



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Mediación y Resolución de Conflictos



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Mediación y Resolución de Conflictos

**DURACIÓN:**

600 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 \$

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CENTRO DE FORMACIÓN:**

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Mediación y Resolución de Conflictos con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Maestría Internacional en Mediación y Resolución de Conflictos de la Universidad de Granada, en el marco de la colaboración de la Universidad de Granada con Educa Business School, entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión de empresas. Educa Business School es una entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión de empresas. Educa Business School es una entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión de empresas. Educa Business School es una entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión de empresas.

## Descripción

Si trabaja en el ámbito de la empresa y quiere conocer las técnicas esenciales para resolver conflictos y aprender las técnicas esenciales de negociación este es su momento, Con la Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de la mejor manera posible. La Maestría pretende que el alumno se concencie de la necesidad de la prevención, el manejo y la solución ante conflictos, porque si ambas cuestiones se tienen en cuenta se obtendrán resultados de cooperación y buen clima en todos los aspectos.



## Objetivos

- Utilización de la inteligencia empresarial. - Resolver problemas y tomar decisiones. - Gestionar conflictos. - Aplicar técnicas de negociación para resolver conflictos. - Aprender a dirigir y coordinar reuniones en el ámbito empresarial. - Dominar las técnicas de negociación que permitan llegar a acuerdos beneficiosos. - Conocer las dinámicas que tienen lugar en el seno del grupo y saber aplicar las técnicas grupales adecuadas en función de las características de éste y de los objetivos que se pretenden conseguir. - Aprender a dirigir y coordinar reuniones en el ámbito empresarial. - Entender la aplicación de un proceso de selección por competencias, teniendo en cuenta todos los hechos que acontezcan desde la elaboración del perfil hasta la entrevista. - Preparar al alumno para que desempeñe el papel de la figura del líder, con las cualidades que le caracterizan y entendiendo ante todo que su labor principal frente al grupo que tiene a su cargo, será motivar. - Conocer los elementos que caracterizan el proceso del coaching. - Introducir en la práctica del coaching como un espacio de construcción de sentido personal y profesional.

## A quién va dirigido

La Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial está dirigida a todos aquellos profesionales del sector que deseen seguir formándose en la materia y quieran ampliar sus conocimientos o especializarse en la resolución de conflictos y técnicas de negociación.

## Para qué te prepara

Esta Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial le prepara para tener una visión amplia sobre el entorno empresarial y las técnicas a realizar para analizar y gestionar los diferentes conflictos que puedan presentarse, adquiriendo todo lo referente para desenvolverse profesionalmente. Además podrá especializarse en negociaciones.

## Salidas Laborales

Sector empresarial / Resolución de conflictos / Experto en negociación.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



**BECA**

**ANTIGUOS ALUMNOS**

.....

Agradecemos tu fidelidad y la confianza depositada en Euroinnova Formación.

**10 %**



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL Y LA VIDA LABORAL

- 1.Introducción
- 2.Experiencia laboral y calidad de vida
- 3.Aplicación de la IE a la vida laboral
- 4.IE y éxito laboral
- 5.Establecer objetivos adecuados
- 6.Competitividad
- 7.El puesto de trabajo
- 8.Cultura laboral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL CON IE

- 1.Las organizaciones vistas desde el punto de vista de la IE
- 2.Ventajas del uso de la IE en la empresa
- 3.RR.HH. con IE
- 4.Gestión del tiempo
- 5.Gestión de equipos de trabajo
- 6.Gestión de reuniones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- 1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 2.La asertividad
- 3.La empatía

4.La escucha activa

5.La autoestima

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES**

1.Habilidades de resolución de problemas

2.Técnicas básicas de resolución de problemas

3.El análisis de decisiones

4.Toma de decisiones: el proceso de decisión

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS RELACIONES GRUPALES**

1.¿Qué es un grupo?

