

## Objetivo general

Dotar a las personas asistentes de recursos y habilidades para el abordaje constructivo de los conflictos con adolescentes en su entorno laboral cotidiano.

## Objetivos específicos

- Conocer el proceso del conflicto desde una perspectiva constructiva y educativa.
- Analizar los conflictos que habitualmente afrontan los/las asistentes en su trabajo diario.
- Tomar conciencia respecto a las prácticas empleadas habitualmente en la resolución de conflictos con los adolescentes-usuarios.
- Adquirir habilidades de comunicación eficaz y de solución de problemas.
- Conocer los procesos de negociación y mediación para la resolución de conflictos.
- Ensayar la aplicación de las habilidades y procesos colaborativos para la resolución de conflictos con adolescentes.

## Contenidos

### I. Introducción al conflicto.

- 1.1 Los conflictos: definición, causas y características.
- 1.2 El enfoque positivo del conflicto: una oportunidad para el crecimiento y el aprendizaje.
- 1.3 La dinámica del conflicto.
- 1.4 Estilos de resolución de conflictos.

### 2. La comunicación eficaz como clave de la resolución de conflictos.

- 2.1. Factores que afectan a la comunicación.
- 2.2. Barreras para la comunicación.
- 2.3. Técnicas de comunicación eficaz.

### 3. Procesos colaborativos de resolución de conflictos.

- 3.1. Criterios que regulan la resolución de conflictos.
- 3.2. Procesos y principios de la colaboración.
- 3.3. La negociación basada en intereses: características y fases.
- 3.4. El proceso de mediación: definición y principios.
- 3.5. El rol de la persona mediadora.
- 3.6. Fases del proceso de mediación.
- 3.7. Características de un buen acuerdo.

## Metodología

Se propone seguir la estructura de un taller vivencial donde el aprendizaje se produzca desde la experimentación activa tanto individual como grupal. Se realizarán exposiciones teóricas y dinámicas participativas en las cuales se trabajará mediante debates, juegos de rol, demostraciones, etc. El aprendizaje experiencial dominará la mayor parte del taller y se requiere para ello la participación activa de las personas asistentes.

**Fecha:** 19 y 20 de febrero de 2009 (de 16h00 a 20h00).

**Lugar:** Aula 153, Universidad de Deusto.

### "Mediación: Herramienta de resolución de conflictos con adolescentes"

Boletín de Inscripción

Apellidos

Nombre

Profesión

Estudiante de

Dirección Profesional: Institución

Calle

C.P. / Localidad

Provincia

Teléfono

Fax.

Email.

Domicilio

C.P. / Localidad

Tel.



Universidad de  
Deusto

• • • • •

## Instituto Deusto de Drogodependencias

Curso:

### **Mediación: Herramienta de resolución de conflictos con adolescentes.**

A cargo de la profesora Cristina Merino Ortiz  
(Abogada y Mediadora, Experta en  
Drogodependencias, Servicio de Mediación  
Familiar del Gobierno Vasco y GEUZ - Centro  
Universitario de Transformación de Conflictos-).



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**  
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Drogodependencias



Universidad de  
Deusto

• • • • •

### **Boletín de Inscripción**

Cuota de Inscripción: 40 Euros.

Por favor, devuelva este boletín debidamente cumplimentado (junto con copia del ingreso) a:  
Universidad de Deusto. Instituto Deusto de Drogodependencias. Avda. de las Universidades 24.  
48007 Bilbao. Tel./Fax.: 944 139 083. <http://www.idd.deusto.es>.

-Pago:

a) Mediante transferencia bancaria a nombre de Oferta de Formación Nº 5, Núcleo 1",  
Instituto Deusto de Drogodependencias, en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Entidad 0182, Oficina 1290,  
DC 36, nºC/c. 001-6521104

Deberá remitirse copia de la transferencia junto con el Boletín de Inscripción a la Secretaría del Instituto.  
b) Mediante abono directo en la Secretaría del Instituto de Drogodependencias (IDD).

- Al finalizar el Curso se entregará un Certificado de Asistencia.

- El número mínimo de alumnos/as será de 25. (En el caso de no reunirse ese número, éste se suspenderá).  
De no celebrarse el curso se avisará a las personas ya inscritas.