

Programa de Formación en
Mediación Civil y Mercantil:
**Mediación
Organizacional**

Del 19 de septiembre de 2014 al 30 de enero de 2015

Esta formación cumple con los requisitos exigidos para realizar la inscripción en el Registro de Mediadores.



Con la colaboración de:



Información e
Inscripciones:



www.talentix.es



info@talentix.es



948 346 106

PRESENTACIÓN

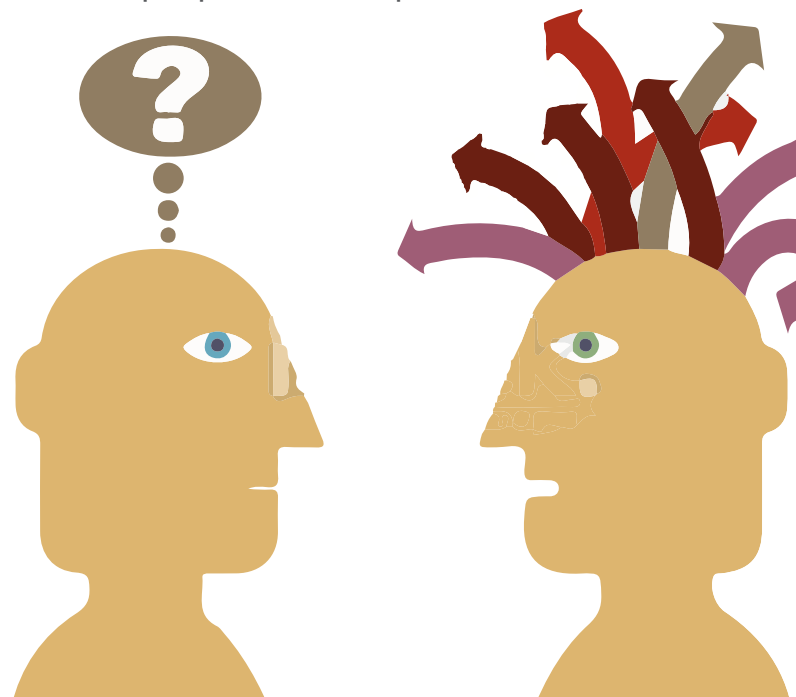
La **mediación** es una cultura, una actitud, un modo de entender y de afrontar la vida desde valores como la cooperación, la corresponsabilidad y la libertad.

Vivimos en una sociedad muy judicializada, en la que reconocer y afrontar los problemas nos cuesta, a pesar del precio tan alto que esto tiene, tanto en las personas como en las organizaciones.

La **Ley 5/2012 del 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles** ha supuesto un nuevo impulso de la mediación y sobre todo y lo más importante ha dado cobertura a su aplicación en diferentes ámbitos, el organizacional, el comunitario, etc.

Esta ley propone la figura de la **persona mediadora** como una de sus piezas esenciales en tanto que es la responsable de dirigir un procedimiento de calidad. Así mismo, la ley establece, que dicha persona deberá contar con **formación específica para ejercer la actividad de mediación**.

El **objetivo general** de este programa es proporcionar a profesionales de diferentes ámbitos y especialidades, los conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la mediación, de modo que sean capaces de llevarla a cabo de forma eficaz, competente e imparcial, desempeñando su labor en el ámbito civil y mercantil, especialmente en las organizaciones.



Este curso cumple con los requisitos establecidos en el R.D. 980/2013 que desarrolla la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, de modo que las personas que superen el curso podrán realizar la **inscripción en el Registro de Mediadores**. Este registro, creado por el Ministerio de Justicia, tiene carácter público e informativo, siendo su finalidad la de facilitar el acceso de la ciudadanía a este medio de solución de controversias.

Desde **TALENTIX** impulsamos este programa en coherencia con nuestra misión de "Generar valor para las personas y organizaciones a través de la construcción de soluciones innovadoras en formación." Entendemos que la mediación, como sistema y como cultura, aporta un gran valor en la prevención y resolución de conflictos en las organizaciones, y que la Ley abre el camino hacia una nueva profesión, la de **mediador o mediadora**, figura necesaria para el desarrollo de un nuevo modelo de intervención en las empresas.