2.El funcionamiento del grupo

3.El rol en el grupo

4.El liderazgo en el grupo

5.La comunicación en el grupo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ESTRÉS LABORAL**

1.Introducción

2.Definición de Estrés

3.Factores de riesgo: las causas desencadenantes del estrés laboral

4.Las consecuencias del estrés laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

1.Conceptualización del conflicto

2.Orígenes y causas de los conflictos

3.Tipos de conflictos

4.Elementos del conflicto

5.Importancia del conflicto

6.La conflictología

7.Prevenición de los conflictos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS**

1.Qué es un problema, qué es un conflicto

2.Conflictos de necesidades e intereses en la tarea

3.Los conflictos como oportunidad o como riesgo

4.Cómo y porque aparecen los conflictos

5.Ganadores o perdedores

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN: LA NEGOCIACIÓN**

1.Concepto de negociación

2.Estilos de negociación

3.Los caminos de la negociación

4.Fases de la negociación

5.Estrategias de negociación

6.Tácticas de negociación

7.Cuestiones prácticas

## PARTE 2. PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
  - 1.- Objetivos de la gestión por competencias
  - 2.- Características de la gestión por competencias
  - 3.- Beneficios del modelo de gestión por competencias
2. El proceso de selección
  - 1.- Pruebas para competencia de conocimiento
  - 2.- Pruebas para competencia de habilidad
  - 3.- Pruebas para competencia de actitud
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
  - 1.- Evaluación por competencias
  - 2.- Evaluación del desempeño
  - 3.- Evaluación integral de competencias
5. Herramientas de evaluación
  - 1.- Evaluación para el desarrollo profesional individual (EDP)
  - 2.- Feed back 360°
  - 3.- Assessment centre
6. Política de retribución
  - 1.- Objetivos del sistema retributivo
  - 2.- Elementos del sistema retributivo
7. El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EQUIPO EN LA ORGANIZACIÓN ACTUAL

1. La importancia de los equipos en las organizaciones actuales
2. Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
  - 1.- La efectividad de los equipos
3. Composición de equipos, recursos y tareas
  - 1.- Tipos de equipos
  - 2.- Las reuniones de los equipos de trabajo
  - 3.- Causas por las que pueden fracasar equipos de trabajo
4. Los procesos en los equipos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo

- 1.- Enfoques centrados en el líder
- 2.- Teorías situacionales o de contingencia
3. Estilos de liderazgo
  - 1.- Liderazgo supervisor
  - 2.- Liderazgo participativo
  - 3.- Liderazgo en equipo
  - 4.- Otra clasificación de tipos de liderazgo
4. El papel del líder
  - 1.- Factores que condicionan el comportamiento de un líder
  - 2.- Habilidades del líder
  - 3.- Funciones administrativas del liderazgo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING Y LIDERAZGO DE EMPRESA**

1. El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
2. El coaching como estilo de liderazgo
  - 1.- Directivo-coach
  - 2.- Dirección de equipos y liderazgo
3. El coach como líder y formador de líderes
4. El líder como coach

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN**

1. Introducción
2. Elementos principales del proceso de comunicación
  - 1.- Transmisión de información y de la intención comunicativa
  - 2.- Códigos, codificación-descodificación e inferencias basadas en el contexto
  - 3.- Elementos de la comunicación
  - 4.- Tipos de comunicación
3. Niveles de la comunicación
4. Elementos que favorecen la comunicación
5. Elementos que dificultan la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal
3. El lenguaje corporal
  - 1.- El contacto visual
  - 2.- La proxémica
  - 3.- La postura y la posición
  - 4.- Bloqueos y barreras corporales
  - 5.- Los gestos
  - 6.- El apretón de manos
  - 7.- Cómo ofrecer un contacto visual efectivo

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA

1. Concepto
  - 1.- Definición y características
  - 2.- Principios de eficacia comunicativa
2. Conversación
  - 1.- Características de la conversación
  - 2.- Principios conversacionales estructurales
3. Entrevista
  - 1.- Entrevista como sistema de comunicación
  - 2.- La entrevista laboral
4. Hablar en público
  - 1.- Preparación básica
5. Comunicación en grupo

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

1. Introducción a la comunicación no violenta
  - 1.- Definición
  - 2.- Modelos teóricos
2. Comunicación no violenta: dar paso a la compasión
3. Comunicación empática
4. Comunicación no violenta en los grupos
5. Observar sin enjuiciar
6. Cómo pedir y recibir
7. Expresar enfado y reconocimiento

