

Curso especialización:  
Mediación de conflictos en el entorno  
asegurador

Año 2016

Formación

## Presentación

### Objetivo:

Inmersión en el proceso y las técnicas de mediación de conflictos haciendo especial hincapié en la figura del mediador, en los aspectos psicológicos de la mediación y en su aplicación al entorno asegurador.

### Dirigido a:

Titulados universitarios o en formación profesional de grado superior, que deseen profundizar en la mediación de conflictos certificándose como mediadores especializados en el entorno asegurador.

## Programa

El curso se compone de 6 módulos:

- **Módulo 1:** Bases y fundamentos del seguro
- **Módulo 2:** Medios alternativos de resolución de conflictos
- **Módulo 3:** Aspectos psicológicos de la mediación
- **Módulo 4:** Herramientas y técnicas de mediación
- **Módulo 5:** El mediador
- **Módulo 6:** La mediación en asuntos civiles y mercantiles

Incluye los contenidos correspondientes de conformidad con lo exigido en el **Real Decreto 980/13 de 13 de Diciembre**.

# Programa

## Curso especialización: Mediación de conflictos en el entorno asegurador

Módulo

1

### Bases y fundamentos del seguro

- El contrato de seguro
- La institución aseguradora
- Protección de consumidores u usuarios
- Condiciones generales de contratación

20 horas lectivas

Módulo

2

### Medios alternativos de resolución de conflictos

- El conflicto. Naturaleza.
- Medios alternativos de resolución de conflictos
- La mediación
- Escuelas de mediación

10 horas lectivas ( foro + chat+ práctica)

Módulo

3

### Aspectos psicológicos de la mediación

- Posición del mediador y los mediados
- La transferencia / contratransferencia
- Las emociones y sentimientos en mediación
- Modelos de respuesta ante el conflictos
- Ventajas y límites de la mediación

25 horas lectivas ( foro + chat+ práctica)

Módulo

4

### Herramientas y técnicas de mediación

- Introducción
- La escucha activa
- Parafrasear
- La legitimación
- Empeoramiento
- La formulación de preguntas
- La comunicación no verbal
- El caucus
- La comediación
- La negociación

25 horas lectivas (foro + chat+ práctica)

Módulo

5

### El mediador

- Estatuto jurídico del mediador.
- Formación y capacitación
- Lugar del mediador ante los mediados
- La ética de la mediación
- Los registros de mediadores
- Las instituciones de mediación

15 horas lectivas (foro + chat + práctica)

Módulo

6

### La mediación en asuntos civiles y mercantiles

- Marco normativo
- Fundamentos y ámbito de la mediación de conflictos
- Los principios informadores de la mediación de conflictos en seguros
- ¿Cómo encaja la mediación de conflictos en seguros?

20 horas lectivas ( foro + chat+ práctica)

## Claustro

### Blanca Iturmendi

Abogada y Mediadora en BIA Asesoramiento Jurídico. Especialidades: R.C profesional. Derecho del Seguro. Derecho de la Competencia, Propiedad Intelectual, Procesal Civil, Contencioso Administrativo, Penal y Laboral. Asesoramiento. Mediación.

### Isabel Medina Ruíz

Coordinadora del grupo de mediación de Córdoba de Colegio oficial de Psicología. Master Universitario en Mediación y Licenciada en Psicología.

### Lucía Rodríguez Benavides

Abogada y Mediadora en los ámbitos civil, mercantil y laboral. Está incorporada a las Instituciones de Mediación del Colegio de Abogados de Madrid (Medialcam) y de la Cámara de Comercio de Madrid (CMEM). Es colaboradora del Colegio de Abogados de Madrid y de la consultora laboral Interlaboris. Asimismo, es profesora asociada en la UNED, ISDE e Instituto de Empresa.

### Indalecio Leonseguí Guillot

Abogado y Mediador, con despacho propio en Madrid, especializado en los campos del derecho Civil y Mercantil. Letrado asesor del Ilustre Colegio Abogados de Madrid. Mediador inscrito en el centro de mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (medialCAM), responsable de los servicios de mediación en las materias de deontología profesional, honorarios profesionales y mediaciones por medios electrónicos.

### Gonzalo Iturmendi Morales

Abogado ejerciente, miembro de los Colegios de Abogados de Madrid y Vizcaya, director y propietario de su propio Despacho de Abogados (Bufete G. Iturmendi y Asociados, S.L.P.), especializado en Derecho del Seguro y responsabilidad civil. Es miembro del A.I.D.A (Asociación Internacional de Derecho Asegurador) y de AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros). Experiencia Docente: Profesor de Derecho del Seguro, Responsabilidad Civil, y Gerencia de Riesgo.

## Metodología

Formación mixta que combina estudio en modalidad elearning a través del centro virtual de formación de Asociación ICEA, junto a sesiones presenciales en Madrid.

El curso se desarrollará a través de la plataforma [www.aulaseguros.es/](http://www.aulaseguros.es/), desde la que se tendrá acceso a los contenidos de los módulos del programa.

