

# GUÍA DIDÁCTICA

## CURSO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



## INTRODUCCIÓN

**Bienvenido/a** al curso de Mediación y Resolución 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, **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 **16 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, permitiendo 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.

