



CURSO DE FORMACIÓN **La Mediación en** **la resolución de** **conflictos**

septiembre-noviembre 2017
135 horas



**Colegio Profesional
de Trabajo Social
de Málaga**



Centro inscrito en el Registro de Entidades de Formación en Mediación en el Ministerio de Justicia

1.- PRESENTACIÓN DEL COLEGIO DE TRABAJO SOCIAL



Hace ya más de tres décadas en las que se viene forjando y consolidando la profesión y la institución colegial del Trabajo Social. La misma se crea como máximo órgano de representación y defensa de la profesión en el ámbito de la provincia de Málaga, canalizando demandas, ostentando la representación profesional ante las administraciones, instituciones, entidades y particulares.

El Colegio de Trabajo Social se constituye como instrumento para la defensa de los intereses y como indudable garantía de la calidad del servicio profesional de todos los colegiados y colegiadas. Durante este periodo se han puesto en marcha numerosos servicios para las personas colegiadas como la biblioteca, la revista TS Difusión, la revista Documentos de Trabajo Social, la Asesoría Jurídica, asesoría laboral y otro gran número con la rúbrica de importantes convenios con instituciones y entidades privadas y públicas como Ayuntamiento de Málaga, Diputación Provincial, Delegación de la Junta de Andalucía, Universidad de Málaga, SARquavitae y otras.

Desde el CODTS Málaga se han llevado y se llevan a cabo numerosas reivindicaciones profesionales con aportaciones para el mantenimiento del sistema público de servicios sociales, por ejemplo en los planes de estudio para que nuestra carrera fuera universitaria o los últimos para la conversión en estudios de Grado.

Nuestra disciplina ha pasado a lo largo de este periodo de la caridad a la justicia, de la beneficencia a prestación graciable y de ahí al disfrute de un derecho reconocido en la Constitución.

2.- EXPERIENCIA FORMADORA

El Colegio Profesional de Trabajo Social desempeña desde hace más de 30 años la realización de cursos. Desde su constitución en el año 1983, ha sido la actividad formadora uno de los pilares centrales de la actividad que desarrollamos con todo tipo de seminarios, jornadas, cursos, charlas, conferencias, coloquios, cine fórum... como espacio de debate para posibilitar la más amplia formación e información para todos los profesionales de los planes y programas de las distintas áreas del trabajo social y que han ido cambiando y evolucionando a lo largo de esas más de 3 décadas.

Tanto en la parte presencial como muy especial en los últimos años en el formato online, pasan anualmente cientos de profesionales tanto de Málaga como del resto de provincias españolas. Igualmente hemos realizado colaboraciones con otros Colegios Profesionales del estado, para utilización de nuestra plataforma, que ha permitido igualmente la formación en temas variados.

[1]



Últimos Cursos presenciales realizados

- **Marco Legal del Menor. Atención Residencial.** Con una parte teórica sobre guarda, custodia, tutela, ingresos residenciales de menores con trastorno de conducta, desamparo, derechos de visita...
- **Mediación intercultural.** El curso de habilidades para la mediación intercultural donde se abordan el hecho migratorio, las causas que llevan a las personas a la inmigración, los procesos de aprendizaje desde los puntos de vista psicológico, pedagógico y social, los códigos culturales entre los que convive los inmigrantes, los perfiles de los mediadores interculturales, los ámbitos de aplicación... con numerosos casos prácticos para alcanzar las habilidades precisas para dedicarse a la mediación intercultural.
- **Especialista en Mediación: Conflictos Familiares e Interculturalidad.** Un curso con seis módulos y un total de 300 horas distribuidas a lo largo de seis meses dirigido a psicólogos/as, educadores, abogados/as además de a trabajadores sociales.
- **Curso de Salud Mental y Exclusión Social.** A lo largo de 9 módulos se analizaron aspectos como el V Plan de Exclusión Social, acercando al alumnado al mundo de la salud mental, las causas, dificultades, dinámicas grupales, exposiciones orales, puestas en común y debates de interés.
- **Curso de Conflicto y Mediación.** Para la formación en el manejo del conflicto, de la mediación de los roles y funciones de las personas mediadoras, del proceso, las técnicas, los contextos, las pociões, los intereses, la reformulación, la escucha activa, las preguntas estratégicas así como la especificidad familiar e intergeneracional.
- **Curso de Inglés intensivo B-1 para el Grado en Trabajo Social.** El Colegio viene formando con un curso intensivo de inglés a aquellos colegiados y colegiadas que buscan el aprendizaje o el perfeccionamiento en lengua inglesa, con un profesorado nativo y grupos de hasta 8 personas para el examen PET Preliminary English Test de la Universidad de Cambridge y válido para la obtención del Grado con flexibilidad, frecuencia e intensidad por el que optara cada participante.
- **Curso de diseño, seguimiento y evaluación de proyectos.** Diseñado especialmente para personas que desempeñan su labor en entidades sociales y que tienen que

