



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT  
**MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE  
CONFLICTES**

Coordinació: MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL

Any acadèmic 2021-22

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES			
<b>Codi</b>	101731			
<b>Semestre d'impartició</b>	1R Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Grau en Treball Social	3	OPTATIVA	Presencial
<b>Nombre de crèdits assignatura (ECTS)</b>	6			
<b>Tipus d'activitat, crèdits i grups</b>	<b>Tipus d'activitat</b>	PRAULA	TEORIA	
	<b>Nombre de crèdits</b>	1.8	4.2	
	<b>Nombre de grups</b>	1	1	
<b>Coordinació</b>	MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL			
<b>Departament/s</b>	GEOGRAFIA I SOCIOLOGIA			
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.			
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Català/ Castellà/ Anglès			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL	fidel.molinaluque@udl.cat	6	

## Objectius acadèmics de l'assignatura

- Conocer la Conflictología a partir de la identificación, análisis y evaluación del conflicto.
- Comprender los mecanismos que tienen lugar en el proceso conflictivo.
- Identificar las diferentes posibilidades de orientación de la gestión alternativa de conflictos: negociación, mediación y arbitraje.
- Aplicar las principales orientaciones y estilos de negociación, cuando la persona es parte implicada en el conflicto.
- Aplicar las principales orientaciones y estilos de Mediación, cuando el profesional no es parte del conflicto, sino profesional neutral
- Analizar los diferentes tipos de mediación y asimilar las técnicas que nos permitan ejercer como facilitadores de comunicación, que es la principal labor del Mediador.
- Relacionar Aprendizaje Servicio (ApS) y Conflictología en el marco del Trabajo Social.
- Analizar la Aporofobia ("rechazo al pobre") como elemento de injusticia y violencia estructural (social e individual), en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Relacionar la Profiguración (el nuevo contrato social entre generaciones, en el marco de la interdependencia intergeneracional) con alternativas de negociación y mediación
- Evaluar situaciones conflictivas y proponer una verdadera Gestión Alternativa de los Conflictos (GAC)

## Competències

CG1: Desarrollar capacidad crítica, de análisis y síntesis

CG2: Mostrar capacidad de organización y planificación

CG3: Desarrollar capacidad para la resolución de problemas y toma de decisiones

CG4: Desarrollarse en el trabajo en equipo y liderazgo

CG5: Mostrar habilidades en las relaciones interpersonales

CG7: Ejercer un aprendizaje autónomo y adaptación a nuevas situaciones

CT3: Utilizar las TIC en el contexto profesional y capacidad de gestión de la información

CT4: Favorecer el respeto a los derechos fundamentales de igualdad entre mujeres y hombres, a la promoción de los Derechos Humanos en los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos

CE2: Conocer los referentes de las Ciencias Humanas y Sociales que aportan al Trabajo Social elementos de comprensión de la realidad social.

CE5: Conocer los mecanismos para concienciar a los ciudadanos sobre sus derechos y motivarlos para tomar decisiones fundamentadas

CE6: Analizar y evaluar los problemas y necesidades sociales presentes en la sociedad

CE7: Saber interactuar de manera eficaz con las personas, mostrar empatía y capacidad de mediación en la resolución de conflictos

CE8: Saber como promover y apoyar el desarrollo de redes, grupos y dinámicas de organización de la comunidad

CE11: Saber como crear, organizar y gestionar servicios y entidades, controlar su eficacia y asegurar su calidad

CE12: Conocer y aplicar los principios éticos y el código deontológico de la profesión

## Continguts fonamentals de l'assignatura

- 1- La Conflictología: marco teórico y conceptual
- 2- El conflicto y la Gestión alternativa de Conflictos
- 3- La Negociación, la Mediación y el Arbitraje
- 4- Aprendizaje Servicio (ApS), Trabajo Social y Resolución de Conflictos
- 5- La Aporofobia: rechazo al pobre, injusticia social y violencia estructural, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 6- Profiguración, conflicto y mediaciones: el diálogo intergeneracional
- 7- Conclusiones

## Eixos metodològics de l'assignatura

**Treball a l'aula.** El estudiantado interactuará con el profesor y con los otros compañeros y compañeras de forma virtual sincrónica (en diferentes espacios, pero en el mismo tiempo). Para esta interacción y aprendizaje virtual sincrónico se utilizará la videoconferencia de Sakai.

