

## LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Fecha:** 13 y 14 de diciembre de 2022

**Ubicación presencial:** Sala 6A en CEOE. Calle Diego de León, 50. 28006 Madrid (MADRID)

**Formadora:** Mar Madrid Caballero y Clara Rodríguez García

### Programa día 13 de diciembre

09:50 h	<b>Recepción de participantes</b>
10:00 h	<b>Presentación</b> Equipo de CEOE Mar Madrid Caballero y Clara Rodríguez García
10:30 h	<b><i>El conflicto</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definición de conflicto</li><li>Causas de conflicto</li><li>Dinámica del conflicto, escalada de conflicto</li><li>Estilos de afrontamiento del conflicto</li><li>Dinámica práctica sobre estilos de afrontamiento del conflicto</li></ul>
12:00 h	<b>Pausa</b>
12:30 h	<b><i>Mediación</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>Concepto, ámbitos y principios</li><li>Fases de la mediación</li><li>Demo</li><li>Dinámica práctica</li></ul>
14:00 h	<b>Pausa Almuerzo</b>
15:30 h	<b><i>La persona mediadora</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>Rol de la persona mediadora</li><li>Habilidades y herramientas</li><li>Dinámica práctica: Juego de rol</li></ul>

## LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Fecha:** 13 y 14 de diciembre de 2022

**Ubicación presencial:** Sala 6A en CEOE. Calle Diego de León, 50. 28006 Madrid (MADRID)

**Formadora:** Mar Madrid Caballero y Clara Rodríguez García

### Programa día 14 de diciembre

---

	<b><i>Dinámica grupal</i></b>
10:00 h	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dónde pondrá el foco la persona mediadora al escuchar</li><li>• Decodificar los mensajes escuchados</li></ul>
	<b><i>Habilidades de la persona mediadora I</i></b>
10:30	<ul style="list-style-type: none"><li>• La habilidad de escucha. (Desarrollo, demo y práctica)</li><li>• La habilidad de interrumpir. (Desarrollo, demo y práctica)</li></ul>
12:00	<b>Pausa Café</b>
	<b><i>Habilidades de la persona mediadora II</i></b>
12:30	<ul style="list-style-type: none"><li>• La habilidad de reflejar (Desarrollo, demo y práctica)</li><li>• La habilidad de generar conexión: cómo hacer peticiones de conexión (Desarrollo, demo y práctica)</li></ul>
14:00	<b>Pausa Almuerzo</b>
	<b><i>Habilidades de la persona mediadora II</i></b>
15:30 h	<ul style="list-style-type: none"><li>• La habilidad para alcanzar acuerdos<ul style="list-style-type: none"><li>○ Conexión antes que acuerdo</li><li>○ Rescatar el reconocimiento y valoración expresados</li><li>○ Diferenciar necesidades humanas de estrategias</li></ul></li></ul> <p>Desarrollo, demo y práctica</p>

---