

## Guia docent

### Identificació de l'assignatura

<b>Assignatura / Grup</b>	21930 - Mediació i Resolució de Conflictes / 1
<b>Titulació</b>	Grau de Treball Social - Quart curs
<b>Crèdits</b>	6
<b>Període d'impartició</b>	Primer semestre
<b>Idioma d'impartició</b>	Català

### Professors

Professor/a	Horari d'atenció als alumnes					
	Hora d'inici	Hora de fi	Dia	Data d'inici	Data de fi	Despatx / Edifici
José Francisco Campos Vidal ( <i>Responsable</i> ) <a href="mailto:quico.campos@uib.es">quico.campos@uib.es</a>	11:00	14:00	Dimarts	18/09/2018	25/06/2019	Despatx nº 2 de l'Edifici Beatriu de Pinós
Joan Albert Riera Adrover <a href="mailto:joan.riera@uib.cat">joan.riera@uib.cat</a>	13:00	15:00	Dilluns	01/09/2018	01/02/2019	Beatriu de Pinós, 1

### Contextualització

En nombroses ocasions el treball de les i els treballadors socials es desenvolupa enmig de conflictes o situacions potencialment conflictives que requereixen del coneixement del paper de la mediació i de les seves tècniques.

La mediació és un mitjà per resoldre o tractar els conflictes de forma constructiva i no violenta. Part del convenciment que el conflicte en si mateix pot convertir-se en una experiència constructiva si s'enfoca positivament i de manera que les parts en conflicte siguin protagonistes i participants de la seva resolució.

L'assignatura pretén oferir als estudiants tres qüestions bàsiques. en primer lloc, una visió alternativa dels conflictes humans i de les seves maneres de resoldre'ls. En segon lloc, una exposició i clarificació dels enfocaments pels quals és possible desenvolupar un treball de resolució de conflictes des d'una perspectiva psicosocial. En tercer lloc un procediment concret, la mediació, acompanyat d'un procés clar que permeti treballar en la resolució de conflictes que afecten als clients el Treball Social. L'adquisició i aplicació de tècniques específiques completarà aquest últim apartat.

#### Professorat:

Dr. José Francisco Campos Vidal, Professor Titular d'Universitat de l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials. Investigador principal del Grup de Recerca "Conflicte, Canvi i Treball Social" i co-Director del Màster en Mediació de Conflictes Familiars, Civils i Mercantils, Títol propi de la UIB. Ha desenvolupat la seva docència a l'àmbit de les polítiques socials i els serveis d'atenció social a les famílies. Actualment treballa amb l'àmbit de l'atenció psicosocial a les famílies, l'intervenció en situacions de crisi i la mediació i resolució de conflictes. Director del Laboratori de Mediació, Resolució de Conflictes i Orientació Familiar de la UIB.

Sr. Joan Albert Riera Adrover, Professor Ajudant. Actualment està desenvolupant la tesi doctoral amb el tema dels factors generadors de confiança a la relació entre clients i mediadors, a l'àmbit de la mediació familiar.

## Guia docent

Investigador membre del Grup de Recerca "Conflicte, Canvi i Treball Social" i del Laboratori de Mediació, Resolució de Conflictes i Orientació Familiar de la UIB.

### Requisits

---

#### Recomanables

L'assignatura no té requisits formals previs. Per a l'aprenentatge del significat de la mediació i del procés de mediació cal exercitar molt la tolerància i la paciència, l'autocontrol i el respecte de les parts en conflicte. Aquests requisits no són innats a les persones; per aquells que hi trobin dificultats, hi haurà especial assessorament.

### Competències

---

#### Específiques

- \* CE4. Utilitzar la mediació com a estratègia d'intervenció destinada a la resolució alternativa de conflictes. .

#### Genèriques

- \* CG5. Capacitat d'establir relacions professionals, identificant necessitats, problemes, dificultats i conflictes, a fi d'identificar la forma més adequada d'intervenció. .

