

## **MEDIACIÓN MERCANTIL - EMPRESARIAL**

**1. Nivel/etapa al que se dirige la actividad:**

Directivos, mandos intermedios, trabajadores, cualquier persona interesada.

No es preciso nivel formativo mínimo, si la formación se quiere como parte de la requerida por ley para cumplir los mínimos exigidos para ejercer como mediador, el interesado deberá contar con un título oficial universitario o de formación profesional de grado superior.

**2. Horas de duración:**

50 horas. 5 CRÉDITOS

**3. Número máximo de participantes:**

ON-LINE.

**4. Metodología:**

Entre las metodologías docentes, apuntamos las siguientes como más significativas:

- Utilizar material multimedia, desarrollado en la plataforma educativa
- Potenciar la figura del profesor-tutor como elemento dinamizador del sistema dirigiendo y apoyando el trabajo del alumno
- Potenciar la demostración práctica de los conocimientos teóricos del programa
- Apostar por el análisis frente a la metodología más propensas a la memorización de conocimientos

**5. Tutorías:**

Cada alumno tiene un tutor personal que le ayuda en su proceso de estudio. Se podrá acceder a las tutorías por email, foro personal del campus, chats, etc.

**6. Evaluación y Seguimiento:**

A lo largo del curso, se realizarán al final de cada unidad didáctica un examen teórico tipo test, estando compuesto por un número determinado de preguntas para evaluar la asimilación de conceptos intermedios obtenidos por el alumnado, y poder realizar su seguimiento antes del examen final oficial.

Al finalizar el curso, se realizará un examen final oficial que será tipo test, estando compuesto por un número determinado de preguntas correspondientes al programa oficial, que habrán de ser respondidas por el alumno, para evaluar los conocimientos globales adquiridos por los alumnos.

- Suspense: menos del 50% de respuestas correctas
- Aprobado: 50% - 70% de respuestas correctas
- Notable: 70% - 90% de respuestas correctas
- Sobresaliente: 90% - 100% de respuestas correctas
- Matrícula de honor: Sobresaliente + seguimiento correcto de todas las exposiciones y resolución de ejercicios propuestos

## **OBJETIVOS:**

Al finalizar el curso, los alumnos estarán capacitados para:

- Conocer el conflicto, características, tipología y herramientas para su gestión y correcta transformación.
- Conocer el procedimiento y las herramientas específicas de la mediación, el papel del mediador y los límites a su posibilidad de intervención, distinguiendo la mediación de otros métodos de resolución alternativa de conflictos.
- Capacitar al alumno para realizar la práctica de la mediación y la gestión de conflictos, desarrollando las habilidades y técnicas necesarias para su ejercicio.

## **CONTENIDO:**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1.- TEORÍA GENERAL DE LA MEDIACIÓN**

1. Aspectos generales
  - Origen, concepto y principios de la mediación
  - Ámbito de aplicación y límites de la mediación
2. ADR (Alternative Dispute Resolution)
  - Similitudes y diferencias entre negociación, arbitraje y mediación
3. El mediador:
  - Características de la personal mediadora
  - Código Deontológico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2.- ÁREA DE COMUNICACIÓN**

1. El proceso de comunicación. Aspectos relevantes de la comunicación en la mediación
2. La comunicación en el conflicto. Comunicación perversa

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3.- ÁREA JURÍDICA**

1. La mediación en España. Ley 5/2012 y Reglamento que la desarrolla

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4.- ÁREA DE PROCESOS**

1. Modelos de Mediación:
  - Modelo Harvard
  - Modelo Transformativo
  - Modelo Circular Narrativo
2. El proceso de mediación y sus fases
3. Técnicas de mediación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5.- MEDIACIÓN MERCANTIL**

1. Relaciones entre socios. Diferentes responsabilidades derivadas de la forma jurídica de la empresa
2. Relaciones con clientes y proveedores. Especial referencia a procedimientos de reclamación de cantidad
3. Relaciones con otras empresas. La competencia desleal
4. Relaciones con entidades financieras y aplicación de la Mediación. Especial referencia a la mediación hipotecaria
5. Relaciones de la empresa con el consumidor final. Mediación en el ámbito del consumo. Arbitraje de consumo.
6. Peculiaridades del conflicto en la empresa familiar