[2]

enfrentarse a la necesidad de formular un proyecto, aprendiendo a gestarlo, a sentar sus bases, determinando oportunidades y aproximándose a un análisis lo más realista posible de la situación que describe. Objetivos, actividades para alcanzar esos resultados, recursos, indicadores medibles para la evaluación, adicionadas además de varias jornadas formativas sobre el emprendimiento social.

Amén de otras actividades formativas de interés, merece especial destacar la celebración en 2013 del XII Congreso Estatal de Trabajo Social, coorganizado por el Colegio de Málaga y que ha supuesto un intercambio y enriquecimiento en nuevos retos, nuevas ideas para mejorar el bienestar social, detectando necesidades y sobre todo apoyando a las personas que sufren las adversas condiciones de vida o el II Congreso Provincial en 2015.

Cursos Online y Semipresenciales

Más de 2.000 trabajadores y trabajadores sociales, además de otros colectivos y profesionales han disfrutado en los últimos años de la formación a distancia ofertada por el CODTS Málaga, una formación de extraordinaria aceptación.

Formación ofertada:

CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº GRUPOS
CURSO PRÁCTICO DE PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL I	11	3
CURSO PRÁCTICO DE PRESTACIONES SOCIALES I	5	3
CURSO PRÁCTICO DE PRESTACIONES SOCIALES II	11	3
ENVEJECIMIENTO ACTIVO, HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN EN LA DINAMIZACIÓN CON PERSONAS MAYORES	34	4
FAMILIAS RECONSTITUIDAS	15	2
INTERVENCIÓN EN EL ACOGIMIENTO FAMILIAR	32	3
INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS SOCIALES Y PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	17	2
INTRODUCCIÓN A LA INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS PSICOSOCIALES	16	1
LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	72	4
MALOS TRATOS Y ABUSOS A LAS PERSONAS MAYORES. ANÁLISIS DEL PROBLEMA	6	2
TÉCNICA/O DE FORMACIÓN EN IGUALDAD DE GÉNERO	8	1
TÉCNICA/O EN GESTIÓN DE ENTIDADES SOCIALES	32	3
VIOLENCIA DE GÉNERO Y MALTRATO INFANTIL	11	2
VIOLENCIA DE GÉNERO. ANÁLISIS MULTIDISCIPLINAR	8	2
PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL Y SU LABOR COMO PERITOS	15	1
COACHING SOCIAL	22	3
16 CURSOS CON UN TOTAL DE ALUMNOS/AS	315	

[3]

Las/os alumnas/os, después de realizar los cuestionarios de satisfacción, de las acciones formativas, han puntuado nuestra formación con un 4,3 sobre 5, lo que indica que los procesos de aprendizaje alcanzan una estupenda valoración y una exitosa implantación de las nuevas tecnologías al servicio e interés de los profesionales.

3.- CONTENIDO. PROPUESTA FORMATIVA

3.1.- Objetivo general del curso

El alumnado tendrá la oportunidad de:

- Profundizar en los procesos que le permitan aplicar la mediación en la práctica, además de poder situar el conflicto en el entorno socio/familiar, personal y emocional de las partes.
- Incrementar los recursos sociales y las herramientas necesarias de que dispone la persona mediadora.
- Ofrecer al alumnado una mejora en la práctica de la mediación, permitiéndole adquirir el conocimiento de la gestión de los conflictos en los distintos ámbitos de la mediación.
- Conocer el desarrollo del proceso de mediación.
- Entender la importancia de difundir los beneficios de la mediación entre la población.

