



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA E INTERCULTURAL: CONVIVENCIA, DIVERSIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de Instituto Serca

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso en Mediación Comunitaria e Intercultural: Convivencia, Diversidad y Resolución de Conflictos** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean intervenir eficazmente en la gestión de conflictos dentro de comunidades diversas y contextos multiculturales. En un entorno social cada vez más plural, contar con herramientas de mediación resulta imprescindible para fomentar la convivencia y la cohesión social.

A lo largo del programa abordarás los fundamentos teóricos del conflicto y la mediación, los principales modelos de intervención, técnicas avanzadas de comunicación intercultural y estrategias para contextos específicos como el educativo, sanitario, vecinal o de servicios sociales. Además, profundizarás en el diseño y evaluación de proyectos comunitarios, la ética profesional y el análisis de casos prácticos mediante simulaciones.

Esta formación online te permitirá adquirir competencias altamente demandadas, fortaleciendo tu perfil profesional para trabajar en servicios municipales de mediación, entidades del tercer sector, centros educativos o cualquier ámbito donde la diversidad cultural requiera una gestión profesional y transformadora de los conflictos.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer los fundamentos teóricos de la mediación, identificando sus principios, modelos y marco normativo.
- ✓ Analizar la naturaleza del conflicto, clasificando sus tipologías, fases y dinámicas evolutivas.
- ✓ Comprender la mediación comunitaria, distinguiendo sus ámbitos de aplicación y estrategias preventivas.
- ✓ Fundamentar la gestión de la diversidad cultural, diferenciando modelos de convivencia en sociedades plurales.
- ✓ Dominar las habilidades comunicativas en mediación, aplicando técnicas de escucha activa y comunicación intercultural.
- ✓ Describir la metodología del proceso mediador, relacionando sus fases, técnicas y herramientas de intervención.
- ✓ Diseñar proyectos de mediación comunitaria, integrando diagnóstico, planificación, evaluación y principios éticos.
- ✓ Aplicar los conocimientos adquiridos, desarrollando análisis de casos y simulaciones profesionales.



1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES DE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1.1. Evolución histórica de la mediación como disciplina y práctica profesional
- 1.2. Definición, características y principios rectores de la mediación
- 1.3. Modelos y escuelas teóricas de la mediación
- 1.4. Diferencias entre mediación, conciliación, arbitraje y negociación
- 1.5. Marco normativo y legal de la mediación en el ámbito nacional e internacional

2: CONCEPTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO Y ANÁLISIS DE SU NATURALEZA

- 2.1. Definición y elementos constitutivos del conflicto
- 2.2. Tipologías y clasificación de los conflictos sociales
- 2.3. Teorías explicativas sobre el origen y desarrollo de los conflictos
- 2.4. Dinámica evolutiva del conflicto y sus fases de escalada
- 2.5. Funciones positivas y negativas del conflicto en las comunidades
- 2.6. Análisis y mapeo del conflicto como herramienta diagnóstica



3: LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL

- 3.1. Concepto, fundamentos y especificidades de la mediación comunitaria
- 3.2. Origen y evolución de la mediación comunitaria en diferentes contextos geopolíticos
- 3.3. Ámbitos de aplicación de la mediación en contextos comunitarios
- 3.4. El enfoque comunitario y participativo en la resolución de conflictos
- 3.5. Estructuras y servicios de mediación comunitaria
- 3.6. La mediación comunitaria como estrategia de prevención de conflictos
- 3.7. Indicadores de eficacia y evaluación del impacto de la mediación comunitaria

4: DIVERSIDAD CULTURAL, IDENTIDAD Y CONVIVENCIA EN SOCIEDADES PLURALES

- 4.1. Conceptos clave: cultura, identidad, etnicidad y diversidad
- 4.2. Modelos teóricos de gestión de la diversidad cultural
- 4.3. Procesos migratorios contemporáneos y transformación de las comunidades
- 4.4. Estereotipos, prejuicios y discriminación en contextos diversos
- 4.5. Derechos humanos, igualdad y perspectiva interseccional en sociedades plurales



