambique@funiber.org

ARGENTINA:

Avda. Rivadavia 2206, 2º A
(C1034ACO) - Buenos Aires
Teléfono: (54-11) 4953 1083
Fax: (54-11) 4953 1044
E-mail: argentina@funiber.org

BRASIL (ESCRITÓRIO FLORIANÓPOLIS):

Rua Vento Sul, nº. 126 - Campeche - Florianópolis -
SC - Brasil - CEP 88063-070
Telefone: (+55) 48 3239 0000
Fax: (+55) 48 3239 0002
E-mail: brasil@funiber.org

CHILE:

Arzobispo Larraín Gandarillas, 70. Ex. 260
Comuna Providencia. Santiago de Chile
Teléfono: (56-02) - 928 97 00
Fax: (56-02) 341 75 19
E-mail: chile@funiber.org

COSTA RICA:

Curridabat del Indoor Club 25 oeste, 75 norte Casa 4 A,
Urbanización la Alameda
Teléfono: (50-6) 280 45 22
Fax: (50-6) 234 56 22
E-mail: costarica@funiber.org

GUATEMALA:

10 Avenida 15 - 82, Zona 10
Guatemala, Ciudad
Telefax: (502) 2337 4949 / (502) 2366 5998
E-mail: guatemala@funiber.org

MÉXICO (OFICINA MÉXICO D.F.):

Wisconsin, 38 Colonia Nápoles
Delegación Benito Juárez
C.P. 03810 México D.F.
Teléfono: (52-555) 523 90 54
Fax: (52-555) 523 94 42
E-mail: mexico@funiber.org

MÉXICO (OFICINA CHIAPAS):

2a. Norte Ote. No.466
Col. Centro CP. 29000
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Tel. (961) 61 36904
Fax. (961) 61 31354
Celular. (045) 961 17 76925
E-mail: chiapas@funiber.org

PANAMÁ:

Consejo de Rectores de Panamá
Edificio 868, 2º Piso. Albrook
Ciudad de Panamá.
Teléfono: (507) 315 06 96
Fax: (507) 315 09 63
E-mail: panama@funiber.org

BOLIVIA:

Calle Bumberque Nro. 361
Santa Cruz, Bolivia
Teléfono: (591-3) 339 8527
Fax: (591-3) 339 8528
E-Mail: bolivia@funiber.org

BRASIL (OFICINA MANAUS):

Av. Joaquim Nabuco, nº. 2503 - Centro -
Manaus - AM - Brasil - CEP 69013-000
Telefone/Fax: (+55) 92 3622 3029
E-Mail: amazonas@funiber.org

COLOMBIA:

Calle 39 A # 19-18
La Soledad - Bogotá
Teléfono: (57-1) 285 35 33
Fax: (57-1) 288 44 23
E-mail: colombia@funiber.org

ECUADOR:

Ciudadela Kennedy Norte.
Calle Jerónimo Avilés y Miguel H. Alcívar.
Manzana 405. Solar 13. 1er piso. Guayaquil
Telefax: (593) 4-2682721 / (593) 4-2682723
(593) 4-2683421
E-mail: ecuador@funiber.org

HONDURAS:

9 y 10 calle 22 y 23 avenida Número 95 Colonia Trejo
San Pedro Sula. Honduras
Teléfono: (00 504) 5535179
E-mail: honduras@funiber.org

MÉXICO (OFICINA GUADALAJARA):

Av. Niños Héroes # 2285 interior 111
Col. Moderna C.P. 44190 Guadalajara - Jalisco.
Teléfono: 01 (33) 3679 4351
ext. 1111 y 1112
E-mail: guadalajara@funiber.org

NICARAGUA

Km. 5 Carretera a Masaya, del Colegio Teresiano 1C al
este, Casa No. 130 Planes de Altamira
Managua - Nicaragua
Tel: (505) 22702646
E-mail: nicaragua@funiber.org

PARAGUAY:

Avda. Santa Teresa N° 2629 c/ Denis Roa
Barrio Ycuá Satí
Asunción, Paraguay C.P 1824
Telefax: (+595) (21) 604 011
Móvil: (0981) 968 928 y (0976) 957 022
E-mail: paraguay@funiber.org

PERÚ:

Calle Chimu Capac 163.
Urbanización Los Rosales
Surco - Apartado 33 055, Lima 33
Teléfono: (51-1) 448 02 00
Fax: (51-1) 273 38 08
E-mail: peru@funiber.org

REPÚBLICA DOMINICANA:

Calle Jacinto Ignacio Mañón N° 41
Plaza Nuevo Sol - Local 20-B
Ensanche Paraiso. Santo Domingo
Teléfono: (809) 540 4720
Fax: (809) 616 0501
E-mail: republica.dominicana@funiber.org

USA:

Bryant Park. 1440 Broadway 23rd floor.
NY, NY 10018
Teléfonos: (1) 646 383 7291 / (1) 866 877 9857 / (1) 646 383 4716
E-mail: usa@funiber.org

PUERTO RICO:

Calle José A. Cedeño, #521, Arecibo, PR 00612
Postal: P.O.Box 1304
Teléfono: (1-787) 878-2121
Fax: (1-787) 878-2124
E-mail: puertorico@funiber.org

URUGUAY:

Cnel. Brandzen 1956, oficina 901 - Edificio Cosmos
11200 Montevideo, Uruguay
Teléfono: (598-2) 409 49 62
Fax: (598-2) 409 49 62
E-mail: uruguay@funiber.org

VENEZUELA:

Av. Fco de Miranda, Centro Lido
Torre D, Piso 4, Local 41 HQ
Caracas - Chacao, 1060
Venezuela
PBX: 0212 762 25 24
E-mail: venezuela@funiber.org

ÍNDICE

... MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

1.	Introducción	1
2.	Importancia de una formación graduada en resolución de conflictos y mediación	3
2.1.	Equilibrar la comprensión entre habilidades y herramientas	4
2.2.	Comprender la existencia de la globalización	4
2.3.	Asumir y aprovechar las nuevas tecnologías	4
3.	Máster en Resolución de Conflictos y Mediación	5
3.1.	Conceptos centrales: Resolución de Conflictos y Mediación	5
3.2.	Objetivos, destinatarios y requisitos para aprobar	6
3.3.	Grado a obtener	7
3.4.	Dirección académica y profesorado	8
4.	Especialización/Extensión Universitaria	22
4.1.	Especialización en Resolución de Conflictos y Mediación Organizacional	22
4.2.	Especialización en Resolución de Conflictos y Mediación Social	23
4.3.	Titulación	25

5. Formación global	25
5.1. Elementos formativos para una educación en la sociedad de la información y de las comunicaciones	25
5.2. Modelo educativo integral	26
5.3. Metodología de estudio y aprendizaje en el Campus Virtual	27

MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

1. Introducción

El Máster en Resolución de Conflictos y Mediación (**MRCM**) se enmarca dentro de la perspectiva de los estudios de conflicto. Ofrece a los participantes una visión actualizada de los conocimientos teóricos sobre el conflicto y desarrolla capacidades y habilidades en las diferentes técnicas de resolución/transformación de conflictos/disputas.

El **MRCM** presenta una oportunidad única de aprendizaje de los temas de conflictos y mediación, así como otras estrategias para solucionarlos, aunando un conjunto de conocimientos teóricos con el análisis de experiencias prácticas en los diferentes ámbitos de ocurrencia. Asimismo, prepara a los/as alumnos/as en el novedoso ámbito de la Resolución de Disputas en Línea (RDL).

El conflicto es un fenómeno social inevitable y constante en nuestras vidas, que permea todos los ámbitos de nuestra existencia personal, laboral, organizacional y social. Tradicionalmente se ha venido considerando este fenómeno social como una barrera, una dificultad, un problema, algo negativo que es mejor evitar o, en todo caso, afrontarlo para salir de él lo mejor parado posible.

Estas actitudes negativas ante el conflicto, presente en todos los niveles de nuestra sociedad, producen, inevitablemente, comportamientos evitadores o confrontacionales para reducir al mínimo el daño a recibir, y lograr el máximo beneficio sobre el otro.

Hoy en día es bien sabido, por la experiencia y la investigación, que tales métodos confrontacionales o litigadores, no son procedimientos que se ajusten adecuadamente al mundo en que vivimos. Los costes a nivel social y organizacional de tales métodos, así como su peligrosidad en todos los ámbitos -observemos por ejemplo las relaciones internacionales- hacen necesaria la búsqueda y el desarrollo de métodos alternativos que nos permitan afrontar dichos conflictos de manera menos dolorosa para las partes en conflicto, y que reduzcan el potencial destructivo de dichos conflictos, mientras posibilitan soluciones constructivas y pacíficas satisfactorias para todos los implicados.

La Resolución de Conflictos (RC), como disciplina académica y profesional (también conocida como transformación de conflictos, resolución de disputas, resolución alternativa de disputas o ADR, estudios sobre la paz y los conflictos, etc.) surge para dar respuesta a esta situación, proponiendo conocimientos teóricos y habilidades y estrategias prácticas, que posibilitan a los individuos, las comunidades y los profesionales entender, diseñar y afrontar las situaciones de conflictos en los distintos entornos con una perspectiva positiva, no-violenta, no-confrontacional, cooperativa y pacífica.

El campo de la resolución de conflictos ha crecido enormemente en la última década. Los títulos de postgrado, especialista y máster se han ido multiplicando y expandiendo por muchas universidades a lo largo de todo el mundo.

El **MRCM** está planteado para entrenar a profesionales en el diseño, la práctica y la evaluación de una amplia variedad de aplicaciones del campo de la Resolución de Conflictos. El programa incluye un estudio comprensivo de las habilidades prácticas, métodos, teorías e investigación necesarias para ser un profesional eficaz de la mediación y de la Resolución de Conflictos.

