Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

Intervención Psicosocial en Situaciones de Conflicto, Crisis y Emergencias

MASTER U. EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN ÁMBITOS SOCIALES Y COMUNITARIOS

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

Fecha de publicación: 08-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	1 curso, 2S semestre
Nº de créditos	3
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

A pesar de los notables avances científicos y tecnológicos logrados por la humanidad, la atención a las personas en situación de vulnerabilidad sigue siendo un objetivo prioritario, cada vez más reconocido y valorado por gobiernos, instituciones y organizaciones no gubernamentales. El sufrimiento humano, en sus múltiples formas, está presente en todo el mundo, y contribuir a aliviarlo mediante el fortalecimiento de las capacidades de afrontamiento y la provisión de recursos adecuados es una tarea fundamental para muchas organizaciones.

Por otro lado, en la sociedad actual se plantea el reto de abordar conflictos en diferentes entornos, como el familiar, laboral, comunitario, educativo, inter-cultural, etc. La complejidad de las relaciones humanas, la diversidad de valores y estilos de vida, así como las tensiones sociales y económicas, han hecho que estos conflictos sean cada vez más frecuentes. Tradicionalmente, la vía judicial ha sido la principal herramienta para dirimirlos. Sin embargo, este enfoque, basado en la confrontación y la imposición de resoluciones externas, no siempre responde a la naturaleza emocional, relacional o estructural de muchos de estos problemas. Los juzgados están sobrecargados, los procesos suelen ser largos, costosos, y rara vez conducen a una reparación real del vínculo entre las partes implicadas. Es aquí donde la mediación, emerge como alternativa necesaria y complementaria, basándose en la comprensión de las partes intervinientes, la adecuada comunicación y la consecución de acuerdos duraderos y satisfactorios para todas las personas implicadas. De esta forma, se transforma la manera en la que nos relacionamos con el conflicto, que no es una amenaza, sino una oportunidad de crecimiento, reparación y evolución social.

En este contexto, la labor de los psicólogos especializados en la mediación y en emergencias ha cobrado una relevancia creciente, convirtiéndose en una pieza clave dentro de la formación en Psicología de la Intervención psicosocial. Su trabajo resulta esencial para diseñar y ejecutar intervenciones eficaces que respondan a las complejas necesidades que surgen en situaciones de crisis, conflicto o catástrofe. Por ello, esta asignatura tiene como propósito dotar al estudiantado de los conocimientos, habilidades y herramientas básicas para intervenir en contextos de conflicto, emergencia y catástrofe desde un enfoque psicosocial.

Dado que la asignatura "Intervención psicosocial en situaciones de conflicto, crisis y emergencias" forma parte del bloque formativo "Habilidades profesionales y herramientas de intervención psicosocial" a lo largo de la misma se abordan, no solo los fundamentos teóricos sino también y muy especialmente los aspectos de metodología de la intervención que permiten desarrollar acciones adaptadas, sostenibles y culturalmente sensibles para distintos colectivos afectados. Para tal fin, la metodología docente combina sesiones expositivas, actividades prácticas, trabajo autónomo y tutorías personalizadas, con el objetivo de fomentar un aprendizaje aplicado, reflexivo y crítico que prepare al alumnado para afrontar con solvencia los desafíos del trabajo psicosocial en contextos de alta complejidad.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

II.B-Presentación en inglés

Despite significant scientific and technological progress, supporting vulnerable populations remains a major global priority. Human suffering continues to affect individuals and communities worldwide, making it essential for organizations and institutions to develop interventions that strengthen coping capacities and provide appropriate psychosocial resources. Contemporary societies also face increasing challenges related to conflict in family, workplace, educational, community, and intercultural settings. While judicial systems have traditionally been used to resolve disputes, they often fail to address the emotional and relational dimensions of conflict. In this context, mediation has emerged as a valuable complementary approach that promotes communication, mutual understanding, and the development of lasting agreements, transforming conflict into an opportunity for personal and social growth. Against this background, psychologists specialized in mediation, crisis intervention, and emergency response play a crucial role in addressing the complex needs arising from conflicts, crises, and disasters. The course Psychosocial Intervention in Situations of Conflict, Crisis, and Emergencies provides students with the theoretical foundations, practical skills, and intervention methodologies necessary to work effectively in these contexts through a psychosocial, culturally sensitive, and evidence-based approach.