Para su realización contamos con la colaboración de **AMEDENA**, Asociación de Mediadores y Mediadoras de Navarra, que incluye entre sus objetivos "la promoción de la figura profesional de la persona mediadora, velando por su adecuada formación específica y continuada y por una práctica profesional de calidad".

Por último, esta iniciativa viene también apoyada por **ADEFAN**, Asociación de Empresas Familiares de Navarra, cuyas actuaciones van dirigidas al desarrollo y continuidad de la empresa familiar y ve en la mediación, a través de la elaboración de protocolos familiares, un sistema de prevención de conflictos que puede servir de guía para la evolución futura de la empresa y de la familia.



A QUIÉN VA DIRIGIDO

El curso está dirigido a Profesionales:

Del ámbito de lo social

Psicología, Trabajo social, Pedagogía, Educación Social,...

Del ámbito jurídico

Abogacía, Procuradores/as, Oficina judicial, Judicatura, Magistratura,...

Del ámbito organizacional

Economía, Ingeniería, Gerencia, Responsables de Personas, Responsables de PRL,...

Del ámbito sanitario

Medicina, Enfermería, otro Personal Técnico Sanitario,...

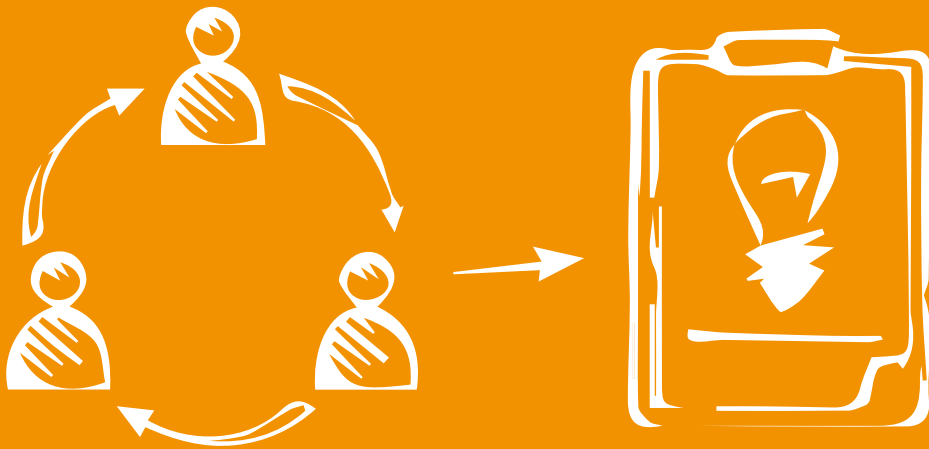
y a todas aquellas personas que, cumpliendo con los requisitos que establece la ley, (formación universitaria y/o ciclos formativos de grado superior), deseen capacitarse como personas mediadoras o seguir formándose de manera continuada.

OBJETIVOS

- Reconocer los **requisitos de las Directivas de la Unión Europea** y las **principales disposiciones** de la normativa que regula la mediación civil y mercantil.
- Identificar los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos (ADR): mediación y derecho colaborativo.
- Aplicar los **principios fundamentales** que enmarcan la Mediación.
- Manejar los **conocimientos necesarios para el ejercicio de la Mediación** en el ámbito civil y mercantil.
- Utilizar las **habilidades personales** necesarias para el ejercicio de la Mediación.
- Manejar las **diferentes técnicas** que se utilizan durante el proceso de la Mediación.
- Poner en práctica las **herramientas básicas** para lograr que las personas que acuden a Mediación pasen del enfrentamiento a una actitud colaborativa que les permita alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes.

“La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último el 35% de la duración mínima prevista”

Artículo 4.2 del Real Decreto 980/2013 que regula la ley 5/2012 respecto a la formación de las personas Mediadoras.



METODOLOGÍA

El curso consta de 6 módulos, 3 de formación teórico-práctica y 3 de aplicación de las herramientas específicas de la mediación. A lo largo de todo el programa, se combinarán los contenidos teóricos con ejercicios prácticos, todos ellos supervisados y evaluados por el equipo docente. Se trata de que las personas participantes en el programa realicen un aprendizaje vivencial a través de la participación.

Para el entrenamiento en las Herramientas Específicas de Mediación, se contará con personas con años de experiencia en Mediación que harán la función de acompañamiento y supervisión en las diferentes dinámicas que se lleven a cabo.

