



Universitat de Lleida

# GUÍA DOCENTE **MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Coordinación: MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL

Año académico 2021-22

## Información general de la asignatura

<b>Denominación</b>	MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
<b>Código</b>	101731			
<b>Semestre de impartición</b>	1R Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA			
<b>Carácter</b>	Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
	Grado en Trabajo Social	3	OPTATIVA	Presencial
<b>Número de créditos de la asignatura (ECTS)</b>	6			
<b>Tipo de actividad, créditos y grupos</b>	<b>Tipo de actividad</b>	<b>PRAULA</b>	<b>TEORIA</b>	
	<b>Número de créditos</b>	1.8	4.2	
	<b>Número de grupos</b>	1	1	
<b>Coordinación</b>	MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL			
<b>Departamento/s</b>	GEOGRAFIA Y SOCIOLOGÍA			
<b>Información importante sobre tratamiento de datos</b>	Consulte <a href="#">este enlace</a> para obtener más información.			
<b>Idioma/es de impartición</b>	Catalán			

Profesor/a (es/as)	Dirección electrónica\nprofesor/a (es/as)	Créditos impartidos por el profesorado	Horario de tutoría/lugar
MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL	fidel.molinaluque@udl.cat	6	

## Objetivos académicos de la asignatura

- 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)

## Competencias

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

## Contenidos fundamentales de la asignatura

- 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

## Ejes metodológicos de la asignatura

**Trabajo en el aula (presencial o virtual, de manera sincrónica), según los días y horas establecidos.** 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 presenciales o 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 videoforums 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, correos electrónicos, 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.

## Plan de desarrollo de la asignatura

### 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 DIA Y HORA OPORTUNAMENTE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA)

## Sistema de evaluación

Resulta obligatoria la asistencia a las sesiones ordinarias en un porcentaje **no inferior al 80%** ya que las diferentes actividades presenciales suponen un aprendizaje directo y compartido.

Contenidos de la evaluación continuada:

- Realización de trabajos de grupo e individuales, en el "aula". Participación en el "aula". Casos prácticos, vídeoforum, conflictos de actualidad (prensa, *mass media*, redes sociales, Internet, etc.), lectura y análisis de capítulos de libros y/o artículos. Valoración de un **10% cada práctica hasta un máximo de 5 puntos**.
- Redacción de un trabajo individual (o máximo, dos personas) relacionado con contenidos de la asignatura (presentación no presencial): **25%**.
- Recensión individual de un libro relacionado con la materia (presentación no presencial): **25%**.

SEMANA DE FEBRERO: REVISIÓN DE NOTAS (SE CONCRETARÁ DIA Y HORA OPORTUNAMENTE A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA)

### Evaluación alternativa

El estudiantado que lo desee tendrá derecho a renunciar a la evaluación continua al inicio de cuatrimestre y acogerse a la modalidad de evaluación alternativa, si se le acepta por parte de la Facultad. El estudiante tendrá que presentar una instancia en la Secretaría en el plazo fijado (se ha de consultar a la Secretaría del centro) y aportar la documentación justificativa de actividad laboral y/o otras situaciones personales que justifiquen la petición.

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

- Examen escrito presencial: 25%

- Recensión individual de un libro relacionado con la materia de la asignatura (10-12 páginas, máximo): **25% (Límite: 11/01/2022, 21h)**

- Redacción de un trabajo individual relacionado con contenidos de la asignatura (no presencial) (15-20 páginas máximo): **25%. (Límite: 13/01/2022, 21h)**

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

## Bibliografía y recursos de información

### 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/articulos/disputas\\_en\\_y\\_por\\_internet.cfm](https://www.mediate.com/articulos/disputas_en_y_por_internet.cfm)
- <http://carei.es/recursos-sobre-resolucion-de-conflictos/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=CTtlkGkrGoo> (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)