3.2.- Estructura y temario del curso

Módulo I: 10h

LA CULTURA DE LA PAZ

INTRODUCCIÓN

- a- Construcción de una ciudadanía en la Cultura de la Paz
- b- Los Derechos Humanos, Declaración de Viena y Declaración de Budapest
- c- Educar para la Paz
 - Concepto de Paz
- d- Ámbitos de la mediación

RESUMEN

Módulo II: 10h

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. PROCESOS Y FASES

INTRODUCCIÓN

- a- Actitud ante el conflicto
- b- Caracterización del conflicto
 - Partes del conflicto
 - Análisis de las distintas causas del conflicto
 - Definición y tipos de conflictos habituales
 - Identificación de los ciclos del conflicto
- c- Formas de resolver los conflictos. Modelos actuales
 - Mediación
 - Arbitraje
 - Conciliación
 - Negociación
 - Sistema judicial

RESUMEN

Módulo III: 20h

LA MEDIACIÓN. Concepto. Tipos. MARCO LEGISLATIVO DE REFERENCIA

LA MEDIACIÓN I. Concepto. Tipos.

INTRODUCCIÓN

- a- Origen y concepto de la mediación.
- b- Objetivos de la mediación. Tipos.
- c- Los actores de la mediación. Las partes.
- d- Principios inspiradores y rectores del proceso de mediación.
- e- Ventajas y desventajas de la mediación.

RESUMEN

MEDIACIÓN II. MARCO DE LEGISLATIVO DE REFERENCIA

INTRODUCCIÓN

- a- Marco legislativo europeo. Recomendación sobre la mediación familiar. Reglamentos, Decisiones y Directivas.
- b- Marco legislativo nacional. El Código Civil Ley de Enjuiciamiento Civil Marco legislativo autonómico.
- c- Legislación en las comunidades Autónomas Españolas
- d- Bibliografía de la mediación y otros

RESUMEN

Módulo IV: 10h

LA PERSONA MEDIADORA. ÉTICA DE LA MEDIACIÓN

INTRODUCCIÓN

- a- El mediador/a. Características
 - La interdisciplinariedad en el equipo de trabajo
 - Los agentes facilitadores de la mediación
- b- Identificación y funciones del profesional de la mediación
 - Funciones y obligaciones del mediador/a durante el proceso de mediación
 - Habilidades del profesional de la mediación
- c- Ética de la mediación.
 - Código deontológico de la mediación en España
 - Código de conducta para mediadores en Europa

RESUMEN

Módulo V: 20h

PRINCIPALES MODELOS DE MEDIACIÓN. LA COMUNICACIÓN. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

PRINCIPALES MODELOS DE MEDIACIÓN.

INTRODUCCIÓN

- a- Escuela de Harvard
 - La mediación orientada al acuerdo
- b- Modelo transformativo
 - La mediación transformadora
- c- Modelo circular-narrativo
 - Los modelos narrativos

RESUMEN

LA COMUNICACIÓN. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

- a- La comunicación
- b- Las habilidades comunicativas. Tipos de comunicación
- c- El lenguaje y la comunicación en la mediación
- d- El coaching en la mediación
- e- La PNL en la mediación
- f- Inteligencia emocional y mediación

RESUMEN

Módulo VI: APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA MEDIACIÓN 10h

INTRODUCCIÓN

- a- Principales técnicas utilizadas en la mediación
 - La pregunta. Clases
 - Escucha activa
 - Parafraseo
 - Reformulación
 - Connotación positiva
 - Lluvia de ideas o Brainstorming
 - Otras