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. DINÁMICAS DE GRUPOS

1. La dinámica de grupos en la actualidad
  - 1.- Introducción
  - 2.- Situación actual
  - 3.- Tipos de grupo
2. Principios de cohesión
  - 1.- La cohesión en el grupo
  - 2.- Roles que favorecen y entorpecen la cohesión grupal
3. Técnicas de grupo. Definición
  - 1.- Definición y finalidad
  - 2.- Elección de la técnica más adecuada
  - 3.- Clasificación
4. Técnicas de presentación
5. Técnicas de conocimiento y confianza
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de creatividad

8. Técnicas de evaluación y feedback

## PARTE 3. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS REUNIONES

1. Introducción
2. Tipos de reuniones
3. Terminología usada en las reuniones, juntas y asambleas
4. Etapas de una reunión

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

1. Definición de los objetivos
2. Definición de los contenidos
3. Elección de los participantes
4. Definición de la metodología
5. Definición del marco de acción
6. Elaboración de la convocatoria

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIRECCIÓN DE REUNIONES, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN

1. Realizar la presentación
2. El arte de preguntar y responder
3. Clases de preguntas
4. Cómo formular preguntas
5. Cómo responder preguntas
6. Intervención de los participantes
7. Utilización de medios técnicos y audiovisuales
8. Reuniones presenciales
9. Reuniones a distancia
10. Cierre de la reunión
11. Elaboración del acta de reunión

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE REUNIONES (I)

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La asertividad
3. Conducta inhibida, asertiva y agresiva
4. Entrenamiento en asertividad

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE REUNIONES (II)

1. La empatía
2. La escucha activa
3. La autoestima
4. ¿Qué es la autoestima?
5. ¿Cómo se forma la autoestima?
6. Técnicas para mejorar la autoestima

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES**

- 1.Habilidades de resolución de problemas
- 2.Técnicas básicas de resolución de problemas
- 3.Técnicas más usadas para la resolución de problemas
- 4.Método de D'Zurilla y Nezu (1982)
- 5.El análisis de decisiones
- 6.Toma de decisiones: el proceso de decisión
- 7.El proceso de decisión
- 8.Tomar las decisiones en grupo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

- 1.Estrategias de negociación
- 2.Tácticas de negociación
- 3.Cuestiones prácticas
- 4.Lugar de negociación
- 5.Iniciar la negociación
- 6.Claves de la negociación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA COMUNICACIÓN**

- 1.El proceso de comunicación
- 2.Tipos de comunicación
- 3.Barreras de la comunicación
- 4.La comunicación efectiva
- 5.Aspectos importantes en la interacción con el interlocutor

## **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL GRUPO**

- 1.¿Qué es un grupo?
- 2.Concepto de grupo
- 3.Características de los grupos
- 4.Funciones de los grupos
- 5.Clasificación de los grupos
- 6.Clasificación general de los grupos sociales
- 7.Clasificación según la estructura: grupos formales e informales
- 8.Clasificación según su identificación: grupos de pertenencia y de referencia
- 9.Clasificación según la socialización: grupos primarios y secundarios
- 10.Estructura de los grupos
- 11.Formación y desarrollo de los grupos

### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LAS RELACIONES GRUPALES

- 1.El funcionamiento del grupo
- 2.Principios de funcionamiento del grupo
- 3.Condiciones básicas para la acción del grupo
- 4.Relaciones entre grupos y conducta intergrupala
- 5.El rol en el grupo
- 6.El liderazgo en el grupo
- 7.Concepto de liderazgo
- 8.Estilos de liderazgo
- 9.El papel del líder
- 10.La comunicación en el grupo

### UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA DINÁMICA DE GRUPOS

- 1.¿Qué es la dinámica de grupos?
- 2.Definición
- 3.Orígenes históricos
- 4.¿Qué son las técnicas grupales?
- 5.Definición y objetivos de las técnicas grupales
- 6.Utilidad de las técnicas grupales
- 7.Clasificación de las técnicas grupales
- 8.Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales
- 9.Criterios de selección de la técnica
- 10.Normas generales para el uso de las técnicas de grupo