El **MRCM** se centra en enfoques pragmáticos para resolver los problemas inherentes a todas las relaciones sociales. Los alumnos son expuestos a una amplia variedad de técnicas y estrategias para ayudar a las personas a alcanzar soluciones no litigantes, y no violentas, para conflictos que surgen en una gran variedad de entornos personales, profesionales, organizacionales y sociales.

Otra característica definitoria del **MRCM** es el aprendizaje de los elementos básicos para introducirse en una nueva dimensión de la Resolución de Conflictos: la Resolución en línea de Conflictos (RLC). Definimos la ROC como la práctica de la RC llevada a cabo con la asistencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, particularmente Internet. En esta nueva dimensión se puede utilizar el correo electrónico, el Chat on line, los *bulletin boards*, el audio, la videoconferencia, etc.

En el **MRCM** todos los estudiantes han de participar en un trabajo de campo utilizando algunas de las oportunidades profesionales dentro de sus comunidades. Las experiencias del practicum van dirigidas a que los estudiantes desarrollen nuevas habilidades y competencias para comprender mejor como aplicar la teoría a la práctica. El practicum puede incluir la mediación u otras técnicas y estrategias de intervención (facilitación, *coaching*...), así como otras áreas de la práctica profesional de la Resolución de Conflictos como el diseño de programas de entrenamiento, diseño de un sistema de resolución de disputas en una organización o implementación y evaluación de programas.

En el **MRCM** el estudiante debe culminar con un Trabajo de Tesis, que es la actividad final del programa de estudios, el cual a su vez contiene actividades evaluadas acordes a los objetivos pedagógicos de cada contenido a estudiar.

El alumno podrá combinar los conocimientos teóricos con las experiencias reales en actividades individuales y grupales mediante evaluaciones virtuales, ejercicios prácticos, proyectos y estudios de casos, usando un Campus Virtual que permite conjugar el estudio individual con el trabajo no-presencial tanto colaborativo como cooperativo.

Así, puede decirse que el **MRCM** es un programa que ofrece una excelente oportunidad de formación y superación personal a aquellos que, por razones de trabajo, y a pesar de su interés y sus capacidades, no pueden dedicarse a asistir periódicamente a un aula, pero que a través de esta modalidad lo pueden conseguir con toda la rigurosidad y calidad que sus necesidades y desafíos personales requieren ser satisfechos.

El **MRCM** está destinado a profesionales, consultores, asesores, docentes e investigadores, que en su actividad profesional enfrentan situaciones de conflictos en sus diferentes grados, formas y ámbitos (educación, familiar, comunitario, organizacional, penal, internacional).

El **MRCM** permitirá que sus graduados se puedan desenvolver en el campo de la resolución y mediación de conflictos en cualquier ámbito de la sociedad.

El **MRCM** considera esencial la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (NTIC) como parte esencial de la formación de un especialista y como parte de su futuro trabajo profesional. En este sentido las NTIC se usan en el **MRCM** para potenciar, enriquecer y aumentar el poder explicativo de los docentes y ampliar el aprendizaje de los educandos. Para esto, las NTIC integran el proceso formativo en un continuo aprender-haciendo y además se integran como parte del conocimiento a adquirir, siendo así en ambos sentidos un medio eficaz de docencia y aprendizaje, trasladando las tecnologías a métodos de enseñanza y de gestión educativa, pero también como una herramienta de gestión de los propios proyectos finales a desarrollar por parte de los estudiantes.

En el **MRCM** el estudiante debe culminar con un Trabajo de Tesis orientado a la investigación sobre un tema relevante de los tratados durante el curso o un proyecto de resolución o mediación de conflictos en cualquiera de los ámbitos estudiados.

El alumno podrá combinar los conocimientos teóricos con las experiencias reales en actividades individuales y grupales mediante evaluaciones virtuales, ejercicios prácticos, proyectos y estudio de casos, usando un **Campus Virtual** que permite conjugar el estudio individual con el trabajo no-presencial tanto colaborativo como cooperativo.

2. Importancia de una formación graduada en resolución de conflictos y mediación

El Máster en Resolución de Conflictos y Mediación se enmarca dentro de la perspectiva de los estudios del conflicto. Ofrece a los participantes una visión actualizada de los conocimientos teóricos sobre el conflicto y desarrolla capacidades y habilidades en las diferentes técnicas de resolución/transformación de conflictos/disputas.

EL **MRCM** presenta una oportunidad única de aprendizaje de los temas de conflictos y mediación, así como otras estrategias para solucionarlos, uniendo un conjunto de conocimientos teóricos con el análisis de experiencias prácticas en los diferentes ámbitos de ocurrencia. Asimismo, prepara a los estudiantes en el novedoso ámbito de la Resolución de Disputas en Línea (RDL).

2.1. Equilibrar la comprensión entre habilidades y herramientas

Los profesionales que intervienen en la resolución o mediación de conflictos deben contar con las herramientas tecnológicas dispuestas para este fin y con el “lenguaje” necesario para poder interactuar y coordinar las situaciones en las que tengan que intervenir, en los más diversos ámbitos. A ello debe sumarse la compleja relación que todo profesional de la especialidad debe asimilar: la rapidez de los cambios, la diversidad de las tecnologías, formación teórica y práctica, abstracta y concreta, todo orientado a facilitar al máximo el desarrollo del proyecto y de sus áreas de incumbencia, respondiendo a la compleja ecuación: menores riesgos y costos, y mayor calidad.

2.2. Comprender la existencia de la globalización

La globalización demanda profesionales en resolución y mediación de conflictos con una formación de nivel, igual o superior a los estándares establecidos por instituciones y organismos internacionales del área, que les permita intervenir de forma inmediata y eficaz en un mundo tan cambiante, donde el conflicto -en todos los ámbitos- forma parte de la realidad cotidiana.

2.3. Asumir y aprovechar las nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías son fundamentales en las diferentes prácticas de la resolución y mediación de conflictos. Por eso, un especialista del área debe reconocer el rol de las nuevas tecnologías como herramientas propias de su labor cotidiana. En este sentido, se hace indispensable la incorporación de tecnología informática, ya no solo para articular en el aprendizaje, sino además, para entrenar a los profesionales en el uso y aprovechamiento de estas herramientas para su futura labor profesional.

Por ello el programa MRCM usa las NTIC como parte del proceso formativo donde, mediante acciones formativas realizadas en el Campus Virtual, el estudiante aprende prácticas proyectuales de trabajo en equipo, almacenamiento persistente de comunicación, documentación emergente de trabajo colaborativo, entre otras, que constituyen la base de los procesos de aprendizaje, entendidos como procesos de generación de conocimiento compartido.

3. Máster en Resolución de Conflictos y Mediación

3.1. Conceptos centrales: Resolución de Conflictos y Mediación

A pesar de la importancia del conflicto y su afrontamiento en todos los ámbitos de nuestra vida personal y social, no ha sido hasta muy reciente que estos conceptos han venido a convertirse en una disciplina independiente con un desarrollo profesional aplicado muy extendido.

Cuando los académicos comenzaron a considerar el conflicto como tema objeto de investigación por sí mismo, existía muy poca comunicación entre las diferentes disciplinas relevantes. Los matemáticos y economistas tendían a entender el conflicto a través de la teoría de los juegos y la teoría de la utilidad. Los especialistas en ciencia política usaban la lente del poder, mientras que los sociólogos utilizaban las nociones de grupo y estructura organizacional. Los psicólogos se basaban en la teoría de la toma de decisiones y en la cognición, mientras que los académicos de las relaciones internacionales organizaban su conocimiento del conflicto alrededor del concepto de estado.

Es a partir de la publicación de libros fundamentales en esta disciplina, tales como *The Strategy of Conflict*, de Schelling (1960); *Conflict and Defense*, de Boulding (1962), y *The Resolution of Conflict*, de Morton Deutsch (1973), cuando se hace posible la consideración del conflicto como un proceso similar, independiente del contexto en el que nos encontremos.

Este énfasis ha tenido una repercusión práctica muy importante, puesto que ha ayudado a que surja una disciplina de estudio del conflicto y la negociación genuinamente interdisciplinaria. El **MRCM** pretende que los profesionales de distinta formación puedan reunirse para discutir sus puntos de vista sobre problemas y procesos comunes.

Difícilmente podemos resolver un conflicto sin entenderlo. Una vez establecida una visión clara sobre el conflicto y sus procesos de escalada y desescalada, el **MRCM** se centra en los distintos procesos de resolución de los mismos, entendiendo como resolución de conflictos todos aquellos procesos y habilidades de solución de problemas, mediación, negociación, facilitación, etc. conducentes a una solución cooperativa mutuamente satisfactoria, siguiendo la filosofía de que los problemas pueden ser resueltos de modo que se beneficien todas las partes implicadas.

El **MRCM** reconoce y dedica una especial atención a la mediación como proceso de resolución de conflictos. La mediación es un proceso en que las partes disputantes se sientan juntas para discutir sus diferencias, con una tercera persona imparcial, el mediador, cuyo trabajo es asistir al proceso para facilitar un acuerdo.

Sin embargo, reconociendo la no aplicabilidad o idoneidad de este procedimiento a todos los conflictos, el **MRCM** dedica parte importante de sus contenidos a explorar y profundizar en otros tipos de técnicas, habilidades y procedimientos de resolución de conflictos, tales como la facilitación y los diálogos apreciativos, entre otros.

En definitiva, el **MRCM** centra su objetivo docente en la creación de una nueva visión, un nuevo acercamiento, unas nuevas actitudes sobre el conflicto, y la manera de abordarlo para prevenir sus posibles evoluciones destructivas, potenciando las vías constructivas de solución.