RESUMEN

Módulo VII: EL PROCESO DE MEDIACIÓN 10h

INTRODUCCIÓN

- a- Identificación de las etapas del proceso de mediación
 - Pre-mediación
 - Mediación
 - Post mediación
- b- Desarrollo del proceso de mediación
 - Primeros pasos antes del inicio de la mediación
 - Fase de recopilación de la información
 - Fase de búsqueda de opciones
 - Fase de redefinición de posiciones
 - Fase de la negociación y redacción del acuerdo
 - El acta final

RESUMEN

- c- Seguimiento y evaluación del proceso

MÓDULO VIII: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN. DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES MEDIADORAS 10h

INTRODUCCIÓN

- a- Procedimiento de evaluación del servicio de mediación. Valoración y seguimiento
- b- Modelos de evaluación. Seguimiento aplicado al proceso de mediación
- c- Técnicas de evaluación
- d- Estudio, planificación y difusión del servicio de mediación

RESUMEN

ANEXOS

CASO PRÁCTICO

CUESTIONARIO FINAL

FOROS

3.3.- Perfil y formación necesaria del alumno/a

Este curso está dirigido a toda persona que tenga interés en conocer en qué consiste la mediación como sistema pacificador de resolución de conflictos. Por tanto, todos aquellos profesionales interesados, tales como Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadores Sociales, Abogados, Personal sanitario, etc.

3.4.- Metodología

Básica:

Se establecerá un **calendario** previo al comienzo del curso donde se detalle los plazos de entrega de actividades y de aportaciones en el foro.

Será **obligatorio** la participación en el **Foro**. **El alumnado deberá realizar dos aportaciones por semana**, siendo el tutor/a del curso el encargado de abrir el hilo de debate y dinamizar el mismo, así como de llevar el control de la participación del alumnado. *El curso consta de 100 horas online, por lo que durará como mínimo 10 semanas. El alumnado tendrá que realizar obligatoriamente 2 aportaciones al foro dentro de cada semana. En total 20.*

LOS FOROS

Los foros virtuales constituyen espacios de trabajo y diálogo, proporcionando la posibilidad de participación de una forma reflexiva, y que permiten al alumnado realizar nuevas y tantas aportaciones quiera, aclarar dudas, refutar argumentos, de una forma asincrónica.

Los foros son herramientas que se pueden utilizar y consultar en cualquier momento del curso, sin que esté sujeto a una hora concreta, como es el caso contrario del *Chat*, ya que las aportaciones de los demás participantes y del propio alumnado quedan recogidas permanentemente durante la duración del curso, permitiendo responder y participar en cualquier momento.

Por ello, las aportaciones en el foro han de requerir de un mayor grado de reflexión, deben servir para escribir o intercambiar ideas sobre el tema, fundamentar, debatir, discrepar, ampliar, etc., reforzando los contenidos abordados en el curso.

Por esto, y dado que el foro es una exigencia para superar el curso, no podrá limitarse a aportaciones basadas en una simple conformidad “estoy de acuerdo con lo dicho por mis compañeros” o argumentaciones vagas, vacías de contenido, imprecisas o excesivamente escuetas, con el propósito de salir al paso o cumplir el requisito obligatorio exigido.

[7]

El foro constituye junto con los demás ejercicios, actividades o prácticas, **una herramienta para la evaluación** por parte del personal docente que lo imparte.

Durante el curso, el alumnado **podrá enviar cualquier consulta a la dirección e-mail del/de la formador/a o a través del foro**, la cual será respondida a la mayor brevedad posible.

Específica:

El ejercicio teórico, dividido en diferentes bloques temáticos, se desarrollará en:

- Ejercicios complementarios a lo largo de los módulos del curso. Estos pueden ser, tareas y/o casos prácticos, visualización de recursos audiovisuales y además preguntas cortas que el alumno/a irá respondiendo, a través del foro.
- Un cuestionario de preguntas tipo test, por cada módulo, que deberán ser contestadas a través de la plataforma de formación con tres posibles respuestas, de las cuales, sólo una será la correcta y teniendo un máximo de tres oportunidades.
- Un cuestionario final de preguntas tipo test, que deberán ser contestadas a través de la plataforma de formación con cuatro posibles respuestas, de las cuales, sólo una será la correcta y teniendo un máximo de tres oportunidades.
- Se realizarán varios casos prácticos relacionados con el curso que serán expuestos corregidos de forma personalizada por las tutoras.

