Universidad de Jaén

Syllabus
11012016 - Social Work and Conflict Mediation
Academic year 2026-27

SUBJECT DATA FORM

Code:	11012016
Name:	Social Work and Conflict Mediation
ECTS:	6
Faculty / School:	FACULTY OF SOCIAL WORK
Program:	BA Degree in Social Work
Year:	3
Semester:	Second semester
Kind:	Mandatory course
Language of instruction:	Spanish
Office hours:	https://uvirtual.ujaen.es/srv/es/informacionacademica/tutorias
E-learning platform	https://platea.ujaen.es
Mode of delivery	Face to Face
PATIE level	PATIE 2 English - PATIN2 PATIE 2 Italian - PATIT2

TEACHING STAFF

Coordination

Name:	MUÑOZ DE DIOS, MARIA DOLORES				
Department:	PSICOLOGÍA	**Area:**	TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES		
Academic rank:	PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	**e-Mail:**	mdmunoz@ujaen.es	**Phone**:	
Location:	CAMPUS LAS LAGUNILLAS, EDIFICIO C5, DESPACHO 128				

Teaching staff

Name	Department	Area	Academic rank	e-Mail	Phone
ARBELÁEZ MEJÍA, SONIA MILENA	PSICOLOGÍA	PSICOLOGÍA SOCIAL	PROFESOR SUSTITUTO	arbelaez@ujaen.es	953213463
	PROFESOR SUSTITUTO				
MUÑOZ DE DIOS, MARIA DOLORES	PSICOLOGÍA	TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	mdmunoz@ujaen.es	
	PROFESOR AYUDANTE DOCTOR				
RUIZ ORTEGA, DAVID	PSICOLOGÍA	TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	PROFESOR SUSTITUTO	drortega@ujaen.es	
	PROFESOR SUSTITUTO				
VÁZQUEZ MONTÁVEZ, MARÍA AGUSTINA	PSICOLOGÍA	PSICOLOGÍA SOCIAL	PROFESOR SUSTITUTO	mavazque@ujaen.es	
	PROFESOR SUSTITUTO				

SUMMARY

Previous knowledge and recommendations

Se recomienda conocer los elementos básicos de la intervención social. Igualmente poseer una buena capacidad en lectura y escritura. Manejar las competencias necesarias para uso adecuado de la expresión oral y escrita en español , siguiendo las normas que indica la Real Academia Española (RAE).

Nociones básicas de dominio de programas de ofimática. Tratamiento de datos, hojas de cálculo, procesador de textos y presentaciones. Uso de dispositivos de escaneo de documentos e imágenes. Conocimiento de navegación en redes y programas de comunicación (inmediata o mediata). Nivel usuario.
Se recomienda que el alumnado mantenga actualizado correctamente el perfil personal que posee en la Universidad virtual, así como, el que posee en la plataforma de Docencia virtual durante todo el periodo que curse esta asignatura.
Para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de alguna diversidad funcional, así como de una sobredotación en cuanto a capacidades mentales, se atenderá a todas las indicaciones y recomendaciones de las Unidades correspondientes:
* Unidad de Atención al Estudiante con Discapacidad: http://www.ujaen.es/serv/sae/discapacidad/index.html
* Unidad de Atención al Estudiante con Dificultades Específicas de aprendizaje: http://dea.ujaen.es/
* Unidad de Atención al Estudiante con sobredotación y/o con Altas Capacidades Intelectuales: http://sac.ujaen.es/
El alumnado que presente necesidades específicas de apoyo educativo, lo ha de notificar personalmente al Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante para proceder a realizar, en su caso, la adaptación curricular correspondiente.

Brief summary of the course

Marco de la resolución/gestión alternativa de conflictos (GAC). Análisis del conflicto: definición, teorías, estructura y dinámica del conflicto. Factores organizacionales: su influencia en el desarrollo de conflictos. Negociación: características, teorías, estrategias y tácticas. Fases de la negociación. El modelo de Harvard. Elementos relevantes para la práctica de la negociación: las habilidades del negociador/a. Mediación: características y ámbitos. Modelos, técnicas y herramientas aplicables en los procesos de mediación. Elementos relevantes para la práctica de la mediación: las habilidades del mediador/a.

