

GUÍA DIDÁCTICA

CURSO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



INTRODUCCIÓN

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

En **OTP** 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, **comunícate con el tutor o tutora** del campus, a través del sistema de mensajería interna.

CONTENIDOS DEL CURSO

Una correcta gestión de conflictos incluye un **equipo de mandos** intermedios que sean **capaces** de **identificar** de forma temprana estas situaciones y cuenten con la formación y **capacitación** suficientes para **resolverlos**.

Este curso pretende cubrir una formación básica sobre gestión de conflictos, haciendo hincapié en qué es Acoso Laboral y qué no lo es, las formas para detectarlo de forma temprana, cómo diferenciarlo de otros fenómenos y **técnicas de mediación** para su resolución temprana.

El curso abarca temas de **negociación**, el **papel de la comunicación** en la mediación y la **gestión emocional** para una resolución eficaz de los conflictos laborales.





CONTENIDOS DEL CURSO

Módulo 1. Conceptualización de los conflictos v mediación

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

Módulo 2. La negociación

- Unidad 6. Definiciones básicas
- Unidad 7. Preparación de la negociación
- Unidad 8. Perfiles en la negociación
- Unidad 9. Manipulaciones

Módulo 3. Base teórica de la mediación

- Unidad 10. Concepto de mediación
- Unidad 11. Enfoques de la mediación
- Unidad 12. Escuelas de la mediación

Módulo 4. Las fases de la mediación

- Unidad 13. Inicio del proceso
- Unidad 14. Personas implicadas
- Unidad 15. Pre-mediación
- Unidad 16. El inicio de la mediación
- Unidad 17. Posibles obstáculos en el proceso



CONTENIDOS DEL CURSO

Módulo 5. Beneficios e integración de la mediación

- Unidad 18 Principales beneficios
- Unidad 19. ¿Cómo integrar la mediación?
- Unidad 20. Consecuencias de la falta de mediación: acoso laboral

Módulo 6. Habilidades y técnicas del mediador

- Unidad 21. Empatía
- Unidad 22. Crear confianza
- Unidad 23. Generar alternativas

Módulo 7. Comunicación y mediación

- Unidad 24. Comunicación y mediación
- Unidad 25. Tipos de comunicación
- Unidad 26. Estilos de comunicación
- Unidad 27. Comunicar con IE

Módulo 8. Gestión emocional

- Unidad 28. Inteligencia Emocional
- Unidad 29. Percepción y comprensión
- Unidad 30. Facilitación emocional
- Unidad 31. Gestión emocional

LAS ACTIVIDADES

El curso es **totalmente virtual**. Todas las actividades se pueden desarrollan 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 **18 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, permitiéndo 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 módulos se realizarán cuestionarios de autoevaluación que serán de obligado cumplimiento para poder pasar al siguiente módulo.

El alumnado dispondrá únicamente de **intentos ilimitados 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.

Se requerirá de una puntuación mínima de al menos un 5 en los cuestionarios 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.