La asistencia al aula virtual sincrónica es obligatoria (un mínimo del 80%)

En estas sesiones virtuales sincrónicas se realizarán actividades que proporcionarán los conceptos básicos de cada tema. En este sentido, el marco de referencia será una aproximación a la metodología *flipped learning/ flipped classroom* ("aprendizaje inverso" o "aula inversa"), dando la vuelta a la clase convencional, de tal manera que el estudiante también prepare previamente los contenidos, favoreciendo el trabajo individual y colaborativo. En las diferentes sesiones de clase se harán exposiciones orales por parte del profesor y también de algún profesional externo, experto en la materia (en este sentido, cuatro sesiones estarán vinculadas al Aprendizaje Servicio (ApS) en relación con el Trabajo Social y la Mediación y Resolución de Conflictos). Así mismo se realizarán videoforos de películas y documentales sobre el conflicto y métodos de resolución y mediación.

**Trabajos dirigidos.** Se trata de herramientas para llevar a cabo la aplicación de los contenidos de los temas de la asignatura a casos concretos y también se trabajará sobre artículos especializados, iniciativas concretas para profundizar en su conocimiento y se estimulará la investigación de cada estudiante, escogiendo el ámbito de preferencia de aplicación de la Negociación, la Mediación y la Resolución de Conflictos. También se destinarán a resolver las dudas que puedan surgir en la elaboración del trabajo en grupo.

**Tutorías no presenciales (plataforma virtual, correus electrònics, etc.).** Su objetivo es hacer el seguimiento del proceso de aprendizaje de cada estudiante. También servirán para consultar las dudas que puedan surgir en la elaboración del trabajo individual en particular y otras dudas sobre el contenido y desarrollo de la asignatura, en general.

## Pla de desenvolupament de l'assignatura

### PLAN DE DESARROLLO MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (TRABAJO SOCIAL)

Dr. Fidel Molina (2021-22)

Núm. de Sesión (Fecha): C (Clase ordinaria), según días y horarios previstos: Dm y Dx (Martes y Miércoles, de 19h a 21h)

Resulta obligatoria la asistencia a las sesiones de "clase" ordinaria (C) en un porcentaje no inferior al 80%

A CONFIRMAR EN EL INICIO DE CURSO Y SU DESARROLLO:

- 1) : 14/09 C (Presentación/ Introducción/ Objetivos asignatura/ Metodología/ Evaluación)
- 2) : 15/09 C (Redacciones en grupo de estudios de caso)
- 3) : 21/09 C
- 4) : 22/09 **NO** hay clase ordinaria (Lectura obligatoria: preparar la recensión)
  
- 5) : 5/10 C
- 6) : 6/10 C
- 7) : 13/10 C
- 8) : 19/10 C
  
- 9) : 20/10 **NO** hay clase ordinaria (Redacción Estudio de Caso individual)
  
- 10) : 26/10 C (ApS/ Aulas contra la pobreza: 4 SESIONES 20%)
- 11) : 27/10 C (ApS/ Aulas contra la pobreza)
- 12) : 2/11 C (ApS/ Aulas contra la pobreza)
- 13) : 3/11 C (ApS/ Aulas contra la pobreza)
  
- 14) : 9/11 **NO** hay clase ordinaria (Redacción ApS/ Aulas contra la pobreza)
  
- 15) : 10/11 C
- 16) : 16/11 C
- 17) : 17/11 C (VIDEOFORUM INDIVIDUAL: 10%)
- 18) : 23/11 C
  
- 19) : 24/11 **NO** hay clase ordinaria (preparación casos, investigación bibliográfica, preparación recensión y trabajo individual, etc.)
  
- 20) : 30/11 C
- 21) : 1/12 C (MAPA DEL CONFLICTO GRUPAL: 10%)

22) : 14/12 **NO** hay clase ordinaria (preparación casos mapa conflicto individual)

23) : 15/12 C

24) : 21/12 C (Entrega Plataforma Virtual Sakai Mapa Conflicto Individual: 10%)

25) : 22/12 C (CONCLUSIONES)

- Martes, 11 de ENERO (límite hasta las 21h. como máximo): fecha límite presentación de la RECENSIÓN INDIVIDUAL, 25%

- Jueves, 13 de ENERO (límite hasta las 21h. como máximo): fecha límite presentación del TRABAJO INDIVIDUAL (o DOS PERSONAS, MÁXIMO), 25%

SEMANA DEL 7 al 11 de FEBRERO: REVISIÓN DE NOTAS (SE CONCRETARÁ DÍA Y HORA OPORTUNAMENTE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA)

## Sistema d'avaluació

Resulta obligatòria l'assistència a les sessions ordinàries en un percentatge **no inferior al 80%** ja que les activitats presencials suposen un aprenentatge directe i compartit.

