- VISUALIZACIÓN PROVISIONAL INCOMPLETA -

Guía Docente
11012016 - Trabajo social y mediaciónen situaciones de conflicto
Curso Académico 2026-27

FICHA IDENTIFICATIVA

Código:	11012016
Nombre:	Trabajo social y mediaciónen situaciones de conflicto
Créditos:	6
Centro:	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
Titulación:	Grado en Trabajo Social
Curso:	3
Cuatrimestre:	Segundo cuatrimestre
Tipo:	Obligatoria
Idioma de impartición:	Castella
Tutorías:	https://uvirtual.ujaen.es/srv/es/informacionacademica/tutorias
Modalidad de impartición:	Presencial
Plataforma de teleformación	https://platea.ujaen.es
Modalidad de impartición	Face to fase
Nivel PATIE	PATIE 2 Inglés - PATIN2 PATIE 2 Italiano - PATIT2

PROFESORADO

Coordinación

Nombre:	MUÑOZ DE DIOS, MARIA DOLORES
Departamento:	PSICOLOGÍA
Área:	TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES
Categoría:	PROFESOR COLABORADOR TIPO I
Correo-e:	mdmunoz@ujaen.es
Teléfono:	

Cuadro docente

Nombre	Departamento	Área	Categoría	Correo-e	Teléfono
ARBELÁEZ MEJÍA, SONIA MILENA	PSICOLOGÍA			arbelaez@ujaen.es	953213463
MUÑOZ DE DIOS, MARIA DOLORES	PSICOLOGÍA			mdmunoz@ujaen.es	
RUIZ ORTEGA, DAVID	PSICOLOGÍA			drortega@ujaen.es	
VÁZQUEZ MONTÁVEZ, MARÍA AGUSTINA	PSICOLOGÍA			mavazque@ujaen.es	

.

RESUMEN

Conocimientos previos y recomendaciones

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Breve resumen de la asignatura

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Prerrequisitos

-

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

Teoría

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Práctica

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

.

METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

Metodologías docentes

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 .

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Actividades formativas

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Información adicional

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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN

Sistema de Evaluación

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

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

Información adicional

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 ordinaria. 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.

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

? 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,

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

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

PATIE 2 Inglés - PATIN2
PATIE 2 Italiano - PATIT2

.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

La asignatura forma parte de la materia ***"Desarrollo humano en el ciclo vital y en el medio social"***, cuya completa superación acredita haber adquirido las siguientes competencias o resultados del proceso de formación y aprendizaje:

- campo en construcción -

Tipo	Código	Descripción
Competencias específicas	110ACE3	Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.

ESTUDIANTADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

El estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) puede dirigirse a la Unidad de Diversidad y al Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante para recibir la orientación y el asesoramiento necesario https://www.ujaen.es/gobierno/vicigualdad/unidad-de-diversidad/alumnado-con-discapacidad-yo-neae

PLAN DE CONTINGENCIA

La Universidad de Jaén ha establecido un marco normativo unificado que garantice la continuidad del servicio educativo y la seguridad de la comunidad universitaria ante la eventual activación de escenarios de emergencia (sanitarios, naturales o específicos):
https://www.ujaen.es/gobierno/vicestudios/sites/gobierno_vicestudios/files/uploads/calidad-ensenanzas/resolucion_vicensenanzas_plan%20de%20contingencia.pdf

CLÁUSULAS

Protección de datos para grabación de clases

Responsable del tratamiento: Universidad de Jaén, Paraje Las Lagunillas, s/n; Tel.953 212121; www.ujaen.es

Delegado de Protección de Datos (DPO): TELEFÓNICA, S.A.U. ; Email: dpo@ujaen.es

Finalidad del tratamiento: Gestionar la adecuada grabación de las sesiones docentes con el objetivo de hacer posible la enseñanza en un escenario de docencia multimodal y/o no presencial.

Plazo de conservación: Las imágenes serán conservadas durante los plazos legalmente previstos en la normativa vigente.

Legitimación: Los datos son tratados en base al cumplimiento de obligaciones legales (Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades) y el consentimiento otorgado mediante la marcación de la casilla habilitada a tal efecto.

Destinatarios de los datos (cesiones o transferencias): Toda aquella persona que vaya a acceder a las diferentes modalidades de enseñanza.

Derechos: Ud. podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Portabilidad, Limitación del tratamiento, Supresión o, en su caso, Oposición. Para ejercitar los derechos deberá presentar un escrito en la dirección arriba señalada dirigido al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén, o bien, mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico. Deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, a su vez, deberá acompañarse de la fotocopia del DNI o documento identificativo equivalente. En caso de que actuara mediante representante, legal o voluntario, deberá aportar también documento que acredite la representación y documento identificativo del mismo. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía www.ctpdandalucia.es

Protección de datos para evaluación on-line
Responsable del tratamiento: Universidad de Jaén, Campus Las Lagunillas, s/n, 23071 Jaén **Delegado de Protección de Datos**:dpo@ujaen.es **Finalidad**: Conforme a la Ley de Universidades y demás legislación estatal y autonómica vigente, realizar los exámenes correspondientes a las asignaturas en las que el alumno o alumna se encuentre matriculado. Con el fin de evitar fraudes en la realización del mismo, el examen se realizará en la modalidad de videollamada, pudiendo el personal de la Universidad de Jaén contrastar la imagen de la persona que está realizando la prueba de evaluación con los archivos fotográficos del alumno en el momento de la matrícula. Igualmente, con la finalidad de dotar a la prueba de evaluación de contenido probatorio de cara a revisiones o impugnaciones de la misma, de acuerdo con la normativa vigente, la prueba de evaluación será grabada. **Legitimación**: cumplimiento de obligaciones legales (Ley de Universidades) y demás normativa estatal y autonómica vigente. **Destinatarios**: prestadores de servicios titulares de las plataformas en las que se realicen las pruebas con los que la Universidad de Jaén tiene suscritos los correspondientes contratos de acceso a datos. **Plazos de conservación**: los establecidos en la normativa aplicable. En el supuesto en concreto de las grabaciones de los exámenes, mientras no estén cerradas las actas definitivas y la prueba de evaluación pueda ser revisada o impugnada. **Derechos**: puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, limitación y portabilidad remitiendo un escrito a la dirección postal o electrónica indicada anteriormente. En el supuesto que considere que sus derechos han sido vulnerados, puede presentar una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía www.ctpdandalucia.es

PERSPECTIVA DE GÉNERO

Esta asignatura integra la perspectiva de género mediante la inclusión de autoras de referencia en la bibliografía, el uso de lenguaje inclusivo en el aula y el análisis crítico de cómo los sesgos de género han influido en el desarrollo histórico de esta disciplina.