El programa incluye la elaboración de un proyecto individual, lectura de un libro a elegir entre la bibliografía adjunta, simulación de casos a través de la técnica de role playing, debates, visualización y análisis de vídeos. Estas prácticas se realizan tanto en la formación presencial como en el trabajo personal individual.

Todas las personas participantes en el curso realizarán simulaciones y juegos de rol en los que se ejercitarán en los papeles de persona mediadora y mediada.

CONTENIDOS DEL PROGRAMA

MÓDULO 1 | EL CONFLICTO

Consideraciones iniciales.

Concepto de conflicto. Características.
Procesos tradicionales y alternativos a la resolución de conflictos:

- Juzgados, arbitraje, conciliación.
- La mediación y la negociación.

Orígenes y fuentes del conflicto.

Las percepciones.
Los valores y las creencias.
Las posiciones, los intereses y las necesidades.
La gestión de las emociones.
Modos de afrontamiento del conflicto (individuales y grupales).

Dinámica del conflicto.

Etapas.
Escalada.
Desescalada.

La gestión del conflicto en las organizaciones.

El conflicto funcional y el destructivo.
Elementos que predisponen al conflicto organizacional.
Costes del conflicto.

Análisis de los conflictos en las organizaciones:

- Tipos de conflictos concretos.
- Nivel, dimensión e intensidad del conflicto.
- Temporalidad.
- Previsión del tratamiento para su gestión.

MÓDULO 2 | LA COMUNICACIÓN

Ideas generales sobre comunicación.

Axiomas de la comunicación.

Análisis de la comunicación:

Comportamiento no verbal.
Elaboración del mapa comunicativo.
Potenciadores constructivos y destructivos.

Actitudes que facilitan la comunicación:

La empatía.
El respeto y la calidez.
La autenticidad.
La disponibilidad y la flexibilidad.

La comunicación colaborativa:

La escucha activa.
La asertividad.
El reconocimiento.
La reformulación.
El lenguaje del yo.
El feedback: de apoyo y de mejora para el cambio.

MÓDULO 3 | LA MEDIACIÓN

Concepto.

Características.

Breve referencia a la normativa:

Ley 5/2012 del 6 de Julio y Real Decreto 980/2013 que la desarrolla.

El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.
El acuerdo de Mediación.

Mediación versus Procedimiento Judicial.

A quien va dirigida la Mediación; Ámbitos y Aspectos que se tratan.

La Mediación Preventiva en las organizaciones:

Promoción de la salud relacional a través de la formación para la mejora de la comunicación.
Prevención de conflictos a través de la formación en habilidades colaborativas.

El protocolo Familiar.

Ventajas de la Mediación.

La persona Mediadora: Funciones.

Principios de la Mediación.

Objetivos de la mediación.

Proceso de Mediación :

Fase de premediación (escenario y sesión informativa).
Fase de descubrimiento (obtención de información).
Fase de generación de alternativas y negociación.
Fase de elaboración, redacción y firma de acuerdos.

Código de buenas prácticas de la mediación.

MÓDULO 4 | TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN MEDIACIÓN. APLICACIÓN AL PROCESO DE MEDIACIÓN

Diseño de la entrevista en el proceso de mediación:

Contexto en el que se desarrolla el conflicto:

- Formulación de preguntas en función de la información e interés de las partes.

Relación entre las partes protagonistas del conflicto:

- Tipología de preguntas orientadas al futuro de la relación.

Técnicas y habilidades para avanzar en el proceso comunicacional:

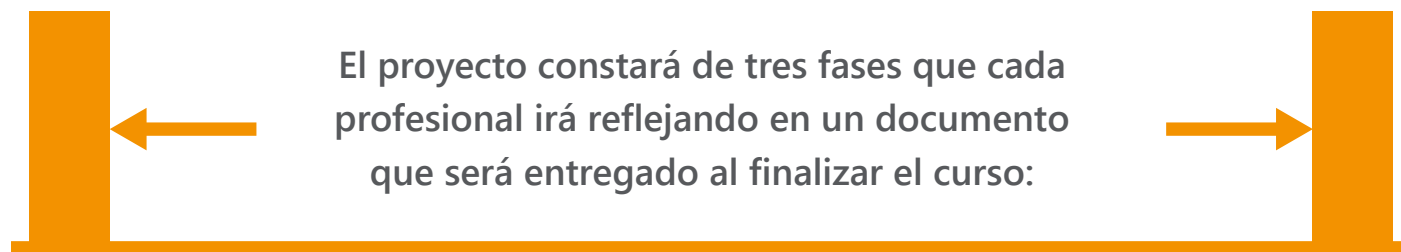
Enfoque en el discurso de las partes (parafrasear, resumir, reformular, normalizar, re-contextualizar connotación positiva).
Enfoque en la relación entre partes/protagonistas (reconocimiento, empowerment y legitimación).

