

GUÍA DIDÁCTICA

CURSO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



INTRODUCCIÓN

Bienvenido/a al curso de Mediación y Resolución de Conflictos.

En **AMALTEA** valoramos y reconocemos el esfuerzo que suponen los estudios a distancia, por lo que tratamos de hacer la experiencia on-line lo más intuitiva y sencilla posible.

La presente guía está diseñada para **acompañarte y orientarte sobre los contenidos** e instrucciones que deberás desarrollar durante el curso virtual.

Lee atentamente las **pautas y orientaciones** de la Guía y, para cualquier inquietud y/o orientación sobre el desarrollo del curso, **comúnicate con el tutor o tutora** del campus, a través del sistema de mensajería interna.

CONTENIDOS DEL CURSO

En el presente curso trata de capacitar a las personas participantes para que sean capaces de detectar los **conflictos** en sus equipos de trabajo, comprender porqué ocurren y tengan **habilidades** y **competencias** para poder prevenirlos e intervenir sobre ellos de forma que se eliminen cuando han aparecido.

Una de las técnicas que más beneficios ha reportado para resolución de conflictos es la **mediación**. Por lo tanto, instruiremos a las personas en los **conocimientos** que se requieren para llevar una sesión de mediación. Así como otras habilidades que les van a ayudar a realizar dichas sesiones de mediación, como puede ser la **inteligencia emocional**, la **comunicación** o la **empatía**.



CONTENIDOS DEL CURSO

MÓDULO 1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO

1. ¿Qué es un conflicto y cómo surgen en las organizaciones?
2. Reacciones ante el conflicto
3. La trayectoria del conflicto
4. Vías de resolución de conflictos
5. Tipos de resolución

MÓDULO 2. LA NEGOCIACIÓN

1. Definiciones básicas
2. Preparación de la negociación
3. Perfiles en la negociación
4. Manipulaciones

MÓDULO 3. BASE TEÓRICA DE LA MEDIACIÓN

1. Concepto de mediación
2. Enfoques de la mediación
3. Escuelas de la mediación

MÓDULO 4. LAS FASES DE LA MEDIACIÓN

1. Inicio del proceso
2. Personas implicadas
3. Pre-mediación
4. El inicio de la mediación
5. Posibles obstáculos en el proceso



CONTENIDOS DEL CURSO

MÓDULO 5. BENEFICIOS E INTEGRACIÓN DE LA MEDIACIÓN

- 1.Principales beneficios de la mediación
- 2.¿Cómo integrar la mediación y la resolución de conflictos en la organización?
- 3.Consecuencias de una mala gestión de los conflictos: el Acoso Laboral

MÓDULO 6. HABILIDADES Y TÉCNICAS DE LA PERSONA MEDIADORA

- 1.Empatía
- 2.Confianza
- 3.Generar alternativas

MÓDULO 7. COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN

- 1.La comunicación
- 2.Tipos de comunicación
- 3.Estilos de comunicación
- 4.Comunicar con Inteligencia Emocional

MÓDULO 8. GESTIÓN EMOCIONAL Y MEDIACIÓN

- 1.Inteligencia Emocional
- 2.Percepción y comprensión emocional
- 3.Facilitación emocional
- 4.Gestión emocional



LAS ACTIVIDADES

El curso de Mediación y Resolución de Conflictos es **totalmente virtual**. Todas las actividades se pueden desarrollar en cualquier horario, desde cualquier ordenador con acceso a Internet, desde cualquier lugar.

TIEMPO ASIGNADO

Las actividades y contenidos están diseñadas para que se desarrollen en aproximadamente **26 horas**, por lo que sugerimos hacer una planificación personal para cumplir con los objetivos del curso.

MATERIALES DIDÁCTICOS

El desarrollo del temario se realizará mediante **vídeo-clases** de los/as profesores/as y presentaciones. Adicionalmente, el alumnado tendrá a su disposición **material complementario** y bibliografía por si quiere ampliar sus conocimientos.

LOS MEDIOS

El curso se desarrollará utilizando los módulos de la plataforma moodle, permitiéndole una comunicación virtual permanente a través de:

- **Foro General del Aula**, que permite el intercambio asincrónico del grupo sobre un tema compartido.
- **Novedades del Docente**, para las comunicaciones realizadas por el profesorado.

EVALUACIÓN DEL CURSO

Al final de cada uno de los 8 módulos se realizarán **cuestionarios de autoevaluación** que serán de obligado cumplimiento para poder pasar al siguiente módulo.

El alumnado dispondrá únicamente de **2 intentos para resolver cada cuestionario**, con tiempo **ilimitado**. Se escogerá el intento con mayor puntuación.

Al final del curso se realizará un **examen final**, de obligado cumplimiento, con los contenidos de todos los módulos, de un único intento con una limitación temporal de **2 horas**.

La **nota final** se corresponderá con la **media** de todas las **puntuaciones** de cada **módulo** (80%) y el **examen final** (20%).

No es necesario aprobar ambas partes, pero se requerirá de una **puntuación** de al menos **4** para poder hacer media. Se considerará **superado** el curso cuando se obtenga una **nota media igual o superior a 5**.

La superación del curso supondrá la obtención de un **certificado acreditativo** de superación y aprovechamiento del curso.

Para aquellas personas que no hayan alcanzado la puntuación mínima se valorará hacer una **convocatoria de gracia**, en función de la justificación y progresión del alumno/a en cuestión.

