



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
**MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE
CONFLICTES**

Coordinació: MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL

Any acadèmic 2023-24

Informació general de l'assignatura

Denominació	MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES			
Codi	101731			
Semestre d'impartició	1R Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
Caràcter	Grau/Màster	Curs	Caràcter	Modalitat
	Grau en Treball Social	3	OPTATIVA	Presencial
Nombre de crèdits assignatura (ECTS)	6			
Tipus d'activitat, crèdits i grups	Tipus d'activitat	PRAULA	TEORIA	
	Nombre de crèdits	1.8	4.2	
	Nombre de grups	1	1	
Coordinació	MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL			
Departament/s	PSICOLOGIA, SOCIOLOGIA I TREBALL SOCIAL			
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.			
Idioma/es d'impartició	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	De manera telemàtica (per videoconferència, Campus Virtual Sakai) i de manera presencial, despatx 3.31 (tercera planta de la Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social, FEPTS). Horaris a convenir (prioritàriament per la tarda).

Objectius acadèmics de l'assignatura

- Conèixer la Conflictologia a partir de la identificació, anàlisi i avaluació del conflicte.
- Comprendre els mecanismes que tenen lloc en el procés conflictiu
- Identificar les diferents possibilitats d'orientació de la gestió alternativa de conflictes: negociació, mediació i arbitratge.
- Aplicar les principals orientacions i estils de negociació, quan la persona és part implicada en el conflicte.
- Aplicar les principals orientacions i estils de Mediació, quan el professional no és part del conflicte, sinó professional neutral
- Analitzar els diferents tipus de mediació i assimilar les tècniques que ens permetin exercir com facilitadors/es de comunicació, que és la principal tasca del Mediator/a.
- Relacionar Aprenentatge Servei (ApS) i Conflictologia en el marc del Treball Social.
- Analitzar l'Aporofòbia ("rebuig del pobre") com element d'injustícia i violència estructural (social i individual), en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
- Relacionar la Profiguració (el nou contracte social entre generacions, en el marc de la interdependència intergeneracional) amb alternatives de negociació i mediació en l'àmbit del Treball Social
- Avaluar situacions conflictives i proposar una veritable Gestió Alternativa dels Conflictes (GAC) a l'àmbit del Treball Social

Competències

CG1: Desenvolupar capacitat crítica, d'anàlisi i síntesi

CG2: Mostrar capacitat d'organització i planificació

CG3: Desenvolupar capacitat per a la resolució de problemes i presa de decisions

CG4: Desenvolupar-se en el treball en equip i lideratge

CG5: Mostrar habilitats en les relacions interpersonals

CG7: Exercir un aprenentatge autònom i adaptació a noves situacions

CT3: Utilitzar les TIC en el context professional i capacitat de gestió de la informació

CT4: Afavorir el respecte als drets fonamentals d'igualtat entre dones i homes, a la promoció dels Drets Humans en els valors propis d'una cultura de pau i de valors democràtics

CE2: Conèixer els referents de les Ciències Socials i Humanitats que aporten al Treball Social elements de comprensió de la realitat social

CE5: Conèixer els mecanismes s per a conscienciar als ciutadanos sobre els seus drets i motivar-los per prendre decisions fonamentades

CE6: Analitzar i avaluar els problemes i necessitats socials presents en la societat

CE7: Saber interactuar de manera eficaç amb les persones, mostrar empatia i capacitat de mediació en la resolució de conflictes

CE8: Saber cómo promoure i donar suport al desenvolupament de xarxes, grups i dinàmiques d'organització de la comunitat

CE11: Saber cómo crear, organitzar i gestionar serveis i entitats, controlar la seva eficàcia i assegurar la seva qualitat

CE12: Conèixer i aplicar els principis ètics i el codi deontològic de la professió

Continguts fonamentals de l'assignatura

- 1- La Conflictologia: marc teòric i conceptual
- 2- El conflicte i la Gestió Alternativa de Conflictes
- 3- La Negociació, la Mediació i l'Arbitratge
- 4- Aprenentatge Servei (ApS), Treball Social i Resolució de Conflictes
- 5- L'Aporofòbia: rebuig al pobre, injustícia social i violència estructural, en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
- 6- Profiguració, conflicte i mediacions: el diàleg intergeneracional a l'àmbit del Treball Social
- 7- Conclusions

Eixos metodològics de l'assignatura

Treball a l'aula. L'estudiantat interactuarà amb el professor i amb els altres companys i companyes de forma presencial.

