

Guia docent

Identificació de l'assignatura

| | |
|-----------------------------|--|
| Assignatura / Grup | 21930 - Mediació i Resolució de Conflictes / 1 |
| Titulació | Grau de Treball Social - Quart curs |
| Crèdits | 6 |
| Període d'impartició | Primer semestre |
| Idioma d'impartició | 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> quico.campos@uib.es | 11:00 | 13:00 | Dimarts | 10/09/2019 | 07/07/2020 | D. 3 Ed. Beatriu de Pinós |
| Joan Albert Riera Adrover joan.riera@uib.cat | 14:00 | 16:00 | Dimarts | 02/09/2019 | 30/06/2020 | Despatx 1, Ed. Beatriu de Pinós |

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. Parteix del convenciment que el conflicte en si mateix pot convertir-se en una experiència constructiva si s'enfoca positivament i que les parts en conflicte són protagonistes i protagonistes 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 del 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. Diplomant en Treball Social, Llicenciat en Filosofia i Ciències de l'Educació, Màster en Teràpia Narrativa i Treball Comunitari, Màster en Mediació i Resolució de Conflictes i Expert en Treball Social Sistèmic. Mediador acreditat per la CAIB. 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.

Dr. Joan Albert Riera Adrover, Professor Ajudant de l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials, Graduat en Treball Social i Màster en Teràpia Narrativa i Treball Comunitari. Ha desenvolupat la tesi doctoral amb

Guia docent

el tema dels factors generadors de confiança a la relació entre clients i mediadors, a l'àmbit de la mediació familiar. 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 persones 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/

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

Guia docent

3. Els territoris del conflicte
4. Estils de gestió de conflictes
5. Anàlisi de casos

Tema 3. EL PROCÉS DE MEDIACIÓ DES D'EL MODEL DE NEGOCIACIÓ ASSISTIDA

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. Anàlisi de casos

Tema 5. LA MEDIACIÓ NARRATIVA

1. Característiques de la pràctica de la mediació narrativa
 - * Assumeix que les persones viuen les seves vides a través d'històries.
 - * Evita suposicions essencialistes.
 - * Participa en la doble escolta.
 - * Crea una conversa d'externalització.
 - * Veu la història del problema com una restricció.
 - * Escolta pel posicionament discursiu.
 - * Identifica les obertures a una història alternativa.
 - * Re-autoria de la història de la relació.
 - * Documenta el progrés.
2. El procés de mediació narrativa
 - * Connexió amb les persones i indagació de l'esperança
 - * Iniciar l'externalització del conflicte: nomenar i historiar el conflicte
 - * Cartografiar el conflicte i buscar la influència relativa: influència sobre la persona i sobre el problema
 - * Destacar els resultats únics i les excepcions: emissió de judicis i decisions
 - * Sol·licitar significats de les decisions
 - * Rastrear la història de la relació satisfactòria i ampliar la història alternativa preferida
 - * Ressaltar les àrees cooperatives no conflictives
 - * Sostenir el canvi: recaigudes, acords i documents

Metodologia docent

Guia 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 expositives 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 estudiants no coneixeran el cas prèviament. 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 1/10/18 amb el GM que pertorqui (vegeu cronograma). La pràctica és obligatòria i no es recuperable. Per poder ser avaluat s'ha d'assistir a totes les sessions. 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 (aquesta activitat és provisional i a ratificar a principi de curs) | 15 |
| Avaluació | Examen | Grup gran (G) | Examen escrit sobre els continguts de la matèria, en període d'avaluació complementaria. | 2 |
| 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 10/9/19, 17/9/19, 24/9/19, 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 | Estudi i preparació de lectures i temes per l'avaluació | Exercici de prova objectiva sobre el contingut dels llibres dins el període d'avaluació continua. Lectura n°1: Winslade, J. y Monk, G. (2007). <i>Practicing Narrative Mediation. Loosening the Grip of Conflict. San Francisco. Jossey-Bass.</i> Data d'entrega: 5/11/19 Lectura n°2: Ripol-Millet, A. (2011). <i>Estrategias de mediación en asuntos familiares.</i> Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 10/12/18 | 50 |

Guia docent

| Modalitat | Nom | Descripció | Hores |
|-------------------------------------|-------------------------|---|-------|
| 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: 19/12/19 | 55 |

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

Pràctica de mediació

| | |
|----------------------|--|
| Modalitat | Classes pràctiques |
| Tècnica | Proves d'execució de tasques reals o simulades (no recuperable) |
| Descripció | 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 estudiants no coneixeran el cas prèviament. 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 1/10/18 amb el GM que pertoqui (vegeu cronograma). La pràctica és obligatòria i no es recuperable. Per poder ser avaluat s'ha d'assistir a totes les sessions. 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 (aquesta activitat és provisional i a ratificar a principi de curs) |
| Criteris d'avaluació | La pràctica és obligatòria i no es recuperable. Per poder ser avaluat s'ha d'assistir a totes les sessions. |

Percentatge de la qualificació final: 10% amb qualificació mínima 5

Guia docent

Examen

| | |
|----------------------|---|
| Modalitat | Avaluació |
| Tècnica | Proves de resposta llarga, de desenvolupament (recuperable) |
| Descripció | Examen escrit sobre els continguts de la matèria, en període d'avaluació complementaria. |
| Criteris d'avaluació | Adquisició correcta 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: 40% amb qualificació mínima 5

Estudi i preparació de lectures i temes per l'avaluació

| | |
|----------------------|---|
| Modalitat | Estudi i treball autònom individual |
| Tècnica | Proves objectives (recuperable) |
| Descripció | Exercici de prova objectiva sobre el contingut dels llibres dins el període d'avaluació continua. Lectura nº1: Winslade, J. y Monk, G. (2007). Practicing Narrative Mediation. Loosening the Grip of Conflict. San Francisco. Jossey-Bass. Data d'entrega: 5/11/19 Lectura nº2: Ripol-Millet. A. (2011). Estrategias de mediación en asuntos familiares. Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 10/12/18 |
| Criteris d'avaluació | Prova de resposta curta de cada una de les lectures obligatòries de l'assignatura. Període d'avaluació continuada: Lectura nº1: Winslade, J. y Monk, G. (2007). Practicing Narrative Mediation. Loosening the Grip of Conflict. San Francisco. Jossey-Bass. Data d'entrega: 5/11/19 Lectura nº2: Ripol-Millet. A. (2011). Estrategias de mediación en asuntos familiares. Madrid: Reus Ed. Data d'entrega: 10/12/19 |

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

Registre de la Pràctica

| | |
|----------------------|---|
| Modalitat | Estudi i treball autònom individual |
| Tècnica | Informes o memòries de pràctiques (recuperable) |
| 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: 19/12/19 |
| Criteris d'avaluació | Els registres de la pràctica son recuperables. La pràctica és obligatòria i no es recuperable. 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): 19/12/19 |

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

Guia docent

- 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>

Bibliografía 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. 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.
- García 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.