

MF1040_3: Gestión de conflictos y procesos de mediación

Objetivos

□ **Objetivos generales**

- Registrar y analizar las características del conflicto valorando la disposición de las partes implicadas para participar en el proceso de intervención.
- Orientar y evaluar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación o si es preciso derivarlo hacia otros servicios existentes en la comunidad.
- Derivar a otros servicios de atención al ciudadano competentes en mediación, tales como: servicios de mediación familiar, penal o laboral, si la índole del conflicto así lo requiere para adecuar la acción a la necesidad detectada.
- Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación, informándolas previamente de las características del mismo para garantizar su disposición.
- Seleccionar y aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación que se desee abordar.
- Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas.

□ **Objetivos específicos**

- Identificar las diferentes formas de gestión de conflictos.
- Identificar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación comunitario.
- Derivar a otros servicios de mediación específico cuando la intervención así lo requiera.
- Analizar el proceso de mediación asegurando la comprensión del mismo por parte de las personas implicadas.
- Definir los modelos y técnicas a aplicar teniendo en cuenta la situación conflictiva a afrontar.
- Determinar la evolución de un proceso de mediación en función de las características de las partes implicadas.

Contenidos

MF1040_3: Gestión de conflictos y procesos de mediación	Tiempo estimado
Unidad 1: La gestión de conflictos desde la mediación y otros métodos. • Identificación de los modelos para la transformación y resolución de conflictos. ○ Metodología de la transacción. ○ Metodología del arbitraje. ○ Metodología de la negociación. ○ Aplicación de la vía judicial (procesamiento judicial) a la resolución de conflictos. ○ Análisis de la función del conflicto en la dinámica social e identificación de sus elementos. • Proceso de mediación. ○ Caracterización de la acción mediadora: principios y objetivos. ○ Metodologías para el desarrollo de la mediación. ○ Funciones y responsabilidades del mediador: estrategias de actuación. ○ Tipologías de mediación: mediación “natural” y mediación profesionalizada. ○ Aplicación de los modelos de comediación a la mediación comunitaria. ○ Fases del proceso de mediación y ámbitos de actuación.	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividades de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	20 horas
Unidad 2: Procesos y técnicas de mediación. • Identificación de las etapas en el proceso de mediación. ○ Desarrollo de acciones previas al proceso de mediación. ○ Desarrollo de la primera sesión. ○ Identificación del conflicto y los temas a tratar. ○ Desarrollo de los temas (búsqueda de alternativas). ○ Proceso de acuerdo. ○ Identificación de las técnicas a utilizar en la mediación.	

Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	30 horas
Unidad 3: Aplicación de la mediación en otros ámbitos de actuación. • Identificación de los diferentes ámbitos para la mediación. ○ Procesos de mediación natural o informal. ○ Procesos de mediación educativa. ○ Procesos de mediación familiar. ○ Procesos de mediación laboral. ○ Procesos de mediación penal. ○ Procesos de mediación penal con jóvenes. ○ Procesos de mediación internacional.	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	11 horas
Unidad 4: Proceso de mediación en el ámbito comunitario. • Sistemática de la mediación comunitaria. ○ Identificación de las características, ventajas y límites. ○ Definición de los programas o servicios de mediación comunitaria. ○ Desarrollo de la mediación comunitaria en los ámbitos vecinal y barrial. ○ Aplicación de la mediación comunitaria en la prevención de conflictos cotidianos. ○ Procesos de construcción de paz, cohesión social y convivencia ciudadana. ○ Identificación del papel del mediador/a como agente del cambio. • Sistemática de mediación intercultural. ○ Funciones y principios de la mediación intercultural. ○ Desarrollo de la mediación intercultural. ○ Identificación del perfil y habilidades de mediador/a intercultural. ○ Procesos de comunicación intercultural: elementos y barreras de comunicación.	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividades de Evaluación UA 04	3 horas

Tiempo total de la unidad	18 horas
Unidad 5: Desarrollo de redes sociales y derivación efectiva. • Identificación de los procesos de derivación. • Valoración de casos mediables y no mediables. • Derivación en la red comunitaria. • Metodología de derivación. • Identificación de los recursos de la red comunitaria. • Procesos de seguimiento. • Competencias del derivador.	
Cuestionario de Autoevaluación UA 05	30 minutos
Actividades de Evaluación UA 05	3 horas
Tiempo total de la unidad	11 horas
Examen final	1 hora
3 unidades	90 horas