

Curso Académico: 2021/22

## 60742 - Técnicas alternativas de resolución de conflictos

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2021/22

**Asignatura:** 60742 - Técnicas alternativas de resolución de conflictos

**Centro académico:** 102 - Facultad de Derecho

**Titulación:** 522 - Máster Universitario en Abogacía

**Créditos:** 3.0

**Curso:** 1

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Obligatoria

**Materia:**

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

-Que el alumno tenga unos conocimientos generales sobre los ADR y ODR: origen, evolución, distinción entre unos mecanismos y otros, roles de los intervinientes en los distintos procesos, regulación legal, etc.

-Dotar al alumno de las capacidades necesarias para identificar los elementos del conflicto y determinar el método de resolución más adecuado según la naturaleza del conflicto, nivel del conflicto, efectos que se persiguen con su resolución (mantenimiento de las relaciones personales, soluciones económicas, etc.).

-Que el alumno adquiera y pueda aplicar las técnicas necesarias en los diversos procesos de resolución de conflictos, pudiendo actuar como abogado en un procedimiento arbitral, de mediación, etc.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas(<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>):

?Objetivo 3: Salud y bienestar.

?Objetivo 4: Educación de calidad.

?Objetivo 8: crecimiento económico

?Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

?Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

?Objetivos 17: Alianzas para lograr los objetivos

De tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida a su logro?

### 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Desgraciadamente, el estudiante no ha podido recibir durante los estudios de Grado la preparación necesaria para poder desenvolverse con éxito en todo este tipo de medios ADR, medios que sin embargo, y como profesional, le serán demandados sin duda en el momento en que se dedique al ejercicio profesional de la abogacía.

Por su parte, las plataformas ODR (on-line dispute resolutions) permiten la confluencia de vendedores de servicios y consumidores en un espacio virtual en el que pueden dirimir las controversias que se planteen en el marco de la contratación electrónica transfronteriza.

Es fundamental, por tanto, que adquiera en los estudios de Master estas competencias que en la actualidad son absolutamente imprescindibles para defender de forma adecuada los derechos de sus clientes.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Es muy recomendable la asistencia y la participación activa en las clases.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

Según lo dispuesto en el apartado de Competencias de la Memoria del Máster, el alumno que haya cursado esta asignatura ha debido adquirir las siguientes competencias de índole básica, transversal y específica:

- El alumno debe tener un conocimiento claro de la teoría general del conflicto, siendo capaz de manejar un conflicto analizando su núcleo, determinando los hechos, las posiciones, los intereses, los sujetos reales del conflicto, las etapas del mismo, etc. a fin de conseguir su gestión más positiva, rápida y beneficiosa para la sociedad en conjunto y para los implicados en particular (CB 1 y 2, CT 3, CE 1, 4, 7 y 10).
- El estudiante debe ser capaz de trabajar los distintos canales de comunicación. Por un lado el canal verbal, ya que la deficiente transmisión de mensajes es el origen de una buena parte de los conflictos. Por otro, los canales no verbales, ya que a través de este aspecto se transmiten las emociones y sentimientos que se esconden detrás de las posiciones adoptadas ante los conflictos y que impiden su superación (CB 3 y 4, CT 2 y 3, CE 1, 10 y 14).
- El estudiante tiene que ser capaz de elegir entre los diversos mecanismos de resolución del conflicto y aconsejar a su cliente exponiendo las ventajas e inconvenientes de cada fórmula en ese conflicto concreto (CE 1, 4, 10 y 14, CT1 y 3, CB 1, 2 y 3).
- El alumno debe poseer los conocimientos teóricos sobre los ADR y ODR y a través de las prácticas realizadas se habrá familiarizado con el desarrollo procedimental de todas ellas y podrá intervenir con una alta capacitación (CB 1, 2,3 y 4, CE 1, 4 y 14).
- Deberá poder localizar, analizar y valorar la legislación, la jurisprudencia si la hubiera y la doctrina científica aplicables al caso (CB 1,2,3 y 4, CT 1 y 2).
- Será capaz de argumentar oralmente y por escrito con claridad, precisión y corrección jurídica en su exposición acorde al mecanismo de resolución elegido (CT 2 y 3, CE 1,2 y 14).