3.5.- Recursos necesarios para su desarrollo

Acceso a internet y correo electrónico.

3.6.- Método de evaluación

Obligatorio para todo el alumnado matriculado para superar la acción formativa y tener derecho a la emisión del certificado:

A. El alumnado deberá **superar** en los plazos indicados, en la calendarización del curso, la realización de las actividades propuestas:

Cada módulo será evaluado a través de un cuestionario tipo test, del que se requerirá al menos un 75% de respuestas correctas, para recibir la calificación de apto. La evaluación final tendrá en cuenta los test respondidos, como los ejercicios prácticos realizados.

B. Foro. Igualmente tendrán que realizar **dos aportaciones semanales** en el Foro obligatorias. Para superar este apartado, es imprescindible realizar al menos el 80% de las mismas. (*Ver en metodología lo referido a aportaciones en el Foro*).

NOTA:

Cuestionario de satisfacción. Para tener derecho al certificado del curso, será imprescindible enviar el cuestionario de satisfacción del curso.

Las **CALIFICACIONES DEL ALUMNADO** se remitirán por email, una vez recibido el Informe Académico por parte del/de la docente.

ALUMNADO NO APTO

No se emitirá el certificado del curso si la alumna o alumno no hace entrega de todo el material de evaluación en los plazos establecidos. (Salvo excepciones: *causas justificadas descritas en el apartado 9 de esta guía*).

Las personas que tras realizar el curso no superen los requisitos establecidos y exigibles tanto en aportaciones en el foro como en los ejercicios planteados y sean consideradas NO APTAS, podrán renovar la matrícula, abonando el 50% de la cuantía como alumnado de **“segunda matrícula”** establecida para dicho curso.

4.- LAS FORMADORAS

Alicia Pérez Hernandez, trabajadora social. Máster en Profesorado de Enseñanzas Secundarias Obligatorias.

Formacion Académica

Experta en mediación Familiar, Civil y Mercantil Universidad Internacional de Andalucía.

Experiencia docente

Formadora Curso “Mediación en la Resolución de Conflictos” CODTS Málaga

Mediación Familiar intrajudicial para juzgados que conocen temas de familia y en especial mediación Transfronteriza

Mediación escolar en Centro Andaluz de Mediación InrterNós.

Mediación Familiar Intrajudicial de la Asociación Mediando

Formadora talleres de capacitación de habilidades y técnicas mediadoras para profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Málaga.

Isabel María Pérez Olveira,

Formacion Académica

Experta en mediación Familiar, Civil y Mercantil Universidad Inrternacional de Andalucía.

Experiencia docente

Formadora Curso “Mediación en la Resolución de Conflictos” CODTS Málaga

Formadora Curso “Técnicas Investigación Social” Fondo Formación

Programa Igualdad Oportunidades Esmenester Diputación de Málaga

Formadora Instituto de Innovación Educativa Acreditate.

Formadora talleres de capacitación de habilidades y técnicas mediadoras para profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Málaga.

5.- ORGANIZACIÓN PEDAGÓGICA

Metodología

Se pretende establecer una metodología participativa y de fomento de la creatividad, ingredientes necesarios en un curso de estas características. El alumnado ha de colaborar en la organización y desarrollo de las situaciones didácticas, búsqueda de idea y de nuevos elementos, empleo de técnicas diferentes, utilización de instrumentos, entre las que destacamos:

- a. Dinámicas grupales
- b. Análisis y experiencias de ejercicios y supuestos prácticos
- c. Elaboración y exposición de trabajos en grupo
- d. Juegos de simulación

DURACION Y CALENDARIO PREVISTO

Temporalización: Clases on line

Fecha: septiembre- noviembre 2017

Nº de horas: 100 horas

Clases prácticas on line: Ejercicios, simulaciones de casos

Nº de horas prácticas: 35 horas

7.- EVALUACIÓN

EVALUACION FORMATIVA

Evaluación final: Cuestionario de Evaluación del curso