El alumno podrá completar su formación a través de:

- **Tutorías:** el alumno podrá hacer sus consultas al profesor del módulo durante el plazo establecido y el profesor le contestará en un plazo máximo de 72 horas por el mismo medio (excepto primer módulo).
- **Foros:** al inicio de cada módulo (excepto en el primero) se abrirá un hilo de debate, sobre el que el alumno tendrá que hacer aportaciones relacionadas con la materia a tratar.
- **Chats:** a través de email se notificará el día y hora de celebración. Se realizarán dos chats por cada uno de los módulos (excepto en el primero).
- **Trabajos:** se hará entrega de los mismos por email en la dirección de correo: [marta.collada@icea.es](mailto:marta.collada@icea.es). La extensión de los mismos será mínimo de 5 folios, tipo de letra: "Arial 11".

- **Trabajo 1:** Trabajo del libro: **"Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder"**.

Autores: Roger Fischer, Williman Ury y Bruce Patton.

Fecha límite de entrega: 13 de junio de 2016

- **Trabajo 2:** Un trabajo sobre comentarios a elegir:

**a) Técnicas y herramientas de mediación.**

**b) Proceso de mediación**

Fecha límite de entrega: 4 de julio de 2016

- **Sesiones prácticas:**

**1ª sesión:**

Bienvenida y presentación del claustro y breve introducción sobre cada módulo que se estudiará a lo largo del curso.

**2ª sesión:**

Se realizará una Sesión informativa y un Roll Play inicial sobre "Manejo de herramientas y técnicas de mediación", donde el alumno podrá poner en práctica sus primeros conocimientos.

**3ª sesión:**

Se desarrollará un de Roll Play final en el que el alumno podrá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de toda la formación, tras haber estudiado todos los módulos.

## Calendario

### Periodos de estudio en la plataforma:

Módulo	Fechas inicio-fin	Tutor
I. Bases y fundamentos del seguro	Estudio: 18/04/2016 - 09/05/2016	
II. Medios alternativos de resolución de conflictos.	Estudio: 10/05/2016 - 18/05/2016 Foro: 10/05/2016 Chat 1: 12/05/2016 Chat 2: 18/05/2016	Blanca Iturmendi
III. Aspectos psicológicos de la mediación	Estudio: 19/05/2016 - 02/06/2016 Foro: 19/05/2016 Chat 1: 20/05/2016 Chat 2: 02/06/2016	Isabel Medina
IV. Herramientas y técnicas de mediación	Estudio: 03/06/2016 - 13/06/2016 Foro: 03/06/2016 Chat 1: 06/06/2016 Chat 2: 13/06/2016	Lucía Rodríguez
V. El mediador	Estudio: 14/06/2016 - 23/06/2016 Foro: 14/06/2016 Chat 1: 15/06/2016 Chat 2: 23/06/2016	Indalecio Leonseguí
VI. La mediación en asuntos civiles y mercantiles	Estudio: 24/06/2016 - 04/07/2016 Foro: 24/06/2016 Chat 1: 27/06/2016 Chat 2: 04/06/2016	Gonzalo Iturmendi

### Fechas sesiones presenciales y fecha límite de entrega de trabajos:

1ª Sesión	<b>10 de mayo de 2016</b> Horario: 09:00 a 14:15 horas.
2ª Sesión	<b>14 de junio de 2016</b> Horario: 11:30 a 18:00 horas.
3ª Sesión	<b>7 de julio de 2016.</b> Horario: 10:00 a 18:30 horas.

Trabajo 1	<b>13 de junio de 2016</b> "Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder"
Trabajo 2	<b>4 de julio de 2016</b> a) Técnicas y herramientas de mediación, o b) Proceso de mediación

## Sistema de evaluación

La presente formación se basa en un modelo de evaluación continua en la que la nota final del alumno, estará constituida por la nota media de las 5 siguientes evaluaciones, siendo necesario tener aprobadas cada una de ellas.

**Primera Evaluación:** cada módulo incluirá un examen tipo test. Se realizará nota media de 6 exámenes.

**Segunda Evaluación:** se realizará teniendo en cuenta la participación del alumno en los chats (para superar esta evaluación es necesario participar de manera efectiva en un chat de cada uno de los módulos).

**Tercera Evaluación:** trabajo obligatorio individual sobre el libro “**Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder**”, en el que el alumno exprese las ideas generales que pueda extraer sobre la mediación, incluyendo argumentaciones personales.

**Cuarta Evaluación:** trabajo obligatorio individual sobre uno de estos dos epígrafes:

- a) Técnicas y herramientas de mediación
- b) Proceso de mediación

En el mismo el alumno desarrollará, en cualquiera de los dos supuestos, los argumentos de vinculación con el ámbito asegurador.

**Quinta Evaluación:** se realizará teniendo en cuenta la participación del alumno en las sesiones presenciales (para superar esta evaluación es necesario asistir y participar de manera efectiva, al menos, en dos de las tres sesiones).

## Precio

Global de todo el curso de especialización por persona  
(entidades adheridas)

1,180 euros + 21% IVA

## Lugar de impartición

El curso tendrá lugar en las Salas de Formación de ICEA

López de Hoyos, 35 – Planta Baja – 28002 Madrid

La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes.  
Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas