



## Grado en Trabajo Social 26158 - Trabajo social en el ámbito de la mediación

Guía docente para el curso 2012 - 2013

Curso: 4, Semestre: 2, Créditos: 5.0

---

### Información básica

---

#### Profesores

- **María Josefa Pueyo Usón** mjopueyo@unizar.es
- **María Dolores De Pedro Herrera** lelel@unizar.es

#### Recomendaciones para cursar esta asignatura

Sería conveniente que el alumnado haya superado las materias de Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social (en 1º y 2º curso) del Módulo A El Trabajo Social: Conceptos, Métodos , Teorías y aplicación.

#### Actividades y fechas clave de la asignatura

Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán de acuerdo al calendario académico y al horario establecido por el centro, informándose de ello a los estudiantes a través del Add y de la guía docente.

Se realizará una evaluación inicial de forma que el alumnado identifique sus experiencias en diferentes conflictos y como ha sido su resolución. Así como al final de curso esta misma experiencia será analizada según lo aprendido en la asignatura.

Prueba final escrita y entrega de los trabajos y ejercicios realizados durante el desarrollo de la asignatura.

---

### Inicio

---

#### Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

**El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...**

- 1:** Conoce y comprende críticamente las diferentes perspectivas teóricas y metodológicas en el trabajo social en el ámbito de la mediación.
- 2:** Conoce y es capaz de aplicar los métodos específicos para el trabajo social en el ámbito de la mediación.

- 3:** Es capaz de utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
- 4:** Ante un conflicto es capaz de identificar los distintos elementos del mismo: actores, posiciones, intereses, necesidades, percepciones, emociones, recursos de las partes.

## Introducción

### Breve presentación de la asignatura

La mediación es una faceta fundamental en el quehacer de los trabajadores sociales desde los inicios de la profesión. En demasiadas ocasiones el trabajo de las y los trabajadores sociales se desarrolla en medio de conflictos o situaciones potencialmente conflictivas que requieren del conocimiento del papel del mediador y de sus técnicas.

La mediación es un medio para resolver o tratar los conflictos de forma constructiva y no violenta. Parte del convencimiento de que el conflicto en sí mismo puede convertirse en una experiencia constructiva si se enfoca positivamente y de forma que las partes en conflicto sean protagonistas y partícipes de su resolución.

Finalmente la asignatura pretende realizar un repaso de los principales ámbitos de la mediación familiar, escolar, judicial, comunitaria y en instituciones, laboral, intercultural y sus diferentes planteamientos, objetivos y metodología.

Esta asignatura está encuadrada dentro del Módulo A, Materia A2 Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social. Constituye, junto con las asignaturas Conceptos, teorías y métodos en Trabajo Social, Trabajo Social con individuos y familias, Trabajo Social con grupos y Trabajo Social con comunidades, las herramientas metodológicas y de intervención del Trabajo Social. Igualmente guarda relación con el Módulo C, especialmente con la materia C1 y sus asignaturas al ser la mediación y sobre todo el conflicto, una constante en nuestras sociedades.

---

## Contexto y competencias

---

### Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

El objetivo principal de la asignatura es dotar al alumnado de conocimientos y destrezas (habilidades comportamentales) sobre el papel de la mediación en la resolución de conflictos, conectando con el papel histórico de mediador que, entre otros, vienen desempeñando los y las trabajadores sociales.

#### Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La presente asignatura se oferta como optativa, complementando la formación básica de los y las trabajadores sociales una vez cursados la mayoría de asignaturas troncales en primer y segundo cursos. Trata de ofrecer una capacitación en técnicas mediadoras y en resolución positiva de conflictos. Por tanto sería conveniente que el alumnado haya superado las materias de Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social (en 1º y 2º curso) del Módulo A El Trabajo Social: Conceptos, Métodos, Teorías y aplicación.

#### Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

- 1:** Analizar críticamente las diferentes perspectivas del trabajo social en el ámbito de la mediación.
- 2:** Aplicar las técnicas y los métodos específicos para el trabajo social en el ámbito de la mediación.
- 3:** Utilizar la mediación como estrategia de intervención para la resolución alternativa de conflictos.

**4:** Identificar los distintos elementos que intervienen en un conflicto.

### **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

La resolución de conflictos de una forma constructiva y cooperativa es hoy una necesidad en nuestras sociedades. Cada día se manifiesta como necesaria la cooperación y el trabajo conjunto para superar problemas y dificultades, fenómenos y transformaciones de gran calado como la globalización, las nuevas tecnologías, etc., social nos enseñan como la interrelación es cada día mayor entre personas, entidades, países, colectivos... De esta mayor interdependencia pueden surgir experiencias ricas, pero también conflictivas, y cada día está más claro que sin la participación de todos y todas no lograremos superar muchos de los obstáculos.

---

## **Evaluación**

---

### **Actividades de evaluación**

#### **El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación**

- 1:** Prueba escrita de conocimientos 30%. Se realizará en la semana 14. Los materiales para su preparación se encuentran en el ADD, versará sobre todo el temario y las lecturas obligatorias de la asignatura. Será necesario sacar un 5 para superar el examen.
- 2:** Trabajo tutelado 30%. Consistirá en el estudio de una situación o caso de intervención que requiera la función de la mediación. Para realizar dicho análisis nos valdremos de los modelos vistos en las clases teóricas y de los ejemplos de las sesiones prácticas. El objetivo del trabajo es a partir de un conflicto aplicar los principios, las técnicas y los distintos modelos de mediación y comprender el papel de mediador que realizan los y las trabajadores sociales. Se entregará la semana 13 del cuatrimestre. Estará acompañado por los profesores en las horas de Prácticas tipo VI.
- 3:** Supuestos prácticos 30%. Se realizarán en grupo en clase, pero individualmente se deberá entregar la semana 13 una carpeta a los profesores con todas las prácticas realizadas a lo largo del cuatrimestre, con una valoración personal del desarrollo de los talleres y de lo que han aportado personalmente a cada alumna/o. Es obligatoria asistir al menos al 80% de los talleres prácticos.
- 4:** Observación de los profesores y participación de los alumnos 10%. Se tendrá en cuenta la asistencia, la participación en clase, y la implicación en la dinámica de trabajo de la asignatura presencial y vía ADD.

**Pruebas para estudiantes no presenciales o aquellos que se presenten en otras convocatorias distintas de la primera.**

### **Bibliografía básica**

---

### **Actividades y recursos**

---

## **Presentación metodológica general**

### **El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

Se pretende que los estudiantes aprendan haciendo, lo que requiere dirección y tutela de su trabajo, pero también estudio autónomo y análisis crítico.

La asignatura se plantea de una forma eminentemente práctica, donde tras las actividades expositivas, se trabaja en actividades dinámicas casos y supuestos que permiten desarrollar tanto las habilidades y competencias de los alumnos como aplicar las técnicas de resolución de mediación.

### **Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)**

#### **El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

- 1:** Actividades expositivas por parte de los profesores
- 2:** Actividades dinámicas: prácticas, casos prácticos, lecturas
- 3:** Trabajo tutelado y autónomo
- 4:** Seguimiento vía ADD: consulta de materiales, correo electrónico, foros

## **Planificación y calendario**

### **Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos**

1ª Semana: Presentación y contextualización de la asignatura en el módulo El trabajo social: conceptos, métodos, teorías y aplicación. El perfil profesional del trabajo social. (Competencias, contenidos, temporalización, recursos, resultados de aprendizaje y evaluación, indicaciones de trabajos tutelados). La multidisciplinariedad de la Mediación.

Diagnóstico inicial de los estudiantes.

2ª Semana: Actividad Expositiva: Mediación y conflicto. Elementos del Conflicto: Actores, Posiciones, Necesidades e Intereses, Percepciones, Emociones, Recursos de las partes. La escalada del Conflicto.

Actividad dinámica: Creación de grupos de trabajo. Trabajo con materiales facilitados por la/el profesor/a sobre éstos conceptos. Grupos de discusión.

3ª Semana: Actividad Expositiva: Tipos de respuesta al conflicto. La comunicación entre las partes. Tipos de Conflictos.

Actividad dinámica: Ejercicio Práctico: Identificación de los elementos del conflicto, tipos conflicto y tipos de respuesta al conflicto.

4ª Semana: Actividad Expositiva: Negociación y mediación. Condiciones para la negociación, Fases de la Negociación: Preparación, Fase de exploración, Fase de interacción, Fase de cierre.

Actividad dinámica: Ejercicio Práctico: Supuesto para negociación. Identificación de las fases.