Prerequisites

-

CONTENT DESCRIPTION

Theory

El conflicto y su naturaleza Procesos y dinámica de la negociación Mediación Elementos relevantes en la práctica de la mediación Particularidades del conflicto, la negociación y la mediación en el ámbito de la educación socioeducativo.
Trabajo Social:
Tema 1. Conflicto y Mediación. Marco de la resolución y/o gestión de conflictos (GAC). El cambio y su gestión, la mediación.
Tema 2. Mediación: concepto, historia y marcos referenciales. Ventajas de la mediación.La intervención mediadora: principios, características, y proceso.
Tema 3. Elementos relevantes para la práctica de la mediación: habilidades del mediador/a. Técnicas y herramientas aplicables en los procesos de mediación. Mediación y Trabajo Social.
Tema 4. Modelos de mediación. Contextos de intervención. Mediación en los diferentes ámbitos de actuación del Trabajo Social.
Psicología Social:
Tema 5. El conflicto. La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. Condiciones para la estimulación.
Tema 6. Gestión del conflicto. Resolución y gestión del conflicto. Aspectos contextuales. Experiencia del conflicto. Gestión del conflicto.
Tema 7. Evaluación de la gestión del conflicto. Evaluación de los estilos y conductas de gestión del conflicto.
Tema 8. La naturaleza de la negociación. Estudio de la negogiación en las organizaciones. Proceso y resultados de la negociación. Tipos de negociación. Transaccciones y disputas. Elección del medio para negociar.
Tratamiento de datos y/o materiales de la asignatura: El profesorado prohíbe al alumnado la realización de grabaciones de imagen, sonido y texto en cualquiera de sus formas sin previa autorización. Así mismo, se prohíbe al alumnado la copia y/o reproducción ilícita del material facilitado por el profesorado. No se podrán realizar grabaciones de audio o video, así como fotografías, salvo autorización en casos determinados. No podrán usarse libremente ningún tipo de dispositivo electrónico, telemático, informático en el aula; salvo autorización del profesorado para uso relacionado con el contenido que se trate en la sesión que corresponda en la asignatura.
Todo ello dentro de la normativa vigente.

Practice

Se realizarán actividades prácticas, debates, resolución de ejercicios, exposiciones inviduales y/o grupales y se propondrán actividades de evaluación para la superación de la parte práctica
Tratamiento de datos y/o materiales de la asignatura: El profesorado prohíbe al alumnado la realización de grabaciones de imagen, sonido y texto en cualquiera de sus formas sin previa autorización. Así mismo, se prohíbe al alumnado la copia y/o reproducción ilícita del material facilitado por el profesorado. No se podrán realizar grabaciones de audio o video, así como fotografías, salvo autorización en casos determinados. No podrán usarse libremente ningún tipo de dispositivo electrónico, telemático, informático en el aula; salvo autorización del profesorado para uso relacionado con el contenido que se trate en la sesión que corresponda en la asignatura.
Todo ello dentro de la normativa vigente.

TEACHING METHODOLOGIES AND FORMATIVE ACTIVITIES

Teaching methodologies

La metodología y actividades de la asignatura están orientadas a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias de la asignatura y del módulo de aprendizaje correspondiente: TRA MED2, TRA MED5, TRA MED6, TRA MED1, TRA MED3, TRA MED4, TRA MED7). La asignatura se estructura en torno a actividades en gran grupo, teoría y actividades prácticas en pequeño grupo (una hora semanal) y a través de ambas actividades el alumnado alcanzará los resultados previstos de aprendizaje. La metodología de la asignatura comprende:
Clases en el aula: Los primeros cuatro temas, serán impartidos por el profesorado del área de Trabajo Social, dando las perspectivas de esta disciplina a la teoría e intervención práctica de la mediación.
Los temas del quinto al octavo serán impartidos bajo la perspectiva del área de Psicología Social, aportando la perpectiva psicológica como fuente de conocimiento y práctica en las situaciones de resolución de conflicto mediante el aporte teórico práctico .

Training activities

Las actividades formativas serán las siguientes:
A1. Clases expositivas en gran grupo.
A2. Clases expositivas en pequeño grupo.
No podrán usarse libremente ningún tipo de dispositivo electrónico, telemático, informático en el aula; salvo autorización del profesorado para uso relacionado con el contenido que se trate en la sesión que corresponda en la asignatura. Todo ello dentro de la normativa vigente.
Está prohibido el uso de teléfonos móviles, tablet, ordenador portátil, dispositivos de música digital o cualquier otro dispositivo de esta naturaleza tecnológica. Su uso no autorizado podrá suponer la expulsión del aula.

