



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

***Postgrado en Gestión de Conflictos, Mediación y  
Promoción de la Convivencia en el Ámbito  
Comunitario + Titulación Universitaria con 5  
Créditos ECTS***

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# **Postgrado en Gestión de Conflictos, Mediación y Promoción de la Convivencia en el Ámbito Comunitario + Titulación Universitaria con 5 Créditos ECTS**

**duración total:** 425 horas

**horas teleformación:** 212 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## **descripción**

En la actualidad, en el mundo de los servicios socioculturales y a la comunidad y dentro del área profesional de social, más concretamente en la mediación comunitaria es muy importante conocer los diferentes procesos y la forma de gestionar los conflictos. Por ello, con el presente Postgrado en Gestión de Conflictos, Mediación y Promoción de la Convivencia en el Ámbito Comunitario aprenderás los aspectos para prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales y poder gestionar conflictos y conocer la mediación intercultural.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Analizar el servicio de mediación voluntaria como una opción al gestionar conflictos.
- Programar y ejecutar talleres y actividades de comunicación social teniendo en cuenta el contexto de aplicación.
- Identificar y crear espacios de encuentro que faciliten las relaciones entre los individuos, los grupos y las distintas entidades.
- Diseñar y dinamizar actividades de encuentro que potencien relaciones de comunicación positiva entre los agentes sociales.
- Registrar y analizar las características del conflicto valorando la disposición de las partes implicadas para participar en el proceso de intervención.
- Orientar y evaluar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación o si es preciso derivarlo hacia otros servicios existentes en la comunidad.
- Derivar a otros servicios de atención al ciudadano competentes en mediación, tales como: servicios de mediación familiar, penal o laboral, si la índole del conflicto así lo requiere para adecuar la acción a la necesidad detectada.
- Seleccionar y aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación que se desee abordar.
- Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas.
- Presentar la realidad del conflicto y de su resolución en el ámbito escolar por motivos culturales.
- Describir la realidad de la mediación intercultural en el ámbito escolar y su carácter procesal.
- Presentar la figura del mediador y sus competencias.

## *para qué te prepara*

El Postgrado en Gestión de Conflictos, Mediación y Promoción de la Convivencia en el Ámbito Comunitario te prepara para poder prevenir, mediar y gestionar los conflictos surgidos en la sociedad, obteniendo las competencias necesarias de la figura del mediador.

## ***salidas laborales***

Desarrolla su actividad en la programación y organización, e implementación de actividades de prevención y de atención a colectivos, grupos e individuos para la gestión alternativa de conflictos, previniendo su aparición, así como, una vez que estos existen, consensuando acuerdos satisfactorios para las partes implicadas a través de un proceso de mediación. Desarrolla su labor en el sector de servicios de atención al ciudadano, en instituciones de ámbito público y privado, con o sin ánimo de lucro, principalmente de carácter local o autonómico.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Mediación Intercultural'
- Manual teórico 'Gestión de Conflictos y Procesos de Mediación'
- Manual teórico 'Prevención de Conflictos'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

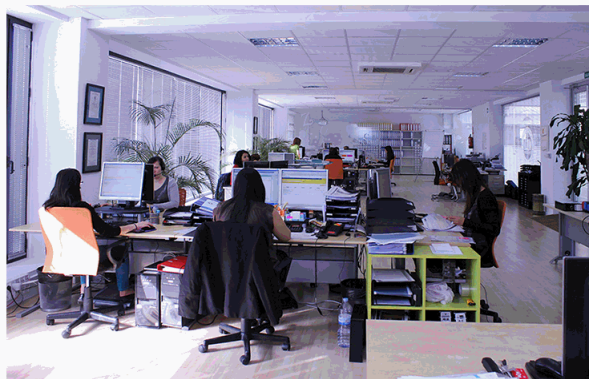
Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM



## programa formativo

# PARTE 1. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y HABILIDADES PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

1. Identificación del proceso grupal
2. Clasificación de técnicas participativas para la dinamización grupal
3. Identificación y gestión de habilidades sociales

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE ENCUENTRO EN LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. Identificación de los tipos y características de los espacios de encuentro
2. Sistemática en la gestión del trabajo en equipo
3. Procesos de coordinación en la intervención social
4. Gestión del conflicto en los procesos de mediación social
5. Sistemática para la elaboración de un proyecto de mediación
6. Evaluación de los talleres o espacios de encuentro comunitarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, ORGANIZACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.

