



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

## Mediación en Trabajo Social

PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO  
SOCIAL POR COMPETENCIAS PROFESIONALES

ENERO 2009



Centro Universitario de  
Ciencias Sociales y Humanidades  
Departamento de Trabajo Social  
2016 - 2019



## 1.- IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

### CENTRO UNIVERSITARIO

Ciencias Sociales y Humanidades

### DIVISIÓN

Estudios Políticos y Sociales

### DEPARTAMENTO

Trabajo Social

### ACADEMIA

Disciplina de Trabajo Social

### NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Mediación en Trabajo Social

CLAVE DE LA MATERIA	HORAS DE TEORÍA	HORAS DE PRÁCTICA	TOTAL DE HORAS	VALOR EN CRÉDITOS
TS 297	51	0	51	7

TIPO DE CURSO	NIVEL EN QUE SE UBICA	CARRERA	PRERREQUISITOS
Curso	Licenciatura	Licenciatura en Trabajo Social.	Ninguno.

### ÁREA DE FORMACIÓN

Optativa

### ELABORADO POR

MTRA. MARIA ALICIA NAVARRO ROMÀN.

### FECHA DE ELABORACIÓN

Mayo de 2004

### MODIFICADO POR

MTRA. MARIA DEL CARMEN REYES ARREGUIN,

MTRA. MARIA ALICIA NAVARRO ROMAN.

### FECHA DE MODIFICACIÓN

Junio de 2008







## 2.- PRESENTACIÓN

En la dinámica de su intervención profesional el Trabajador Social se ve precisado a participar como conciliador en múltiples ocasiones para llevar a un buen término o solución una situación problema. 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 Aleix Ripol-Millet, es "(...)la participación de una tercera persona neutral, en una disputa o negociación entre dos partes. En la actualidad el mediador familiar puede actuar bajo un marco teórico con enfoque individualista, el cual se centra en la resolución de problemas, o bien en un marco teórico con énfasis en lo relacional, con el que tiende a transformar la situación conflictiva".

Esta unidad de aprendizaje se relaciona de forma directa con: Proyectos de Intervención Social en el Ámbito Jurídico, y en el de Salud, principalmente. Esta perfilada a desarrollar la competencia genérica de la intervención Social.

## 3.- 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.

## 4.- SABERES

SABERES PRÁCTICOS	<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 negociación.</li><li>3. Domina la forma correcta de elaborar correctamente, los acuerdos y compromisos contraídos para las partes involucradas, en el proceso de mediación.</li></ol>
SABERES TEÓRICOS	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Describe la Teoría de la Mediación.</li><li>2. Identifica la Teoría del Conflicto.</li><li>3. Explica la Teoría de la Comunicación, aplicada a procesos de mediación.</li></ol>
SABERES FORMATIVOS	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fomenta el proceso de mediación buscando, como una instancia democrática que posibilita la equidad y fortaleza en el individuo y la familia.</li><li>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.</li></ol>





	<p><b>3. Valora la importancia de la empatía entre el Trabajo Social y el usuario solicitante de los servicios.</b></p> <p><b>4. Identifica la importancia del principio de autodeterminación de las personas participantes en la mediación, en el momento de la toma de decisiones.</b></p> <p><b>5. Muestra actitud profesional, para desenvolverse antes, durante y después del proceso de mediación, en la custodia del principio de confidencialidad.</b></p> <p><b>6. Demuestra originalidad y propiedad en la elaboración de sus trabajos. Indica fuentes de información, construye, aporta al conocimiento, redacta con pertinencia de lenguaje y ortográficamente.</b></p> <p><b>7. Evidencia creatividad en las construcciones académicas que desarrolle.</b></p>
--	---

**5.- CONTENIDO TEÓRICO-PRÁCTICO (TEMAS Y SUBTEMAS)**

<b>TEMAS</b>	<b>SUBTEMAS</b>
<b>UNIDAD 1- LA TEORIA DEL CONFLICTO.</b>	<p>1- Historia, 2- Concepto, 3- Respuesta, 4- Estilos, 5- Solución, 6- Alternativas de disputas, 7- Conflicto y cultura, 8- La Comprension del conflicto, 9- Causas del conflicto, 10- Puntos clave sobre el conflicto, 11- Conocer las demandas de las familias. (PICARD. Cheryl A., (2002), "Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos", Publicaciones Acuario, La Habana, Pags. 19-38.)</p>