Additional information

Para el seguimiento y desarrollo de la asignatura el alumnado matriculado deberá asistir a las clases en el horario establecido y matricularse, en tiempo y forma, en la plataforma de docencia virtual desde donde se facilitará toda la información básica relativa a la asignatura: presentaciones de las exposiciones, preguntas de autoevaluación, constitución de los grupos prácticas y equipos de trabajo, propuestas y entrega de trabajos, etc. Es responsabilidad del alumnado el acceso a dicha plataforma de formación para el seguimiento de la asignatura. Igualmente será responsable de mantener actualizados los datos del perfil como persona matriculada en la asignatura, tanto en el campus virtual como en la plataforma de formación.
La información que se aporta en la plataforma sobre los contenidos es la básica para el desarrollo de la asignatura. Será responsabilidad del alumnado elaborar a partir de esta, las exposiciones del docente o profesionales invitados, las actividades prácticas y la bibliografía recomendada en esta guía, el contenido definitivo de los temas. Los plazos de supervisión y entrega de trabajos son improrrogables y el incumplimiento de los mismos repercutirá en la calificación correspondiente.
En cuanto al comportamiento general en los espacios en los que se desarrollen las actividades formativas presenciales, se mantendrá una actitud adecuada de respeto al grupo y al trabajo que realice el profesorado, manteniendo el respeto requerido, no pudiéndose-salvo excepciones autorizadas por el profesorado- consumir bebidas, comida o cualquier otra sustancia que no forme parte de la sesión formativa. Por tanto, esta prohibida la ingesta de alimentos y bebidas, exceptuando que se trate de prescripción médica justificada. No considerar esta indicación podrá suponer la expulsión del aula.
No se podrán realizar grabaciones de audio o video, así como fotografías, salvo autorización en casos determinados.

ASSESSMENT METHODOLOGY

Assesment systems

Sistema de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
S1 Asistencia y/o participación	0	20
S2 Conceptos teóricos de la materia	40	90
S3 Realización de trabajos, casos o ejercicios	0	40

Assesment systems (specific)

El sistema de evaluación se regirá por lo establecido en el RD 1125/2003 de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial.Con carácter general, y para las convocatorias ordinarias, el sistema de evaluación contempla los siguientes aspectos:A) Asistencia y/o participación activa del alumnado (10%): se evalúa a través de la asistencia y/o participación en actividades breves realizadas en clases de prácticas y/o de manera virtual.B) Contenidos teóricos de la materia (60%): se evalúan a través de pruebas objetivas de elección y/o de elaboración.La vigencia de las notas obtenidas en este apartado es la del curso académico en vigor. Para aprobar la asignatura será imprescindible obtener una nota igual o superior a 2,8 (sobre 6 puntos) en el examen de teoría. C) Realización de actividades prácticas (30%): se evalúa a partir de la realización de las prácticas programadas, mediante la entrega de informes y/o actividades (orales y/o escritas) presentadas en tiempo y forma, correctamente resueltas. La vigencia de las notas obtenidas en este apartado es la del curso académico anterior.La calificación final en la asignatura será la suma ponderada de estos tres apartados siempre y cuando la nota obtenida en el examen teórico sea igual o superior a 2,8 puntos (sobre 6). En caso contrario el alumnado estará SUSPENSO y no se sumarán el resto de apartados.Las asistencias se registran en clases de prácticas. Para sumar las prácticas y asistencias del total de la asignatura se debe obtener al menos 2.8 puntos en el total del examen teórico de la materia. Es obligatoria la realización de prácticas de la asignaturaPara la evaluación de la convocatoria extraordinaria II (junio-julio) no se guardará ninguna de las calificaciones obtenidas en la convocatoria ordinaría. Se deberán realizar las pruebas escrita objetiva, actividades prácticas y actividad o cuestión que valore el item de la asistencia que el profesorado dictamine para poder optar a tales calificaciones y que serán equivalentes en dificultad y a las realizadas durante el curso, Todo ello de acuerdo