III.-Resultados de Aprendizaje

CON3. Utilizar con precisión y adecuación la terminología específica de la Psicología de la Intervención Social y Comunitaria.
CON5. Detectar con precisión las necesidades, factores de riesgo, vulnerabilidad y protección en contextos aplicados en diversos ámbitos de intervención psicosocial.
CON6. Identificar con precisión las características y potencialidades de las técnicas de intervención psicosocial especializadas utilizadas en el abordaje de problemas sociales y comunitarios, con el fin de seleccionar las más adecuadas según el contexto y los objetivos específicos de la intervención psicosocial.
COM2. Aplicar un enfoque integral de atención que promueve la corresponsabilidad y la participación activa de las personas en su proceso de cambio y mejora durante el diseño y/o ejecución de intervenciones psicosociales.
COM4. Detectar precozmente situaciones de desprotección y violencia contra los colectivos en situación de vulnerabilidad, e implementar medidas de apoyo y protección de manera oportuna y efectiva.
COM6. Trabajar eficientemente en redes y equipos multidisciplinarios e interdisciplinarios, adaptándose a entornos complejos caracterizados por la diversidad, la vulnerabilidad y la multiculturalidad.
COM8. Identificar los principales problemas y retos de nuestra sociedad y plantear, diseñar y desarrollar metodologías y/o tecnologías sostenibles, innovadoras y participativas para mejorar la vida de las personas, haciendo un uso responsable de los recursos y sabiendo determinar el impacto que los diferentes proyectos tienen en la economía, la sociedad o el medio ambiente.
COM9. Asimilar la complejidad de la sostenibilidad desde un pensamiento crítico, sistémico e interdisciplinar, para comprender cómo la actividad profesional interactúa con la sociedad y el medio ambiente, local y globalmente, para identificar posibles desafíos, riesgos e impactos.
HAB1. Elaborar y redactar informes técnicos de evaluación psicosocial de personas y/o colectivos en situación de vulnerabilidad, demostrando habilidades de comunicación escrita y análisis crítico.
HAB6. Comunicar de forma efectiva, resolver conflictos complejos de manera eficaz, trabajar en equipo, y demostrar empatía y sensibilidad en contextos profesionales, tanto al tratar con personas, grupos y/o colectivos en situación de vulnerabilidad como con colegas.
HAB7. Evaluar de manera integral a personas, grupos y/o contextos utilizando las metodologías y herramientas apropiadas para las situaciones de vulnerabilidad en la que se encuentren.
HAB8. Seleccionar y aplicar técnicas especializadas de intervención psicosocial centradas en la persona, el grupo y/o la comunidad, adaptándolas a las necesidades y características de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad en diferentes contextos.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

A. La intervención psicosocial en Resolución de Conflictos:

1. Teoría del conflicto. Aspectos psicosociales del conflicto.
2. Medios para gestionar conflictos (procedimientos judiciales y métodos alternativos).
3. Mediación: Definición. Reglas. Criterios de inclusión y exclusión. Modelos y escuelas teóricas. Metodología, procedimiento y estructura del proceso de mediación.
4. Ámbitos básicos de aplicación de la mediación: mediación familiar, mediación organizacional, mediación comunitaria, mediación inter-cultural y mediación educativa.
5. Técnicas y estrategias de resolución de conflictos.
6. Rol y aportaciones del/a psicólogo/a en resolución de conflictos.

B. La intervención psicosocial en situaciones de Crisis, Emergencias y Catástrofes:

1. Contextualización y principios generales de la Psicología de emergencias y catástrofes: tipología y clasificación de las emergencias; definición de víctima; fases de las crisis.
2. Respuestas individuales y sociales en las situaciones de crisis.
3. Estrategias de intervención psicosocial en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes: primeros auxilios psicológicos y habilidades específicas de actuación ante los grupos vulnerables.
4. Gestión de la información y los medios de comunicación.
5. Riesgos psicosociales en los profesionales de las emergencias y estrategias de autocuidado.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Resolución de ejercicios, problemas, casos	AF3. Resolución de problemas y debates: Planteamiento y resolución de dilemas éticos o estratégicos vinculados a la práctica profesional, mediante debates estructurados en grupo.
Asistencia a clases teóricas	AF1. Lecciones magistrales: Exposición por parte del profesorado de los fundamentos teóricos relacionados con el conflicto y su resolución, los principios de la psicología de emergencias, etc.
Resolución de ejercicios, problemas, casos	AF2. Análisis de casos prácticos: Estudio y discusión de situaciones reales o simuladas (conflictos, crisis, emergencias) para aplicar conocimientos teóricos y metodologías de intervención.
Lecturas	AF4. Trabajo autónomo: lecturas, análisis de materiales, búsqueda bibliográfica o elaboración de reflexiones individuales orientadas a consolidar aprendizajes clave de la asignatura.
Otras actividades	AF9. Role-playing: simulación de sesiones de mediación o intervención en crisis en las que el alumnado asume distintos roles (mediador/a, víctima, profesional, etc.).

