



**INESEM**

**BUSINESS SCHOOL**

***Especialista en Habilidades Sociales y Técnicas de Resolución de Conflictos en Mediación***

**+ Información Gratis**

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

# ***Especialista en Habilidades Sociales y Técnicas de Resolución de Conflictos en Mediación***

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## ***descripción***

Por medio de la mediación y resolución de conflictos se pone en marcha un proceso voluntario, flexible y participativo por medio del cual dos partes enfrentadas recurren de forma voluntaria a una tercera persona imparcial, la figura del mediador, con la finalidad de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas, que ponga fin al conflicto. Por medio del presente curso en mediación y resolución de conflictos se pretende ofrecer al alumnado la formación necesaria para especializarse en este ámbito laboral.



## *a quién va dirigido*

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

## *objetivos*

Entre los principales objetivos del curso de mediación y resolución de conflictos podemos destacar los siguientes:

- Definir el concepto de habilidades sociales, determinar cuáles son las básicas y aprender a mejorarlas.
- Conocer el proceso de mediación como método de resolución de conflictos, así como el marco normativo que lo regula o las cláusulas y el acuerdo de mediación.
- Abordar la gestión y afrontamiento de conflictos, así como la negociación como metodología de resolución.

## *para qué te prepara*

Gracias al curso de mediación y resolución de conflictos podrás desarrollar los conocimientos y competencias profesionales adecuadas para dedicarte de forma profesional al ámbito de la mediación, mejorando tus habilidades sociales.

## *salidas laborales*

Mediación, resolución de conflictos,

## 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 'Habilidades Sociales y Técnicas de Resolución de Conflictos en Mediación'



## 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 disponer de toda su documentación



### *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 ineseem 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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES: DEFINICIÓN**

- 1.Habilidades sociales y de comunicación
- 2.¿Cuáles son las habilidades sociales y de comunicación?
- 3.Cómo se desarrollan las habilidades sociales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS**

- 1.La asertividad
  - 1.- Estilo asertivo
  - 2.- Estilo pasivo
  - 3.- Estilo agresivo
- 2.Autoestima
  - 1.- Formación de la autoestima
- 3.Autocontrol emocional
- 4.Resiliencia: aprendiendo a superar los problemas
- 5.Escucha activa
- 6.La inteligencia emocional
  - 1.- Clasificación de las emociones
  - 2.- ¿Qué no es inteligencia emocional?
  - 3.- Habilidades de la IE
  - 4.- Aptitudes de la IE
- 7.Resolución de conflictos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÓMO AUMENTAR LAS HABILIDADES SOCIALES**

- 1.Entrenamiento en asertividad
- 2.Técnicas para mejorar la autoestima
  - 1.- Fomento de autoestima en infantil
  - 2.- Juegos para aumentar la autoestima infantil
- 3.Técnicas para el control de emociones negativas
- 4.Estrategias cognitivo conductuales para fomentar la resiliencia
  - 1.- Estrategias racionales: reestructuración cognitiva
  - 2.- Estrategias para afrontar el estrés
  - 3.- Estrategias para la solución de problemas
- 5.Técnicas para potenciar la Inteligencia Emocional
- 6.Técnicas de resolución de conflictos: la negociación y la mediación
  - 1.- Negociación
  - 2.- Mediación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TALLER DE HABILIDADES SOCIALES**

- 1.Enseñanza en habilidades sociales
- 2.Entrenamiento en HHSS
  - 1.- Modelado
  - 2.- Instrucción verbal y práctica dirigida
  - 3.- Feedback o retroalimentación
  - 4.- Otras técnicas utilizadas
- 3.Entrenamiento en HHSS en menores con discapacidad
  - 1.- Pictogramas
  - 2.- Guiones sociales
- 4.Programas de entrenamiento y enseñanza de habilidades sociales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

- 1.Aproximación al concepto de mediación
- 2.Principios informadores de la mediación
- 3.Ventajas de la mediación



- 4.La mediación en diferentes ámbitos: familia, social/laboral, penal, civil y mercantil
- 5.Mediación por medios electrónicos
- 6.Mediación transfronteriza
- 7.Otros medios alternativos extrajudiciales de resolución de conflictos: arbitraje y conciliación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN**

- 1.Normativa Europea
- 2.Normativa Estatal
- 3.Normativa autonómica

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PROCESO DE MEDIACIÓN**

- 1.Ubicación institucional de la mediación: mediación intrajudicial y mediación extrajudicial
- 2.Inicio de la mediación
- 3.Voluntariedad de la mediación
- 4.Obligación de mediar derivada de la voluntad de las partes
- 5.Sesiones de mediación
- 6.Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LAS CLÁUSULAS DE MEDIACIÓN**

- 1.Las Cláusulas de Mediación
- 2.Eficacia de las cláusulas de mediación
- 3.Cláusula de mediación: derecho a la tutela judicial efectiva e impedimento al acceso a los Tribunales
- 4.Cláusulas tipo
- 5.Ventajas de la mediación frente al proceso judicial

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL ACUERDO DE MEDIACIÓN**

- 1.Introducción
- 2.Eficacia jurídica del Acuerdo de Mediación
- 3.Impugnación del Acuerdo de Mediación
- 4.Ejecución del acuerdo de mediación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.Conceptualización del conflicto
- 2.Orígenes y causas de los conflictos
- 3.Tipos de conflictos
- 4.Elementos del conflicto
- 5.Importancia del conflicto
- 6.La conflictología
- 7.Prevenición de los conflictos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS**

- 1.Qué es un problema, qué es un conflicto
- 2.Conflictos de necesidades e intereses en la tarea
- 3.Los conflictos como oportunidad o como riesgo
- 4.Cómo y porque aparecen los conflictos
- 5.Ganadores o perdedores

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN: LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación
- 5.Estrategias de negociación
- 6.Tácticas de negociación
- 7.Cuestiones prácticas

**+ Información Gratis**