Continguts de l'avaluació continuada:

- Realització de treballs de grup i individuals, a l'aula". Participació a l'aula". Casos pràctics, vídeofòrum, conflictes d'actualitat (premsa, *mass media*, xarxes socials, Internet, etc.), lectura i anàlisi de capítols de llibres i/o articles. Valoració d'un **10% cada pràctica fins un màxim de 5 punts**.
- Redacció d'un treball individual (o màxim, dues persones) relacionant amb continguts de l'assignatura (presentació no presencial): **25%**.
- Recensió individual d'un llibre relacionat amb la matèria de l'assignatura (presentació no presencial): **25%**.

SETMANA DE FEBRER: REVISIÓ DE NOTES (ES CONCRETARÀ DIA I HORA OPORTUNAMENT A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE L'ASSIGNATURA)

### EVALUACIÓ ALTERNATIVA:

L'estudiantat tindrà dret a renunciar a l'avaluació continuada a l'inici del quadrimestre i acollir-se a la modalitat d'avaluació alternativa, si li és acceptada per part de la Facultat. L'estudiant haurà de presentar una instància a la Secretaria en el termini fixat (s'ha de consultar a la Secretaria del centre) i aportar la documentació justificativa d'activitat laboral i/o altres situacions personals que justifiquin la petició.

- Treball sobre la base de lectura del llibre *Aporofobia* de la Dra. Adela Cortina o del llibre *La infancia que queremos. Una agenda para erradicar la pobreza infantil* del Dr. Pau Marí-Klose o del llibre *¿Para qué servimos las trabajadoras sociales?* de L. Gallardo y E. Sánchez Moreno: **25% (Límit: 01/12/2021)**.

- Examen escrit presencial: 25%

- Recensió individual d'un llibre relacionat amb la matèria de l'assignatura (10-12 pàgines, màxim, NO presencial): **25% (Límit: 11/01/2022, 21h)**

- Redacció d'un treball individual relacionat amb continguts de l'assignatura (15-20 pàgines màxim, NO presencial): 25%. (Límit: 13/01/2022, 21h)

**SETMANA DEL 7-11 DE FEBRER: REVISIÓ DE NOTES (ES CONCRETARÀ DIA I HORA OPORTUNAMENT A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE L'ASSIGNATURA)**

## Bibliografia i recursos d'informació

### BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA Y DE CONSULTA

#### Libros

- ARECHAGA, P. (2005). *Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires, Galerna.
- CORNELIUS, H. y FAIRE, S. (1996). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid, Gaia.
- CORTINA, A. (2017). *Aporofobia*. Barcelona, Paidós.
- DD.AA. (2000). *Conflict Resolution: New Approaches and Methods*. Paris, Unesco.
- FREID, D. (2001). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Perspectivas y prácticas. Buenos Aires: Granica.
- FUNES, J. (1994). *Mediación y justicia juvenil*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- GALLARDO, L.; SÁNCHEZ MORENO, E. (2020). *¿Para qué servimos las trabajadoras sociales?* Madrid, La Catarata.
- GALTUNG, J. (1991): *¡Hay alternativas!*. Madrid, Tecnos.
- GALTUNG, J. (1996): *Peace by peaceful means*. Oslo, PRIO/SAGE.
- GONZÁLEZ- CAPITEL MARTÍNEZ, C.M. (1999). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.
- HARVARD BUSINESS REVIEW. (2001). *Negociación y resolución de conflictos*. Bilbao: Deusto.
- MARÍ-KLOSE, P. (2019): *La infancia que queremos. Una agenda para erradicar la pobreza infantil*. Madrid, La Catarata.
- MOLINA-LUQUE, F. (2002): *Sociología de la Educación Intercultural. Vías alternativas de investigación y debate*. Buenos Aires, Lumen.
- MOLINA-LUQUE, F. (2021): *El nuevo contrato social entre generaciones*. Elogio de la Profiguración. Madrid, La Catarata.
- MUNDUATE, L. Y MEDINA, F.J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid, Síntesis.
- MUNUERA, M.P. (2013). Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación. *Servicios sociales y Política social*. Vol. XXX (101), 25-36.
- NEMESIO, R. (2000). *Colaboración y conflicto*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- NEMESIO, R. (2005). *Las organizaciones en una perspectiva de conflicto*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- ORTEGA, R. (2019). Mecanismos alternativos de Resolución de Conflictos por medios electrónicos. Ed. J.M. Bosch (ebook)
- PÉREZ RODRÍGUEZ, M.C. (2015). *La Mediación como herramienta del Trabajo Social*. Las Palmas, Servicio de Publicaciones y difusión Científica de la ULPGC.
- ROSS, M. H. (1995): *La cultura del conflicto*. Barcelona, Paidós.
- SÁNCHEZ URIOS, A.M. et al. (2016). *Trabajo Social y Mediación*. Ed. Universidad de Murcia.
- SANMARTÍN, J. (2000). *La violencia y sus claves*. Barcelona: Ariel.
- SINGER, L.R. (1996). *Resolución de conflictos. Técnicas de actuación en el ámbito empresarial, familiar i legal*. Barcelona: Paidós.
- SIX, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona, Paidós.
- SOLETO, H. (dir.)(2017). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos.
- de TOMMASO, A. (2013). *Mediación y Trabajo Social*. Editorial Espacio.
- TORREGO, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- TOURAINE, A. (1997): *¿Podremos vivir juntos?* Madrid, PPC.
- VINYAMATA, E. (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona, Ariel.
- VINYAMATA, E. (2001): *Conflictología. Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos*. Barcelona, Ariel.
- VINYAMATA, E. (2003): *Aprender mediación*. Barcelona, Paidós.