<b>UNIDAD 2- TEORIA DE LA MEDIACION:</b>	<b>I. GENERALIDADES:</b> Historia, Concepto, Proceso, El rol del mediador, Aproximaciones a la mediación, La mediación Familiar : beneficios, debates y tendencias actuales. <b>II. ETAPAS DE LA MEDIACION:</b> 1- Preparación de la mediación, 2- Introducción al proceso, 3- Identificación de temas, 4- Exploración de los intereses, 5- Generación de intereses, 6- Logro de acuerdo, 7- Pasando de las posiciones a los intereses, 8- Reunion interna de un grupo, 9- Redacción de acuerdo (PICARD,cherlyl A., (2002), "Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos". Publicaciones Acuario, La Habana, Pags. 39-58 y 109-139, RIPOL-Mollet, Aleix, (2001), "Familias, Trabajo Social y Mediación", Editoria Paidos, España, Pags 33-51).
<b>UNIDAD 3- TEORIA DE LA COMUNICACIÓN APLICADO AL PROCESO DE MEDIACIÓN:</b>	1- El Proceso de la comunicación, 2. La ruptura de la comunicación, 3. La comunicación no verbal, 4- Las barreras de la comunicación, 5- Instrumentos para escuchar en forma reflexiva, 6- Saber y enseñar a comunicarse mejor, 7- Como preguntar. PICARD, Cheryl A., (2002), "Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos", Publicaciones Acuario, La Habana, Pags. 83-106) (Exposición de peliculas del acervo universitario, sobre problemáticas que tienen que ver con el proceso de mediación),
<b>UNIDAD 4- LA FAMILIA Y LA NEGOCIACION:</b>	1- Intervención en la familia: la mediación familiar y la actitud ética del profesional. 2- La mediación familiar un contexto mas en el trabajo psicosocial con las familias, 3- Intervención en familias con problemas específicos de: ruptura conyugal, con miembros enfermos o disminuidos; con niños y adolescentes; Con minorías, etc. (RIPOL-Mollet, Aleix, (2001), "Familias, Trabajo Social y Mediación", Editorial Paidos, España, Pags.53-139 y 145-513)







## 6.- ACCIONES

### UNIDAD 1. LA TEORIA DEL CONFLICTO.

#### PRIMER MOMENTO DIDACTICO: DE LA PROBLEMATIZACION Y CONSTRUCCION DE SIGNIFICADOS.

1. Participa en la exploracion de conocimientos previos, relacionandolos con los nuevos contenidos de aprendizaje, mediante la respuesta a una prueba de evaluación diagnóstica.
2. Construye significados, encontrando la aplicabilidad e interes que la unidad de aprendizaje tiene para la formacion profesional, a partir de una sesión de Lluvia de ideas.

#### SEGUNDO MOMENTO.

3. Acercamiento a las fuentes de información: Lecturas previas Autor: Cheryl A. Picard

#### TERCER MOMENTO DIDACTICO:

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

#### CUARTO MOMENTO DIDACTICO:

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

### UNIDAD 2. TEORIA DE LA MEDIACION

#### PRIMER MOMENTO DIDACTICO: PROBLEMATIZACION Y CONSTRUCCION SIGNIFICADOS.

6. participa en la exploracion de conocimientos previos, relacionados con los nuevos contenidos de aprendizaje, mediante una prueba de SQA.

#### SEGÚN MOMENTO DIDACTICO: Acercamiento a las fuentes de informacion.

7. lectura y analisis previo a la exposicion por equipos de la teoria de la mediacion y la intervencion del trabajador social.

#### TERCER MOMENTO DIDACTICO.

8. Exposicion de trabajo en equipo.

#### CUARTO MOMENTO DIDACTICO: Extension del conocimiento.

9. Describe el proceso de mediacion, a partir de un flujograma de intervencion.

### UNIDAD 3 TEORIA DE LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA MEDIACION

#### PRIMER MOMENTO DIDACTICO.- Exploracion de conocimientos previos.

- 10.- Explora conocimientos previos mediante un PRE-RE sobre la Teoria de la Comunicación.