3.2. Objetivos, destinatarios y requisitos para aprobar

3.2.1. Objetivo general

Formar profesionales que posean un conocimiento general de la teoría del conflicto, de las habilidades y técnicas necesarias para afrontar constructivamente los conflictos, y de los distintos ámbitos en los que los procedimientos de resolución de conflictos se han desarrollado más, todo ello con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

3.2.2. Objetivos particulares

- 👉 Desarrollar una nueva comprensión sobre el conflicto y sus dinámicas, desde la perspectiva de múltiples disciplinas.
- 👉 Comprender el continuum de respuestas ante el conflicto.
- 👉 Desarrollar habilidades de resolución/transformación de conflictos/disputas.
- 👉 Formar en las técnicas y habilidades de mediación.
- 👉 Capacitar para intervenir en distintos ámbitos (escolar, familiar, comunitario, organizacional, comercial).
- 👉 Habilitar para desarrollar y diseñar proyectos y sistemas de resolución de conflictos para las organizaciones.
- 👉 Desarrollar capacidades para la resolución de disputas en línea (arbitraje, mediación, facilitación).
- 👉 Participar en la Resolución de Conflictos de manera práctica en un contexto específico.

3.2.3. Destinatarios

El **MRCM** está destinado a profesionales, consultores, asesores, docentes e investigadores que en su actividad profesional enfrentan situaciones de conflictos en sus diferentes grados, formas y ámbitos (educación, familiar, comunitario, organizacional, penal, internacional).

3.2.4. Requisitos para aprobar

Aprobar todas las actividades evaluadas y exigidas, así como el proyecto final de tesis.

3.2.4.1. Actividades

Las actividades evaluadas incluyen:

- ♦ Resolución de exámenes virtuales.
- ♦ Desarrollo de casos y ejercicios prácticos.
- ♦ Realización de un Practicum.
- ♦ Redacción de monografías sobre temas de investigación.

3.2.4.2. Tesis Final de Máster

Desarrollo de la tesis final del Máster, con seguimiento y correcciones por parte de los Consultores Académicos y, excepcionalmente, profesores invitados de manera puntual. Los alumnos matriculados deberán realizar un practicum de mediación de conflictos en alguno de los ámbitos estudiados durante el máster (escolar, familiar, comunitarios, organizacionales, penal, internacional, etc.).

3.3. Grado a obtener

La aprobación exitosa (actividades y tesis) del programa **MRCM** permitirá obtener el grado de¹:

MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

El Grado de “Master en Resolución de Conflictos y Mediación” por sí solo no habilita para el ejercicio de la mediación, por lo que las personas interesadas en ejercer como tales deberán consultar la legislación de su país en materia de mediación. El marco normativo de la mediación familiar en España en el que vienen dados los requisitos para ejercer la mediación, incluyendo la acreditación de acciones formativas específicas de mediación e inscripciones en los Registros de Mediadores, está compuesto por las siguientes leyes autonómicas:

- **Cataluña.** Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar (DOGC n° 3.355, de 26 de marzo de 2001) y Dec.
- **Galicia.** Ley 4/2001 de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar, B.O.E. n°. 157 de 2 de julio de 2001.
- **Valencia.** Ley 7/2001, de 26 de noviembre DOGV n° 4138, de 29 de noviembre de 2001.(BOE n° 303, 19 diciembre 2001).
- **Canarias.** BOE n° 134, de 5 de junio de 2003 y Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar.
- **Castilla-La Mancha.** Ley de la C.A. de Castilla-La Mancha 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar. B.O.E. 25-08-2005.

1. El alumno recibirá el Título otorgado por la universidad donde se haya matriculado con el patrocinio de la Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER).

- **Castilla y León.** Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León. (BOE núm 105, 3 de mayo de 2006)
- **Baleares.** Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de mediación familiar de la Comunidad Autónoma Islas Baleares (BOE nº 303, de 20 de diciembre de 2006. BOID, núm 170, 30 de noviembre de 2006).
- **Madrid.** Ley 1/2007, de 21 de febrero, de mediación familiar de la Comunidad de Madrid.
- **Asturias.** Ley 3/2007, de 23 de marzo, de mediación familiar de Asturias (BOPA N° 81 - Lunes, 9 de abril de 2007).
- **País Vasco.** Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación familiar del País Vasco (BOPV N° 34 - Lunes, 18 de febrero de 2008).

El Máster en Resolución de Conflictos y Mediación está homologado por el Centro de Mediación Familiar de la Generalitat de Catalunya

3.4. Dirección académica y profesorado

Dirección:

- Dr. Ramón Alzate Sáez de Heredia. Catedrático de Psicología de la Universidad del País Vasco.
- Dra. Cristina Hidalgo González. Profesora Titular de la Universidad de León.
- Dr. José Manuel Figueroa González. Director Académico Área de Organización Empresarial, Desarrollo Directivo y RRHH FUNIBER.

Profesores y autores:

- Dr. Jorge Bolaños Carmona. Instituto Universitario de la Paz y los Conflictos Universidad de Granada.
- Dr. Ignacio Bolaños. Área de Mediación, Universidad Complutense de Madrid.
- Dr. Alberto Jorge. Profesor Titular Cátedra UNESCO de Dirección Estratégica Universidad Politécnica de Cataluña.
- Dra. Inmaculada Armadans Tremolosa. Profesora Universidad de Barcelona.
- Dra. Leticia García. Profesora Titular Universidad Complutense de Madrid.
- Dr. Ernesto Negrín Sosa. Profesor titular Universidad de Matanzas, Cuba.
- Dr. Jose Antonio Esquivel. Profesor Titular en la Universidad de Granada. Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.
- Dr. Francisco Jimenez. Investigador del Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.

- Lic. Antonio Vega. Diplomado ESADE Máster en Dirección de Recursos Humanos Consultor de organizaciones.
- Lic. Sandra Sacristán Maza. Máster en Resolución de Conflictos Coordinadora de Equipo Centro Municipal de Mediación de Viladecans.
- Lic. Ricardo Alberto Concha Machuca. Asesor Jurídico, Chile.
- Lic. Carlos Romera. Máster en Criminología Centro Universitario de Transformación de Conflictos GEUZ.
- Lic. Alejandro Marcelo Nató. Abogado y Máster en Programación Neurolingüística. Consultor del Centro Carter en Medios de Comunicación y Conflictos Sociales en Bolivia.
- Lic. Lucía Gorbeña. Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ).
- Lic. Amaia Aguirre. Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ).
- Lic. Ana Isabel Godoy Magdaleno. Licenciada en Psicología y Experta en Mediación.
- Lic. Cristina Merino. Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ)
- Lic. María Gabriela Rodríguez. Pedagoga. Profesora Titular en la Universidad de Lomas de Zamora. Master en Programación Neurolingüística. Mediadora, Facilitadora y Especialista en gestión de conflictos comunitarios, procesos de diálogo y construcción de consenso.
- Lic. Diego Checa. Investigador del Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.
- Diplomado Alberto José Olalde. Trabajador Social. Master en Gestión y Resolución de Conflictos: Mediación. Master en Criminología. Master Europeo en Mediación. Centro Universitario de Transformación de Conflictos GEUZ.

3.4.1. Estructura del Máster

3.4.1.1. Bloques

El **MRCM** tiene una estructura curricular basada en 6 bloques o áreas, con una carga lectiva de 900 horas y una duración de dos años:

- ♦ Bloque 1. Teoría y Análisis del Conflicto.
- ♦ Bloque 2. Procesos de Resolución y Transformación de Conflictos.
- ♦ Bloque 3. Mediación.
- ♦ Bloque 4. Otros Procesos de Resolución y Transformación de Conflictos.
- ♦ Bloque 5. Habilidades para Resolución y Transformación de Conflictos.
- ♦ Bloque 6. Practicum y Tesis Final.

Cada bloque está perfectamente definido y ordenado pedagógicamente. Los tres primeros corresponden al primer año, y los tres siguientes al segundo.

Estos bloques siguen una secuencia que facilita la comprensión del proceso de resolución de conflictos y mediación. Luego de cumplir con todas las exigencias académicas evaluadas en los primeros 5 bloques, se sigue con el 6, que abarca un practicum en cualquier ámbito social cercano al estudiante y como culminación el trabajo de tesis, cuya realización exitosa permitirá obtener el grado de Máster.

3.4.1.2. Asignaturas y temas

Cada bloque está compuesto de asignaturas, independientes entre sí y estructuradas según un orden pedagógico lógico que facilita la comprensión de los temas de menor a mayor complejidad. Cada asignatura está dividida en temas. Cada tema incluye material impreso que se debe estudiar para responder a los tests y trabajos, entre otras actividades. Cada asignatura incluye trabajo no presencial que el alumno debe cumplir según exigencias de los temas tratados a través del campus virtual.

3.4.1.3. Especializaciones

La primera parte permite conseguir una formación en aspectos generales relacionados con la teoría y análisis del conflicto; en tanto que en la segunda y tercera se ahonda, de forma general, en los procesos de resolución y transformación de conflictos así como en las habilidades necesarias para la mediación. La cuarta parte está destinada a estudiar procesos de resolución y transformación de conflictos en varios ámbitos específicos. En la quinta parte hay varias asignaturas que hacen hincapié en habilidades muy necesarias para todo profesional dedicado a la resolución y transformación de conflictos. La última parte del máster está dedicada a la realización de un practicum en un área cercana al ámbito donde habitualmente se desempeña el estudiante, y a la redacción de la Tesis Final.

Con esto es posible conseguir el grado de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación. (Ver Figura 1).