Estrategias combinadas para avanzar en la gestión del conflicto y romper el bloqueo comunicacional.

Actividades prácticas orientadas a escenificar las técnicas y habilidades en el diseño y desarrollo de procesos de mediación en conflictos de carácter interpersonal y organizacional, tanto en el ámbito civil como mercantil.

PROYECTO INDIVIDUAL

El aprendizaje en las técnicas, estrategias, diseño y desarrollo de los procesos de Mediación requiere un cambio de enfoque para cualquier profesional, independientemente de su formación de origen y su trayectoria previa. Por tanto, con la finalidad de optimizar el rendimiento de cada persona asistente al curso, se desarrollará un proyecto individual que permita evaluar su evolución personal y profesional.



1 | FASE INICIAL

Al inicio de la formación, cada persona individualmente, procederá a la identificación de las situaciones en la que en su ejercicio profesional tiene mayor dificultad para la gestión de los conflictos. Esas situaciones es conveniente que estén relacionadas con un contexto/conflicto concreto.

2 | FASE INTERMEDIA

A medida que se desarrollen los módulos 1,2,3, y cada persona vaya interiorizando el aprendizaje, identificará con carácter técnico, cuáles son las cuestiones concretas que mayor dificultad le requieren (herramientas de comunicación, técnicas concretas, estrategias,...). En el módulo 4, se trabajará con el grupo todas las cuestiones que individualmente se hayan identificado. El objetivo es potenciar el desarrollo de los recursos precisos para superar las limitaciones que se hayan identificado al inicio del curso. Se realizará mediante juegos de rol, ejercicios prácticos, simulaciones y desarrollo de procesos de mediación.

3 | FASE FINAL

Presentación y exposición del proyecto.

EQUIPO DOCENTE



**CRISTINA
MERINO ORTIZ**

Doctora en Psicología y Licenciada en Derecho por la Universidad del País Vasco.

Consultora y facilitadora de procesos de gestión de conflictos en el ámbito organizacional e interpersonal.

Mediadora del Servicio Público de Mediación Familiar, Gobierno Vasco (1998-2014).

Experiencia profesional como mediadora desde 1998, habiendo intervenido en más de 10.000 procesos.

Profesora de Análisis y Procesos de Gestión de Conflictos en la UPV e invitada en diversos colegios profesionales y universidades de nuestro país.



**MAGALY
MARRODÁN PASCUAL**

Licenciada en Pedagogía por la Universidad de Navarra y Experta en Mediación Familiar por la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar.

Dilatada experiencia de más de quince años en el ámbito de la Orientación y Mediación Familiar.

Mediadora y coordinadora del Servicio de Mediación del Gobierno de Navarra (2005-2008).

Directora del Centro de Mediación que lleva su nombre, dedicado a la Mediación Familiar, Civil y Mercantil.

Mediadora en los Puntos de Encuentro Familiar de Gobierno de Navarra, gestionados por Fundación Xilema.



**EDUARDO
HUALDE ESTEBARIZ**

Licenciado en Psicología por la Universidad de Salamanca y Diplomado en Magisterio por la Universidad Pública de Navarra.

Coach Profesional Ejecutivo certificado por Aecop y coach de equipos.

Consultor y Formador en AIN (2000- 2013) en el ámbito de los RRHH, en organizaciones privadas y públicas, acompañando en la gestión de procesos de conflicto en equipos de trabajo, facilitando cambios y aprendizajes en la gestión positiva de conflictos, inteligencia emocional, liderazgo, comunicación, gestión de estrés.

Socio Director de Talentix, Enclave de soluciones.



**SILVIA
ZABALZA MEDINA**

Licenciada en Psicología Clínica e Industrial por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y Máster en Psicología Clínica y de la Salud.

Coach Profesional Ejecutivo certificada por Aecop.

Consultora y Formadora en AIN (2001 -2013) en el ámbito de los RRHH, en funciones de selección de personal, formación consultoría y coaching. Ha trabajado impartiendo acciones formativas relacionadas con la comunicación, relaciones interpersonales, inteligencia emocional y desarrollo de diferentes competencias en organizaciones públicas y privadas.

Socia directora de Talentix, Enclave de soluciones.

Lecturas Recomendadas

“Gestión de Conflictos. Lo que necesita saber”

Josep Redorta. Editorial UOC.

“Herramientas para trabajar en mediación”

Francisco Díez y Gachi Tapia. Editorial Paidós
Mediación.

“Obtenga el Sí”.

Fisher, Roger y Ury, William. Editorial Gestión 2000:
Barcelona.

“La Mediación en situaciones asimétricas”,

Cristina Merino Ortiz, Colección de Mediación,
Editorial Reus 2013

EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje se realizará por dos vías:

Evaluación continua:

A lo largo del curso se realizará continuamente la supervisión de los ejercicios de aplicación de técnicas en supuestos concretos y con la participación en simulaciones de mediación. La supervisión se trabajará con el propio grupo mediante hojas de análisis y observación para facilitar el aprendizaje individual y colectivo.

Evaluación Final:

Elaboración y presentación del trabajo desarrollado a lo largo de la formación. Cada participante expondrá su aprendizaje aplicado al supuesto concreto que ha utilizado como referente durante el curso. Se realizará mediante una exposición de entre 10-12 minutos en la sesión final prevista para el 30 enero 2015.

El objetivo de esta doble Evaluación está orientado a facilitar el aprendizaje adaptado a cada profesional en el contexto en el que desarrollará su actividad mediadora.

DURACIÓN Y CALENDARIO

Duración total: 150 horas

120 horas presenciales, en el aula. 30 horas de trabajo individual que incluyen: lectura, análisis y síntesis de un libro, y elaboración de un Proyecto.

Fechas:

Septiembre 2014: 19 y 20.

Octubre 2014: 10 y 11; 24 y 25.

Noviembre 2014: 7 y 8; 21 y 22.

Diciembre 2014: 19 y 20.

Enero 2015: 16, 17 y 30.

Horarios:

Viernes de 9 a 14 horas y de 15.30 a 18.30 horas

Sábado de 9 a 14 horas y de 15.30 a 18.30 horas

Precio Matrícula:

El curso tiene un coste de **1.720,00 €**

La formación está exenta de IVA.

Este curso es bonificable por la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo FTFE. Se tramitarán estas ayudas para las personas que lo soliciten.

Relación de Módulos y Contenidos Presenciales Teóricos y Prácticos

Módulo	Contenidos	Horas
Formación Teórico-Práctica	1 El Conflicto: Origen, Dinámica y Gestión	24
	2 La Comunicación: Axiomas, Actitudes que la Facilitan y Comunicación Colaborativa	16
	3 La Mediación: Normativa, Principios, Persona Mediadora y Proceso	24
Formación Práctica	4 Técnicas y Habilidades para la Gestión de Conflictos en Mediación. Aplicación Práctica	51
	5 Proyecto Individual y Lecturas	30
	6 Exposición Trabajo Práctico y Cierre	5
Total Horas		150

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:



www.talentix.es

Parque Empresarial La Muga, 11 - 4º, of. 1-6
31160 Orkoien (Navarra)

Tel. (+34) 948 346 110 / 106
info@talentix.es



◆ **Consultoría**

Organización y RRRHH
Recruitment y Head
Hunting

◆ **Coaching**

Profesional
De equipos

◆ **Formación**

Elearning
Planes de formación
Entrenamiento



Acerca de
Talentix

Talentix Enclave de Soluciones es un centro de formación y consultoría de Recursos Humanos, compuesto por un equipo de profesionales con amplia experiencia en consultoría, formación y coaching en el ámbito de los Recursos Humanos, el Liderazgo y la Estrategia, que colaboramos en el desarrollo de las organizaciones y sus personas.