



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Trabajo social y mediación

Asignatura	Trabajo social y mediación			
Código	O05G220V01906			
Titulación	Grado en Trabajo Social			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	6	OP	4	2c
Lengua	Castellano			
Impartición	Gallego			
Departamento	Análisis e intervención psicosocioeducativa			
Coordinador/a	García Vázquez, Yolanda			
Profesorado	García Vázquez, Yolanda			
Correo-e	mariayolanda.garcia@uvigo.es			

### Web

**Descripción general** La mediación es un medio para la gestión y transformación de conflictos o situaciones-problema que causan malestar, siendo algo propio de nuestra identidad como trabajadores/las sociales. El contacto permanente con las personas, familias, grupos y comunidades inmersas en conflictos o en situaciones potencialmente conflictivas avala a las/os trabajadoras/las sociales como principales profesionales de la Mediación tal como señala el Código Deontológico del Trabajo Social aprobado en la Asamblea General del CGTS.

La Mediación forma parte de un ámbito específico de los Servicios Sociales debido al aumento de las rupturas matrimoniales, separaciones familiares, conflictos entre adolescentes y progenitores, conflictos intergeneracionales y a los nuevos modelos de familia que exigen respuestas cada vez más cualificadas, y competencias básicas en la intervención mediadora.

El alumnado debe prepararse para experimentar el rol mediador, capacitarse para guiar ordenadamente, de manera sistemática, constructiva y metodológica a las partes en conflicto asegurando que sean los protagonistas y partícipes de su resolución.

Esta asignatura presenta la Mediación como una técnica innovadora dentro de las competencias del trabajo social y como un nuevo nicho de investigación y empleo para los futuros profesionales. Pretende relacionar el trabajo social con la mediación como faceta principal de nuestro quehacer desde los inicios de la profesión, como un medio de resolución pacífica de conflictos. Señalará los métodos alternativos de resolución de problemas y los ámbitos de intervención: familiar, escolar, comunitaria, intercultural, sanitaria, y organizacional.

## Resultados de Formación y Aprendizaje

Código	
A2	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
A3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
A4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
A5	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
B1	Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades, limitaciones, dificultades, malestares y circunstancias
B2	Analizar situaciones sociales objeto de intervención, planificar, desarrollar, ejecutar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, y comunidades y con otros profesionales
B3	Trabajar con las personas para que sean autosuficientes y con capacidad para manifestar sus necesidades, deseos, puntos de vista y circunstancias
B4	Actuar preventivamente y en la resolución de las situaciones de riesgo para la ciudadanía, para sí mismo/a y para los colegas de profesión

B5	Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización
B6	Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social
C1	Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención
C2	Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos, tomando en consideración la diversidad cultural -y por lo tanto la especificidad de las minorías étnicas, culturales, lingüísticas...-, la exigencia de promover la igualdad entre hombres y mujeres, el requerimiento de tender hacia una sociedad sostenible medioambientalmente y de defender los valores de la paz
C3	Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención
C4	Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados
C5	Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención
C6	Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes. Tomando en consideración las obligaciones éticas de la profesión relativas al sistema cliente en lo que concierne a la confianza, la proximidad, la calidez, las relaciones igualitarias, el respeto a la diversidad cultural, etc
C7	Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar; en especial, en el caso de mujeres (maltratadas, cuidadoras habituales de personas dependientes, enfermas mentales y con otras incapacidades, □) y tomando en consideración las peculiaridades de Galicia en tanto que país con alta dispersión poblacional, agrupación territorial muy diferenciada entre el rural y los espacios urbanos, territorios abandonados y alto envejecimiento de la población (exigencia de mayores redes)
C8	Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal; en especial con colectivos con diversidad multicultural (inmigración, emigración de retorno, minorías étnicas...) y con las mujeres, habida cuenta su marginación históricamente condicionada en lo tocante a participación social-cultural y en los órganos de decisión y poder (empowerment)
C9	Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos
C10	Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes
C11	Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos
C13	Defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere
C15	Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo
C16	Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo
C17	Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo
C19	Gestionar y presentar historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales; tomando especial precaución respecto del derecho de los usuarios y de las usuarias a la confidencialidad, al secreto profesional y a la protección de datos
C21	Participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social
C22	Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo
C23	Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del Trabajo Social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando conocimientos y técnicas profesionales como medio para justificar decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio para mejorar y evaluar el ejercicio profesional
C24	Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados
D1	Capacidad de análisis y síntesis
D2	Capacidad de organización y planificación
D3	Capacidad reflexiva
D4	Comunicación oral y escrita en las lenguas nativas
D6	Conocimiento de la cultura propia de la comunidad
D7	Aprendizaje y dominio de nuevas tecnologías
D8	Capacidad de gestión de la información
D9	Resolución de problemas
D10	Toma de decisiones
D11	Trabajo en y con equipos diversos
D12	Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar

D14	Habilidades en las relaciones interpersonales
D15	Reconocimiento y respeto a la diversidad y la multiculturalidad
D16	Razonamiento crítico
D17	Compromiso ético
D18	Aprendizaje autónomo
D19	Adaptación a nuevas situaciones
D20	Creatividad
D21	Liderazgo
D22	Iniciativa y espíritu emprendedor
D23	Motivación por la calidad
D24	Sensibilidad hacia temas medio ambientales, igualdad entre hombre y mujeres, cultura de la paz, etc.

### Resultados previstos en la materia

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje			
- Conoce y comprende la implicación de la mediación en la resolución de conflictos.	A2	B2	C1	D1
	A4	B3	C3	D3
	A5		C4	
			C5	
			C6	
			C7	
			C8	
			C9	
	- Conoce y comprende los fundamentos teórico-metodológicos y legislativos de la mediación social.	A2	B3	C1
A3		B5	C3	D3
A5			C6	D9
			C7	D14
			C8	D16
			C10	D18
			C11	D23
			C13	
			C16	
			C17	
			C19	
			C21	
			C22	
		C23		
		C24		
- Conoce los diferentes ámbitos de la mediación: familiar, escolar, comunitaria, intercultural y otros.	A2	B1	C2	D2
	A4	B2	C3	D3
		B3	C4	D6
		B4	C5	D9
		B6	C11	D10
			C13	D11
			C15	D12
			C16	D14
			C24	D16
				D17
				D19
				D20
				D23
			D24	

- Conoce y comprende las habilidades y perfiles de la figura del/a mediador/la. Tipos de mediadores/las: mediadores/las institucionales y mediadores/las ciudadanos.	B4	C11	D1	
	B5	C13	D2	
			D3	
			D6	
			D7	
			D8	
			D9	
			D10	
			D11	
			D12	
			D14	
			D15	
			D16	
			D17	
			D18	
			D19	
			D20	
			D21	
- Es capaz de aplicar las teorías y metodologías específicas de los ámbitos de intervención	A3	B1	C1	D2
	A4	B2	C3	D3
	A5	B5	C5	D4
		B6	C6	D6
			C7	D8
			C8	D11
			C9	D12
			C13	D14
			C22	D15
			C23	D16
			C24	D17
				D18
				D19
				D22
				D23
				D24

## Contenidos

Tema	
T1. Aproximación conceptual a la mediación social.	Mediación e intervención psicosocial desde el trabajo social. Conceptos básicos. Historia de la mediación en el contexto del trabajo social. Objetivos, ventajas e inconvenientes de la mediación social. Marco normativo actual.
T2. Aproximación conceptual a la resolución de conflictos desde la mediación social.	El conflicto. Introducción y presentación: Qué es el conflicto?. Características del conflicto. Tipos de conflicto según C. Moore. El Ciclo del Conflicto. Métodos adversariales y no adversariales de resolución del conflicto.
T3. Modelos de mediación social. La mediación social como proceso. Principios de la mediación.	Modelos de intervención. Principios y competencias básicas en la intervención mediadora. Los Límites de la mediación: La Violencia familiar y la violencia de género. Aspectos relacionales. La influencia del Código deontológico del TS. Ética de la mediación. Registro de mediadores/as e Instituciones de Mediación. El papel del Colegio Oficial de Trabajo Social como punto de mediación.