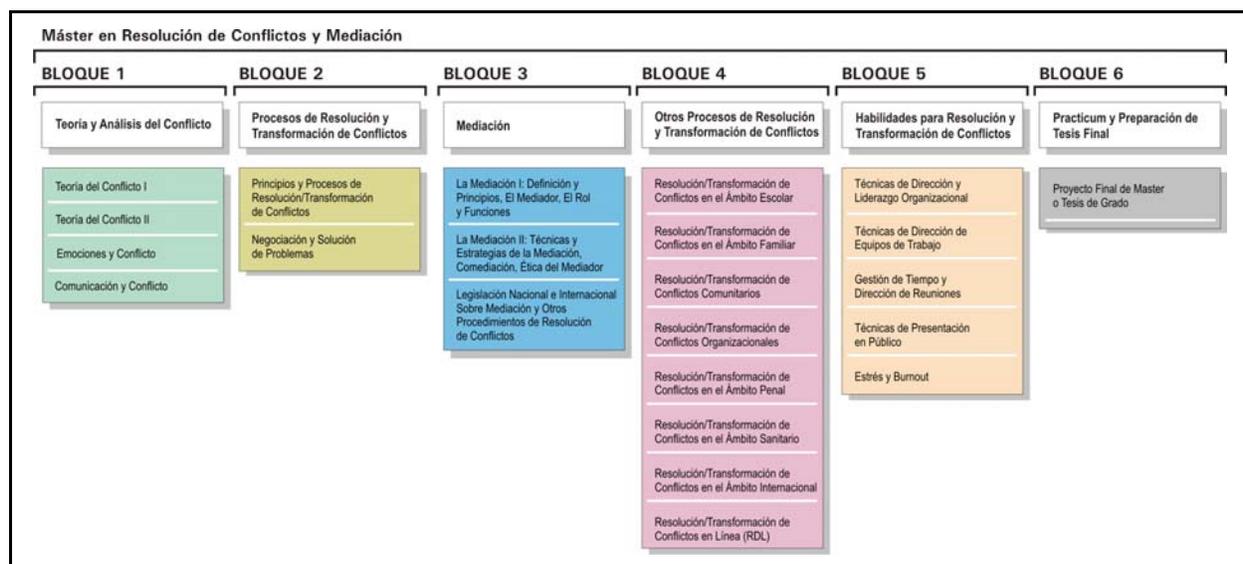


Figura 1. Estructura del Máster.

3.4.2. Sistema de créditos

Cada fase posee una cantidad de créditos. Siguiendo la normativa española, un crédito corresponde a 10 horas, con lo cual los créditos por bloque son:

	CRÉDITOS ^a	DURACIÓN EN MESES	HORAS
Parte 1	12	3	120
Parte 2	9	2.5	90
Parte 3	10	2.5	100
Parte 4	22	6	220
Parte 5	14	3.5	140
Parte 6	8 (Practicum) 15 (Tesis de Grado)	2.5 4	80 150
TOTAL	90	24	900

a. 1 crédito = 10 horas.

3.4.3. Duración del Máster

La duración es de 2 años, y 67 créditos de asignaturas, 8 créditos de practicum y 15 créditos de tesis, que se cursarán a lo largo de un programa a entregar por la Dirección Académica del Curso. Respecto a la distribución del tiempo se establece que:

- ♦ La flexibilidad del seguimiento en la enseñanza a distancia permite aumentar o reducir este período; no obstante, se exigirá permanecer en el Curso en un período comprendido en un mínimo y máximo (**ver Figura 2**). Este período será contabilizado desde la fecha de matriculación hasta la fecha de recepción del último trabajo de evaluación, Tesis Final de Máster.
- ♦ La duración de los estudios estará marcada por la agenda de trabajo que se entregue al inicio de las actividades.

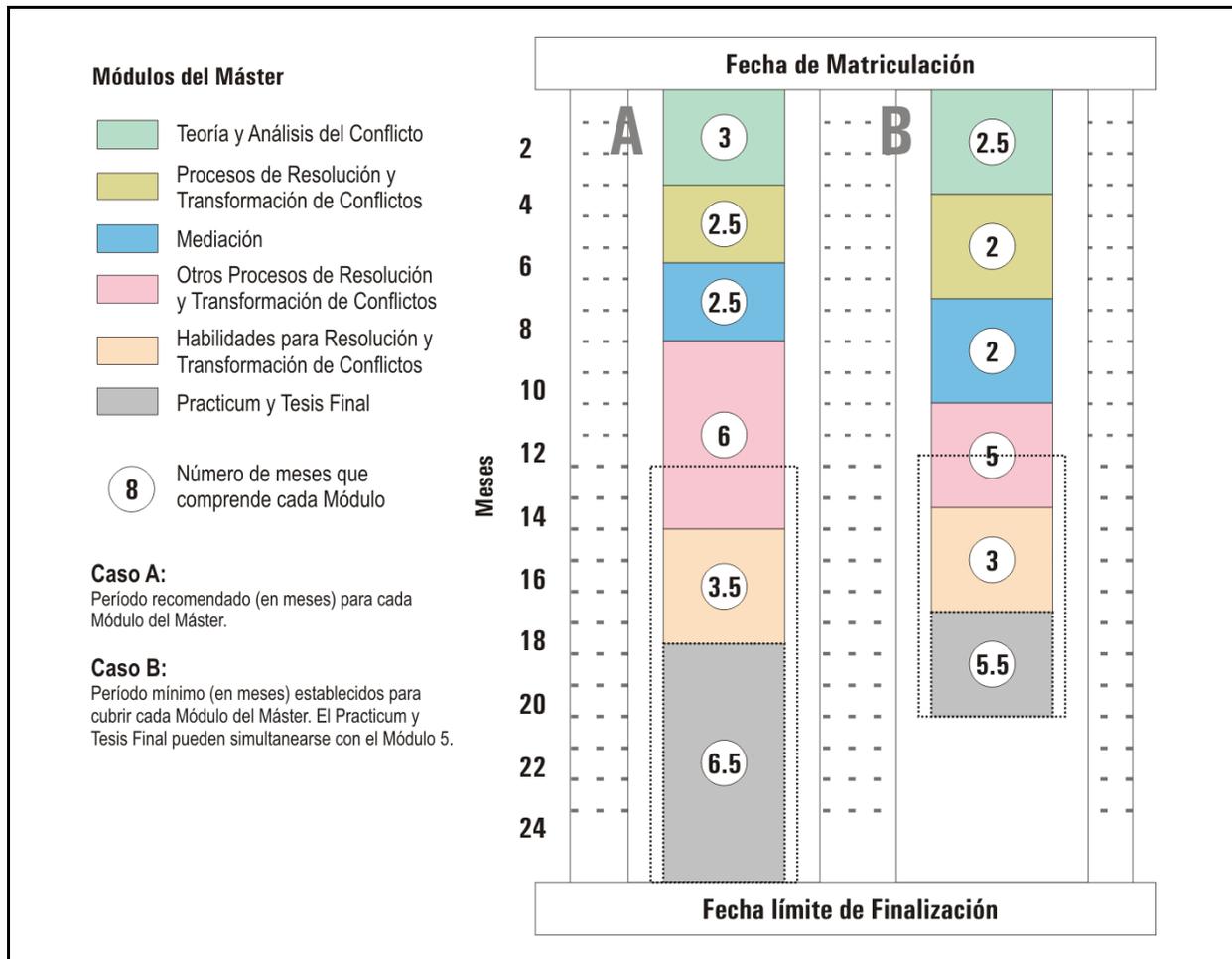


Figura 2. Duración del Máster.

3.4.4. Bloque 1: Teoría y Análisis del Conflicto (12 créditos)

3.4.4.1. Características

Esta parte pretende dar los principales fundamentos teóricos sobre el conflicto, que está presente en todos los ámbitos de la sociedad.

3.4.4.2. Asignaturas y créditos

#	ASIGNATURA	HORAS	CRÉDITOS
1	Teoría del Conflicto I. Concepto y análisis del Conflicto	35	3,5
2	Teoría del Conflicto II. Psicología del Conflicto	35	3,5
3	Emociones y Conflicto	20	2
4	Comunicación y Conflicto	30	3
	TOTAL	120	12

3.4.4.3. Asignaturas

1.- Teoría del Conflicto I. Concepto y análisis del Conflicto

Objetivos: Introducir los pilares teóricos básicos de la disciplina de la resolución de conflictos. Se trata de que el estudiante, desde el primer momento, adquiera una concepción diferente del conflicto y sus dinámicas de escalada y desescalada, y que desarrolle sus capacidades para analizar los conflictos en profundidad previo a cualquier intervención.

Contenidos: Concepto de violencia y paz, Cultura de paz, Definición de conflicto, Teoría generales del conflicto, Niveles de análisis del conflicto, El círculo del conflicto, El ciclo del conflicto, Estructura del conflicto, Parámetros de los conflictos interpersonales, La dinámica del conflicto, Identidad y conflicto.

2.- Teoría del Conflicto II. Psicología del Conflicto

Objetivos: Profundizar en los aspectos psicológicos del conflicto y la negociación-mediación. El alumno adquirirá un conocimiento de las teorías y mecanismos psicológicos que actúan detrás de los procesos de negociación-mediación. Además conocerá el modelo de la teoría de juegos sobre el conflicto y la negociación-mediación.

Contenido: Psicología del conflicto. Juegos, dilemas y conflictos. Psicología de la negociación-mediación.

3.- Emociones y Conflicto

Objetivos: Estudiar las bases biológicas de la emoción, el autoconocimiento emocional, el autocontrol emocional, la automotivación, el reconocimiento de las emociones ajenas y las relaciones interpersonales, y la utilización de la inteligencia emocional en las organizaciones.

Contenido: Qué son las emociones: Definición, Componentes, Función, Tipos e Importancia de las emociones en la vida cotidiana. Emociones principales y sus estrategias de regulación. Emociones, conflictos y relaciones interpersonales.

4.- Comunicación y Conflicto

Objetivos: El alumno debe adquirir una visión amplia y crítica de los procesos de conflicto y negociación en el marco de la teoría organizacional. Además, debe aprender algunas de las destrezas y conocimientos necesarios para gestionar el conflicto manteniendo siempre la comunicación tanto en el contexto organizacional como en otros ámbitos.

Contenido: El conflicto y la negociación en el marco de la teoría organizacional. El poder en los procesos de conflicto y negociación organizacional. Análisis de las principales variables de la interacción que influyen sobre el proceso de negociación y sus resultados.

3.4.5. Bloque 2: Procesos de Resolución y Transformación de Conflictos (9 créditos)

3.4.5.1. Características

Esta parte está compuesta de temas relacionados con todos los elementos necesarios en los procesos de resolución y transformación de conflictos, para desarrollar en el estudiante las aptitudes que debe tener un profesional dedicado a esta especialidad.