### 2.2. Resultados de aprendizaje

**El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados:**

- Identifica y analiza el conflicto, es capaz de distinguir sus elementos y curva de evolución.
- Es capaz de determinar cuál es la técnica de resolución de conflictos más idónea para el tratamiento de ese conflicto concreto.
- Conoce, comprende y expone razonadamente al cliente las ventajas e inconvenientes de una u otra vía de solución.
- Es competente para aplicar recursos y técnicas para facilitar la comunicación verbal y no verbal.
- Es capaz de actuar eficazmente como abogado de parte en un proceso de negociación, mediación, conciliación o arbitraje, etc.
- Conoce la existencia y aplicación práctica de mecanismos de resolución extrajudicial *on line* para resolver los problemas jurídicos presentes en el comercio de carácter transfronterizo.

### 2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

Los métodos alternativos de solución de conflictos surgen como consecuencia de una serie de cambios que hoy se presentan en el mundo, de la evolución del pensamiento del hombre y como una opción para que las partes en un conflicto tengan la oportunidad de resolverlo sin acudir ante los órganos jurisdiccionales. El abogado se torna pieza fundamental en este ámbito. El alumno ha de ser consciente de que se encuentra ante una nueva faceta de su actividad profesional, una faceta con un interesante desarrollo en el presente y con unas perspectivas de futuro aún más sugestivas.

El aprendizaje de estas herramientas pasa por el conocimiento, en un nivel avanzado, del conflicto como realidad dinámica que es necesario analizar y tratar. El abogado debe estar preparado para detectar los elementos que confluyen en el conflicto que ante él se presenta y darles el tratamiento oportuno para conseguir la superación del mismo con el mínimo coste económico y emocional para las partes.

Por otra parte, el alumno se familiarizará con todas las técnicas de comunicación, ya que una buena comunicación es fundamental en todos estos mecanismos de gestión-transformativa del conflicto. De lo que se trata en este punto es de poner en práctica habilidades que permitan desarrollar una comunicación efectiva, que realmente enseñe al estudiante a dialogar y escuchar de forma activa y empática.

## 3. Evaluación

### 3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes

actividades de evaluación, de acuerdo a lo establecido en la memoria de la titulación.

En cumplimiento del Reglamento sobre normas de evaluación del aprendizaje (Acuerdo de 22 de diciembre de 2010 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza) se establecen dos sistemas de evaluación, uno mixto basado en el proceso de participación activa más una prueba global final y otro simple cifrado únicamente en una prueba global final.

#### *Sistema mixto.*

**1** Evaluación de la participación activa del estudiante mediante la calificación de las actividades evaluables programadas y que consistirán en exposiciones orales, presentaciones de trabajos, recensiones, participación en debates o la contestación a las preguntas que se formulen en clase oralmente o por escrito sobre los casos prácticos planteados y la materia relacionada con ellos.

La evaluación continua computará un 30% de la nota final y se mantendrá para la convocatoria de junio y septiembre.

**2** Realización de una prueba final, que consistirá en:

a) Una prueba objetiva de carácter teórico sobre los contenidos del programa. Serán varias preguntas que requerirán la exposición de contenidos del programa. La calificación obtenida supondrá un 50% en la calificación final.

b) Una prueba de carácter práctico, en la que se enunciará uno o varios supuestos sobre los que se formularán diversas preguntas a responder por el estudiante. La calificación obtenida supondrá un 20% de la calificación final. El estudiante podrá utilizar en esta segunda prueba los textos legales.

En el momento de la realización de la prueba final, y sabiendo con tres días de antelación al menos, la nota obtenida en la evaluación continua, el alumno podrá optar por este tipo de evaluación o decidirse por el sistema basado exclusivamente en la prueba final global.

#### *Sistema basado exclusivamente en una prueba final global*

Conforme a lo indicado anteriormente y de acuerdo a la normativa vigente que exige un sistema para los alumnos que no opten por el sistema de evaluación continua, la asignatura podrá superarse mediante una prueba global final, que tendrá lugar en la convocatoria oficial correspondiente. Esta prueba consistirá en:

a) Una prueba objetiva de carácter teórico sobre los contenidos del programa. El examen consistirá en 2 preguntas. La calificación obtenida supondrá un 50% en la calificación final.

b) Una prueba de carácter práctico en la que se enunciará uno o varios supuestos sobre los que se formularán diversas preguntas a responder por el estudiante. La calificación obtenida supondrá un 50% de la calificación final. El estudiante podrá utilizar en esta segunda prueba los textos legales.

