



## **MF1040\_3: Gestión de conflictos y procesos de mediación.**

**Sku:** PA\_MF1040\_3

**Horas:** 90

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- 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**

- **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 (procedimiento 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: modelo tradicional o lineal de Harvard; Modelo de Bush y Folger; modelo circular narrativo de Sara

Cobb; modelo interdisciplinar de Daniel Bustelo; otros modelos aplicados a la mediación comunitaria.

- 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.

- **Unidad 2. Procesos y técnicas de mediación.**

- Identificación de las etapas en el proceso de mediación:
  - Desarrollo de acciones previas al proceso de mediación: generación de confianza, legitimación y reencuadre; escucha activa, parafraseo, reformulación, connotación positiva, entrevista individual, etc.
  - 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.

- **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 con jóvenes infractores.
  - Procesos de mediación penal.
  - Procesos de mediación internacional.

- **Unidad 4. Proceso de mediación en el ámbito comunitario.**

- Sistemática de mediación comunitaria:
  - Identificación de las características, ventajas y límites.
  - Definición de los programas o servicios de mediación comunitarios.
  - Desarrollo de la mediación comunitaria en los ámbitos vecinal, barrial, comunitario.
  - 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 como agente de 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.

- **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.
- Metodologías de derivación.
- Identificación de los recursos de la red comunitaria.
- Procesos de seguimiento.
- Competencias del derivador.