5ª Semana: Actividad Expositiva: La Mediación. Principales Modelos de Mediación: Tradicional. Lineal o de Harvard; Transformativo y el Circular Narrativo.

Actividad dinámica: Dramatización por grupos con la utilización de los diferentes modelos.

6ª Semana: Actividad Expositiva. La comunicación en el proceso de mediación. La comunicación humana: características, sintáctica, semántica, y pragmática de la comunicación. Los axiomas de la teoría de la comunicación. La comunicación paradójica.

Actividad dinámica: Dramatización sobre ejercicios de comunicación.

7ª Semana: Actividad Expositiva. La Mediación: condiciones necesarias. El papel del Mediador. Funciones del Mediador. Estrategias del Mediador. Las Fases de la Mediación: La premediación, Formalización/Encuadre. Cuéntame. Clarificación. Propuestas. Hacia el acuerdo. Cierre. Seguimiento.

Actividad dinámica: Caso Práctico. Presentación de un conflicto y práctica dramatizada del papel del mediador.

8ª Semana: Actividad Expositiva. Funciones del Mediador: Ayudar a que las partes cuenten. Facilitar la comunicación entre las partes. Reformular positivamente. Alentar y desarrollar. Fomentar la creatividad. Firmeza en el Proceso. Derivar cuando la función mediadora no sea la vía mas adecuada.

Actividad dinámica: Ejercicios de habilidades en cada una de las funciones utilizando el caso ya conocido.

9ª Semana: Actividad Expositiva. Mediación Familiar. Características. Los niños, los adolescentes y la mediación familiar. El manejo de los desequilibrios de poder en la mediación.

Actividad dinámica: Presentación de un caso y trabajo sobre habilidades del mediador: tipo de pregunta: de contraste, para clarificar la información, para resumir, estratégica, reflexiva, hipotética y circular.

10ª Semana: Actividad Expositiva. Mediación Familiar: Estrategias de desbloqueo. Localizar los obstáculos: externos, interpersonales o interactivos, bloqueos internos dentro de los individuos, nuevos compañeros, otros miembros familiares. La mejor y la peor alternativa a un acuerdo negociado.

Actividad dinámica: Practica sobre un caso bloqueado: estrategias de desbloqueo.

Semana 11ª: Actividad Expositiva Resolución de conflictos en la escuela. Bases Teóricas de la resolución de conflictos en la escuela. La resolución de conflictos y la educación para la paz.

Actividad dinámica: Conflicto escolar. Dramatización de un caso y aplicación de la mediación.

Semana 12ª: Actividad Expositiva: La mediación comunitaria.

Actividad dinámica: La mediación en una comunidad: un conflicto en una localidad de Aragón.

Semana 13ª: Actividad Expositiva: La mediación penal. Justicia Restaurativa.

Entrega personal de Trabajos en grupo y de Carpeta de Prácticas.

Semana 14ª: Actividad Expositiva. La mediación en las organizaciones.

Examen escrito final de la evaluación continua.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada**

- Cornelius H. & Faire, S. (2003). Tú ganas, yo gano, todos podemos ganar: Cómo resolver conflictos creativamente. (8ª ed.). Madrid: Editorial Gaia
- De Tommaso, A.H. (2004). Mediación y trabajo social (1ª ed., 2ª reimp.). Buenos Aires: Espacio.
- Farré Salvá, S. (2010). Gestión de conflictos: Taller de mediación: Un enfoque socioafectivo (1ª ed., 4ª reimp.). Barcelona: Ariel.
- Haynes, J.M. (2006). Fundamentos de la mediación familiar: Manual práctico para mediadores (3ª ed.). Móstoles (Madrid): Gaia.
- Marlow, L. (1999). Mediación familiar: Una práctica en busca de una teoría: Una nueva visión del derecho. Barcelona: Granica.
- Poyatos García, A. (coord.). (2003). Mediación familiar y social en diferentes contextos. Valencia: Nau Llibres.
- Setién, M.L. & López Marugán, A (coords.). (2001). El trabajo social en los proyectos de intervención con inmigrantes. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Suares, M. (1999). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas (1ª ed., 2ª reimp.). Buenos Aires: Paidós.
- Vinyamata Camp, E. (2001). Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos. Barcelona: Ariel.