La superación de la asignatura exigirá la superación de cada una de las dos pruebas de que se compone la prueba final global. De superarse sólo una de las pruebas, la calificación obtenida será la de suspenso y la nota numérica será el resultado de mediar la prueba superada con la calificación de 0 de la prueba no superada. No se mantendrá la calificación obtenida en la otra prueba para la siguiente convocatoria.

La prueba escrita final que deben realizar los alumnos que hayan optado por el sistema de evaluación continua y la prueba global que deberán realizar los alumnos que no hayan optado por este sistema o no hayan superado la asignatura se realizará el mismo día. La convocatoria (día, hora y aula) se publicará en el tablón de anuncios de la Facultad de Derecho con una antelación mínima de 20 días, según lo establecido por el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (Acuerdo de 22 de diciembre de 2010 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza. Además, la fecha de las citadas pruebas se pueden consultar, desde el principio de curso, en la dirección electrónica [https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/fechasExámenes/exámenes\\_master\\_en\\_abogacia.p](https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/fechasExámenes/exámenes_master_en_abogacia.p)

Según la normativa vigente, los resultados obtenidos se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que se podrá añadir la correspondiente calificación cualitativa:

- De 0 a 4,9: Suspenso (S): el alumnado no ha alcanzado los resultados de aprendizaje. - De 5,0 a 6,9: Aprobado (A): el alumnado ha alcanzado los resultados de aprendizaje.

- De 7,0 a 8,9: Notable (N): el alumnado ha alcanzado los resultados de aprendizaje por encima de los mínimos exigibles y de un modo destacado.

- De 9 a 10: Sobresaliente (SB): el alumnado ha alcanzado los objetivos de aprendizaje de un modo excelente.

#### **Adaptaciones en la Evaluación en caso de enseñanza no presencial**

En el supuesto de que las circunstancias epidemiológicas obligasen a un nuevo confinamiento o a medidas de distanciamiento más restrictivas que las actuales, o estudiantes que justifiquen su no asistencia al examen por presentar síntomas de enfermedad, o tener que aplicar medidas preventivas relacionadas con la epidemia covid-19 se propone la siguiente evaluación alternativa para el conjunto de los alumnos del grupo:

#### **SISTEMA MIXTO DE EVALUACIÓN**

Los alumnos que hubiesen optado por la evaluación continua realizarán el examen teórico en modalidad escrita con control por videoconferencia a través de Google Meet siguiendo la misma estructura de preguntas sobre cuestiones del programa y prueba de carácter práctico prevista en la evaluación ordinaria presencial. Se obtendrá así el 70% de la calificación. El 30% restante será la nota obtenida en la evaluación continua.

#### **SISTEMA BASADO EXCLUSIVAMENTE EN UNA PRUEBA FINAL GLOBAL**

---

Los alumnos que hubiesen optado por la evaluación global de conjunto realizarán el exámen teórico y práctico en modalidad escrita con control por videoconferencia a través de Google Meet. Cada parte supondrá un 50% de la calificación global.

Es necesario que en ambos ejercicios se obtenga al menos 2,5 puntos. Si en alguna de ellos no se obtiene dicha puntuación la nota final será la obtenida en esa parte sin que se pueda compensar una parte con otra. No se mantendrá la calificación obtenida en ninguna de las partes para la siguiente convocatoria.

**Para aquellos estudiantes que justifiquen su no asistencia al examen presencial por presentar síntomas de la enfermedad o tener que aplicar medidas preventivas relacionadas con la epidemia,**

Se realizará el examen de forma telemática. En el momento en que justifique la causa para acogerse a esta modalidad de examen se le comunicará de qué forma se va a realizar el mismo pudiendo ser una de las antes descritas o de forma oral por videoconferencia según aconsejen las circunstancias y el criterio de los profesores.

