



Curso

MEDIACIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo DEL CURSO

Explicar el conocimiento relacionado con la Mediación, Gestión y Resolución de conflictos, a través de la revisión teórica referente a conflictos, métodos de resolución de conflictos, gestión del conflicto, y habilidades personales y sociales, con la finalidad de que los participantes cuenten con herramientas para actuar como mediadores en la resolución de los conflictos.

Contenido DEL CURSO



El conflicto

- Introducción al conflicto.
- ¿Qué es conflicto?
- Clases de conflicto.
- Elementos del conflicto.
- La dinámica del conflicto.
- La comunicación del conflicto.



Métodos alternativos de resolución de conflictos

- Introducción a los métodos de resolución de conflicto.
- Clasificación de los métodos de resolución de conflictos.
- Técnicas de resolución de conflicto.
- Cómo actuar para solucionar conflictos.
- La mediación: una metodología efectiva.



Gestión del conflicto

- Introducción.
- Concepto de mediación.
- Principios que inspiran la mediación.
- Ámbitos de actuación de las mediciones.
- Ventaja de la medicación.
- El proceso de mediación.



Habilidades personales y sociales

- Habilidades personales.
- Habilidades sociales.
- Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral.



SECRETARÍA TÉCNICA
DEL SISTEMA NACIONAL DE
CUALIFICACIONES PROFESIONALES

Código de Calificación:
Fecha de Vigencia de Calificación:

SETEC-CAL-2019-076
24/03/2021