1. Técnicas de relación aplicadas a la mediación comunitaria
2. Técnicas grupales aplicadas a la mediación comunitaria

# PARTE 2. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESO DE MEDIACIÓN

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA MEDIACIÓN Y OTROS MÉTODOS.

1. Identificación de los modelos para la transformación y resolución de conflictos:
2. Proceso de mediación:

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN.

1. Identificación de las etapas en el proceso de mediación:

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.

1. Identificación de los diferentes ámbitos para la mediación:

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO COMUNITARIO.

1. Sistemática de mediación comunitaria:
2. Sistemática de mediación intercultural:

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESARROLLO DE REDES SOCIALES Y DERIVACIÓN EFECTIVA.

1. Identificación de los procesos de derivación.
2. Valoración de casos mediables y no mediables.
3. Derivación en la red comunitaria.
4. Metodologías de derivación.
5. Identificación de los recursos de la red comunitaria.
6. Procesos de seguimiento.
7. Competencias del derivador.

# PARTE 3. MEDIACIÓN INTERCULTURAL

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIAL, UNA NECESIDAD

1. Partimos de la realidad
2. Análisis del caso
3. Actuación del mediador
4. A modo de conclusión

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. INMIGRACIÓN, MULTICULTURALIDAD Y ESCUELA**

- 1.España, país de inmigración y de encuentro cultural
- 2.La escuela, encuentro de culturas
- 3.El desafío...

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO JURÍDICO**

- 1.La Inclusión Social
- 2.Marco jurídico internacional
- 3.Marco legislativo europeo
- 4.Marco jurídico nacional
- 5.Marco jurídico autonómico

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS SOCIALES**

- 1.Plan sobre la Inclusión Social en España
- 2.Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración
- 3.Programa de Desarrollo Gitano
- 4.Otras acciones estatales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONCEPTOS CLAVE**

- 1.El fenómeno migratorio
- 2.El concepto de cultura
- 3.Diversidad cultural
- 4.Percepción de las culturas: prejuicios, estereotipos y discriminación
- 5.Multiculturalidad e interculturalidad

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

- 1.Concepto de Exclusión Social
- 2.Proceso de exclusión social
- 3.Hacia una sociedad inclusiva

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. PUNTO DE PARTIDA: EL CONFLICTO**

- 1.El conflicto
- 2.Importancia del conflicto
- 3.La conflictología
- 4.Conflictos frente a violencia
- 5.Prevenición de los conflictos
- 6.El conflicto sociocultural

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.Solucionar un conflicto
- 2.Actitudes ante el conflicto
- 3.Estilos de resolución de conflictos
- 4.El lenguaje

## **UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIACIÓN. MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

- 1.La Mediación
- 2.La mediación intercultural
- 3.La mediación comunitaria

## **UNIDAD DIDÁCTICA 10. PERFIL PROFESIONAL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL**

- 1.La figura del mediador
- 2.Funciones del mediador
- 3.Competencia profesionales del mediador
- 4.Código de conducta mediadora

## **UNIDAD DIDÁCTICA 11. HABILIDADES Y HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR INTERCULTURAL**

- 1.Asertividad
- 2.Diálogo

3. Informar y realizar peticiones de cambio

4. Empatía

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

1. Estrategias dirigidas

2. Variables que pueden influir en las estrategias

3. Pasos en el proceso mediador

4. La intervención mediadora

5. La eficacia de la mediación

6. Tácticas y técnicas de la mediación