## 4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1. Presentación metodológica general

**El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

Partiendo de la premisa de que los alumnos del máster son Graduados en Derecho, se presume que cuentan con los conocimientos teóricos de las materias propias de su titulación, por lo que el trabajo del curso no se detendrá en la explicación de cuestiones teóricas sobre aquellas materias que ya hayan sido objeto del Plan de Estudios cursado. No obstante, nos encontramos ante un ámbito bastante novedoso y que posiblemente sea desconocido o prácticamente desconocido para el estudiante de Master.

Por eso, necesariamente, el proceso de aprendizaje partirá de la exposición que el profesor realizará en clase de los contenidos del programa que se dirigirán a la sistematización de los conocimientos, a deslindar cada una de las instituciones y a precisar el alcance y significación de los distintos conceptos.

Los conceptos así esbozados se perfilarán y completarán mediante la labor realizada en torno al caso práctico en el que el estudiante podrá ejercitarse identificando el conflicto, sus elementos y el tratamiento que según su criterio será el más aconsejable. Identificado el mecanismo a aplicar se le pedirá que proporcione una respuesta precisa y adecuada de conformidad con lo establecido en las normas jurídicas que regulan estas fórmulas, en los principios que estructuran el proceso, en los criterios ofrecidos por la jurisprudencia, etc. El alumno deberá desarrollar argumentaciones, tanto orales como escritas, mediante las que alcance soluciones proporcionadas a los problemas planteados.

El sistema del caso se erige así como una metodología docente principal para el desarrollo de las competencias que el estudiante debe adquirir mediante esta asignatura. En ocasiones, el caso recogerá un supuesto práctico al que se anudarán preguntas y cuestiones que ayudarán al estudiante a reflexionar y a las que deberá dar una respuesta. En otras ocasiones, el supuesto tendrá una formulación general y deberá ser el propio estudiante quien identifique los problemas que latan en su enunciado y a los que deberá dar respuesta.

Junto a éste se podrá utilizar otra técnica que es la de la dramatización. Esta técnica se refiere a la interpretación "teatral" de un problema o de una situación en el campo general de las relaciones humanas. Se trata de un método que por sí mismo crea informalidad, -es flexible, permisivo y facilita la experimentación, estableciendo una "experiencia común" que puede emplearse como base para la discusión. Desde el punto de vista psicológico, alienta la participación de los miembros del grupo liberándoles de inhibiciones, ayudándoles a expresar y proyectar sus sentimientos, actitudes y creencias. La dramatización es fácil de planear pero exige gran habilidad en su aplicación real. Puede elegirse para proporcionar datos inmediatos y empíricos sobre relaciones humanas comunes a todo el grupo, logrando una indagación más profunda que los métodos convencionales. Asegura el máximo de compenetración psicológica e identificación con un problema, y así, aumenta la participación del grupo. La dramatización sirve para ensayar las sugerencias o soluciones postuladas como un caso hipotético que puede semejarse mucho a una situación de la vida real, llevando a un grupo, a través de una serie de etapas, a un problema complejo de relaciones humanas. La atmósfera grupal se convierte en una atmósfera de experimentación y de creación potencial.

Por último, no podemos olvidar la necesaria dedicación del alumno al estudio personal. Así aparece recogido en la Memoria del Master y es una actividad imprescindible e irremplazable que permitirá al alumno interiorizar conceptos, normativa, etc. que son necesarios para poder alcanzar las competencias requeridas.

### 4.2. Actividades de aprendizaje

Las actividades de aprendizaje son las siguientes:

#### 1- ACTIVIDADES EXPOSITIVAS Y DE SISTEMATIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS A CARGO DEL PROFESOR:

A través de su desarrollo se pretende presentar al alumno la sistemática y los conceptos básicos de la materia, ayudándole a la comprensión de los aspectos o cuestiones más complejos o novedosos.

Metodología: clase teórica.