### UNIDAD DIDÁCTICA 13. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN

- 1.Técnicas de grupo grande
- 2.Asamblea
- 3.Congreso
- 4.Conferencia
- 5.Técnicas de grupo mediano
- 6.Grupo de discusión (mediano o grande)
- 7.Comisión (grupo mediano y grande)
- 8.Mesa redonda
- 9.Técnicas de grupo pequeño
- 10.Clínica del rumor (de grandes a pequeños grupos)
- 11.Cuchicheo (para grupos pequeños, medianos y grandes)
- 12.Técnicas de trabajo o producción grupal
- 13.Role-playing
- 14.Phillips 6.6
- 15.Foros
- 16.Diálogos simultáneos

17. Técnicas de dinamización grupal
18. Técnicas de iniciación grupal o presentación
19. Técnicas de conocimiento y confianza
20. Técnicas para estimular la creatividad
21. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
22. Técnicas de evaluación grupal

## PARTE 4. COACHING EJECUTIVO

### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL COACHING

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL COACHING?

1. El cambio, la crisis y la construcción de la identidad
2. Concepto de coaching
3. Etimología del coaching
4. Influencias del coaching
5. Diferencias del coaching con otras prácticas
6. Corrientes actuales de coaching

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DEL COACHING

1. ¿Por qué es importante el coaching?
2. Principios y valores
3. Tipos de coaching
4. Beneficios de un coaching eficaz
5. Mitos sobre coaching

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING I

1. Introducción: los elementos claves para el éxito
2. Motivación
3. Autoestima
4. Autoconfianza

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING II

1. Responsabilidad y compromiso
2. Acción
3. Creatividad
4. Contenido y proceso
5. Posición "meta"
6. Duelo y cambio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA Y COACHING

1. Liderazgo, poder y ética
2. Confidencialidad del Proceso
3. Ética y Deontología del coach

- 4.Código Deontológico del Coach
- 5.Código Ético

## MÓDULO 2. EL PROCESO DE COACHING

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COACHING, CAMBIO Y APRENDIZAJE

- 1.La superación de los bloqueos
- 2.El deseo de avanzar
- 3.Coaching y aprendizaje
- 4.Factores que afectan al proceso de aprendizaje
- 5.Niveles de aprendizaje

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PROCESO DE COACHING: ASPECTOS GENERALES

- 1.Coaching ¿herramienta o proceso?
- 2.Motivación en el proceso
- 3.La voluntad como requisito del inicio del proceso
- 4.Riesgos del proceso de coaching

### UNIDAD DIDÁCTICA 8. HABILIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO

- 1.Introducción
- 2.Escucha
- 3.Empatía
- 4.Mayéutica e influencia
- 5.La capacidad diagnóstica

### UNIDAD DIDÁCTICA 9. FASES EN EL PROCESO DE COACHING

- 1.Primer fase: establecer la relación de coaching
- 2.Segunda fase: planificación de la acción
- 3.Tercera fase: ciclo de coaching
- 4.Cuarta Fase: evaluación y seguimiento
- 5.Una sesión inicial de coaching

### UNIDAD DIDÁCTICA 10. EVALUACIÓN I

- 1.¿Por qué es necesaria la evaluación?
- 2.Beneficios de los programas de evaluación de coaching
- 3.Factores que pueden interferir en la evaluación
- 4.¿Cómo evaluar?
- 5.Herramientas de medida para la evaluación de resultados

### UNIDAD DIDÁCTICA 11. EVALUACIÓN II

- 1.El final de la evaluación
- 2.Evaluación externa
- 3.Sesiones de evaluación continua
- 4.Tipos de perfiles
- 5.Cuestionario para evaluar a un coach

## MÓDULO 3. COACH Y COACHEE

### UNIDAD DIDÁCTICA 12. EL COACH

- 1.La figura del coach
- 2.Tipos de coach
- 3.Papel del coach en el proceso de coaching ejecutivo

