

FORMACIÓN SEMIPRESENCIAL

Formación en Gestión de conflictos/Protocolos y mediación en el **Ámbito Cooperativo: Gestiona equipos internos para atender tensiones en las cooperativas.**

100 h

Formación elaborada siguiendo los criterios exigidos en el Real Decreto por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Cíviles y Mercantiles.



DIRIGIDO A: Equipos internos de gestión de conflictos (asesoría confidencial), responsables y mandos intermedios que deban atender situaciones de conflicto en las cooperativas y asesores/as externos

Acceso al Registro de
Personas Mediadoras
del Consejo Superior de
Cooperativas de Euskadi





© Fundación Gizagune 2017

Plaza Saralegi, 6-7. Bilbao.

94 473 34 12 | admin@gizagune.net

www.fundaciongizagune.net

Formación en Gestión de conflictos/Protocolos y mediación en el **Ámbito Cooperativo**

METODOLOGÍA

La metodología online centra su enfoque en: la facilidad de uso por parte del alumnado y el apoyo y seguimiento de su aprendizaje por parte del profesorado.

El curso está diseñado para que puedas decidir dónde, cuándo y a qué ritmo prefieres estudiar, aunque existe una estructura básica y unas fechas de control que ayudan al desarrollo del curso y a que puedas aprovecharlo al máximo.

Sin embargo habrá sesiones, casos y ejercicios que se desarrollaran de forma simultánea, esto vendrá marcado en tu calendario para facilitarte el seguimiento.

El curso está dividido en módulos, al comienzo de cada módulo habrá una breve presentación en la que figure :

- ▷ Los contenidos a desarrollar
- ▷ Los objetivos a alcanzar
- ▷ Las destrezas a adquirir

Para ello se contará con:

- ▷ **Material didáctico:** para cada uno de los módulos, textos, vídeos, lecturas, etc... que garanticen la correcta adquisición de los objetivos marcados en cada módulo.
- ▷ **Material didáctico adicional:** contarás con material

adicional que te ayudará a profundizar en los temas que más te interesen. Este material puede incluir lecturas complementarias, apuntes técnicos, vínculos de interés, casos prácticos, foros de discusión, etc.

- ▷ **Tutorías quincenales:** con el objetivo de resolver aquellas cuestiones o temas en los que se estime necesario.
- ▷ **Trabajo de casos: mediaciones online.** A través de la plataforma con la que cuenta la Fundación Gizagune homologada para realizar mediaciones on-line, se realizarán actuaciones de mediación supervisadas.
- ▷ **Foros, chats y otras herramientas multimedia.** La enseñanza está basada en la experiencia práctica desarrollada en el sector y en un amplio respaldo técnico y teórico que garantiza los métodos más innovadores y actuales.

Si quieres conocer más acerca de nuestra plataforma entra [aquí](#). Sólo tienes que poner en el usuario y contraseña la palabra "demo".

Para superar el curso se deberán ir realizando las tareas y ejercicios marcados, la participación en las conexiones simultáneas y en los foros y chats y la realización de un trabajo final.

CALENDARIO

SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE									
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D			
		1	2	3	4	5	6				1	2	3	4							1			1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
26	27	28	29	30	31		26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29	30									

Total de horas: 35 horas presenciales

Asistencia obligatoria: 80% de las horas presenciales

■ Días de curso presencial

Calendario presencial

Se organizarán 5 jornadas de 7 horas para cumplir con la exigencia de las **35 horas prácticas** recogidas en el Decreto que se realizarán con el grupo semipresencial.

La **fecha de inicio** es el 24 de septiembre y finaliza el 3 de diciembre de 2026.

Las **jornadas presenciales** serán los días 24 de septiembre, 8 y 22 de octubre, 19 de noviembre y 3 de diciembre. Horario de 10:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.

OBJETIVOS

GENERAL

Capacitar técnicamente a profesionales para gestionar tanto a las personas como a las situaciones de conflicto o acoso que pudiesen existir en las organizaciones, consiguiendo entidades efectivas, productivas y saludables.

ESPECÍFICOS

- ▷ **Fortalecer el conocimiento de gestión de conflictos en las cooperativas.**
- ▷ **Conformar equipos internos que atiendan conflictos y acoso y profesionalizarlos.**
- ▷ Formar profesionales con competencias necesarias para gestionar eficazmente las tensiones que pudiesen surgir en sus entornos laborales.
- ▷ Aprender sistemas de diagnóstico de las situaciones que permitan gestionarlo adecuadamente.
- ▷ Fomentar un enfoque positivo de los conflictos en las organizaciones.
- ▷ Difundir estos procedimientos en la organización para que sea la cultura imperante.