#### Bàsiques

- \* Podeu consultar les competències bàsiques que l'estudiant ha d'haver assolit en acabar el grau a l'adreça següent: [http://estudis.uib.cat/ca/grau/comp\\_basiques/](http://estudis.uib.cat/ca/grau/comp_basiques/)

### Continguts

---

#### Continguts temàtics

##### Tema 1. LA MEDIACIÓ

1. La mediació. Concepte i marc de referència
2. Objectes de mediació
3. Oportunitats de la mediació
4. Els models de mediació

##### Tema 2. CONFLICTES

1. Definició de conflicte
2. Causes, elements i procés del conflicte
3. Els territoris del conflicte

## Guia docent

4. Estils de gestió de conflictes
5. Anàlisi de casos

### Tema 3. EL PROCÉS DE MEDIACIÓ

1. La definició del context de mediació
2. La definició del conflicte. Components substantius i emocionals
3. Els temes del conflicte. La identificació de posicions, interessos i necessitats. La construcció de l'agenda
4. Identificació d'interessos comuns o compatibles
5. Definició alternativa del conflicte: La història alternativa
6. La recerca de noves opcions de solució
7. La negociació assistida.
8. La formulació de compromisos i acords
9. Anàlisi de casos

### Tema 4. LES TÈCNiques MEDIADORES

1. Tècniques fonamentals: escolta activa, parafraseig, reformulació, connotació positiva, preguntes obertes, circulars i estratègiques, caucus, brainstorming, resums i recapitulacions.
2. Tècniques per abordar diferents moments del procés
3. Tècniques per abordar interaccions conflictives
4. Tècniques per abordar diferents tipus de conflictes
5. Anàlisi de casos

## Metodologia docent

Activitats de treball presencial (1,8 crèdits, 45 hores)

Modalitat	Nom	Tip. agr.	Descripció	Hores
Classes teòriques	Exposició de continguts	Grup gran (G)	Plantejar els continguts de la matèria mitjançant classes positives i discussió de situacions	20
Classes pràctiques	Pràctica de mediació	Grup mitjà (M)	Desenvolupament de diversos casos i situacions per a la mediació. Aquests casos seran conduïts pels estudiants i, si és possible, gravats en vídeo. En sessions de dues hores quinzenals, els estudiants duran a terme sessions de mediació amb clients figurats. Els guions dels subjectes de mediació serà proporcionat pel docent mentre que les sessions seran preparades pels estudiants. Aprenentatge basat en problemes i estudi de casos mitjançant l'ús de role-playing i videogravació de la pràctica dels estudiants. Les classes pràctiques en petit grup començaran el dia 2/10/18 amb el GM que pertoqui (veure cronograma). Si és possible, les sessions de la pràctica comptaran amb la participació d'actors externs que desenvoluparan el paper de persones, parelles o famílies en situació de conflicte	15
Avaluació	Examen	Grup gran (G)	Examen escrit sobre els continguts de la matèria, en període d'avaluació complementaria.	2



## Guia docent

Modalitat	Nom	Tip. agr.	Descripció	Hores
Altres	Discussió de casos	Grup gran (G)	Visualització i discussió de casos videogravats.  Les classes de visualització i discussió de casos videogravats són obligatòries per a tots els estudiants i es duran a terme els dies 11/9/18, 18/9/18, 25/9/18, conjuntament els grups de pràctica 1 i 2	8

A començament del semestre hi haurà a disposició dels estudiants el cronograma de l'assignatura a través de la plataforma UIBdigital. Aquest cronograma inclourà almenys les dates en què es faran les proves d'avaluació contínua i les dates de lliurament dels treballs. A més, el professor o la professora informará els estudiants si el pla de treball de l'assignatura es durà a terme a través del cronograma o per una altra via, inclosa la plataforma Aula Digital.

