



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Curso Experto en Mediación Socio - Laboral para la resolución de conflictos





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos INEAF

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por  
las que  
elegir Ineaf

7 | Financiación  
y Becas

8 | Métodos de  
pago

9 | Programa  
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto



## SOMOS INEAF

INEAF es una institución especializada en **formación online fiscal y jurídica**. El primer nivel de nuestro claustro y un catálogo formativo en constante actualización nos hacen convertirnos en una de las principales instituciones online del sector.

Los profesionales en activo y recién graduados reciben de INEAF una alta cualificación que se dirige a la formación de especialistas que se integren en el mercado laboral o mejoren su posición en este. Para ello, empleamos **programas formativos prácticos y flexibles con los que los estudiantes podrán compaginar el estudio con su vida personal y profesional**. Un modelo de formación que otorga todo el protagonismo al estudiante.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL





Fórmate, crece, desafía lo convencional,  
**Elige INEAF**





**QS, sello de excelencia académica**

INEAF: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INEAF

---

La empresa **INEAF** ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias a sus programas formativos y flexibles, así como un modelo de formación en el que el alumno es el protagonista.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean indicadores como la reputación online y offline, la calidad de la institución, el perfil de los profesionales.



Ver en la web



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## BY EDUCA EDTECH

---

INEAF es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.





Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INEAF

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años** de experiencia
- ✓ Más de **300.000** alumnos ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en INEAF.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, INEAF cuenta con un equipo humano formado por más de **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

INEAF cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.



## FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Curso Experto en Mediación Socio - Laboral para la resolución de conflictos



**DURACIÓN**  
450 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

Titulación Expedida por el Instituto Europeo de Asesoría Fiscal (INEAF) como Institución Educativa reconocida e inscrita en el Registro del Ministerio de Justicia como Centro de Formación en Mediación Civil y Mercantil (R.D. 980/2013) "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."

### Descripción

---

INEAF Business School como centro de formación de mediadores reconocido por el ministerio de justicia presenta este Experto en Mediación Socio - Laboral para la resolución de conflictos que permitirá al alumno acreditar formación jurídica en el ámbito de la mediación, cumpliendo el requisito necesario para la inscripción en el Registro de Mediadores. El curso experto en mediación laboral parte del conocimiento de los conflictos y su naturaleza a partir de las diferentes teorías desarrolladas al respecto. Tras una descripción de la mediación general, se profundiza en el conocimiento concreto del ámbito laboral, con sus particularidades e incidencia en las principales áreas de interés. La clave distintiva del papel del mediador laboral la encontraremos en la naturaleza del conflicto: individual o colectivo. El bien jurídico protegido por el ordenamiento laboral delimita una serie de prohibiciones y limitaciones por el ordenamiento jurídico, por lo que habrá que atender con cautela a las mismas.

### Objetivos

---

- Adquirir conocimiento técnico y procesal acerca de las relaciones laborales.
- Conocer la especial relevancia del trabajo en el derecho.

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



- Distinguir las relaciones generadas en el colectivo de trabajadores, en un sector o ámbito territorial y a escala individual.
- Dotar al alumno de conocimiento experto en el ámbito de los conflictos laborales y enfocar la solución a partir de la institución de la mediación.

## A quién va dirigido

---

El curso está dirigido a una amplia gama de profesionales y estudiantes del ámbito laboral. Además, todo el entorno de las relaciones en el seno de la empresa tanto pública como privada es objeto del temario del presente curso experto. Las distintas relaciones laborales se encuentran contenidas en el manual, por lo que cualquier persona que requiera por su titulación o interés formarse en el ámbito acogerá este curso con entusiasmo.

## Para qué te prepara

---

El presente curso dota al alumno de conocimiento experto para afrontar los conflictos laborales desde una perspectiva de la mediación, institución novedosa y potencialmente efectiva de cara a conciliar intereses antagónicos, como son los que se presentan en el ámbito laboral. El encuadre plural de la mediación, que integra perspectivas psicológicas de cara al trato de las partes, jurídico, que integra dentro del ámbito procesal el conocimiento, y una amplia gama de técnicas y estrategias orientadas al terreno laboral permitirán al alumno experimentar y adquirir una serie de herramientas completamente excepcionales respecto a los patrones clásicos de tratamiento de la materia.

## Salidas laborales

---

La salida profesional del presente curso engloba una amplia gama de profesionales vinculados con el ámbito de las relaciones laborales. Las principales áreas de lo esbozado en el párrafo anterior la consagran las siguientes profesiones y campos del conocimiento, especialmente recomendables para la realización del curso presente: representantes de trabajadores y patronales, Personal de los sindicatos, Juristas y profesionales del derecho, Altos cargos ejecutivos, Autónomos y dueños de PYMES con escaso número de trabajadores, Psicólogos, trabajadores sociales, ...

