



## PRESENTACIÓN

---

Hablar de conflictos, supone remontarnos a la historia del ser humano. Desde el momento en el que los seres humanos destacaron como especie, ya comenzaron a tener divergencias por los alimentos, por los territorios o simplemente por los objetos.

De este modo, podemos decir que los conflictos son de alguna manera algo natural de nuestra persona y, al mismo tiempo, algo completamente inevitable.

La naturaleza de los conflictos puede ser variada: políticos, económicos, personales, de pareja, de familia, de empresa, militares, etc.

Pero la esencia siempre es la misma: Dos o más personas o colectivos no están de acuerdo y eso genera la aparición del conflicto.

En numerosas ocasiones, las partes en el conflicto no se entienden o no están dispuestas a sentarse a solucionar sus problemas. En esos casos, se hace imprescindible la figura del mediador o la mediadora. La mediación se convierte en la única vía para resolver las adversidades.

La mediación es tan decisiva, que no solo ha multiplicado a sus expertos/as, sino que se ha diversificado en conflictos de todo tipo y condición.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

### TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

- Profesionales que tengan implicación en los procesos de evaluación del desempeño en sus organizaciones y empresas.

## OBJETIVOS

- Detectar cuando se produce un conflicto y de qué naturaleza es.
- Identificar las distintas fases por las que atraviesa un conflicto una vez generado.
- Desarrollar estrategias de intervención para la resolución de un conflicto.
- Desplegar habilidades sociales para la resolución beneficiosa de un conflicto.
- Practicar la Asertividad como técnica de contención o de resolución de conflictos.
- Descubrir mapas de conflictos y comprobar los diferentes tipos de conflictos
- Captar los principios de la mediación y profundizar en los diferentes tipos de mediadores/as.
- Aplicar las técnicas más adecuadas para ser un mediador o una mediadora eficaz.

# CONTENIDOS

---

## 1. Sobre los conflictos

- a. ¿Qué entendemos por conflicto?
- b. Los 5 “Porqués” de la generación de conflictos.
- c. Algunas teorías acerca de los conflictos.
- d. Tipos de conflictos.
- e. Las 3 “P” de un conflicto.
- f. Los 5 interrogantes de un conflicto.

## 2. El conflicto en acción:

- a. El proceso de construcción de un conflicto.
- b. Fases de un conflicto
  - a. Oculto o larvado.
  - b. Manifestación.
  - c. Explosión.
  - d. Agotamiento.
  - e. Resolución.

## 3. Estrategias para la resolución de conflictos:

- a. Aprender a gestionar conflictos. Claves.
- b. Diferentes estrategias para resolver conflictos.
- c. Actitudes frente a los conflictos. Modelos.
- d. El cuestionario de Thomas Kilmann.

## 4. Resolviendo conflictos con asertividad

- a. Lo que es y lo que no es.
- b. Los tres estilos del comportamiento.
- c. Las tres fases para trabajar la asertividad.
- d. Técnicas asertivas para la resolución de conflictos.

## 5. Mediación de conflictos:

- a. ¿Qué entendemos por mediación?
- b. Las cualidades de un buen mediador o mediadora.
- c. ¿Qué objetivos persigue la persona que media?
- d. Sus beneficios.
- e. Tipos de mediación
- f. Las fases de una mediación.
- g. Las principales escuelas de mediación.
- h. Lo que no debe hacer un mediador o una mediadora.

## EL TUTOR

### Juan Manuel Feito Trillo

- 28 años de experiencia en Formación en Recursos Humanos y Habilidades directivas. Consultor formador de Escuelas de Negocios, Universidades, consultoras de formación y formación in company.
- Desempeño de cargos de gerente de RR.HH., director de Talento y Director de Formación.
- Tutor de cursos online. Director de TFM,s. Profesor de Master de Dirección de RR.HH., M.B.A. y Dirección de Servicios Sociales.
- Director de investigaciones escolares sobre Bullying. Especializado en Acoso Laboral.



## FECHAS

Del 24 de octubre al 15 de diciembre de 2025

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
112,5 €/persona	105 €/persona	90 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)