#### SEGÚN MOMENTO DIDACTICO.- Acercamiento a las fuentes de informacion.

11. Realiza lectura previa del contenido correspondiente.

#### TERCER MOMENTO DIDACTICO.- Organización del conocimiento.

12. Elaborar flujograma del proceso de comunicación y realizar ejercicios de modalidades de comunicación.







**CUARTO MOMENTO DIDACTICO.- Extension del conocimiento.**

**13. Analiza contenido, de contenido audio visual, sobre problemática específica, infiriendo y extrapolando conocimientos adquiridos.**

**UNIDAD 4 LA FAMILIA Y LA NEGOCIACION**

**PRIMER MOMENTO DIDACTICO.- Indagacion de conocimientos previos**

**14. Mediante un ejercicio de analogias, relacionan el conocimiento anterior sobre la familia y la negociacion, a partir, de una caracterizacion de la familia actual.**

**SEGUNDO MOMENTO DIDACTICO.- Busqueda de la informacion.**

**15. Ejercicio de deducción, a partir de los contenidos a revisar.**

**TERCER MOMENTO DIDACTICO.- organización del conocimiento.**

**16. Elaboracion de argumentos que propicien el diseño de hipotesis, en busqueda de profundizar mas en el estudio de la familia, y posible negociacion de sus conflictos, lo cual se socializara en plenaria grupal.**

**CUARTO MOMENTO DIDACTICO.- Extension del conocimiento.**

**17. Expone su postura, sobre la participacion del Trabajador Social en procesos de Mediacion con Familias.**

**7.- EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE**

**8.- CRITERIOS DE DESEMPEÑO**

**9.- CAMPO DE APLICACIÓN**

**LA TEORIA DEL CONFLICTO**

**1. Llenado del cuestionario de evaluacion diagnostica.**

**2. Participacion oral y espontanea en sesiones de Lluvia de ideas.**

**3. Construcción de reportes de lectura.**

**4. Elaboracion y presentacion de mapa conceptual.**

**5. Presentacion de esquema de principios sobre una nueva vision para abordar los conflictos.**

**1. Entrega de formato de cuestionario, contestado, el primer dia de trabajo aulico.**

**2. Verbalizar sus intereses y expectativas sobre la unidad de aprendizaje.**

**3. Evidencia capacidades de analisis y sintesis. Selecciona las ideas principales, en fichas de trabajo manuscritas.**

**4. Denota apropiacion de conocimientos teoricos y busqueda suficiente de informacion.**


**5. Aporta conocimiento nuevo, y relaciona la teoria con las experiencias de vida.**

**Aula y otros ambientes de aprendizaje**




Centro Universitario de  
Ciencias Sociales y Humanidades  
Departamento de Trabajo Social  
2016 - 2019



<p><b>TEORIA DE LA MEDIACION</b></p> <p><b>6. Emision de esquema SQA, en relacion a los contenidos sobre mediacion.</b></p> <p><b>7. Resumen de los contenidos revisados.</b></p> <p><b>8. Exposicion de trabajo en equipo.</b></p> <p><b>9. Flujograma de intervencion.</b></p>	<p><b>6. Expone conocimientos previos y expectativas respecto al tema.</b></p> <p><b>7. Indica todos los momentos del proceso de mediacion, y sintetiza los significados mas sobresalientes de ellos, en cuaderno de la materia.</b></p> <p><b>8. a)Creatividad en el material didactico implementando para la exposicion grupal. b) Equidad y pertinencia, en el trabajo realizado por cada uno de los integrantes del equipo.</b></p> <p><b>9. Indica los roles del profesionista, a desempeñar en cada momento de proceso de Mediacion.</b></p>	<p><b>Aula, biblioteca y otros ambientes de aprendizaje.</b></p>
<p><b>TEORIA DE LA COMUNICACIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE MEDIACION.</b></p> <p><b>10. Respuesta al PRE-RE, sobre la teoria de la comunicación.</b></p> <p><b>11. Redacta ideas mas sobresalientes sobre la Teoria de la Comunicación Aplicada en los Procesos de Mediación.</b></p> <p><b>12. Reporte de ejercicios de modalidades de</b></p>	<p><b>10. Presentacion y comprension del proceso de la comunicación, revisado en los cursos basicos respectivos. Ejercitar adecuadamente la aplicación del lenguaje y simbolos de la comunicación.</b></p> <p><b>11. Esquematiza y describe los topicos mas sobresalientes sobre la Unidad de Aprendizaje.</b></p> <p><b>12. Incluye el proceso a seguir en estrategias de comunicación,</b></p>	<p><b>Aula y otros ambientes de aprendizaje.</b></p>  <p>Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades Departamento de Trabajo Social 2016 - 2019</p>