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

Otras actividades	AF10. Entrevistas de evaluación: simulación o realización de entrevistas estructuradas para la recogida de información relevante en contextos de conflicto o crisis, orientadas a la evaluación

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	11
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	13
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	0
Tutorías académicas	4
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	2
Preparación de clases teóricas	10
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	15
Preparación de pruebas	20
Total de horas de trabajo del alumnado	75

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Otras actividades	Semana 1 a Semana 12	Tiempo dedicado por el estudiante al estudio individual, lecturas obligatorias y/o recomendadas de los diferentes temas de la asignatura
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 12	Exposición de temas mediante clases magistrales y visionado de material audiovisual.
Prácticas	Semana 1 a Semana 12	Se realizarán a lo largo del curso diferentes actividades (debates presenciales, análisis de casos y/o de visualización de material audiovisual y su análisis posterior, y resolución de ejercicios) de los diferentes bloques temáticos para ayudar a una mejor comprensión de los contenidos teóricos.
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 12	Actividades centradas en el planteamiento de retos o dilemas.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.
La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

- SE2. Prueba objetiva escrita (40%, reevaluable): un examen tipo test con tres opciones de respuesta. Se evaluará todo el temario de la asignatura.
- SE8. Trabajos escritos colectivos (25%, reevaluable): se realizará un trabajo por grupos que deberá ser entregado por escrito a elegir entre la parte I o II de la asignatura.
- SE9. Exposición oral de casos (25%, no reevaluable): exposición oral por grupos de resolución de casos relacionados con la asignatura, a elegir entre la parte I o II de la asignatura.
- SE10. Participación y respuestas en foros online (10%, no reevaluable).

PRÁCTICAS: cada grupo de estudiantes deberá realizar un trabajo de análisis o intervención correspondiente a una de las dos partes de la asignatura (primera - conflicto- o segunda -crisis y emergencias). Además, deberán exponer un caso práctico relacionado con la parte de la asignatura que no haya sido objeto del trabajo por escrito. De este modo, se garantiza que el alumnado aborde de forma activa y aplicada los contenidos de ambas mitades del programa, desarrollando competencias tanto en el análisis teórico como en la toma de decisiones en contextos reales o simulados.
CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA: únicamente serán objeto de reevaluación las actividades calificadas como reevaluables, mientras que las no reevaluables conservarán la calificación obtenida en la convocatoria ordinaria, conforme al Reglamento de Evaluación.
IA: La utilización no autorizada de herramientas de inteligencia artificial o cualquier otra conducta fraudulenta podrá dar lugar a la invalidación total o parcial de la actividad de evaluación, conforme a lo previsto en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de la normativa de convivencia universitaria.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: No

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

a. Resolución de conflictos:

García, A. (2024). *Mediación comunitaria.* Altamar.
Sánchez, M.L. (2016). Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos. Reus.
Suares, M. (2009). Mediando en sistemas familiares. Paidós.
Whatling, T. (2017). Mediación: habilidades y estrategias: Guía práctica. Narcea

b. Intervención en crisis, emergencias y catástrofes:

Fernández Millán, J. M. (2020). *Psicología aplicada a la ayuda en situaciones de emergencia y catástrofe*. Pirámide.
Guía del Comité Permanente entre Organismos sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencias Humanitarias y Catástrofes. (2007). IASC.
Hodgkinson, P. E., & Stewart, M. (1991). *Coping with catastrophe: A handbook of disaster management* (2.ª ed., 1998). Routledge.
Parada Torres, E. (2009). Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia (2da edición). Desclée De Brouwer

Bibliografía complementaria

a. Resolución de conflictos:

Alzate Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.* Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
Bush, R.A.B y Folguer, J.P. (2010). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.* Granica.
Díez, F. y Tapia,G. (2005*). Herramientas para trabajar en mediación.* Paidós Mediación.
Entelman, R. (2005). *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma.* Gedisa.
Fisher, W; Ury, R y Patton B. (2000). *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder.* Gestión 2000.
García Villaluenga, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: Una construcción desde el derecho de familia*. Reus.
Haynes, J.M. (2012). *Fundamentos de la mediación familiar: Manual práctico para mediadores.* Gaia.
Ibarrola-García, S. y Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: Mediación y resolución de conflictos*. Pirámide.
Moore, C. (2008). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.* Granica.
Parkinson, L. (2012). *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias opoerativas.* Gedisa.

b. Intervención en crisis, emergencias y catástrofes:

Páez, D., Fernández, I., & Martín Beristaín, C. (2001). *Catástrofes y ayuda en emergencia: Estrategias de evaluación, prevención y tratamiento*. Icaria.
Pacheco, T. (2012). *Atención psicosocial en emergencias: Evaluación e intervención en situaciones críticas*. Síntesis.
Protección Civil. (2000). *Manual de formación de formadores en intervención psicológica en catástrofes*.
Ramos, R., García, A., & Parada, E. (2006). *Psicología aplicada a crisis, desastres y catástrofes*. UNED-Melilla.
Sáinz, S., & Nomen, L. (2012). Tratando… situaciones de emergencia. Pirámide.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	CYNTHIA MARÍA DIAZ-SILVEIRA SANTOS
Correo electrónico	cintia.diazsilveira@urjc.es
Departamento	Psicología
Campus de impartición	Alcorcón
Categoría	Profesor/a Contratado/a Doctor/a
Titulación académica	Doctor

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.

Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	4
Nº de Sexenios	2
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	3
Nombre y apellidos	EXTERNO GENÉRICO MÁSTER EXTERNO GENÉRICO MÁSTER
Correo electrónico	@urjc.es
Campus de impartición	Alcorcón
Categoría	Profesional
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 18/11/2026 03:32 | Hash: f1e73ce05a7b587173c51cd291f87556.