con la normativa de evaluación de la Universidad de Jaén.En ninguna convocatoria ordinaria o extraordinaria se admitirán las calificaciones obtenidas en las distintas partes de la asignatura en cursos previos. Para superar la materia hay que tener superado cada ítem planteado, teoría, práctica y asistencia (se supera obteniendo el valor medio de la escala aplicada) y de forma preceptiva el resultado final tiene que ser superior o igual a 5. Es decir, se superará la asignatura siempre y cuando se obtenga al menos cinco puntos en la teoría, cinco en las prácticas y cinco en la asistencia. Igualmente, cada apartado y/o cada actividad que formen parte de estas, deberán superarse cada uno con al menos 5 puntos.La evaluación de las actividades prácticas y trabajos no podrán ser resultado de copia o plagio, para lo cual se someterán a un análisis a través de los recursos antiplagio de que dispone la Universidad de Jaén. Cualquier sospecha o evidencia de plagio implicará el suspenso de la actividad o trabajo. Asimismo, en la evaluación de la materia, cualquier sospecha de que el alumnado está incumpliendo la normativa de realización de examen, así como que esté utilizando cualquier método que exceda del permitido en las instrucciones administradas en la evaluación, supondrá la expulsión del aula y la correspondiente calificación de Suspenso.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

BIBLIOGRAPHY

Bibliography

• Munduate Jaca, Lourdes, coord. - (2006) - *Gestión del conflicto, negociación y mediación - Pirámide*
• *González Ramírez, Isabel Ximena, editor. - (2014) - Herramientas para el cambio desde la gestión del conflicto : anuario del Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile - Ril editores*
• *Riera Adrover, Joan Albert, editor literario - (2025) - La mediación en la práctica del Trabajo Social - Tirant humanidades*
• *Poyatos García, Ana, coord. - (2003) - Mediación familiar y social en diferentes contextos - Nau Llibres*
• *Tommaso, Antonio Horacio de. - (2004) - Mediación y trabajo social - Espacio Editorial*
• *Nogal Martín, Eloina, coord. - (2005) - El trabajo social y la Mediación - Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid*
• *Munné, Maria - (2006) - Los 10 principios de la cultura de mediación - Graó*
• *Diego Vallejo, Raúl de. - (2008) - Mediación: proceso, tácticas y técnicas - Pirámide*
• *Rozenblum de Horowitz, Sara - (2007) - Mediación: convivencia y resolución de conflictos en la comunidad - Graó*
• *Ortega Pérez, Carlos Alejandro. - (2006) - Toma de decisiones y resolución creativa de conflictos - Formación Alcalá,*

Bibliografía complementaria

• Ripol-Millet, Aleix - (2011) - *Estrategias de mediación en asuntos familiares - Reus*
• *Ury, William. - (2005) - Alcanzar la paz: resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo - Paidós,*
• *Cavalli, María Cristina. - (2010) - Introducción a la gestión no adversarial de conflictos - Editorial Reus*

.

COMPETENCES / LEARNING AND TRAINING OUTCOMES

The course is part of the subject area ***"Desarrollo humano en el ciclo vital y en el medio social"***, the successful completion of which certifies that the following competences or learning and training outcomes have been acquired:

Kind	Code	Description
Specific competences	110ACE3	Intervene with individuals, families, groups, organizations and communities to help them make well-founded decisions about their needs, circumstances, risks, preferred options and resources.
Specific competences	110ACE9	Support the development of networks to address needs and work towards planned outcomes by examining with individuals the support networks they can access and develop.
Specific competences	110ACE17	Prepare for and participate in decision-making meetings in order to better defend the interests of individuals, families, groups, organizations and communities.
Core competences	CB2	That students know how to apply their knowledge to their work or vocation in a professional manner and possess the competences usually demonstrated through the development and defense of arguments and problem solving within their area of study.

Specific competences	110ACE13	Use mediation as an intervention strategy aimed at alternative conflict resolution.
Specific competences	110ACE10	Promote the growth, development and independence of individuals by identifying opportunities to form and create groups, using programming and group dynamics for individual growth and strengthening of interpersonal relationship skills.
Specific competences	110ACE19	Establish and act for the resolution of risk situations upon prior identification and definition of their nature.
Specific competences	110ACE30	Manage complex ethical conflicts, dilemmas and problems by identifying them, designing overcoming strategies and reflecting on their results.
Specific competences	110ACE2	Establish professional relationships in order to identify the most appropriate form of intervention.
Specific competences	110ACE7	Interact with individuals, families, groups, organizations and communities to achieve changes, promote their development and improve living conditions through the use of Social Work methods and models, regularly monitoring the changes that occur in order to prepare for the termination of the intervention.
Specific competences	110ACE16	Defend individuals, families, groups, organizations and communities and act on their behalf if the situation requires it.
Specific competences	110ACE4	Assess needs and possible options to guide an intervention strategy.
Specific competences	110ACE18	Capacity to act in the resolution of risk situations with individuals as well as for oneself and colleagues in the profession.
Specific competences	110ACE6	Respond to crisis situations by assessing the urgency of situations, planning and developing actions to address them and reviewing their results.
Specific competences	110ACE15	Capacity to support people so that they are able to express needs, points of view and circumstances.
Specific competences	110ACE25	Work effectively within interdisciplinary and multi-organizational systems, networks and teams with the purpose of collaborating in establishing ends, objectives and their duration, contributing equally to constructively addressing possible existing disagreements.