### Activitats de treball no presencial (4,2 crèdits, 105 hores)

Modalitat	Nom	Descripció	Hores
Estudi i treball autònom individual	Protocols per a la pràctica	La finalitat està relacionada amb la preparació necessària de cada sessió pels equips de mediació que es formaran. A cada sessió s'ha de preparar un protocol d'actuació per conduir la sessió. Aquest protocol s'entregarà a l'inici de cada sessió de pràctica i serà de la parella medidora.	50
Estudi i treball autònom individual	Estudi i preparació de lectures i temes per l'avaluació	Exercici de prova objectiva sobre el contingut del llibre dins el període d'avaluació contínua.  Lectura nº1: Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. (1996). <i>Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder</i> . Barcelona: Ed. Gestión 2000. Data d'entrega: 6/11/18  Lectura nº1: Ripol-Millet, A. (2011). <i>Estrategias de mediación en asuntos familiares</i> . Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 11/12/18	25
Estudi i treball autònom individual	Registre de la Pràctica	Elaboració d'un informe de pràctiques en el qual consti el desenvolupament de cada sessió. Es presentarà un únic registre de la pràctica de cada parella. Data d'entrega: 19/12/18	30

### Riscs específics i mesures de protecció

Les activitats d'aprenentatge d'aquesta assignatura no comporten riscos específics per a la seguretat i salut dels alumnes i, per tant, no cal adoptar mesures de protecció especials.

### Avaluació de l'aprenentatge dels estudiants

#### Frau en elements d'avaluació

D'acord amb l'article 33 del Reglament acadèmic, "amb independència del procediment disciplinari que es pugui seguir contra l'estudiant infractor, la realització demostradorament fraudulenta d'algun dels elements d'avaluació inclosos en guies docents de les assignatures comportarà, a criteri del professor, una

## Guia docent

menysvaloració en la seva qualificació que pot suposar la qualificació de «suspens 0» a l'avaluació anual de l'assignatura".

### Examen

Modalitat	Avaluació
Tècnica	Proves de resposta llarga, de desenvolupament ( <b>recuperable</b> )
Descripció	Examen escrit sobre els continguts de la matèria, en període d'avaluació complementaria.
Criteris d'avaluació	Adquisició correcte dels continguts de la matèria, amb especial referència al procediment i aplicació de tècniques de mediació. Avaluació dins del període d'avaluació complementaria

Percentatge de la qualificació final: 30% amb qualificació mínima 5

### Protocols per a la pràctica

Modalitat	Estudi i treball autònom individual
Tècnica	Informes o memòries de pràctiques ( <b>recuperable</b> )
Descripció	La finalitat està relacionada amb la preparació necessària de cada sessió pels equips de mediació que es formaran. A cada sessió s'ha de preparar un protocol d'actuació per conduir la sessió. Aquest protocol s'entregarà a l'inici de cada sessió de pràctica i serà de la parella medidora.
Criteris d'avaluació	El protocol ha de reflectir els objectius de la sessió, el moment del procediment que s'ha d'afrontar i les tècniques que poden utilitzar-se. El docent proporcionarà una plantilla bàsica per fer la tasca. Cada sessió comporta un protocol. Període d'avaluació continua. La pràctica és obligatòria i no recuperable i l'assistència mínima és del 85% de les sessions.

Percentatge de la qualificació final: 20% amb qualificació mínima 5

### Estudi i preparació de lectures i temes per l'avaluació

Modalitat	Estudi i treball autònom individual
Tècnica	Proves objectives ( <b>recuperable</b> )
Descripció	Exercici de prova objectiva sobre el contingut del llibre dins el període d'avaluació continua. Lectura nº1: Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. (1996). <i>Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder</i> . Barcelona: Ed. Gestión 2000. Data d'entrega: 6/11/18 Lectura nº1: Ripol-Millet. A. (2011). <i>Estrategias de mediación en asuntos familiares</i> . Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 11/12/18
Criteris d'avaluació	Prova de resposta curta de cada una de les lectures obligatòries de l'assignatura. Període d'avaluació continuada:  Lectura nº1: Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. (1996). <i>Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder</i> . Barcelona: Ed. Gestión 2000. Data d'entrega: 6/11/18  Lectura nº1: Ripol-Millet. A. (2011). <i>Estrategias de mediación en asuntos familiares</i> . Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 11/12/18

