



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## MF1025\_3 Gestión de Conflictos entre Agentes Comunitarios

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Los conflictos en las relaciones humanas son un hecho. A través de este curso el alumnado podrá analizar las características de la intervención ante un conflicto identificando las particularidades de la mediación realizando el seguimiento del proceso de mediación.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. GESTIÓN DE CONFLICTOS ENTRE AGENTES COMUNITARIOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y FASES DE LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

1. Caracterización de los conflictos en el entramado comunitario
2. Definición y tipos de conflictos habituales
3. - Identificación de los componentes del conflicto en el ámbito comunitario
4. - Identificación de los ciclos del conflicto

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. Identificación de los elementos del conflicto:
2. - Identificación de los tipos de conflictos
3. - Caracterización de los conflictos
4. - Protagonistas en la gestión de conflictos en el ámbito comunitario
5. Proceso de mediación en la dinamización comunitaria
6. - Principios de la mediación comunitaria
7. - Ámbitos de aplicación
8. - Beneficiarios de la mediación comunitaria
9. - Ventajas y desventajas de la mediación comunitaria
10. Identificación de las funciones y habilidades del profesional en el proceso de mediación
11. Identificación de bibliografía en la mediación comunitaria: legislación, reglamentos, y otros

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. Identificación de las etapas del proceso de mediación: características de cada fase
2. Aplicación de técnicas de gestión de conflictos en la comunidad: escucha activa, parafraseo, reformulación, connotación positiva, lluvia de ideas, tender un puente de oro, subirse al balcón, hacer de abogado del diablo, espejo y otras

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE MODELOS, MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS

## PROCESOS DE MEDIACIÓN

1. Identificación de los acuerdos en la mediación comunitaria: Características y condiciones
2. Procesos de valoración y seguimiento en la mediación comunitaria
3. Identificación de los modelos, métodos y procedimientos de evaluación y seguimiento aplicados a los procesos de mediación
4. Aplicación de técnicas e instrumentos de evaluación: La observación y recogida de datos. Registros y escalas
5. Elaboración de las herramientas de evaluación
6. - Elaboración de instrumentos evaluativos
7. - Diseño de actividades de evaluación
8. - Temporalización
9. Identificación de las funciones y competencias de los implicados en la mediación comunitaria
10. Coordinación con los evaluadores externos en la mediación comunitaria



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)