

# MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

OTP

PREVENCIÓN  
DE  
RIESGOS  
LABORALES



## Modalidad Online

18 horas  
148,50 €/persona  
Edición abierta

---



## Modalidad Presencial

16 horas  
Precio: 1.200 €/grupo  
Grupo mínimo 10 personas  
Desplazamientos y dietas  
no incluidos

---



## Certificado acreditativo

Por un servicio de  
prevención acreditado



# CONTENIDOS

---

## Módulo 1. Conceptualización de los conflictos y mediación

- Unidad 1. ¿Qué es un conflicto?
- Unidad 2. ¿Cómo surgen los conflictos en los grupos?
- Unidad 3. Tipos de conflicto
- Unidad 4. Vías de resolución
- Unidad 5. Mediación
- Unidad 6. Negociación

## Módulo 2. Habilidades del mediador

- Unidad 7. Escucha activa
- Unidad 8. Reformulación y preguntas abiertas
- Unidad 9. Empatía
- Unidad 10. Comunicación no verbal
- Unidad 11. Generación de confianza

## Módulo 3. Gestión de las emociones

- Unidad 12. ¿Qué son las emociones?
- Unidad 13. ¿Cómo influyen las emociones en los conflictos?
- Unidad 14. Autogestión de las emociones
- Unidad 15. Gestión de las emociones de las partes



## METODOLOGÍA

---

Gamificación

Trabajo en grupos

Role-playing

Estudios de caso

Escenificaciones

Grabaciones

Casos reales

## MÁS INFORMACIÓN

---

 Ana López Ramos

 (+34) 647 278 040

 alopezramos@otp.es

 [evaluacionpsicosocial.com](http://evaluacionpsicosocial.com)