3.4.5.2. Asignaturas y créditos

#	ASIGNATURA	HORAS	CRÉDITOS
1	Principios y Procesos de Resolución/Transformación de Conflictos	60	6
2	Negociación y solución de problemas	30	3
	TOTAL	90	9

3.4.5.3. Asignaturas

1.- Principios y Procesos de Resolución/Transformación de Conflictos

Objetivos: El alumno aprenderá a distinguir entre los procesos propios de resolución de conflictos y otros procesos encaminados a resolver conflictos pero que no pueden ser entendidos como propios de nuestra disciplina (p.e, el arbitraje). Además, conocerá y practicará procesos de resolución/transformación de conflictos que se emplean con grupos grandes y pequeños. Se aprenderá a trabajar con conflictos cuando están implicadas múltiples partes, asociadas o no, así como a conducir procesos de toma de decisiones en grupo. Se trabajará con procesos tan diversos como la mediación en grandes grupos, la facilitación y los diálogos apreciativos.

Contenido: Valores subyacentes en la resolución/transformación de conflictos. Principios de la resolución/transformación de conflictos. Retos de la resolución/transformación de conflictos. El *continuum* de la resolución/transformación de conflictos. *Coaching* en conflicto. Asesoramiento en resolución/transformación de conflictos. Entrenamiento/asesoramiento en afrontamiento del conflicto. Asesoramiento en solución de problemas basado en los intereses. Asesoramiento transformativo en resolución de conflictos. Asesoramiento narrativo en resolución/transformación de conflictos. Facilitación. Tecnología de espacio abierto. Conversaciones públicas. Procesos de toma de decisiones consensuadas. Diálogos apreciativos. Otros procesos de resolución/transformación de conflictos.

3.- Negociación y solución de problemas

Objetivos: La negociación es un proceso de comunicación que se utiliza cuando una persona quiere algo y necesita la cooperación de otra persona para conseguirlo. La gente negocia todos los días y durante toda la vida, pero hay poca gente que ha estudiado la técnica y el proceso de la negociación. Este capítulo mirará la teoría moderna de la negociación, la práctica y técnica de un negociador eficaz, y las otras consideraciones importantes que influyen en los resultados de una negociación.

Contenido: Introducción a la Negociación. Estilos de negociación: Colaborativa y Adversarial. Metas distintas dentro de la negociación. Crear valor – la negociación integrativa. Reclamar valor – la negociación distributiva. Identificación de distintos contextos de negociación. La práctica de la Negociación. Las fases de una negociación. El papel de las relaciones y la confianza en la negociación. Desarrollo y análisis de la “Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado” (MAAN). Identificación de ventajas estratégicas positivas, normativas y negativas. Cómo crear valor y manejar bien la negociación integrativa. Técnicas críticas de un negociador eficaz. La psicología humana en la negociación. La ética en la negociación. Efecto del uso de representantes en la negociación.

3.4.6. Bloque 3: Mediación (10 créditos)

3.4.6.1. Características

Esta parte se ocupa de explicar y desarrollar en los participantes todas las habilidades básicas necesarias para el desempeño de la función de mediador. Se pretende dar una visión profunda y totalizadora de todos los temas tratados, para que el participante los pueda poner en práctica en el ámbito de su actividad profesional mediante el dominio de todas las herramientas y de la legislación al respecto.

3.4.6.2. Asignaturas y créditos

#	ASIGNATURAS	HORAS	CRÉDITOS
1	La Mediación I: Definición y Principios. El Mediador. Rol y Funciones.	30	3
2	La Mediación II: Técnicas y Estrategias de Mediación. Comediación. Ética del Mediador.	30	3
3	Legislación Nacional e Internacional sobre Mediación y otros Procedimientos de Resolución de Conflictos.	40	4
TOTAL		100	10

3.4.6.3. Asignaturas

1.- La Mediación I: Definición y Principios. El Mediador. Rol y Funciones

Objetivos: Clarificar el concepto de mediación y el rol del mediador desde una perspectiva que permita diferenciarlos de métodos próximos.

Contenido: Conflicto y Mediación. Conceptos de mediación. Principios de la mediación: Voluntariedad, Imparcialidad, Neutralidad, Confidencialidad, Profesionalidad. El mediador como responsable del proceso, facilitador de la comunicación y promotor de la negociación. El proceso de la mediación: La pre-mediación, El encuadre de la mediación, Definición del conflicto, Definición de alternativa del conflicto, Generación de opciones. Negociación. Compromisos y acuerdos.

2.- La Mediación II: Técnicas y Estrategias de Mediación. Comediación. Ética del Mediador

Objetivos: Dar a conocer la intervención mediadora desde una perspectiva técnica coherente con una práctica basada en un modelo y un método de actuación.

Contenido: Técnicas y estrategias de la mediación: Modelos, Métodos y Técnicas. Construcción de espacios de cooperación. Técnicas para facilitar la comunicación. Técnicas para diferentes tipos de conflictos. Técnicas para diferentes interacciones conflictivas. Técnicas para diferentes momentos del proceso. La comediación: Concepto y modelos de comediación. Aplicación a diferentes contextos. La ética del posicionamiento mediador. La ética de la neutralidad. Códigos deontológicos.

3.- Legislación Nacional e Internacional sobre Mediación y otros Procedimientos de Resolución de Conflictos

Objetivos: Dar a conocer las denominadas Alternativas a la resolución de disputas (ADR o MARC) y el marco normativo en el que se están implementando en América y Europa, haciendo especial énfasis en la mediación.

Contenido: Consideraciones generales sobre las alternativas a la resolución de disputas. Análisis de la regulación legal de las distintas ADR en el continente Americano: Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica. Desarrollo legal de los sistemas no adversariales en Europa: especial referencia a la mediación familiar. Reflejo de las ADR en los distintos instrumentos internacionales. La mediación familiar en el Derecho comparado Europeo. Análisis comparado de la legislación española en mediación familiar.

3.4.7. Bloque 4: Otros Procesos de Resolución y Transformación de Conflictos

3.4.7.1. Características

Esta parte se ocupa de explicar el proceso de resolución/transformación de conflictos en diversos ámbitos de la sociedad.

3.4.7.2. Asignaturas y Créditos

#	DESARROLLO PROFESIONAL - ASIGNATURAS	HORAS	CRÉDITOS
1	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Escolar	30	3
2	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Familiar	30	3
3	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Comunitario	30	3
4	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Organizacional	30	3
5	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Penal	30	3
6	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Sanitario	20	2
7	Resolución/Transformación de Conflictos en el Ámbito Internacional	30	3
8	Resolución de Disputas en Línea	20	2
	TOTAL	220	22

3.4.7.3. Asignaturas

1.- Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito escolar

Objetivos: Dotar de conocimientos y capacidades necesarios para intervenir en el proceso de mejora de la convivencia y transformación de los conflictos en el ámbito escolar.

Contenido: Conflicto y convivencia en la escuela. Tipos de conflictos y problemas de convivencia en el ámbito escolar: los conflictos interpersonales, la indisciplina, la disrupción en las aulas, el bullying y el vandalismo. La educación en resolución de conflictos: antecedentes y retos de futuro. El modelo global de convivencia escolar: fundamentos y objetivos. Componentes del modelo global, programas de

intervención. Currículo de resolución de conflictos: teoría y actividades. Los programas de Mediación Escolar y otros procesos colaborativos de resolución de conflictos. El programa de Disciplina Positiva. Estrategias para la implicación de padres y madres. Otras estrategias de intervención para el abordaje de los conflictos escolares. El desarrollo de un proyecto de mejora de la convivencia en la escuela: fases y recursos necesarios. La Comisión de convivencia. Escenarios para la negociación en la escuela. El proceso de mediación aplicado a los conflictos escolares.

2.- Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito familiar

Objetivos: Describir y analizar procesos de resolución y transformación de conflictos en el contexto familiar que requieran la intervención de terceras personas imparciales que faciliten el diálogo, la responsabilización y la toma de decisiones entre los protagonistas de cada situación. El material que se expone es el resultado de la experiencia profesional en la intervención en conflictos tanto relacionados con la ruptura de la pareja (separación/divorcio, custodia, relación con los hijos e hijas, necesidades económicas...) como aquellos conflictos de convivencia intergeneracional, acogimiento o bien de organización en cuanto a las necesidades de alguna de las personas que componen dicha familia (personas ancianas, discapacitadas, enfermedad mental...).

Contenido: Principio y características de los procesos de resolución de conflictos en el ámbito familiar. Tipología de conflictos familiares en función del contexto, causas y personas implicadas. Protagonistas de conflictos familiares viables para la intervención en procesos colaborativos de resolución de conflictos y mediación. Proceso de mediación aplicado a conflictos en el ámbito familiar. Límites y consecuencias de la intervención en el ámbito familiar. Evolución de la mediación familiar.

3.- Resolución/Transformación de conflictos en el Ámbito Comunitario

Objetivos: Describir el marco conceptual de la Mediación Comunitaria y ayudar a conocer e investigar experiencias de mediación en la comunidad. Desarrollar las habilidades, competencias y actitudes para el ejercicio de la mediación en el ámbito comunitario.

Contenido: La cultura de paz y la mediación comunitaria. La sociedad actual y el conflicto social. Crisis: desafío y oportunidad. Objetivos de transformación y ejes conceptuales de la mediación comunitaria. Formas sociales de resolución o gestión de conflictos. El ámbito comunitario. Concepto de comunidad. Contextos comunitarios, sus características y las relaciones que en ellos se establecen. La mediación en la comunidad. Conflictos mediables y no mediables. Función del conflicto en la dinámica social. Abordaje preventivo. Clasificación de conflictos (conflictos en la comunidad, conflictos públicos, conflictos interculturales). Características y dinámica de cada tipología. Del multiculturalismo hacia la interculturalidad. El ámbito urbano. Técnicas y herramientas para estimular el reconocimiento de las diferencias. Método social: prevenir, orientar-derivar, mediar y facilitar. Herramientas y técnicas: Observar, escuchar, preguntar. El centro de mediación comunitaria: Objetivos sociales. Diversos modelos de centros comunitarios. Organización y administración.