Percentatge de la qualificació final: 20% amb qualificació mínima 5

## Guia docent

### Registre de la Pràctica

Modalitat	Estudi i treball autònom individual
Tècnica	Informes o memòries de pràctiques ( <b>recuperable</b> )
Descripció	Elaboració d'un informe de pràctiques en el qual consti el desenvolupament de cada sessió. Es presentarà un únic registre de la pràctica de cada parella. Data d'entrega: 19/12/18
Criteris d'avaluació	Els registres de la pràctica són recuperables. <b>La pràctica és obligatòria i no es recuperable.</b> Per poder ser avaluat s'ha d'assistir a totes les sessions. Data d'entrega del registre de la pràctica (protocols i registre de les sessions): 19/12/18

Percentatge de la qualificació final: 30% amb qualificació mínima 5

### Recursos, bibliografia i documentació complementària

#### Bibliografia bàsica

- Bolaños, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en las rupturas conflictivas*. Madrid: Reus Ed.
- Calvo Soler, R. (2015). *Mapeo de Conflictos: Técnica para la exploración de los conflictos*. Barcelona: Gedisa
- Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. (1996). *Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Munduate, L., Butts, T., Medina, F. y Martínez-Pecino (2008). *Manual para la Mediación Laboral*. Sevilla: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus Ed.
- Winslade, J. y Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. New Jersey: Jossey-Bass
- Winslade, J. y Monk, G. (2008). *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. New Jersey: Jossey-Bass
- Winslade, J. (2016). *Terapia narrativa: cómo trabajar las narrativas en los conflictos*. VII Seminario Internacional "Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia". Bilbao: Fundación Gizagune. Disponible en <http://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Terapia-narrativa-John-Winslade-2016.pdf>

#### Bibliografia complementària

- Bernal Samper, T. (2006). *La Mediación Familiar. La solución a los conflictos de pareja*. Madrid: Ed. Colex.
- Bolaños, I. *Mediación familiar en procesos contenciosos de separación y divorcio*. En: Varios autores, (1995). *Mediación: una alternativa extrajurídica*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.
- Bolaños I. *Estudio descriptivo del Síndrome de Alienación Parental. Diseño y aplicación de un programa piloto de mediación familiar*. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en: [www.tdx.cbuc.es/TESIS\\_UAB/AVAILABLE/TDX-0613102-130415/ibc1de2.pdf](http://www.tdx.cbuc.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/TDX-0613102-130415/ibc1de2.pdf). 2000.
- Calcaterra, R. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona: Paidós.
- Cornelius, H. y Shoshana, F. (2010). *Tú ganas, Yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia Ed.
- de Diego, R. y Guillén, C. (2008). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.



## Guia docent

- Garcia Villaluenga, L.(2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Reus Ed.
- Merino Ortiz, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas*. Madrid: Reus.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar*. Barcelona: Ed. Gedisa
- Poyatos, A.(Coord). (2003). *Mediación Familiar y Social en diferentes contextos*. Valencia: Nau llibres.
- Rojas Marcos. L. (1994). *La pareja rota. Familia, crisis y separación*. Madrid: Espasa Hoy.
- Soria, M. a.; Villagrasa, C. y Armadans, I. (2008). *Mediación Familiar. Conflictos: técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Ed. Bosch.
- Sotelo,H. (Directora) (2011). *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*. Madrid: Técno.
- Suares,M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona: Paidós.
- Haynes, J. (1995). *Fundamentos de Mediación Familiar. Como afrontar la separación de la pareja de forma pacífica*. Madrid, Gaia Ediciones.