T4. Ámbitos de intervención: familiar, escolar, comunitaria, intercultural y otros.  
Planteamientos, objetivos y metodología.

El proceso de Mediación en los distintos ámbitos de intervención. La importancia de la mediación familiar como ámbito específico de intervención. Marco normativo: Ley 4/2001 del 31 de mayo reguladora de la Mediación Familiar. Decreto 159/2003 del 31 de enero por lo que se regula la figura del/a mediador/a familiar, el Registro de mediadores/las familiares. Intervención a través de la mediación familiar en familias multiproblemáticas o en crisis.  
Simulación de casos, resolución de casos prácticos y Rol-playing.  
Elaboración de los ejercicios en grupo por parte del alumnado y presentación en el aula.

T5. Competencias y habilidades del profesional mediador. Competencias comunes del profesional mediador y el profesional del trabajo social. Proceso metodológico en los diferentes ámbitos de la mediación. Fases del proceso. Habilidades profesionales. Técnicas e instrumentos en la mediación y el trabajo social. Similitudes y diferencias.

### Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Actividades introductorias	2	0	2
Lección magistral	9	0	9
Estudio de casos	5	50	55
Presentación	9	18	27
Seminario	9	0	9
Estudio previo	4	8	12
Trabajo tutelado	6	12	18
Examen de preguntas objetivas	1	17	18

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

### Metodologías

	Descripción
Actividades introductorias	Actividades encaminadas a tomar contacto y reunir información sobre el alumnado, así como a presentar la materia.
Lección magistral	Exposición por parte de los profesores en el aula para todo el grupo. Clarificación de conceptos. Explicación de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y directrices de los trabajos a presentar (individuales y en grupo), ejercicios y/o proyectos a desarrollar por el alumnado. Se acompañará de tutorías individuales y/o grupales.
Estudio de casos	Simulación de casos, resolución de casos prácticos, rol-playing, análisis de situaciones-problema o posicionamiento y resolución ante el conflicto. Se profundizará en los modelos/estrategias de intervención y en la metodología. Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosis y entrenamiento en procedimientos alternativos de solución.
Presentación	Trabajo personal del alumnado. Exposición por parte del alumnado ante los docentes y el grupo de estudiantes de un tema sobre los contenidos de la materia o de los resultados de un trabajo, ejercicio, proyecto. Se llevará a cabo en pequeño grupo y se calificará de manera grupal mediante rúbricas de evaluación que previamente se le entregarán y explicarán al alumnado. Se acompañará de las lecturas obligatorias y el análisis de textos.
Seminario	Actividades enfocadas al trabajo sobre un tema específico, que permiten ahondar o completar los contenidos de la materia. Se pueden emplear como complemento de las clases teóricas. Invitación a profesionales externos o ponentes de prestigio que permiten completar los contenidos de la materia y una aproximación a la praxis profesional cotidiana.
Estudio previo	Planificación continua del estudio por parte del alumnado, de manera programada y con la tutorización de los docentes.
Trabajo tutelado	En pequeño grupo, el alumnado elabora un documento-trabajo sobre uno de los aspectos de la materia, preferentemente sobre uno de los ámbitos de la mediación en el trabajo social. Incluirá fundamentación, búsqueda y recogida de información, lectura y manejo de bibliografía, redacción, valoración-conclusiones. Asesoramiento por parte de los profesores en el aula y en tutorías grupales. Trabajo en grupo. Supervisión de trabajos.