DESTINATARIOS Y DESTINATARIAS

- ▷ Responsables y mandos intermedios que deban atender situaciones de conflicto en las cooperativas
- ▷ Personas que forman parte de los Equipos Internos de Atención a conflictos/acoso.
- ▷ Asesores/as externos
- ▷ Otras personas interesadas

PROGRAMA

MÓDULO 1. El entorno cooperativo y sus conflictos

- ▷ La Cultura Cooperativa.
- ▷ Conflictos en el ámbito cooperativos
- ▷ Definición de conflicto y elementos que lo conforman.
- ▷ Proceso de creación de situaciones de conflicto.
- ▷ La magnitud de la tensión.
- ▷ Causas que sostienen la situación de conflicto.
- ▷ Estilos de gestión del conflicto.
- ▷ Coste del Conflicto para las organizaciones.
- ▷ Aspectos emocionales del conflicto.

MÓDULO 2 Y 3. Gestión de conflictos

2.1.- Negociación

- ▷ La preparación.
- ▷ El desarrollo.
- ▷ El cierre.
- ▷ Hacer de la negociación una capacidad para la empresa

2.2.- Mediación en las Cooperativas

- ▷ Regulación legal de la mediación.
 - Leyes autonómicas y Decretos de desarrollo.
 - Leyes estatales y Decretos de desarrollo.
- ▷ Principios generales.
- ▷ Diferentes escuelas.
- ▷ El/la profesional de mediación. Características y límites.
- ▷ El proceso de mediación:
 - Fases
 - Objetivos de cada fase.
 - Herramientas a aplicar en cada fase.
- ▷ Mediación interna y Mediación Externa.
- ▷ MEDIACIÓN ON LINE.
 - Principios que rigen.
 - Exigencias de seguridad.
 - Prácticas de mediación ON-LINE.
- ▷ Ética de mediación

MÓDULO 4. Herramientas y habilidades de mediación

- ▷ Estilos de Comunicación.
- ▷ Comunicación propositiva versus indagativa.
- ▷ Reformulación, reencuadre y redefinición.
- ▷ Preguntas para cambiar contextos
- ▷ **Conversaciones difíciles**
- ▷ **Soft Skills**

MÓDULO 5. Protocolos de Acoso y Conflicto. Gestión y Equipos

- ▷ Protocolos de conflicto y acoso laboral, sexual, por razón de sexo y otras orientaciones e identidades.
 - Requisitos legales.
 - Contenido necesario,
 - Marco general/entrada única y procedimientos para cada supuesto.
- ▷ Equipos de Gestión de Conflictos.
 - Selección de las personas que formarán parte.
 - Funciones del Equipo Interno de Gestión de Conflictos (EGC).
 - Modelo de calidad – Distintivo.

PROFESORADO



Mª Eugenia Ramos Pérez

Licenciada en Derecho. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos. Mediación Familiar. Postgrado en Mediación en las organizaciones. Postgrado en Mediación Social e Intercultural. Experta en Desarrollo Personal y Liderazgo.

Docente en Másters y postgrados de diversas Universidades: Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea, Universidad Ramón Llull de Barcelona, Universidad de Zaragoza, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Burgos, Universidad Jaume I, Universidad Autónoma de Madrid.



Yolanda Muñoz Hernán

Licenciada en Psicología. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos. Especialista Universitaria en Derechos Humanos en un Mundo Global. Formación en Mediación Familiar. Psicoterapeuta de Familia y de Pareja. Técnico en intervención Social con colectivos marginados.

Docente en Másters y postgrados de diversas Universidades: Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea, Universidad Ramón Llull de Barcelona, Universidad de Zaragoza, Universidad de Salamanca sección Valladolid, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Jaume I, Universidad de Alicante, diversos colegios profesionales.



Eider Elorrieta Sagarna

Psicóloga general sanitaria. Técnico en igualdad. Especializada en gestión de conflictos y cuenta con amplia experiencia en el ámbito de las organizaciones, experiencia en supervisión de equipos y también realiza apoyos individuales en organizaciones.



Sol Nasello Tomaszuk

Licenciada en Psicología. Postgrado de intervención en psicoterapia de apoyo. Experta en intervenciones sistémicas. Especializada en gestión de conflictos. Mediadora.



Inscritas en el **Registro de Instituciones de Mediación**
del **Ministerio de Justicia** (Gobierno de España).

Inscritas en el **Registro Estatal de Centros Docentes no Universitarios**
(RCD). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Gobierno de España).

Fundación Gizagune ha sido evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento
de los requisitos de **ISO 9001:2015** para el **diseño y prestación de servicios**
para la **Gestión de Conflictos y Promoción de la Convivencia** por SGS.



INSCRIPCIÓN

DURACIÓN

La formación es **semipresencial**.

100 horas (artículo 5 del real decreto por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

De las 100 horas, **35 serán presenciales**, según obligación recogida en el artículo 4 del mencionado Real Decreto.

INSCRIPCIÓN

Consejo superior de cooperativas de Euskadi Reyes de Navarra 51, 01013 Vitoria-Gasteiz

Tel: 945 12 11 55

Fax: 945 12 22 63

Email: info@csce-ekgk.coop

Más información:

admin@gizagune.net | www.fundaciongizagune.net | 94 473 3412





www.fundaciongizagune.net

admin@gizagune.net

Plaza Saralegi, 6. Bilbao 48003

94 473 34 12