<p>comunicación. Verbal y No verbal.</p> <p>13. Ficha de Analisis Critico de Audiovisual.</p>	<p>sugeridas para procesos de Mediación, escrito en su libreta de apuntes, sin faltas de ortografía.</p> <p>13. Describe por escrito la secuencia audiovisual observada, incluyendo, los puntos de identificación del documental, como fuente de información; la reseña de la trama, la relación con los contenidos temáticos de la Teoría de la Comunicación aplicada al proceso de Mediación, utilizando lenguaje profesional.</p>	
<p><b>LA FAMILIA Y LA NEGOCIACION</b></p> <p>14. Presentación de Sociodrama, caracterizado a una familia actual, y comparando significado de familia y negociación.</p> <p>15. Reseña deductiva.</p> <p>16. Disertación escrita.</p> <p>17. Debate: Tema "Retos y perspectivas del Trabajador Social en procesos de Mediación con familias"</p>	<p>14. Caracterizando a una familia actual, y comparando el significado de familia y negociación, por equipos, posibilitando la participación de todos los integrantes del equipo.</p> <p>15. A partir de ejemplos referidos por instancias académicas y gubernamentales que atienden a las familias, así como de reportes estadísticos sobre éstas, en el Estado de Jalisco, perfila la situación contemporánea de la Familia y los conflictos más frecuentes, así como la solución de conflictos de familia, a través de su participación oral en la plenaria.</p> <p>17. a) Fundamenta teóricamente sus argumentos, expuestos oralmente en sesión plenaria. b) Participa, expresa y defiende argumentos, respecto al tema</p>	<p>Aula y otros ambientes de aprendizaje.</p>  <p>Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades Departamento de Trabajo Social 2016 - 2019</p>





<b>18. Ensayo</b>	<b>abordado.</b>  <b>18. Presentacion de opiniones y conclusiones por escrito , de los retos y perspectivas del Trabajador Social en procesos de Mediacion con Familias, indicando fuentes de informacion, construyendo, aportando al conocimiento, redactando con pertinencia de lenguaje y ortografia.</b>	
-------------------	--	--

### 10.- CALIFICACIÓN

- 1- LA TEORIA DEL CONFLICTO: 20% (Indagacion del Conocimiento: 2 puntos, Acercamiento a la Informacion: 3 puntos; Organización del Conocimiento: 5 puntos, Extension del Conocimiento: 10 puntos)
- 2- LA TEORIA DE LA MEDIACION. 20% (Indagacion del conocimiento: 2 puntos, Acercamiento a la informacion: 3 puntos; Organización del Conocimiento: 5 puntos; Extensión del Conocimiento: 10 puntos).
3. LA COMUNICACIÓN- 20% (Indagación del Conocimiento: 2 puntos; Acercamiento a la informacion: 3 puntos; Organización del Conocimiento: 5 puntos; Extension del Conocimiento: 10 puntos).
4. LA FAMILIA Y LA NEGOCIACION- 20% (Indagacion del Conocimiento: 2 puntos; Acercamiento a la informacion: 3 puntos; Organización del conocimiento: 5 puntos; Extension del Conocimiento: 10 puntos).
- 5- SABERES FORMATIVOS 20% (dos puntos por cada saber).

### 11.- ACREDITACIÓN

- Cumplir con el 80% de asistencia.
- Cumplir con el 80 % del porcentaje de la callificacion de cada contenido.

### 12.- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- 1- RIPOL- MILLET Aleix  
"Familias... Trabajo Social... y Mediacion..." Ed. Paidos, 2001, Barcelona España.  
Ed. Publicaciones Acuario, 2002, La Habana, Cuba
- 3- "Aprender Mediacion" 2003.
- 4- "Mediacion, una respuesta interdisciplinaria" 1997.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- 1- HOW Howe, David La Teoria del Vehiculo afectivo para la practica del Trabajo Social. Ed. Paidos, 1997, Barcelona España.
- 2- Universidad autonoma de Sonora, Revista Savia, volumen 1, 2001, Sonora Mexico.