4.- Resolución/Transformación de conflictos en el Ámbito Organizacional

Objetivos: Dar a conocer las principales teorías, técnicas y sus aplicaciones prácticas para gestionar y/o resolver conflictos en la dinámica interpersonal e intergrupal en las organizaciones.

Contenido: La prevención y el conflicto en las organizaciones. Tipos de conflictos. Estrategias de gestión y/o resolución del conflicto. Evaluación de estilos de gestión del conflicto. La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. Aspectos emocionales y culturales del conflicto. Fuentes de poder en las organizaciones. La negociación como herramienta de intervención. La mediación para gestionar y/o resolver conflictos. Otras alternativas de intervención para la resolución y transformación de conflictos.

5.- Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito penal

Objetivos: Mostrar la Justicia Restaurativa y Reparadora, como paradigma transformador de los sistemas penales y penitenciarios. Brindar una visión teórico-práctica desde el ámbito comparado de las diferentes herramientas de Justicia Restaurativa: mediación, conferencias, círculos, etc. Se analizan las experiencias más importantes de Justicia Restaurativa en la Unión Europea, Estados Unidos, Canadá y América Latina.

Contenido: Justicia Restaurativa: Nuevo paradigma para la transformación social. Las herramientas de la Justicia Restaurativa: Mediación Víctima – Ofensor, Mediación Penitenciaria, Conferencias Comunitarias – Grupos Familiares, Círculos. Visión comparada del desarrollo de la Justicia Restaurativa: Unión Europea, Estados Unidos, Canadá y América Latina. Alcance práctico de las herramientas restaurativas antes o después de la ejecución de la pena: Menores infractores y Adultos infractores.

6.- Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito sanitario

Objetivos: El propósito de la asignatura es que los alumnos consoliden una formación conceptual y práctica que les permita intervenir como mediadores de conflictos en instituciones de Salud.

Contenido: Análisis sicosocial de los agentes sanitarios: pacientes, profesionales e instituciones. La atención en Salud: multiplicidad de agentes. Teoría y práctica de la mediación y la negociación en los conflictos que se generan en el área de Salud.

7.- Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito internacional

Objetivos: Dotar al alumnado de los conocimientos y capacidades necesarias para analizar, y en su caso intervenir, en los procesos de resolución y transformación de los conflictos y en la gestión de los postconflictos en el ámbito internacional.

Contenido: Los conflictos internacionales. ¿Qué entender por conflicto internacional?. Elementos básicos de los conflictos internacionales. Regulación, transformación y resolución de conflictos internacionales. Evolución histórica de los conflictos internacionales. De la creación de los estados a las guerras mundiales. La guerra fría. Los conflictos de nuestro tiempo. El análisis de los conflictos internacionales. Tipología, paradigmas y herramientas. Modelos y métodos para la intervención y mediación en los conflictos internacionales. Ejemplos de la diversidad de los conflictos internacionales y su regulación: Afganistán, Irak, Israel-Palestina, Balcanes, Colombia, etc. Los riesgos para la paz y las teorías de construcción de la paz.

8.- Resolución de disputas en línea

Objetivos: El crecimiento exponencial de internet y la integración en estas nuevas tecnologías de comunicación de muchas actividades tanto lúdicas como comerciales y profesionales, va a provocar –y en algunos países ya lo ha hecho- que la RDL sea un procedimiento por el cual una gran cantidad de personas en todo el mundo resuelva sus disputas. El objetivo de la asignatura es familiarizar a los estudiantes con esta nueva filosofía y práctica de los procesos de resolución de disputas en línea.

Contenido: Historia de la RDL. El impacto de la comunicación en línea. La cuarta parte: la tecnología. Ventajas y desventajas de la RDL. Negociación en línea. Mediación en línea. Facilitación en línea. Ámbitos de aplicación. Recursos en RDL.

3.4.8. Bloque 5: Habilidades para Resolución y Transformación de Conflictos

3.4.8.1. Características

Esta parte abarca asignaturas que complementan las habilidades que todo profesional interesado en la resolución/transformación de conflictos debe poseer.

3.4.8.2. Asignaturas y Créditos

#	ASIGNATURAS	HORAS	CRÉDITOS
1	Técnicas de Dirección y Liderazgo Organizacional	30	3
2	Técnicas de Dirección de Equipos de Trabajo	30	3
3	Gestión de Tiempo y Dirección de Reuniones	30	3
4	Técnicas de Presentación en Público	20	2
5	Estrés y Burnout	30	3
	TOTAL	140	14

3.4.8.3. Asignaturas

1.- Técnicas de Dirección y Liderazgo Organizacional

Objetivos: Presentar las funciones y principios básicos de la dirección y el liderazgo, así como los modelos más importantes y su aplicación.

Contenido: Funciones del liderazgo y la dirección hard y soft del liderazgo, El liderazgo funcional en las organizaciones, Los modelos y estilos de liderazgo, Reconocimiento y flexibilización del estilo propio, El liderazgo y su relación con los procesos organizacionales.

2.- Técnicas de Dirección de Equipos de Trabajos

Objetivos: Estudiar los elementos teóricos y prácticos sobre los grupos y equipos de trabajo, sus características, técnicas y herramientas para su gestión eficaz.

Contenido: Concepto de Grupo y Equipo, sus características diferenciales. Aplicaciones prácticas para motivar Equipos de Trabajo. La competencia vinculada al trabajo en equipo. Los miembros y roles en un equipo de trabajo.

3.- Gestión de Tiempo y Dirección de Reuniones

Objetivos: Crear capacidad para aprovechar las reuniones de trabajo mediante la preparación y el desarrollo óptimos, así como las habilidades para conducir el equipo, y dotar de criterios y técnicas para la gestión del propio tiempo dentro del marco de la función directiva.

Contenido: La gestión del tiempo y la eficacia del directivo. Principios de planificación y organización del directivo. La delegación, conceptos, dificultades y ventajas. El proceso de delegación.

4.- Técnicas de Presentación en Público

Objetivos: Desarrollar las capacidades de los participantes para preparar y realizar presentaciones profesionales, para el logro de la influencia deseada en el auditorio.

Contenido: Definiciones conceptuales de la presentación en público en el ámbito profesional, Factores de éxito, preparación, realización y papel del presentador.

5.- Estrés y Burnout

Objetivos: Aportar conocimientos teórico-prácticos para conocer y saber gestionar las situaciones de estrés y burnout dentro de la organización empresarial.

Contenido: Conceptos, enfoques más importantes en el enfrentamiento del estrés laboral. Técnicas y herramientas para la gestión de estrés. Factores causantes del estrés laboral. Incidencias del estrés en función de variables personales.

3.4.9. Bloque 6: Practicum y Tesis Final de Máster (25 créditos)

3.4.9.1. Características

La última parte del Máster, destinada a un Practicum y a la realización de la Tesis Final consta de 25 créditos, distribuidos en 10 para la primera etapa y 15 para la redacción del texto.

El Practicum consistirá en realizar una mediación en conflictos, en el área de acción del estudiante, en alguno de los ámbitos estudiados durante el máster. Igualmente la Tesis Final debe ser una aportación teórica con los resultados obtenidos durante el practicum o de alguno de los temas estudiados a lo largo del curso.

La metodología general presentada le permite al alumno acumular a lo largo del curso los suficientes trabajos como para poder desarrollar rápidamente la Tesis Final de Máster, que a su vez estará sometida a las correcciones parciales necesarias antes de su entrega final.

3.4.9.2. Objetivo

En el caso del Practicum, el objetivo es que el estudiante ponga en práctica las habilidades aprendidas durante el curso como negociador de conflictos. El objetivo de la Tesis es presentar un proyecto que contemple la posibilidad de su ejecución concreta, de acuerdo con los lineamientos y detalles brindados para la redacción de la Tesis Final de Máster.

4. Especialización/Extensión Universitaria

El alumno puede cursar de forma independiente las diferentes áreas mencionadas anteriormente.

4.1. Especialización en Resolución de Conflictos y Mediación Organizacional

4.1.1. Estructura

La Especialización se compone:

- ◆ 1ª Parte: Asignaturas (33 créditos).
- ◆ 2ª Parte: Trabajo Final (10 créditos).¹

4.1.2. Duración

La duración estimada de la especialización en **Resolución de Conflictos y Mediación Organizacional**, depende del perfil académico del alumno y de los requisitos de la Universidad correspondiente:

PERFIL ACADÉMICO DEL ALUMNO	TÍTULO OTORGADO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN	DURACIÓN EN HORAS	CRÉDITOS ^a
Personas sin titulación académica previa	Extensión Universitaria o Diplomado	330	33
Licenciados	Especialización, Postítulo o Experto	430	43

a. 1 crédito=10 horas.

1. Únicamente para los alumnos de la Especialización.

Respecto a la distribución del tiempo se establece que:

- ♦ Al ser un Programa a distancia y no estar sujeto a clases presenciales, no se establece una fecha concreta de inicio, por lo que el alumno puede formalizar la matrícula en cualquier momento, siempre que haya plazas disponibles.
- ♦ Por motivos académicos y de aprendizaje se dispone de una duración mínima del Programa de tres meses, contabilizados desde la fecha de entrega de los dos primeros volúmenes hasta la fecha de recepción del último ejercicio de evaluación.
- ♦ El tiempo máximo del que se dispone para realizar el Programa es de un año. En este período de tiempo, el alumno debe haber entregado todas las evaluaciones correspondientes a la asignatura y, en el caso de la Especialización, el Trabajo Final.
- ♦ La estructura de créditos del Programa de Resolución de Conflictos y Mediación Organizacional para el título de Diplomado o Extensión Universitaria se recoge en la siguiente tabla:

	CRÉDITOS	DURACIÓN EN MESES	HORAS
Asignaturas	33	9	330

En el caso de la Especialización, Postítulo o Experto la estructura de créditos queda como sigue:

	CRÉDITOS	DURACIÓN EN MESES	HORAS
1ª Parte: Asignaturas	33	9	330
2ª Parte: Trabajo Final	10	3	100
TOTAL	43	12	430

4.2. Especialización en Resolución de Conflictos y Mediación Social

4.2.1. Estructura

La Especialización se compone:

La Especialización se compone:

- ♦ 1ª Parte: Asignaturas (32 créditos).
- ♦ 2ª Parte: Trabajo Final (10 créditos).¹

1. Únicamente para los alumnos de la Especialización.