### Atención personalizada

**Metodologías Descripción**

Trabajo tutelado	La persona docente acompañará el proceso de enseñanza aprendizaje en el aula
Estudio de casos	La persona docente acompañará el proceso de enseñanza aprendizaje en el aula durante la realización de casos prácticos
Presentación	El alumnado expondrá casos ante el docente
Seminario	Servirán para profundizar en un tema

**Evaluación**

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje		
Presentación	Trabajo personal del alumnado. Exposiciones por parte del alumnado delante del docente y el grupo de estudiantes de los resultados de un trabajo, ejercicio, proyecto.	30	B2 B6	C22	D1 D2 D3 D4 D6 D7 D10 D11 D12 D14 D15 D16 D17 D18 D19 D20 D21 D22 D23 D24
Trabajo tutelado	En pequeño grupo o individualmente , el alumnado elabora unos documentos-trabajos preferentemente sobre uno de los ámbitos de la mediación en el trabajo social. Incluirá: fundamentación, búsqueda y recogida de información, lectura y manejo de bibliografía, redacción, valoración-conclusiones. Asesoramiento por parte de la docente en el aula. Supervisión de trabajos.	30	B1 B2 B3 B4 B5 B6	C1 C2 C8 C9 C11 C16	D16 D17 D22 D23 D24
Examen de preguntas objetivas	Prueba escrita de carácter individual que evalúa contenidos de varias metodologías y se encarga de los elementos conceptuales de la materia. Las preguntas podrán ser tipo test o pregunta corta. La prueba se calificará de igual manera para asistenciales (evaluación continua) y no asistenciales (evaluación global).	40	B1 B2 B3 B4 B5 B6	C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9	D16 D17 D20 D21 D22 D23 D24
				C10 C13 C15 C23 C24	

**Otros comentarios sobre la Evaluación**

Según la normativa vigente, con independencia de su asistencia o no a las clases, el alumnado disfrutará de condiciones equivalentes de evaluación. La parte teórica de la materia constituye un 40 % de la nota final. La parte práctica de la materia constituye el 60 % de la nota final. En todo caso, el alumnado no podrá ser evaluado si no presenta en tiempo y forma las tareas encargos.

**SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

1.- ALUMNADO ASISTENCIAL (evaluación continua): la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje se concibe cómo una evaluación continua y exige la presencia del estudiantado en las actividades prácticas que se desarrollarán a lo largo del curso, en especial en aquellas relacionadas con la adquisición de competencias relativas al saber hacer y al saber ser

(procedimentales y actitudinales). Será considerado asistencial aquel alumnado que tenga una asistencia mínima del 80 % a las clases prácticas y seminarios (grupos de prácticas) y realice y supere los trabajos encomendados a lo largo del curso. En caso de no cumplir con este requisito, serán evaluados como alumnado no asistencial. Lo evaluable son los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje reflejados en los ejercicios y actividades bien realizados y la participación activa y pertinente en las clases prácticas. No serán tomadas como faltas la imposibilidad de asistencia puntual por causas justificadas debidamente justificadas: enfermedad, hospitalización, muerte de un familiar próximo, realización de un examen oficial en otro lugar, etc. Si el o la estudiante deja de asistir a la clase, sea cual sea la circunstancia, tendrá que optar por la segunda modalidad de evaluación.

2.-ALUMNADO NO ASISTENCIAL (evaluación global): aquellos/las estudiantes que no puedan o que opten por no asistir a las clases prácticas, o pretendiendo ser «estudiantes asistenciales» superen la asistencia estipulada para ser considerados alumnado asistencial, tendrán que demostrar -igualmente que el resto del alumnado- a adquisición de las diferentes competencias de la materia, o sea, el conocimiento de sus aspectos procedimentales y actitudinales. Esto lo harán en una única prueba o examen final el día de la convocatoria oficial. El examen consistirá en la prueba tipo test, común la todo el alumnado (parte teórica, 40 % de la nota), así como 6 preguntas relacionadas con los contenidos prácticos (60 % de la nota). La parte teórica de la materia se puede estudiar por completo a través de la bibliografía básica recomendada y los apuntes existentes en la plataforma virtual. En cuanto a la parte práctica, se le exigirá al alumnado que sepa responder a los contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales desenvueltos al largo del curso y demuestre tener adquiridas las competencias específicas de la materia. Esta parte puede estudiarla a través de textos recomendados existentes en la biblioteca, de los apuntes y ejercicios existentes en la plataforma virtual y con el asesoramiento de las docentes a través de tutorías presenciales, por correo electrónico o telefónico si así lo desea el/la estudiante. Además, el alumnado no asistencial deberá presentar un proyecto individual de intervención en mediación, donde se reflejen los conocimientos y destrezas aprendidas; dicho trabajo será obligatorio y se calificará cómo apto o no apto.