L'assistència és obligatòria (un mínim del 80%)

En aquestes sessions presencials es realitzaran activitats que proporcionaran els conceptes bàsics de cada tema. En aquest sentit, el marc de referència serà una aproximació a la metodologia *flipped learning/ flipped classroom* ("aprenentatge invers" o "aula inversa"), donant la volta a la classe convencional, de tal manera que l'estudiant/a també prepari prèviament els continguts, afavorint el treball individual i col.laboratiu. En les diferents sessions de classe es debatran Estudis de Casos i es relacionaran amb els ODS corresponents, de manera crítica i amb el marc dels projectes de la UdL "Aules contra la Pobresa" i "Aules Feministes", d'igualtat de gènere. A més a més, hi haurà quatre sessions que estaran vinculades a l'Aprenentatge Servei (ApS) en relació amb el Treball Social i la Mediació i Resolució de Conflictes. Així mateix es realitzaran videoforums de pel.lícules i documentals sobre el conflicte i mètodes de resolució i mediació. Es farà ús de la Intel.ligència Artificial (IA, ChatGPT, etc.) per establir debats crítics sobre la realitat social, els conflictes i el Treball Social.

Treballs dirigits. Es tracta d'eines per dur a terme l'aplicació dels continguts dels temes de l'assignatura a casos concrets i també es treballarà sobre articles especialitzats, iniciatives concretes per a aprofundir en el seu coneixement i s'estimularà la recerca de cada estudiant, escollint l'àmbit de preferència d'aplicació de la Negociació, la Mediació i la Resolució de Conflictes. També es destinaran a resoldre els dubtes que puguin sorgir en l'elaboració dels treballs en grup.

Tutories presencials /no presenciales (plataforma virtual, correus electrònics, etc.). El seu objectiu és fer el seguiment del procés d'aprenentatge de cada estudiant. També serviran per a consultar els dubtes que puguin sorgir en l'elaboració dels treballs individuals, en particular i altres dubtes sobre el contingut i desenvolupament de l'assignatura en general.

Pla de desenvolupament de l'assignatura

PLA DE DESENVOLUPAMENT: MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES (TREBALL SOCIAL)

Dr. Fidel Molina-Luque (2023-24)

Núm. de Sessió (Data): C (Classe ordinària), segons dies i horaris previstos: Dm i Dx (Dimarts i Dimecres, de 19h a 21h)

Resulta obligatòria l'assistència a les sessions de "classe" ordinària (C) en un percentatge no inferior al 80%

A CONFIRMAR A L'INICI DE CURS I EL SEU DESENVOLUPAMENT:

- 1) : 12/09 C (Presentació/ Introducció/ Competències i objectius de l'assignatura/ Metodologia/ Avaluació)
- 2) : 13/09 C (Redaccions en grup d'estudis de cas)
- 3) : 19/09 C
- 4) : 20/09 C
- 5) : 26/09 C
- 6) : 27/09 C
- 7) : 03/10 C
- 8) : 04/10 **NO** hi ha classe ordinària (Redacció Estudi de Cas individual)
- 9) : 10/10 C
- 10) : 11/10 **C**
- 11) : 17/10 C (ApS/ ODS Aules contra la pobresa: Introducció i emmarcament teòric i pràctic: TOTAL APS: 25%)
- 12) : 18/10 **NO** hi ha classe ordinària (Disseny inicial ApS)
- 13) : 24/10 **NO** hi ha classe ordinària (ApS/ ODS: treball de camp, desenvolupament)
- 14) : 25/10 C (ApS/ ODS Aules contra la pobresa)
- 15) : 31/10 C (ApS/ Aules contra la pobresa/ Presentacions)
- 16) : 07/11 C
- 17) : 08/11 C
- 18) : 14/11 C (VIDEOFÒRUM INDIVIDUAL: 15%)
- 19) : 15/11 C
- 20) : 21/11 **NO** hi ha classe ordinària (preparació casos, recerca bibliogràfica, preparació recensió i treball individual, etc.)
- 21) : 22/11 C
- 22) : 28/11 C (MAPA DEL CONFLICTE, GRUPAL: 10%)
- 23) : 29/11 C (Revisions dels Mapes del conflicte)
- 24) : 5/12 C
- 25) : 12/12 C