5: FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

- 5.1. Definición y objetivos específicos de la mediación intercultural
- 5.2. Diferencias entre mediación intercultural y otras formas de mediación
- 5.3. Funciones del mediador intercultural en contextos diversos
- 5.4. Competencia intercultural como eje del trabajo mediador
- 5.5. Choque cultural y procesos de adaptación intercultural
- 5.6. Ámbitos prioritarios de intervención en mediación intercultural
- 5.7. El perfil profesional de la persona mediadora intercultural

6: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y HABILIDADES COMUNICATIVAS EN MEDIACIÓN

- 6.1. Principios y fundamentos de la comunicación humana
- 6.2. Comunicación verbal y no verbal en contextos de mediación
- 6.3. La escucha activa como herramienta fundamental
- 6.4. Técnicas comunicativas aplicadas a la mediación
- 6.5. Comunicación intercultural y gestión de las diferencias comunicativas
- 6.6. Gestión emocional, asertividad y comunicación no violenta



7: METODOLOGÍA Y PROCESO DE LA MEDIACIÓN

- 7.1. Fases del proceso de mediación
- 7.2. Técnicas y herramientas para cada fase del proceso
- 7.3. La sesión de mediación: estructura, organización y espacio
- 7.4. Adaptación del proceso de mediación a contextos comunitarios e interculturales
- 7.5. La comediación y el trabajo en equipo mediador
- 7.6. Documentación y registro del proceso mediador
- 7.7. Cierre del proceso y seguimiento posterior
- 7.8. Gestión de situaciones difíciles durante el proceso mediador

8: TÉCNICAS AVANZADAS Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

- 8.1. Adaptación cultural de las técnicas de mediación
- 8.2. El uso de intérpretes y la mediación lingüística
- 8.3. Trabajo con familias transnacionales y reagrupadas
- 8.4. Abordaje de conflictos con base religiosa o de valores
- 8.5. Mediación con menores y jóvenes en contextos interculturales
- 8.6. Estrategias para conflictos con desequilibrio de poder



9: MEDIACIÓN EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- 9.1. Mediación escolar e intercultural en centros educativos
- 9.2. Mediación vecinal en comunidades de propietarios y barrios
- 9.3. Mediación en el ámbito sanitario intercultural
- 9.4. Mediación en servicios sociales y atención a colectivos vulnerables
- 9.5. Mediación policial, comunitaria y en conflictos urbanos

10: DISEÑO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

- 10.1. Diagnóstico participativo de necesidades comunitarias
- 10.2. Planificación estratégica de proyectos de mediación
- 10.3. Implementación y coordinación de equipos interdisciplinarios
- 10.4. Trabajo en red con instituciones y entidades locales
- 10.5. Evaluación de procesos y resultados
- 10.6. Sostenibilidad y transferibilidad de los proyectos de mediación comunitaria

11: ASPECTOS ÉTICOS, DEONTOLÓGICOS Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL MEDIADOR

- 11.1. Principios éticos fundamentales de la práctica mediadora
- 11.2. Dilemas éticos frecuentes en la mediación comunitaria e intercultural
- 11.3. Autocuidado y prevención del desgaste profesional
- 11.4. Supervisión, formación continua y construcción de la identidad profesional del mediador



12: CASOS PRÁCTICOS, SIMULACIONES Y APLICACIÓN PROFESIONAL

- 12.1. Análisis de casos reales de mediación comunitaria
- 12.2. Análisis de casos reales de mediación intercultural
- 12.3. Elaboración de informes y memorias profesionales
- 12.4. Simulaciones y role-playing del proceso mediador
- 12.5. Retos y prospectiva de la mediación comunitaria e intercultural en el siglo XXI



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