### UNIDAD DIDÁCTICA 13. COMPETENCIAS DEL COACH

- 1.Competencias clave y actuación del coach
- 2.Las características del coach efectivo para el desarrollo de competencias
- 3.Dos competencias clave para el desarrollo de una empresa liberadora

### UNIDAD DIDÁCTICA 14. LA PREPARACIÓN DE UN BUEN COACH

- 1.Preparación técnica: formación y experiencia empresarial
- 2.Errores más comunes del coach
- 3.Capacitación para conducir las sesiones de coaching

### UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA FIGURA DEL COACHEE

- 1.La figura del coachee
- 2.Características del destinatario del coaching
- 3.La capacidad para recibir el coaching
- 4.La autoconciencia del cliente

## MÓDULO 4. COACHING EJECUTIVO Y EMPRESARIAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 16. MODELOS ORGANIZATIVOS EMPRESARIALES

- 1.Coaching y empresa
- 2.La importancia de las organizaciones
- 3.Aproximación conceptual a la organización
- 4.Tipos de organizaciones
- 5.La estructura

### UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA HUMANIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 1.Cambio y desarrollo en la organización
- 2.Resistencia al cambio organizacional
- 3.El coach como agente de cambio
- 4.Impactos derivados de la introducción de una cultura de coaching
- 5.Profesionales con vocación de persona

### UNIDAD DIDÁCTICA 18. INTRODUCCIÓN AL COACHING EJECUTIVO

- 1.Principios de coaching ejecutivo
- 2.La empresa y el coach
- 3.Coaching ejecutivo: un contrato de tres miembros
- 4.El proceso de coaching ejecutivo
- 5.Perspectivas de futuro

### UNIDAD DIDÁCTICA 19. COACHING Y COMPETENCIAS PROFESIONALES

- 1.Aspectos fundamentales de las competencias
- 2.Adquisición y desarrollo de competencias
- 3.Competencias profesionales
- 4.Competencias del coaching directivo
- 5.Gestión de competencias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 20. COACHING Y GESTIÓN DEL TALENTO**

- 1.El talento
- 2.Gestión del talento
- 3.Dimensiones del talento
- 4.Atraer y retener a personas con talento

### **MÓDULO 5. COACHING Y LIDERAZGO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 21. LIDERAZGO EMPRESARIAL**

- 1.Liderazgo
- 2.Enfoques centrados en el líder
- 3.Teorías situacionales o de contingencia
- 4.Estilos de liderazgo
- 5.El papel del líder

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 22. COACHING Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA**

- 1.El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
- 2.El coaching como estilo de liderazgo
- 3.El coach como líder y formador de líderes
- 4.El líder como coach

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 23. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

- 1.Coaching de relaciones
- 2.Grupo vs. Equipo
- 3.Gestión de grupos y equipos
- 4.Recursos humanos y coaching

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 24. GESTIÓN DE RELACIONES**

- 1.Team Building
- 2.Técnicas para mejorar el funcionamiento de un equipo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 25. DE DIRECTIVO A DIRECTIVO COACH**

- 1.El coaching directivo: cómo conseguir el desarrollo profesional
- 2.Establecer límites: presión-rendimiento
- 3.Otras competencias necesarias en la dirección de personas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 26. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.El conflicto como fuente del problema
- 2.Tipos de conflicto
- 3.Coaching y negociación

4.Coaching y resolución de conflictos

## MÓDULO 6. TÉCNICAS DE COACHING

### UNIDAD DIDÁCTICA 27. INTRODUCCIÓN A LAS TÉCNICAS DE COACHING

- 1.Técnicas en coaching: transformar lo negativo en positivo
- 2.Las dinámicas: definición
- 3.¿Para qué se utilizan las técnicas grupales y para qué no?
- 4.Elección de la técnica adecuada
- 5.Diferentes herramientas: estructurales, personales, exploratorias y de aprendizaje

### UNIDAD DIDÁCTICA 28. HERRAMIENTAS APLICADAS AL ÁMBITO EMPRESARIAL

- 1.Introducción a las herramientas
- 2.Feedback 360° TM
- 3.MBTI TM
- 4.Método Birkman TM
- 5.Otras técnicas

### UNIDAD DIDÁCTICA 29. TÉCNICAS ESTRUCTURALES

- 1.Definición
- 2.Método GROW TM
- 3.Método ACHIEVE TM
- 4.Método OUTCOMES TM
- 5.Elección eficaz del objetivo: SMART TM

### UNIDAD DIDÁCTICA 30. TÉCNICAS EXPLORATORIAS

- 1.Definición
- 2.Rueda de la vida
- 3.Escala de valores
- 4.Técnicas específicas para trabajar con las emociones
- 5.Análisis DAFO
- 6.Roles

### UNIDAD DIDÁCTICA 31. TÉCNICAS Y DINÁMICAS DE GRUPO

- 1.Definición y clasificación
- 2.Técnicas de grupo grande
- 3.Grupo mediano
- 4.Técnicas de grupo pequeño
- 5.Técnicas que requieren del coach
- 6.Técnicas según su objetivo

## PARTE 5. MEDIACIÓN LABORAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MEDIACIÓN SOCIO-LABORAL

- 1.Introducción de la mediación en la esfera de las relaciones de trabajo

1.- La OIT

2.La mediación laboral en el sistema de justicia

3.Principios orientadores de la mediación en el ámbito socio-laboral

4.Ventajas de la mediación laboral

5.Objetivos que promueve la mediación social-laboral

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.El conflicto laboral

1.- Orígenes y causas de los conflictos

2.- Elementos del conflicto

2.Tipos, sujetos y objeto en el conflicto laboral

3.La mediación laboral como medio de evitación del proceso laboral

4.La mediación en la Unión Europea

5.Efectos sobre el FOGASA y el desempleo

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASUNTOS SUSCEPTIBLES DE INCLUIRSE EN PROCESOS DE MEDIACIÓN

1.Cuestiones de legalidad

2.Supuestos excluidos de la mediación

3.Perspectiva futura

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. MEDIACIÓN EN CONFLICTOS INDIVIDUALES

1.Evolución histórica de la mediación laboral individual

2.Concepto y características elementales.

3.Mediación individual

4.Convenio Colectivo y mediación individual

5.Acuerdos Interprofesionales y mediación individual.

6.Dicotomía de la negociación individual laboral: papel del mediador y figura del conciliador administrativo.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIACIÓN EN CONFLICTOS COLECTIVOS

1.El Derecho en torno a los conflictos del trabajo: papel de la mediación

2.El Convenio Colectivo

1.- Definición de convenio colectivo

2.- Eficacia del convenio colectivo

3.- Tipos de convenios colectivos

3.Ruptura de negociaciones en torno al acuerdo del Convenio colectivo

4.Los conflictos colectivos de trabajo ante el Derecho del Trabajo

5.El mediador ante el conflicto colectivo

1.- Desigualdad estructural de poder

2.- Representatividad

3.- La negociación de hecho: medidas de presión

4.- Naturaleza del conflicto

## UNIDAD DIDÁCTICA 6.

1.EL PROCESO DE MEDIACIÓN LABORAL

- 2.La mediación en los juzgados de lo Social. Como implantar la mediación el Juzgado
- 3.El papel de las partes y de los abogados/graduados sociales en la mediación
- 4.Mediación intrajudicial en el proceso laboral
  - 1.- Derivación a mediación
  - 2.- Entrevista inicial
  - 3.- Sesiones de mediación
  - 4.- Acuerdo alcanzado
- 5.Consecuencias procesales del sometimiento al proceso de mediación
- 6.Consecuencias procesales de la consecución del acuerdo de mediación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTRATEGIA DEL MEDIADOR LABORAL

- 1.Naturaleza de la mediación laboral
- 2.Tipología del comportamiento en la mediación
- 3.Conducta del mediador
- 4.Constitución del buen mediador

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIACIÓN LABORAL EN ESPAÑA

- 1.Aproximación y datos sobre mediación laboral
- 2.Cataluña: Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje
- 3.País Vasco: CRL y PRECO
- 4.Andalucía: SERCLA
- 5.SIMA: Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje
- 6.Resto de Comunidades Autónomas.