26): 13/12 **NO** hi ha classe ordinària (desenvolupament dels treballs)

27) : 19/12 C

28) : 20/12 C (Conclusions)

- Dimecres, 10 de GENER (límit fins les 21h. com a màxim): data límit de presentació de la RECENSIÓ INDIVIDUAL, 25%

- Dijous, 11 de GENER (límit fins les 21h. com a màxim): data límit de presentació del TREBALL INDIVIDUAL (o DUES PERSONES, MÀXIM), 25%

SETMANA DEL 5 al 9 de FEBRER: REVISIÓ DE NOTES (ES CONCRETARÀ DIA I HORA OPORTUNAMENT, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE L'ASSIGNATURA)

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.

Blocs d'Avaluació continuada:

- Bloc 1: Pràctiques d'Aula, **25%**: Mapa de conflicte grupal (10%); Videoforum, estudi de cas individual (15%)
- Bloc 2: Aprenentatge Servei, ODS i Treball Social, **25%**: Disseny i contingut projecte grupal (10%); Elaboració pòster, video i presentació oral a classe (15%)
- Bloc 3: Redacció d'un treball individual (o màxim, dues persones) relacionant amb continguts de l'assignatura: **25%**.
- Bloc 4: Recensió individual d'un llibre relacionat amb la matèria de l'assignatura: **25%**.

SETMANA DEL 5-9 DE FEBRER: REVISIÓ DE NOTES (ES CONCRETARÀ DIA I HORA OPORTUNAMENT A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE L'ASSIGNATURA)

AVALUACIÓ 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 d'un d'aquests quatre llibres: *Aporofobia* de la Dra. Adela Cortina; o del llibre *Claves para unas relaciones sociales sostenibles* del Dr. Fidel Molina-Luque; 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 i E. Sánchez Moreno: **25% (Límit: 05/12/2023)**.

- Examen escrit presencial: **25%** (13/12/2023)

- Recensió individual d'un llibre relacionat amb la matèria de l'assignatura (10-12 pàgines, màxim, NO presencial): **25% (Límit: 10/01/2024, 21h)**

- Redacció d'un treball individual relacionat amb continguts de l'assignatura (15-20 pàgines màxim, NO presencial): **25%. (Límit: 11/01/2024, 21h)**

SETMANA DEL 5-9 DE FEBRER: REVISIÓ DE NOTES (ES CONCRETARÀ DIA I HORA OPORTUNAMENT A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE L'ASSIGNATURA)

Bibliografia i recursos d'informació

BIBLIOGRAFIA DE REFERÈNCIA I DE CONSULTA

Llibres

- 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.
- MOLINA-LUQUE, F. (2022): *Claves para unas relaciones sociales sostenibles*. València, Tirant lo Blanch.
- MOLINA-LUQUE, F.; MIRÓ-MIRÓ, D. i SANVICEN-TORNÉ, P. (2021): *Guia 3: Profiguració, Apreneatatge Servei i Relacions Intergeneracionals*. Barcelona, ACUP.
- 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, Icaria.

Articles:

- CÓRDOVA, F.; SILVA, F. i MARTÍNEZ, G. (2021). "El rol del Trabajador Social en procesos de solución de conflictos en institución del sector Salud", *Revista Digital Investigación & Negocios*, 14 (24): 101-109. DOI: <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.151>
- CORTINA, A. (1997): "Resolver conflictos, hacer justicia", en *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 257, p. 54-56.
- JIMÉNEZ-SUÁREZ, B. A. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*, 89, 27-38. doi: 10.12960/TSH.2020.0002
- 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>
- MUNUERA, M.P. (2013). "Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación", *A Servicios sociales y Política social*. (Abril 2013). Vol. XXX (101), 25-36.
- 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.

Referències web i material audiovisual

- <http://www.treballsocialib.com/web/area-profesional/funciones-del-trabajador-social/>
- 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://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=z5yKCrjK1Ec> (Conflicto entre generaciones y pacto intergeneracional. Molina-Luque, F. / Proyecto ECAVINAR)
- https://www.acup.cat/sites/default/files/2021-11/GUIA%203%20APS%20PROFIGURACIO_cat_def.pdf