

**Assignatura: Gestió de conflictes i Mediació en organitzacions de salut**

**Tipus:** Optativa

**Codi:** 242094

**Crèdits:** 3    **Teòrics:** 1    **Seminaris:** 1    **Laboratori/Pràctics:** 1

**Departament:** Infermeria de Salut Pública, Salut Mental i Maternoinfantil

**Any acadèmic:** 2009 - 2010

**Coordinador/a:** Glòria Novel i Martí

**Idioma:** Castellà/ Català

**Objectius:**

Per assolir la superació de l' assignatura, l' alumne serà capaç de:

- Tenir una opinió formada respecte els processos i la construcció de la pau a la vida quotidiana i a les organitzacions
- Conèixer la utilitat de la mediació com un modus alternatiu de resolució de conflictes
- Comprendre el paper i les característiques del tercer facilitador o mediador informal
- Utilitzar tècniques i habilitats mediadores en la prevenció, gestió i transformació del conflicte

**Temari:**

**1. Construir la pau: Un marc conceptual per a la reflexió**

**Fons d'informació**

- Fisas V. Cultura de Paz y Gestión de Conflictos. Barcelona: Icaria;1998.
- Galtung, J. Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución: Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. 1ª ed. Bilbao: Red Gernika; 1999.
- Lederach, J.P.: Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas. 1ª ed. Bilbao: Red Gernika; 1998.
- Lederach, J.P.: El abecé de la paz y los conflictos : Educación para la paz. Catarata, Madrid, 2000

**2. El conflicte com a punt de partida en la mediació. Prevenció, gestió, resolució i transformació**

### **Fons d'informació**

- De Bono E. Seis sombreros para pensar. 6ª ed. Barcelona. Granica; 1999.
- Farré Salvá, S. Gestión de conflictos, taller de mediación: un enfoque socioafectivo. 1ª ed. Barcelona: Ariel; 2004
- Vinyamata E. Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel Practicum; 1999.

## **3. Principis de la mediació. Concepte, models, àmbits d'aplicació i etapes**

### **Fons d'informació**

- Calcaterra, R.A: Mediación estratégica. Gedisa, Barcelona, 2002
- Busch RAB, Folger J.P. La Promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Barcelona: Granica; 1996.
- Moore, C. El proceso de mediación. 1ª ed. Buenos Aires: Granica;1995.

## **4. Tipus de mediació. Principis, límits i característiques**

### **Fons d'informació**

- Constantino, C.A. y Sickes, C.: Diseño de sistemas para enfrentar conflictos.
- Una guía para crear organizaciones productivas y sanas. Granica, Barcelona, 1997

## **5. Creant un espai propici per els diàlegs i grups de consens**

### **Fons d'informació**

- Cooperrider D L, Srivastva S. Diálogos Appreciativos y la Evolución Consciente. Case Western Reserve University Ohio. USA; 1987.
- Schnitman DF, Schnitman J. Editores. Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos. Buenos Aires: Granica; 2000.

## **6. El mediador o tercer neutral. Característiques**

### **Fons d'informació**

- Ripoll-Millet, A: Familias, trabajo social y mediación. Paidós, Barcelona, 2001
- Suares M. Mediación conducción de disputas, comunicación y técnicas. 5ª ed. Buenos Aires: Paidós; 2005.
- Suares M. Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós; 2002.

## **7. Tècniques mediadores per a la prevenció i gestió del conflicte**

### **Fons d'informació**

- Suares M. Mediación conducción de disputas, comunicación y técnicas. 5ª ed. Buenos Aires: Paidós; 2005
- Ury WL. Alcanzar la paz: Diez caminos para resolver conflictos, en la casa, el trabajo y el mundo. Barcelona: Paidós; 2000.

## **8. La negociació d'acords en els equips de treball**

### **Fons d'informació**

- Decaro J. La Cara Humana de la Negociación. Una herramienta para desarmar el enojo y otras estrategias de persuasión. Colombia. McGraw Hill; 2000.
- Diputació de Barcelona. Tècniques de negociació i resolució de conflictes. Manuals de formació Municipal. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona; 2002.
- Fisher R, Ertel D. Sí... ¡de acuerdo! En la práctica. Guía paso a paso para cerrar con éxito cualquier negociación. Bogota (Colombia): Norma S.A; 1998.
- Fisher R, Ury W, Patton B. Obtenga el Sí. El Arte de Negociar sin Ceder. Barcelona: Gestión 2000; 2002.

### Activitats:

- Activitat aprenentatge autònom:  
Lectura i estudi de les temes del programa, lectura de llibres i articles referits al contingut del programa
- Activitat no presencial:  
Treball personal dirigit, estudi dels temes del programa, cerca d'articles i documents relacionats amb els temes del programa.
- Activitat presencial:  
Classe magistral, realització de treballs de casos a classe, discussions dirigides, seminaris pràctics amb presentació del treball de grup fet, jocs de rol, estudi de casos, exercicis pràctics aplicats, vídeos de tècniques i habilitats mediadores i de casos reals de mediació i de construcció de diàlegs i grups de consens

### Metodologia:

#### Docència i aprenentatge:

A més de les exposicions teòriques pertinents, s'utilitzarà una metodologia activa i participativa amb material audiovisual, estudi de casos, grups de reflexió i treball de camp.

#### Avaluació:

L'assignatura s'avalua de manera continuada i per tant, sense examen final d'acord amb els següents paràmetres:

<b>a. Assistència a classe</b>	<b>100% (Requisit)</b>
b. Treball individual i de discussió grupal	20%
c. Participació activa a classe	70%
d. Participació col.laborativa i creativa	10%

a) És necessària l'assistència al 100% per l'alt index de participació necessari en el seguiment del curs. En cas de faltar a alguna classe, es valorarà la justificació de la absència i en tot cas es demanarà un treball de posta al dia que assegui el posterior seguiment de la matèria

b) Es presentarà per escrit un treball realitzat en forma individual i discutit en grup, sobre conceptes de cultura de pau. Aquesta part de l'assignatura suposa el 20% de la nota total que és sobre 10.

c) S'avaluarà de manera especial la participació activa en la classe, tot i facilitant la inclusió de tots els alumnes en els treballs i jocs-reflexió o exercicis que es facin a classe. Cada alumne ha de sortir com a mínim en tres casos pràctics que es treballin a classe (en qualsevol rol i tema que li toqui treballar), amb una actitud activa d'aprenentatge. Aquesta part de l'avaluació suposa un 70% de la nota final.

Es reserva el 10% de la nota final per a la participació col.laborativa i creativa dels alumnes a classe (discussió, generació d'alternatives, col.laboració en les aportacions personals de gestió de conflictes, implicació en les discussions, etc.)

### **Tutories**

Gloria Novel Martí: Dimecres de 11h a 12h de 17h a 18h