

**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
**Centro Universitario De Los Valles**

---



**I.- DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS**

1. –Nombre de la Asignatura:	<b>Mediación en Trabajo Social</b>		
2. – Clave de la asignatura:	<b>T.S. 297</b>		
3. - División:	<b>Estudios Políticos y Sociales</b>		
4. - Departamento:	<b>Ciencias Sociales y Humanidades</b>		
5. - Academia:	<b>Trabajo Social</b>		
6. – Programa Educativo al que está adscrita:	<b>Lic. En Trabajo Social</b>		
7. - Créditos:	<b>7</b>		
8. – Carga Horaria total:	<b>51</b>		
9. – Carga Horaria teórica:	<b>51</b>	10. – Carga Horaria Práctica:	
11. – Hora / Semana:			
12. – Tipo de curso:	<b>Curso</b>	13. – Prerrequisitos:	<b>Ninguno</b>
14. – Área de formación:	<b>Optativa</b>		
15. – Fecha de Elaboración:	<b>Septiembre 2003</b>		
16. - Participantes:			
17. – Fecha de la última revisión y/o modificación:	<b>Enero 2015</b>		
18. - Participantes:	M.D.H. Esther Macias Llamas Dra. Rosita Fierros Huerta		

## **II.- PRESENTACION**

En la Intervención del Trabajador social se ve la necesidad de actuar como facilitador en múltiples ocasiones para llevar a un buen término o solución una situación de conflicto. Es por ello que una de las herramientas básicas en su formación profesional es que desarrolle la habilidad para realizar procesos de mediación, la que de acuerdo a al concepto es “la participación de una tercera persona neutral, en una disputa o negociación entre dos partes.”.

Esta unidad de aprendizaje se relaciona de forma directa con: Proyectos de Intervención Social en el ámbito Jurídico, Escolar, Salud, Laboral, Comunitaria y Empresarial.

Hoy en día existe una nueva forma para resolver conflictos y ha cambiado la forma para resolverlos, combinado la manera de relacionarse con las personas. A esta le llaman Mediación, como alternativa para solucionar conflictos a través de este método.

## **III.- UNIDAD DE COMPETENCIA**

Desarrolla procesos de mediación, utilizando herramientas de comunicación, gestión y negociación para la toma de acuerdos y solución de conflictos de diferente alcance.

## **IV.- SABERES**

<b>Prácticos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplica procedimientos de mediación, utilizando técnicas de Comunicación- exploración del conflicto.</li><li>2. Desarrollo de la capacidad de mediar.</li><li>3. Domina la forma correcta de elaborar de los acuerdos y compromisos contraídos para las partes Involucradas, en el proceso de mediación.</li><li>4.- Elabora un discurso en Mediación, que contenga los parámetros de un Mediador.</li></ol>
------------------	--

<b>Teóricos</b>	<p>1.- Describe Los antecedentes de los Métodos Alternos de Solución de conflictos, entre ellos de la Mediación.</p> <p>2.- Identifica los Ámbitos de aplicación de la Mediación en Trabajo Social, Familiar, Comunitaria, vecinal, Jurídico, Laboral y Escolar. Empresarial</p> <p>3.- Reconoce e identifica el perfil del Mediador.</p> <p>4.- Identifica la Teoría del Conflicto.</p> <p>5.- reconoce y utiliza la comunicación asertiva, aplicada a procesos de mediación.</p>
<b>Formativos</b>	<p>1.- Fomenta el proceso de mediación buscando, como una instancia democrática que posibilita la equidad y fortaleza en el individuo y la familia.</p> <p>2. Descubre el valor de la mediación, en la solución de conflictos y la práctica de los valores de la tolerancia y respeto a las diferentes posturas de los sujetos sociales en negociación.</p> <p>3. Valora la importancia de la empatía entre el Trabajo Social y el Usuario solicitante de los servicios.</p> <p>4. Identifica la importancia del principio de autodeterminación de las personas participantes en la mediación, en el momento de la toma de decisiones.</p> <p>5. Muestra actitud profesional, para desenvolverse antes, durante y después del proceso de mediación, en la custodia del principio de Confidencialidad.</p>