#### 2- ACTIVIDADES DINÁMICAS DE PROFESOR Y ALUMNOS:

Se pueden incluir alguna-as de las siguientes actividades: resolución de casos prácticos. comentario de sentencias.

actividades de simulación, visitas a instituciones, proyección de videos de experiencias reales de practica de técnicas de resolución alternativa de conflictos y otras actividades de carácter interactivo y participativo que faciliten el acercamiento del alumno a la materia

### 3- ESTUDIO PERSONAL DEL ALUMNO.

Para desarrollar esta actividades de aprendizaje se utilizarán estos recursos:

- Utilización de la legislación vigente nacional y europea en la materia.
- Búsqueda y consulta de jurisprudencia nacional y europea en la materia Se fomentará para ello el uso de bases de datos on-line (Westlaw, CENDOJ, etc.).

## 4.3. Programa

### LECCIÓN 1.- El conflicto.

1.1. Definición de conflicto.1.2.Teoría general del conflicto. 1.3 Niveles de análisis del conflicto.1.4. El ciclo del conflicto 1.5. Estructura del conflicto. 1.6. La dinámica del conflicto y su tratamiento.

### LECCIÓN 2.-Diferentes métodos extrajudiciales para resolver los conflictos.

2.1.- Análisis genérico de los Métodos Alternativos de Solución de conflictos (ADR y ODR). 2.2.- Adecuación de los distintos métodos según la materia y la búsqueda de resultados. 2.3.- Elemento común: la comunicación. Introducción a la PNL. 2.4.-Introducción a las técnicas informáticas actuales que permiten desarrollar los ODR.

### LECCIÓN 3.-Introducción a la Negociación.

3.1. Estilos de la negociación. 3.2 La práctica de la Negociación 3.3. El proceso negociador y sus fases 3.4. Desarrollo y análisis de la ¿Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado? (MAAN).

### LECCIÓN 4.-Introducción a la conciliación.

4.1.-Definición. 4.2. Diferencia frente a otros métodos de resolución de conflictos. 4.3.- La función del conciliador 4.4. El proceso de la conciliación 4.5. El acuerdo de la conciliación.

### LECCIÓN 5.-Introducción a la transacción.

5.1.-Definición. 5.2. Diferencia frente a otros métodos de resolución de conflictos. 5.3.-. El proceso de la transacción 5.4. El acuerdo.

### LECCIÓN 6.- Introducción a la mediación.

6.1 Definición y principios. 6.2. Conflicto y Mediación. Diferentes ámbitos de la mediación: civil, mercantil, familiar, penal, concursal etc. 6.3. Los diversos conceptos de mediación. 6.4.- Principios de la mediación. Voluntariedad. Imparcialidad, Neutralidad, Confidencialidad. 6.5 El mediador: rol y funciones.6.6.-El proceso de la mediación. 6.7. El acuerdo de mediación.

### LECCIÓN 7.- Introducción al arbitraje.

7.1.- Concepto. 7.2 Características del arbitraje frente a otros métodos de resolución de conflictos. 7.3.-El convenio arbitral. 7.4.-Los árbitros. 7.5.-Las fases del procedimiento arbitral. 7.6.- El laudo arbitral y su ejecución. 7.7. La impugnación del laudo. 7.8. Los arbitrajes especiales.

## 4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

La asignatura se imparte durante el primer semestre del primer curso, en el periodo establecido en el calendario académico que publica cada año Rectorado.

Los horarios pueden consultarse en la dirección:  
[https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/horarios/horarios\\_mua.pdf](https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/horarios/horarios_mua.pdf)

A principio de curso se comunicará el orden de intervención de los profesores de la asignatura y las materias que van a impartir, así como el calendario de las actividades evaluables que forman parte de la evaluación continua.

El calendario de las actividades evaluables que forman parte de la evaluación continua se comunicará al inicio del curso.

La convocatoria de la prueba global final (día, hora y aula), que deberán realizar los alumnos que no hayan optado por el sistema de evaluación continua o no hayan superado la asignatura por dicho sistema, se publicará en el tablón de anuncios de la Facultad de Derecho con una antelación mínima de 20 días, según lo establecido por el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (Acuerdo de 22 de diciembre de 2010 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza). Además, la fecha de dicha prueba se podrá consultar, desde el principio de curso, en la dirección electrónica [https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/fechasExámenes/exámenes\\_master\\_en\\_abogacia.p](https://derecho.unizar.es/sites/derecho.unizar.es/files/archivos/fechasExámenes/exámenes_master_en_abogacia.p)

#### **4.5. Bibliografía y recursos recomendados**