- VIVERET, P. y Equipo Promociones (2004): *Reconsiderar la riqueza y el empleo. Inserción laboral y ciudadanía*. Barcelona, Icària.

#### Artículos:

- CORTINA, A. (1997): "Resolver conflictos, hacer justicia", en *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 257, p. 54-56.
- DD.AA. (1998): Monográfico sobre Mediación y Resolución de Conflictos. *Educación Social*. Núm. 8.
- MARÍN, T. (2014): La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria: Proyecto Gabriela Mistral "ConVida", Documentos de Trabajo Social · nº54, 153-189
- MOLINA-LUQUE, F., PRIETO, O. y SANTACRUZ, I. (2004): "Discriminación étnica en el mercado laboral: influencia en el acceso y en la permanencia", en *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 11, p. 51-64.
- MOLINA-LUQUE, F. (2004): "Resolución de conflictos en el grupo", en Pérez, R. M. y Sáez, S. (ed): *El grupo en la promoción y educación para la salud*. Lleida, Milenio.
- MOLINA-LUQUE, F. (2005): "Nuevos conflictos sociales y su presencia educativa. Análisis sociológico y reflexiones para la intervención", en *Cultura y Educación (C&E)*, 17 (1).
- MOLINA-LUQUE, F. (2019): "Profiguración, acción creativa intercultural e innovación social: renovarse o morir en Rapa Nui (Isla de Pascua/ Easter Island)", en *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES)*, 29: 71-81.
- MOLINA-LUQUE, F. (2020): "The Art of Living as a Community: Profiguration, Sustainability, and Social Development in Rapa Nui", in *Sustainability*, 12 (17): 6798. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12176798>
- REINA, F. y GIMENO, R. (1998): "Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa", en *Educación Social*. Núm. 8, p. 78-87.
- SIMMEL, G. (2008): *Sociología* (Vol. 1 y 2). Madrid, Alianza.
- SOREL, G. (2008): *Reflexiones sobre la violencia*. Madrid, Alianza Editorial.

#### Referencias web y material audiovisual

- <http://www.treballsocialib.com/web/area-profesional/funciones-del-trabajador-social/>
- [https://www.cgtrabajosocial.es/Ejes\\_Estrategicos\\_ambito\\_intervencion\\_Mediacion](https://www.cgtrabajosocial.es/Ejes_Estrategicos_ambito_intervencion_Mediacion)
- <https://xarxanet.org/juridic/recursos/resolucio-de-conflictos-ii-la-mediacio>
- [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_es.htm)
- [https://www.mediate.com/articles/disputas\\_en\\_y\\_por\\_internet.cfm](https://www.mediate.com/articles/disputas_en_y_por_internet.cfm)
- <http://carei.es/recursos-sobre-resolucion-de-conflictos/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=CTtIkGkrGoo> (Profiguración y Socialización Profigurativa. Molina-Luque, F. / Proyecto ECAVINAR)
- <https://www.youtube.com/watch?v=z5yKCjK1Ec> (Conflicto entre generaciones y pacto intergeneracional. Molina-Luque, F. / Proyecto ECAVINAR)