## V.- CONTENIDO TEORÍCO PRÁCTICO

## **UNIDAD I. TEORÍA DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **1.- GENERALIDADES:**

- 1.1.- Antecedentes,
- 1.2.- Marco Normativo y Modelos de Mediación

### **II: PERFIL DEL MEDIADOR**

2. 1- Ética y Principios en la Mediación,
- 2.2- Ámbitos de aplicación de la Mediación en Trabajo Social, Familiar, Comunitaria, vecinal, Jurídico, Laboral y Escolar. Empresarial, Cultural. Procedimientos en la mediación,
- 2.3.- Procedimiento de la mediación.
2. 4- Elaboración del Discurso en Mediación,
- 2.5 - Redacción de un acuerdo.

### **UNIDAD III. TEORIA DEL CONFLICTO**

- 1.- Concepto,
- 2 - Tipos de conflicto,
- 3- Etapas y teorías del Conflicto,
- 4- Formas de Solución de un Conflicto.
- 5- El Manejo de las Emociones en la Solución de un Conflicto

### **UNIDAD V.- COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA MEDIACIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

- 1- El Proceso de la comunicación,
2. El Lenguaje no Verbal,
- 3- Instrumentos para escuchar en forma reflexiva,
- 4- Saber y enseñar a comunicarse mejor,
- 5- El lenguaje no verbal,
- 6- La utilización de diferentes técnicas como la entrevista, la observación, el Rapport y buen ambiente, necesarios para lograr la empatía.

**UNIDAD 1. TEORIA DE LOS METODOS ALTERNOS. GENERALIDADES:  
PRIMER MOMENTO DIDACTICO.**

Participa en la exploración de conocimientos previos, relacionados con los nuevos contenidos de aprendizaje, mediante una prueba de SQA.

SEGÚN MOMENTO DIDACTICO: Acercamiento a las fuentes de información.

Lectura y análisis previo a la exposición por equipos de la teoría de la mediación y la intervención del trabajador social.

TERCER MOMENTO DIDACTICO.

Exposición de trabajo en equipo.

CUARTO MOMENTO DIDACTICO:

Extensión del conocimiento.

Describe el proceso de mediación, a partir de un Esquema Grafico.

**UNIDAD 1. LA TEORIA DEL CONFLICTO.**

PRIMER MOMENTO DIDACTICO:

1. Participa en la exploración de conocimientos previos, relacionándolos con los nuevos contenidos de aprendizaje, mediante la respuesta a una prueba de evaluación diagnóstica.

2. Construye significados, encontrando la aplicabilidad e interés que la Unidad de aprendizaje tiene para la formación profesional, a partir de una sesión de Lluvia de ideas.

SEGUNDO MOMENTO.

3. Acercamiento a las fuentes de información

TERCER MOMENTO DIDACTICO:

4. Organización del conocimiento: Identificar la teoría del conflicto mediante un mapa conceptual.

CUARTO MOMENTO DIDACTICO:

5. Extensión del conocimiento: Elaboración de principios, sobre una nueva visión en el abordaje de los conflictos sociales.

**UNIDAD 3 COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA MEDIACION DE TRABAJO SOCIAL.**

PRIMER MOMENTO DIDACTICO.- Exploración de conocimientos previos.

1.- Explora conocimientos previos mediante un PRE-RE sobre la Teoría de la

Comunicación.

SEGÚN MOMENTO DIDACTICO.- Acercamiento a las fuentes de información.

2.- Realiza lectura previa del contenido correspondiente.

TERCER MOMENTO DIDACTICO.- Organización del conocimiento.

3Realiza un video en el cual rescata algunas de los puntos del lenguaje corporal.

