



Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE
**MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

Coordinación: MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL

Año académico 2023-24

Información general de la asignatura

Denominación	MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
Código	101731			
Semestre de impartición	1R Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA			
Carácter	Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
	Grado en Trabajo Social	3	OPTATIVA	Presencial
Número de créditos de la asignatura (ECTS)	6			
Tipo de actividad, créditos y grupos	Tipo de actividad	PRAULA	TEORIA	
	Número de créditos	1.8	4.2	
	Número de grupos	1	1	
Coordinación	MOLINA LUQUE, JOSE FIDEL			
Departamento/s	PSICOLOGIA, SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL			
Información importante sobre tratamiento de datos	Consulte este enlace para obtener más información.			
Idioma/es de impartición	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	De manera presencial, despacho 3.31 (tercera planta de la Facultad de Educación, Psicología y Trabajo Social, FEPTS), por videoconferencia, Campus Virtual Sakai). Horarios a convenir (prioritariamente por la tarde).

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/as de comunicación, que es la principal labor del Mediador/a.
- 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 en el ámbito del Trabajo Social
- 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 en el ámbito del Trabajo Social
- 7- Conclusiones

Ejes metodológicos de la asignatura

Trabajo en el aula (presencial o virtual, de manera sincrónica), según los días y horarios establecidos. El estudiantado interactuará con el profesor y con los otros compañeros y compañeras de forma presencial.

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 debatirán Estudios de Casos y se relacionarán con los ODS correspondientes, de manera crítica y con el marco de los proyectos de la UdL "Aulas contra la Pobreza" y "Aulas Feministas", de igualdad de género. Además, habrá cuatro sesiones que 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. Se utilizará la Inteligencia Artificial (IA, ChatGPT, etc.) para establecer debates críticos sobre la realidad social, los conflictos y el Trabajo Social.

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 presenciales / 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-Luque (2023-24)

Núm. de Sesión (Fecha): C (Clase ordinaria), según días y horarios previstos: 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) : 12/09 C (Presentación/ Introducción/ Competencias y objetivos de la asignatura/ Metodología/ Evaluación)
- 2) : 13/09 C (Redacciones en grupo, de estudios de caso)
- 3) : 19/09 C
- 4) : 20/09 C
- 5) : 26/09 C
- 6) : 27/09 C
- 7) : 03/10 C
- 8) : 04/10 **NO** hay clase ordinaria (Redacción Estudio de Caso individual)
- 9) : 10/10 C
- 10) : 11/10 **C**
- 11) : 17/10 C (ApS/ ODS Aulas contra la pobreza: Introducción y marco teórico y práctico TOTAL APS 25%)
- 12) : 18/10 **NO** hay clase ordinaria (Diseño inicial ApS)
- 13) : 24/10 **NO** hay clase ordinaria (ApS/ ODS Aulas contra la pobreza: trabajo de campo y desarrollo)
- 14) : 25/10 C (ApS/ ODS Aulas contra la pobreza)
- 15) : 31/10 C (ApS/ Aulas contra la pobreza/ Presentaciones)
- 16) : 07/11 C
- 17) : 08/11 C
- 18) : 14/11 C (VIDEOFÒRUM INDIVIDUAL: 15%)
- 19) : 15/11 C
- 20) : 21/11 **NO** hay clase ordinaria (preparación casos, investigación bibliográfica, preparación recensión y trabajo individual, etc.)
- 21) : 22/11 C
- 22) : 28/11 C (MAPA DEL CONFLICTO, GRUPAL: 10%)
- 23) : 29/11 C (Revisiones de los Mapas del conflicto)
- 24) : 5/12 C

- 25): 12/12 C
- 26): 13/12 **NO** hay clase ordinaria (desarrollo de trabajos)
- 27) : 19/12 C
- 28) : 20/12 C (Conclusiones)

- Miércoles, 10 de ENERO (límite hasta las 21h. como máximo): fecha límite de presentación de la RECENSIÓN INDIVIDUAL, 25%

- Jueves, 11 de ENERO (límite hasta las 21h. como máximo): fecha límite de presentación del TRABAJO INDIVIDUAL (o DOS PERSONAS, MÁXIMO), 25%

SEMANA DEL 5 al 9 de FEBRERO: REVISIÓN DE NOTAS (SE CONCRETARÁ DÍA 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.

Bloques de Evaluación continuada:

- Bloque 1: Prácticas de Aula, **25%**: Mapa de conflicto grupal (10%); Video fórum, estudio de caso individual (15%)
- Bloque 2: Aprendizaje Servicio, ODS y Trabajo Social, **25%**: Diseño y contenido proyecto grupal (10%); Elaboración póster, video y presentación oral a clase (15%)
- Bloque 3: Redacción de un trabajo individual (o máximo, dos personas) relacionándolo con contenidos de la asignatura: **25%**.
- Bloque 4: Recensión individual de un libro relacionado con la materia de la asignatura: **25%**.

SEMANA DEL 5 AL 9 DE FEBRERO: REVISIÓN DE NOTAS (SE CONCRETARÁ DÍA 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 de uno de estos cuatro libros: *Aporofobia* de la Dra. Adela Cortina; o del libro *Claves para unas relaciones sociales sostenibles* del Dr. Fidel Molina-Luque; o del libro *La infancia que queremos. Una agenda para erradicar la pobreza infantil* del Dr. Pau Mari-Klose; o del libro *¿Para qué servimos las trabajadoras sociales?* de L. Gallardo y E. Sánchez Moreno: **25% (Límite: 05/12/2023)**.

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

- Recensión individual de un libro relacionado con la materia de la asignatura (10-12 páginas, máximo): **25% (Límite: 10/01/2024, 21h)**

- Redacción de un trabajo individual relacionado con contenidos de la asignatura (no presencial) (15-20 páginas máximo): **25%. (Límite: 11/01/2024, 21h)**

SEMANA DEL 5 AL 9 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, Galema.
- 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): *Guía 3: Profiguración, Aprendizaje Servicio y Relaciones Intergeneracionales*. 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, Icària.

Artículos:

- 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.

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://xarxanet.org/juridic/recursos/resolucio-de-conflictes-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=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)
- https://www.acup.cat/sites/default/files/2021-11/GUIA%203%20APS%20PROFIGURACIO%20cast_def.pdf