STUDENTS WITH SPECIFIC NEEDS FOR EDUCATIONAL SUPPORT

Students with disabilities and/or Specific Needs for Educational Support (NEAE) may contact the Diversity Unit and the Student Support and Grants Service to receive the necessary guidance and advice:
https://www.ujaen.es/gobierno/vicigualdad/unidad-de-diversidad/alumnado-con-discapacidad-yo-neae

CONTINGENCY PLAN

The University of Jaén has established a unified regulatory framework to guarantee the continuity of the educational service and the safety of the university community in the event of an emergency scenario being activated (health, natural, or specific):

https://www.ujaen.es/gobierno/vicestudios/sites/gobierno_vicestudios/files/uploads/calidad-ensenanzas/resolucion_vicensenanzas_plan%20de%20contingencia.pdf

CLAUSES

Data protection for session recording
Data controller: University of Jaén, Paraje Las Lagunillas, s/n; Tel. 953 212121; www.ujaen.es **Data Protection Officer (DPO)**: TELEFÓNICA, S.A.U.; Email: dpo@ujaen.es **Purpose of processing**: To manage the appropriate recording of teaching sessions with the aim of enabling teaching in a multimodal and/or distance learning scenario. **Retention period**: Images will be retained for the periods legally provided for in current regulations. **Lawful basis**: Data are processed based on compliance with legal obligations (Organic Law 6/2001, of December 21, on Universities) and the consent granted by ticking the box provided for this purpose. **Data recipients (disclosures or transfers)**: Anyone who is going to access the different learning modalities. **Rights**: You may exercise the rights of Access, Rectification, Erasure, Portability, Restriction of processing, Deletion or, where applicable, Objection. To exercise these rights, you must submit a written request to the address indicated above, addressed to the Information, Registry and Electronic Administration Service of the University of Jaén, or by email to the provided email address. You must specify which of these rights you request to be fulfilled and, in turn, it must be accompanied by a photocopy of your ID card or equivalent identification document. If acting through a representative, whether legal or voluntary, you must also provide a document certifying such representation and their identification document. Furthermore, should you consider your right to personal data protection to have been breached, you may lodge a complaint with the Transparency and Data Protection Council of Andalusia www.ctpdandalucia.es

Data protection for online assessment
Data controller: University of Jaén, Campus Las Lagunillas, s/n, 23071 Jaén Data Protection Officer: dpo@ujaen.es **Purpose**: In accordance with the Law on Universities and other current state and regional legislation, to conduct the exams corresponding to the courses in which the student is enrolled. In order to prevent fraud during the exam, it will be conducted in the video call modality, and University of Jaén staff may compare the image of the person taking the assessment test with the student's photographic files from the time of enrollment. Likewise, with the purpose of providing the assessment test with evidentiary content for the purposes of reviews or appeals, in accordance with currentregulations, the assessment test will be recorded. **Lawful basis**: compliance with legal obligations (Law on Universities) and other current state and regional regulations. **Recipients**: service providers who are owners of the platforms where the tests are conducted, with whom the University of Jaén has signed the corresponding data access contracts. **Retention periods**: those established in the applicable regulations. In the specific case of exam recordings, until the final grade sheets are closed and the assessment test can no longer be reviewed or appealed. **Rights**: you may exercise your rights of access, rectification, erasure, objection, deletion, restriction, andportability by sending a written request to the postal or email address indicated above. In the event that you consider your rights to have been breached, you may lodge a complaint with the Transparency and Data Protection Council of Andalusia www.ctpdandalucia.es

COMMITMENT TO EQUALITY AND GENDER PERSPECTIVE

Within the framework of Organic Law 2/2023, of March 22, on the University System (LOSU), which reinforces universities' commitment to equality and inclusion, this course will promote the incorporation of a gender perspective. To this end, efforts will be made to highlight leading female authors in the bibliography, foster an inclusive communication environment in the classroom, and reflect on how gender biases may have influenced the development of this discipline. The following guides are available for this purpose: Guías de apoyo para perspectiva de género.	