CUARTO MOMENTO DIDACTICO.- Extensión del conocimiento.

4.- Analiza contenido, de contenido audio visual, sobre problemática específica, infiriendo y extrapolando conocimientos adquiridos.

## **VI.- ACCIONES**

## **II.- ELEMENTOS PARA EVALUACIÓN**

<b>EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<b>Reporte de lectura, cuadro de doble entrada, mapa conceptual, cuestionarios....</b>	Que contenga los elementos esenciales del tema en cuestión e incluya comentarios personales; En computadora, Arial 12, justificado, margen normal, interlineado, calidad y cantidad. Entregar en tiempo y forma
<b>Exposición por equipos</b>	Creatividad, material, información (calidad y cantidad), presentación, presencia, dominio del tema, preparación y conocimiento del tema. Nota: Deberá incluir una guía de preguntas del tema con sus respectivas respuestas... Servirá para guía de examen.
<b>Discurso en Mediación</b>	Se tomara en cuenta las generalidades de la mediación, saludos, seguridad. Lineamientos reglas y presencia. Además de que lo entregaran escrito.
<b>Participación de técnicas de aprendizaje,</b>	Sociodrama, presentación power point, etc. Dinámicas en grupo.
<b>2 Exámenes por escrito</b>	Cuestionario individual con 10 o 20 preguntas relativas a los contenidos de las unidades respectivas. Se informara a los alumnos si este será realizado en la plataforma Moodle.
<b>Producto Final Video Análisis Película.</b>	Caratula 1 hoja, cuerpo 3 hojas mínimo, conclusión, letra arial o times roman número 12, interlineado 1.5 Tomar en cuenta mayor número de conocimiento aplicados al análisis de la película.

## VIII. CALIFICACION DEL CURSO

Se obtendrá a partir de los elementos considerados en la acreditación en correspondencia con lo establecido en la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, siendo la calificación mínima aprobatoria de sesenta (60).

### PRODUCTOS FINAL DE APRENDIZAJE

### CALIFICACIÓN

Reportes de lectura, artículos y tareas en plataforma.....	25 p.
Discurso en Mediación.....	20 p.
1 Examen Escrito en plataforma.....	20 p.
Exposición por equipo.....	5 p.
Participación en foros (uso de plataforma).....	5 p.
Actitudes (Disciplina, respeto, creatividad, interés, asistencia, permanencia y participación) .....	5 p.
Video análisis.....	20 p.

## IX.- ACREDITACIÓN

**1. Cumplir con el 80 % de asistencias**

**2. Alcanzar como mínimo el 60 % del porcentaje en escala de 0/100**

## X.- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA

1. Ley de Justicia Alternativa. Marco Normativo (Noviembre 2012) Jalisco.
2. La Ley Nacional De Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias En Materia Penal, (2014)
3. RIPOL M. (2001) Familias Trabajo Social y mediación Ed. Paidós, Barcelona España
4. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (09 febrero 2012) México D.F
5. De DIEGO, Vallejo Raúl, Guillen Gestoso, Carlos. (2010) Mediación, proceso, tácticas y técnicas. Editorial. Pirámide



6. Supremo Tribunal de Justicia. Código de Ética. Instituto Mexicano de mediación (Noviembre 2013). Recuperado. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2011/CDArbitraje/pdf/IM2.pdf>
7. González. C. La Mediación en México (2013). Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/29/cnt/cnt8.pdf>
8. HOYOS. A. y Orta. (Octubre 2013) La Mediación como herramienta de Trabajo. Recuperado de
9. [http://www.stes.es/salud/La violencia en el trabajo/mediacion.pdf](http://www.stes.es/salud/La%20violencia%20en%20el%20trabajo/mediacion.pdf)
10. Slideshare. Ámbitos de aplicación de la mediación (2013) recuperado <http://www.slideshare.net/bmirelesperez/mbitos-de-aplicacin-de-la-mediacin-7594829>