4.2.2. Duración

La duración estimada de la especialización en **Resolución de Conflictos y Mediación Social**, depende del perfil académico del alumno y de los requisitos de la Universidad correspondiente:

PERFIL ACADÉMICO DEL ALUMNO	TÍTULO OTORGADO DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DURACIÓN EN HORAS	CRÉDITOS ^a
Personas sin titulación académica previa	Extensión Universitaria o Diplomado	320	32
Licenciados	Especialización, Postítulo o Experto	420	42

a. 1 crédito=10 horas.

Respecto a la distribución del tiempo se establece que:

- ♦ Al ser un Programa a distancia y no estar sujeto a clases presenciales, no se establece una fecha concreta de inicio, por lo que el alumno puede formalizar la matrícula en cualquier momento, siempre que haya plazas disponibles.
- ♦ Por motivos académicos y de aprendizaje se dispone de una duración mínima del Programa de tres meses, contabilizados desde la fecha de entrega de los dos primeros volúmenes hasta la fecha de recepción del último ejercicio de evaluación.
- ♦ El tiempo máximo del que se dispone para realizar el Programa es de un año. En este período de tiempo, el alumno debe haber entregado todas las evaluaciones correspondientes a la asignatura y, en el caso de la Especialización, el Trabajo Final.
- ♦ La estructura de créditos del Programa de Resolución de Conflictos y Mediación Social para el título de Diplomado o Extensión Universitaria se recoge en la siguiente tabla:

	CRÉDITOS	DURACIÓN EN MESES	HORAS
Asignaturas	32	9	320

En el caso de la Especialización, Postítulo o Experto la estructura de créditos queda como sigue:

	CRÉDITOS	DURACIÓN EN MESES	HORAS
1ª Parte: Asignaturas	32	9	320
2ª Parte: Trabajo Final	10	3	100
TOTAL	42	12	420

4.3. Titulación

Tal y como se ha visto, el Programa de Resolución de Conflictos y Mediación cuenta con distintas titulaciones en cada uno de los países donde se imparte, de tal forma que cada una de ellas posee unas características y requisitos académicos particulares:

- ♦ Los Títulos serán expedidos por la Universidad donde se haya matriculado el alumno con el Patrocinio de la Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER).
- ♦ En el Título se especificará la naturaleza del Programa (Diplomado, Especialización, Experto, Postítulo o Extensión Universitaria) en función de la nomenclatura vigente en cada país.

5. Formación global

5.1. Elementos formativos para una educación en la sociedad de la información y de las comunicaciones

Poder superar los retos anteriormente mencionados requiere de elementos que respondan a la vez a metodologías aplicables. Dos de los elementos contemplados y respetados a lo largo de la totalidad del presente programa formativo son:

- ♦ aprender haciendo, y
- ♦ uso de las NTIC.

En el **MRCM/DDRCMS/DDRCMO** estos elementos se encuentran estrechamente vinculados.

- ♦ Primero, la “filosofía” de trabajo y estudio basada en el aprender-haciendo, busca incorporar conceptos nuevos y aplicarlos de manera inmediata en un contexto real, o bien, resolviendo problemas correctamente planteados.
- ♦ Segundo, el uso de las NTIC se expresa en dos dimensiones, una como parte intrínseca del proceso formativo y otra como herramienta profesional de ayuda al momento de programar y gestionar un proyecto.

Como se puede advertir, se contempla ejercitar permanentemente y de forma articulada entre sí, desde el inicio y hasta la finalización del Máster o la Especialización, la resolución de problemáticas reales utilizando ejercicios y actividades que unen los sólidos fundamentos teóricos del campo de proyectos con experiencias. Esta forma de proceder, permitirá que el alumno interiorice y asimile el uso de las NTIC por cuanto trabajará en actividades cuya resolución implica el conocimiento y aplicación de prácticas de proyectos en sus aspectos de diseño, gestión y dirección, todas basadas en el uso de NTIC.

5.1.1. El aprender haciendo

La gestión de personas comporta un aprendizaje que ha de ser puesto en práctica a través de actividades (casos prácticos, ejercicios de reflexión, análisis de materiales audiovisuales, etc) que garanticen la asimilación de estos conocimientos como la vía esencial de apropiación de las diferentes técnicas herramientas para la gestión de recursos humanos, promoviendo durante todo el programa que el participante pueda ir acumulando la experiencia necesaria para la realización de su trabajo de fin de carrera que ha de estar orientado hacia la solución y análisis de un caso real.

Esto permite que los estudiantes aprendan y apliquen “en terreno” los conocimientos y puedan observar la aplicación de sus conocimientos en la presentación real de un proyecto factible de realizar.

5.1.2. El uso de las NTIC y nuevas tecnologías

Los actuales mercados en donde se desarrollan los proyectos nos presentan escenarios de trabajo en donde la interconexión entre los diferentes agentes u oficinas necesarias para el desarrollo del mismo, no deben encontrar como obstáculo las distancias geográficas y temporales. En este sentido las NTIC y las nuevas tecnologías se usan para explotar su potencial de construir redes de interrelación entre personas para generar conocimiento, necesarias para dar respuesta a estas exigencias.

5.2. Modelo educativo integral

El modelo usado en los programas de estudio permite que las personas formadas en los programas académicos tengan una experiencia de aprendizaje caracterizada de manera breve y resumida por los siguientes elementos:

- ♦ **Material de estudio impreso:** que se recibe en el domicilio en tomos de gran calidad y cuyo contenido está preparado por especialistas en educación no presencial, lo cual permite garantizar que puede estudiar sin depender 100% de la tecnología.
- ♦ **Campus Virtual** donde se comparten experiencias con estudiantes de los otros países, además de tener acceso al fondo documental electrónico de FUNIBER, donde se encuentran cientos de tesis realizadas en las universidades de la red y documentos digitales de gran valor generados y actualizados al día conforme surgen en cada país, universidad o empresa, lo cual se complementa con espacios de discusión especializados por temas mediante foros y chats, que en su conjunto es un complemento ideal de los contenidos obligatorios de estudio.
- ♦ **Charlas y seminarios presenciales** dictados por nuestros profesionales visitantes con el fin de que el estudiante conozca a profesores y se refuerce las redes de contacto y aprendizaje.
- ♦ Apoyo continuo con un **Consultor Académico** específico y personal para su ayuda y seguimiento, además de la red de tutores global (nuestro llamado **Mapa del Conocimiento Global**) los cuales se han especializado en diferentes temáticas, haciendo así el estudio más fructífero y enriqueciendo el aprendizaje con experiencias y expertos internacionales.

- ♦ **Exámenes adaptados a necesidades y requisitos formativos**, pudiendo ser virtuales, presenciales, a distancia o incluso telefónico, lo cual garantiza que el conocimiento es asimilado e interiorizado según los objetivos pedagógicos de cada materia y garantizando cumplir las exigencias de cada país y universidad de la red.

5.3. Metodología de estudio y aprendizaje en el Campus Virtual

Debido al actual ritmo de vida, en el cual cada vez es más difícil disponer de tiempo, no solo para estudiar, sino para asumir compromisos de horarios y traslados, pensando además que los destinatarios de los diferentes programas son profesionales de diferentes áreas que desean compartir experiencias, y sumado a esto la amplia experiencia que tiene FUNIBER en el diseño, implementación y administración de enseñanza a través de *campus* virtual (ver **Figura 3**), es que se propone esta metodología de enseñanza, a distancia, que además permita poder satisfacer las necesidades de profesionales que encuentren como inconveniente, la distancia geográfica al momento de especializarse.



Figura 3. Imagen del Campus Virtual: Ingreso al Aula Virtual.
 (Imagen correspondiente al Campus Virtual de otro curso de FUNIBER).

5.3.1. Conocimiento persistente

5.3.1.1. Material online

La totalidad de los contenidos desarrollados estarán en el campus virtual (ver **Figura 4**) con acceso libre por parte del alumno, sin importar en qué punto de avance del curso se encuentre; a la vez, el alumno contará con los mismos en formato papel y cuidadosamente encarpados para su rápida, cómoda y fácil lectura.

ÁREA DE EMPRESA
Inicio > Aula Virtual M... > Sociedad de la... > Contenidos > 2.3.6 Nacimien...

MENÚ DE ACCIONES: Anterior | Siguiente | Contenidos | Página anterior | Actualizar | Glosario | Anotaciones | Marcadores | Buscar

2.3.6 Nacimiento y consolidación de una nueva cultura en las organizaciones

En la situación actual, caracterizada tal como hemos visto por el tránsito hacia la economía de abocados a profundos cambios en la cultura organizativa en la línea de fomentar y valorar la obtención de información o conocimientos por parte de cualquier miembro de la organización, en el marco de la organización desde el punto de vista de la información.

Esta necesidad de adecuación a una nueva realidad, nos sitúa en la tesitura de analizar, diseñar y gestionar tecnológicamente desde la actual situación (marcada por la existencia de diferentes culturas en el seno de las organizaciones, resultado de la dependencia creciente y recíproca entre teoría y práctica, entre necesidad y de la naturaleza dual -táctica y estratégica- del tándem formado por la Información y en Tecnología (figura 2.10).

Diagrama (Figura 2.10):

El diagrama muestra un ciclo de interacción entre Teoría y Práctica, y entre Necesidades y Medios.

