

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

ACCIÓ FORMATIVA: GESTIÓ DE CONFLICTES I PROCESSOS DE MEDIACIÓ

NOM DE L'ACCIÓ

MF1040 – Gestió de conflictes i processos de mediació

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Serveis Socioculturals i a la Comunitat

ÀREA PROFESSIONAL

Atenció social

EXPEDIENT ACCIÓ

PQ20220026 37

HORES MÒDUL FORMATIU

90

OBJECTIUS

Objectiu general:

Organitzar i implementar el procés de gestió de conflictes.

Objectius específics:

- ✓ Identificar les diferents formes de gestió de conflictes.
- ✓ Identificar si el conflicte és susceptible de passar per un procés de mediació comunitari.
- ✓ Derivar a altres serveis de mediació específics quan la intervenció ho requereixi.
- ✓ Analitzar el procés de mediació i assegurar que les persones implicades el comprenguin.
- ✓ Definir els models i les tècniques que cal aplicar tenint en compte la situació conflictiva que s'ha d'afrontar.
- ✓ Determinar l'evolució d'un procés de mediació en funció de les característiques de les parts implicades.

CONTINGUTS

1. La gestió de conflictes des de la mediació i altres mètodes.

- ✓ Identificació dels models per transformar i resoldre conflictes.
 - Metodologia de la transacció.
 - Metodologia de l'arbitratge.
 - Metodologia de la negociació.
 - Aplicació de la via judicial (procediment judicial) a la resolució de conflictes.
 - Anàlisi de la funció del conflicte en la dinàmica social i la identificació dels seus elements.

- ✓ Procés de mediació.
 - Caracterització de l'acció medidora: principis i objectius.
 - Metodologies per desenvolupar la mediació: model tradicional o lineal de Harvard, model de Bush i Folger, model circular narratiu de Sara Cobb, model interdisciplinari de Daniel Bustelo i altres models aplicats a la mediació comunitària.
 - Funcions i responsabilitats del mediador: estratègies d'actuació.
 - Tipologies de mediació: mediació natural i mediació professionalitzada.
 - Aplicació dels models de comediació a la mediació comunitària.

2. Processos i tècniques de mediació.

- ✓ Identificació de les etapes en el procés de mediació.
 - Desenvolupament d'accions prèvies al procés de mediació: generació de confiança, legitimitació i reenquadrament, escolta activa, paràfrasi, reformulació, connotació positiva, entrevista individual, etc.
 - Desenvolupament de la primera sessió.
 - Identificació del conflicte i els temes que s'han de tractar.
 - Desenvolupament dels temes (recerca d'alternatives).
 - Procés d'acord.
 - Identificació de les tècniques que s'han d'utilitzar en la mediació.

3. Aplicació de la mediació en altres àmbits d'actuació.

- ✓ Identificació dels diferents àmbits per a la mediació.
 - Processos de mediació natural o informal.
 - Processos de mediació educativa.
 - Processos de mediació familiar.
 - Processos de mediació laboral.
 - Processos de mediació penal amb joves infractors.
 - Processos de mediació penal.
 - Processos de mediació internacional

4. Procés de mediació en l'àmbit comunitari.

- ✓ Sistemàtica de mediació comunitària.
 - Identificació de les característiques, els avantatges i els límits.
 - Definició dels programes o serveis de mediació comunitaris.
 - Desenvolupament de la mediació comunitària en l'àmbit veïnal, de barri o comunitari.
 - Aplicació de la mediació comunitària en la prevenció de conflictes quotidians.
 - Processos de construcció de pau, cohesió social i convivència ciutadana.
 - Identificació del paper del mediador com a agent de canvi.
- ✓ Sistemàtica de mediació intercultural.
 - Funcions i principis de la mediació intercultural.
 - Desenvolupament de la mediació intercultural.
 - Identificació del perfil i les habilitats del mediador intercultural.
 - Processos de comunicació intercultural: elements i barreres de comunicació.

5. Desenvolupament de xarxes socials i derivació efectiva.

- ✓ Identificació dels processos de derivació.
- ✓ Valoració de casos mediables i no mediables.
- ✓ Derivació a la xarxa comunitària.
- ✓ Metodologies de derivació.
- ✓ Identificació dels recursos de la xarxa comunitària.
- ✓ Processos de seguiment.
- ✓ Competències del derivador.