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1 Conflictos: Prevención, Gestión Y Solución

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN: EL CONFLICTO Y SUS CAUSAS

1. ¿Qué es un conflicto?
2. Tipos de conflicto
3. Causas del conflicto: causas personales, derivadas de las comunicaciones y estructurales o del entorno
4. Herramientas de diagnóstico
5. Secuencia de un conflicto
6. Comportamientos ante los conflictos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS

1. Habilidades en la resolución de conflictos
2. Habilidades de la personalidad inherentes a la persona
3. Habilidades de comunicación: escucha activa, saber preguntar, comunicación no verbal
4. Entrevistas
5. Persuadir y argumentar

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Secuencia de resolución de conflictos
2. Técnicas de resolución de conflictos
3. La negociación
4. La conciliación
5. La mediación
6. El arbitraje
7. Características de las técnicas de resolución de conflictos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y HABILIDADES PARA EL ENCUENTRO EN MEDIACIÓN

1. Psicología Social
2. La comunicación humana
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. Propaganda y persuasión en la comunicación
5. Habilidades sociales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA NEGOCIACIÓN

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA NEGOCIACIÓN EFICAZ

1. Usos de la negociación
2. Aspectos clave de la negociación
3. Cuándo podemos utilizar la negociación
4. Tipos de negociación
5. Variables en la negociación
6. Puntos clave en la negociación
7. Métodos de negociación
8. Mejorar la eficacia
9. Negociación de principios
10. Factores en los que se apoya
11. Estrategias de negociación
12. Tácticas de negociación

## MÓDULO 2. Mediación para la Solución de Controversias

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. La Mediación como método de gestión y solución de controversias

1. Aproximación al concepto de mediación
2. Principios informadores de la mediación
3. Ventajas de la mediación
4. La mediación en diferentes ámbitos: familia, social/laboral, penal, civil y mercantil
5. Mediación por medios electrónicos
6. Mediación transfronteriza
7. Otros medios alternativos extrajudiciales de resolución de conflictos: arbitraje y conciliación

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. Marco normativo de la mediación

1. Normativa Europea
2. Normativa Estatal
3. Normativa Autonómica

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. El Mediador y las Instituciones de mediación

1. El mediador
2. Las instituciones de mediación
3. El abogado en la mediación: Buena fe, colaboración, confidencialidad, información y asistencia al cliente
4. Deontología profesional

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. El proceso de mediación

1. Ubicación institucional de la mediación: mediación intrajudicial y mediación extrajudicial
2. Inicio de la mediación
3. Voluntariedad de la mediación
4. Obligación de mediar derivada de la voluntad de las partes
5. Sesiones de mediación
6. Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. Las cláusulas de mediación

1. Las cláusulas de mediación
2. Eficacia de las cláusulas de mediación
3. Las cláusulas de mediación: derecho a la tutela judicial efectiva e impedimento al acceso a los Tribunales
4. Cláusulas tipo
5. Ventajas de la mediación frente al proceso judicial

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. El Acuerdo de Mediación

1. Introducción: Aproximación al Acuerdo de Mediación
2. Eficacia jurídica del Acuerdo de Mediación
3. Impugnación del Acuerdo de Mediación
4. Ejecución del Acuerdo de Mediación

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. El trabajo del mediador

1. Iniciar la mediación: mediador como líder
2. Entrevista a las partes: Conocer puntos de vista
3. Identificar el conflicto
4. Identificar intereses
5. Conseguir pactos

## MÓDULO 3 Mediación Laboral

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MEDIACIÓN SOCIAL-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 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. EL PROCESO DE MEDIACIÓN LABORAL

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

## MÓDULO 4 Deontología profesional: Código Ético del Mediador

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL: APROXIMACIÓN

1. Origen del término deontología
2. Metas de la deontología profesional
3. Ética y moral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL: NORMAS, PRINCIPIOS Y COSTUMBRES

1. ¿Qué es una profesión? Vocación y servicio
2. Principios deontológicos
3. Normas de comportamiento en relación a los clientes, la empresa o profesional
4. Emolumentos profesionales: pago por los servicios prestados

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

1. Definición y funciones de los códigos deontológicos
2. Colegios profesionales

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUNDAMENTO FILOSÓFICO DE LA ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

1. ¿Qué es ética?
2. Sistemas morales
3. Ética social

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA PROFESIONAL

1. ¿Qué es ética Profesional?
2. Objetivos de la ética profesional
3. Dimensiones de la ética profesional
4. Principios éticos básicos
5. Clima laboral y comunicación

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA PERSONA COMO CENTRO DE LOS VALORES MORALES

1. Los valores morales
2. Conflictos en las relaciones humanas
3. Desarrollo de la personalidad
4. Características personales
5. Factores de influencia en la conducta
6. Las inteligencias múltiples

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD PROFESIONAL

1. Calidad y control de calidad

2. ¿Quién es el cliente? Características y tipos de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DEONTOLOGÍA Y ÉTICA DE LA MEDIACIÓN

1. Cuestiones previas
2. Deontología profesional en la Mediación
3. Código de la profesión: origen del mediador
  1. - Deontología del mediador
  2. - Un marco ético para la mediación
  3. - Responsabilidades de los mediadores
  4. - Puntos Neutros de Promoción de la Mediación
  5. - Deberes éticos principales
4. Códigos éticos
  1. - Código de Conducta Europeo para Mediadores
  2. - Código Deontológico de la Asociación Madrileña de Mediadores
5. Estado actual de la deontología de la mediación en España

## Solicita información sin compromiso

**iMatricularme ya!**

### Teléfonos de contacto

 +34 958 050 207

### **!Encuétranos aquí!**

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@ineaf.es](mailto:formacion@ineaf.es)

 [www.ineaf.es](http://www.ineaf.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 09:00 a 20:00h

**Ver en la web**



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL





**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



By  
**EDUCA EDTECH**  
Group