- TEORÍA (NUEVO PERFIL ACADÉMICO):** Administración y Dirección de Empresas.
- PRÁCTICA (NUEVO PERFIL PROFESIONAL):** Profesionales de Admon. y Dirección de Empresas.
- NECESIDADES:** Representado por los cuadros superiores.
- MEDIOS:** Representado por los cuadros inferiores.
- Interacciones:**
 - II: Interacción horizontal entre Teoría y Práctica.
 - III: Interacción vertical entre Necesidades y Medios (Teoría).
 - IV: Interacción vertical entre Necesidades y Medios (Práctica).
 - I: Interacción diagonal entre Teoría y Medios (Práctica).
 - V: Interacción diagonal entre Práctica y Medios (Teoría).

Figura 4. Imagen del Campus Virtual: Disponibilidad de Contenidos.
(Imagen correspondiente al Campus Virtual de otro curso de FUNIBER)

5.3.1.2. Material impreso

El alumno contará con documentación en papel en material de alta calidad, editados pedagógicamente y en tomos (**Ver Figura 5**), para facilitar su trabajo. Este material permitirá que:

- ♦ Al principio de cada asignatura impresa se incluya un índice paginado. Para facilitar el estudio, al final de cada tema se recopilan los puntos más importantes en el apartado de Puntos a Destacar.

- ♦ Una vez realizada la lectura y comprensión de cada tema, se recomienda efectuar un pequeño resumen sobre los puntos que se consideren más importantes en las hojas habilitadas para tal fin. Estas hojas están situadas al final de cada tema y se identifican por el nombre de Resumen.
- ♦ Luego del resumen, el estudiante podrá realizar un test de autoevaluación, componente formativo considerado esencial para que así se refuercen y recuerden los temas esenciales estudiados.

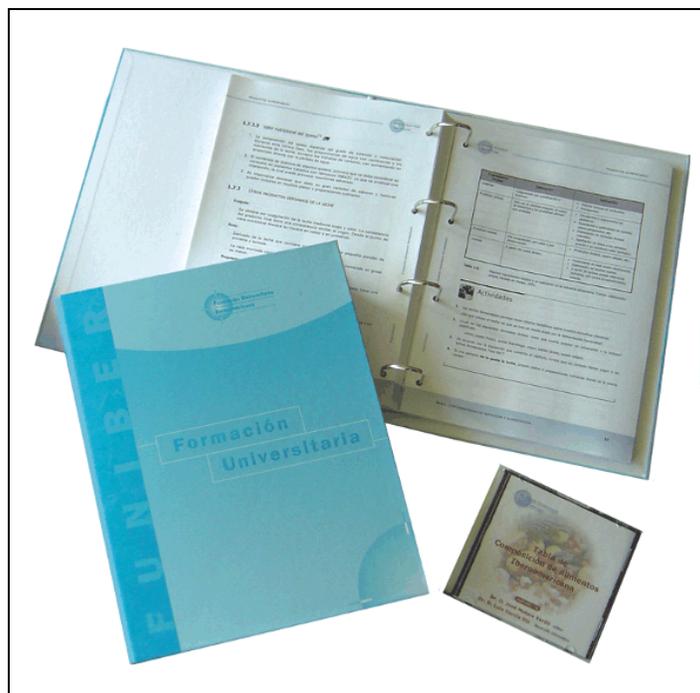


Figura 5. Documentación impresa.

5.3.1.3. Biblioteca online

Como complemento al material impreso, el Campus Virtual contará con una Biblioteca online de material actualizado y comentado. Esta biblioteca se compone de varios elementos:

- ♦ Documentos complementarios (ver Figura 6).
- ♦ *Frequently Asked Questions* (FAQs o preguntas frecuentes) que surgen de la interacción consultores y alumnos.
- ♦ Avisos y notas de prensa comentados y seleccionados que los consultores introducen en los foros de manera periódica.



Figura 6. Imagen del Campus Virtual: Biblioteca online.
 (Imagen correspondiente al Campus Virtual de otro curso de FUNIBER)

5.3.2. Consultoría académica

5.3.2.1. Funciones del consultor académico

El alumno contará con el apoyo de un tutor, llamado *Grader* o *Consultor Académico*, en el Campus Virtual. Entre las funciones de este consultor, estará la supervisión y seguimiento del alumno, así como ser el punto de contacto en las tutorías para la resolución de dudas y consultas, sin dejar de ser además, un asesor en todas las dudas sobre los contenidos estudiados y la ejecución del proyecto y deberes a cumplir.

El alumno interactuará con su *Consultor Académico* mediante:

- ♦ contacto presencial en reuniones concertadas en horarios preestablecidos;
- ♦ contacto no-presencial mediante contacto telefónico, vía fax y/o correo postal;
- ♦ virtual, correo interno del campus virtual (asincrónicos, ver **Figura 7**), mediante los foros (asincrónicos, ver **Figura 8**), o chats (sincrónicos).

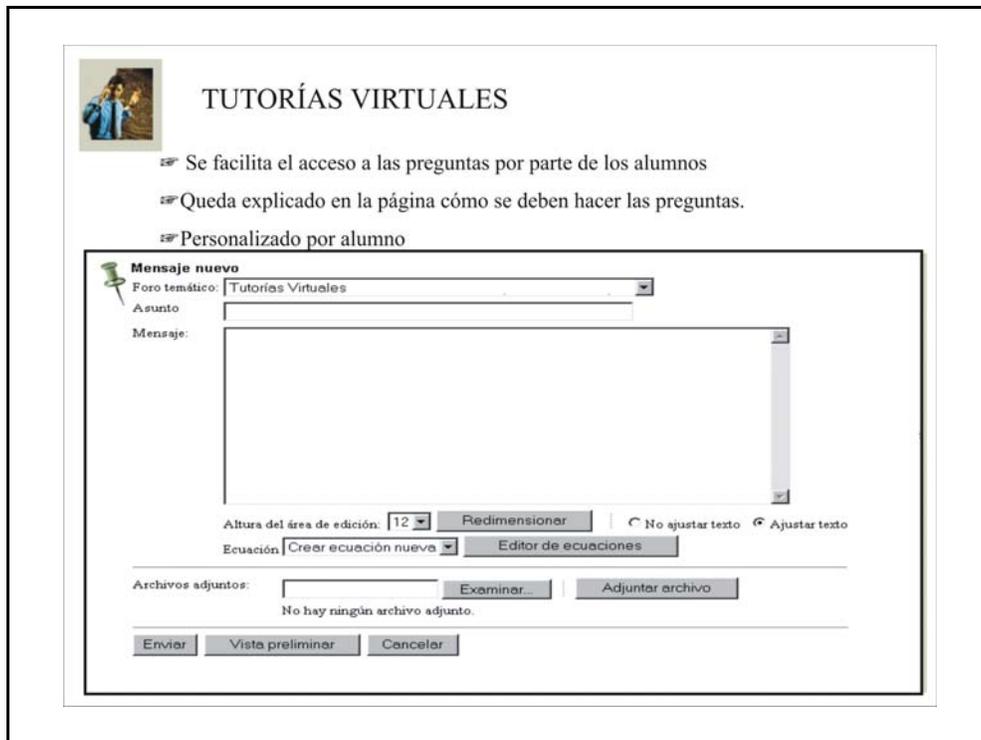


Figura 7. Imagen del Campus Virtual: Tutorías Virtuales.

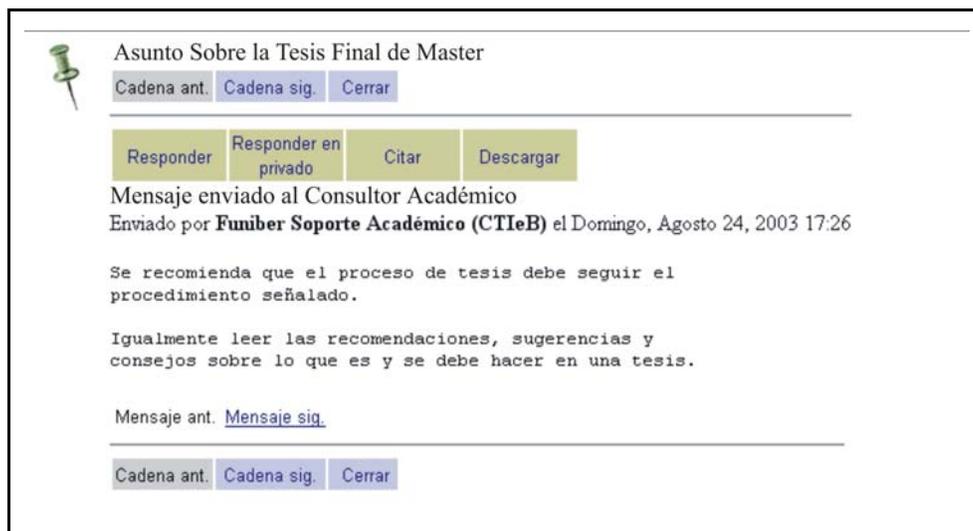


Figura 8. Imagen del Campus Virtual: Comunicación con el Consultor Académico.

5.3.2.2. Mapa de conocimiento

En el caso virtual, el alumno puede interactuar con otros Consultores Académicos, aprovechando el **mapa de conocimiento** existente entre consultores, lo cual permite que una consulta no limite su respuesta a un consultor, sino a otros lo cual aprovecha la sinergia de varias respuestas y el amplio y extenso conocimiento de otros consultores.

Cabe destacar que el **Mapa de Conocimiento es un instrumento de gestión del conocimiento** que permite conocer por parte del alumno, los campos de especialidad de cada Consultor Académico. Esto que podría verse como una debilidad, gracias al Campus Virtual, es una gran fortaleza del proceso formativo pues el estudiante puede formular preguntas concretas a su propio consultor o a alguno específico (no debemos olvidar que los consultores son profesionales de proyectos, y en algunos casos, poseen experiencia y especialización en campos concretos que interesa conocer).