SEGUNDA OPORTUNIDAD. Las partes de la materia superadas en la 1ª oportunidad, no serán objeto de evaluación en la 2ª, considerándose, por lo tanto, como aprobadas en ese curso académico. De no haber superado la materia, las competencias no adquiridas serán evaluadas en la convocatoria de julio. En la convocatoria de julio serán evaluadas sólo aquellas pruebas y competencias que no se habían superado en la oportunidad anterior; esto es, se guardarán las notas de la parte teórica y/o práctica aprobada. Esto es, la parte o partes no superadas durante el cuatrimestre podrán ser recuperadas en el examen de julio, manteniéndose las puntuaciones previamente conseguidas.

OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON LA EVALUACIÓN: La materia puede ser estudiada por completo con los materiales existentes en la plataforma virtual y con el asesoramiento de la docente a través de su correo electrónico o de tutorías presenciales o virtuales, previa cita. Se exigirá que los/las estudiantes sepan escribir correctamente y sin faltas ortográficas (acentos gráficos y abreviaturas incluidas), que sepa leer comprensivamente, analizar y sintetizar así como resumir el leído o escuchado en las aulas. También se espera que sepa expresarse con corrección y de acuerdo con el nivel que exige un ciclo universitario usando una terminología idónea la este registro lingüístico. Todo esto constituirá parte de la evaluación del alumnado y, en todo caso, tendrá que reflejarse nos sus ejercicios y en el examen. El plagio supone de inmediato el suspenso de la materia. Se advierte al alumnado que no se guardará ninguna nota para el curso siguiente; este aspecto rige tanto para el alumnado asistencial como no asistencial.

Las fechas oficiales de los exámenes de la materia pueden ser consultados en la página web de la Facultad.

En concordancia con el carácter inclusivo dela Facultad de Educación y Trabajo Social, esta guía podrá ser adaptada paraatender las necesidades específicas de apoyo educativo que presenten elestudiantado adscrito al programa PIUNE (PAT).

---

## Fuentes de información

### Bibliografía Básica

Rondón, L. M., **Bases para la mediación familiar**, Tirant lo Blanch, 2012

Iglesias, Emilia; Ortuño, Emilia, **Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar**, 2018

Muñoz, Ana María, **Mediación en conflicto versus mediación en trabajo social**, 2012

Blanco Carrasco, Marta, **Mediación y Trabajo Social: especial atención al ámbito comunitario**, 2016

Muñoz, Ana María, **La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?**, 2012

Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, **El Trabajo Social y la Mediación**, 2006

### Bibliografía Complementaria

Jiménez, Begoña Auxiliadora, **Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano**, 2019

---

## Recomendaciones

## **Otros comentarios**

---

Recomendaciones para el estudio de la materia:

- Asistencia y participación en las clases interactivas y expositivas.
- Colaboración y posicionamiento activo en las tareas a realizar en grupo.

Esta asignatura forma parte de una Facultad comprometida con la sostenibilidad del medio ambiente y de las personas. De acuerdo con esta filosofía, esta asignatura promoverá prácticas educativas basadas en materiales de bajo impacto ambiental coherentes con los principios de sostenibilidad (ODS).

---