



2026

FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS VECINALES PARA ADMINISTRADORES/AS DE FINCAS





Inscritas en el Registro de Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia (Gobierno de España).

Inscritas en el Registro Estatal de Centros Docentes no Universitarios (RCD). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Gobierno de España).

Gizagune ha sido evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015 para el diseño y prestación de servicios para la Gestión de Conflictos y Promoción de la Convivencia por SGS.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN: LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE BIENESTAR Y EFICACIA PROFESIONAL	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Impacto a nivel de CAFBizkaia.....	5
METODOLOGÍA: SEMIPRESENCIALIDAD Y ENFOQUE PRÁCTICO	5
PROGRAMA	6
Módulos Teóricos (Fase Online - 60horas).....	6
Módulos Práctico: Talleres Presenciales (40 horas)	7
Sistema de Evaluación	7
Servicio de Acompañamiento y Supervisión de Casos (Post-formación)	8
CALENDARIZACIÓN	9
PARTICIPANTES	10
ENTIDAD FORMADORA	10
Garantía Institucional y Oficialidad.....	10
Garantía Práctica: Formación basada en la realidad comunitaria	11
EQUIPO DOCENTE	11
INSCRIPCIONES	12



Introducción: La mediación como herramienta de bienestar y eficacia profesional

Las transformaciones sociales y urbanas han modificado las dinámicas de convivencia en las comunidades de propietarias y propietarios. En este sentido, también surgen nuevas necesidades profesionales, que cubren nuevas demandas sociales, y a las que se les exigen respuestas frente a estas realidades.

El día a día del Administrador de Fincas en Bizkaia está marcado por la gestión constante de intereses contrapuestos. Históricamente, el administrador ha asumido un rol de árbitro informal en los conflictos vecinales (ruidos, morosidad, uso de zonas comunes, derramas), lo que genera un altísimo desgaste emocional, estrés y sobrecarga laboral.

La mediación civil y mercantil, regulada por la Ley 5/2012, ofrece un cambio de paradigma: proporciona una vía de solución de controversias donde dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar un acuerdo por sí mismas con la intervención de un profesional neutral.

Formar a las personas colegiadas como mediadores oficiales no solo amplía su cartera de servicios profesionales, sino que les dota de un "escudo psicológico". Pasar de ser el "pararrayos" de las quejas a ser una figura facilitadora técnico del diálogo, lo que reduce la implicación emocional y el tiempo invertido en la gestión de situaciones.

Este proyecto formativo semipresencial está diseñado para cumplir estrictamente con los requisitos del Real Decreto 980/2013, permitiendo a los administradores de fincas de Bizkaia inscribirse en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia. Es una apuesta directa del Colegio por la profesionalización, la salud mental y la excelencia en el servicio.

Ante esta necesidad y la creciente respuesta social, con proyectos y programas innovadores, se recurre a legislar y encontramos la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles que apuesta por la mediación como una forma de abordar los conflictos



Objetivos

Objetivo General

Dotar a las personas colegiadas de los conocimientos jurídicos, psicológicos y comunicativos necesarios para ejercer formalmente la mediación en el ámbito de las comunidades de propietarios, facilitando su inscripción oficial en el Registro del Ministerio de Justicia.

Objetivos Específicos

- **Cumplimiento legal.** Superar las 100 horas de docencia efectiva exigidas por la normativa vigente para el ejercicio de la mediación.
- **Dominio técnico.** Adquirir conocimientos sólidos sobre el marco jurídico, los aspectos psicológicos, la ética de la mediación y las técnicas de comunicación y negociación.
- **Capacitación práctica.** Desarrollar habilidades reales mediante simulación de casos típicos de Propiedad Horizontal, garantizando que al menos el 35% de la formación sea de carácter estrictamente práctico.

Impacto a nivel de CAF Bizkaia

Este tipo de formaciones inciden también en:

- Reducción de conflictos judicializados en las comunidades.
- Administraciones formadas como mediadoras y mediadores acreditadas.
- Mejora de la reputación del colegio profesional.
- Generación de nuevos servicios profesionales.

Metodología: semipresencialidad y enfoque práctico

Para garantizar la conciliación laboral y personal de las personas participantes, se propone una metodología semipresencial, combinando la flexibilidad del entorno digital con la riqueza del aprendizaje práctico presencial.

1. Fase Teórica Asíncrona (60% del programa)

- Se desarrollará a través de una plataforma moodle, www.plataformagizagune.es
- El alumnado podrá asimilar a su ritmo los conceptos normativos, psicológicos y procedimentales.
- La evaluación se realizará mediante cuestionarios y resolución de supuestos teóricos.

2. Fase Práctica Presencial en Bizkaia (40% del programa)

- Dando cumplimiento al Real Decreto 980/2013, esta fase se centrará en la aplicación directa de los conocimientos.
- La metodología será eminentemente experiencial, incluyendo ejercicios, simulación de casos (Role-Play) y la redacción de actas y acuerdos.
- Se fomentará el análisis grupal de conflictos reales aportados por las personas participante en su ejercicio diario.

Programa

Módulos Teóricos (Fase Online - 60 horas)

Módulo I: El conflicto y sus aspectos psicológicos (10 h.)

- Desarrollo de conceptos claves: conflicto, comunidad, etc.
- Elementos de análisis del conflicto: Las 3 Ps.
 - Personas y claves para la comprensión
 - El Proceso del conflicto y los límites de la intervención
 - El Problema y las claves para su abordaje.
- Elementos específicos de análisis de conflictos multiparte:
 - Construcción de los grupos
 - Legitimidades
 - Interlocuciones
- Especificidades del ámbito comunitario
 - El contexto físico
 - El contexto temporal
 - El contexto simbólico

→ 8 horas presenciales

Módulo II: El proceso de mediación: fases y estructura (20 h.)

- Solicitud de inicio y citación.
- Desarrollo de las sesiones, reuniones conjuntas y separadas (caucus).
- Terminación del procedimiento y redacción del acuerdo de mediación.
- Escuelas de mediación.

→ 12 horas presenciales

Módulo III: Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos (15 h.)

- Escucha activa, empatía y el arte de parafrasear.
- El arte de preguntar en mediación.
- Herramientas de negociación colaborativa aplicadas a derramas y deudas.

→ 12 horas presenciales

Módulo IV Marco Jurídico de la Mediación Civil y Comunitaria (10 h.)

- La Ley 5/2012 y el RD 980/2013 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Diferencias clave entre la mediación, el arbitraje y la vía judicial.

Módulo V: Estatuto del mediador (5h.)

- Requisitos para ejercer, inscripción en el Registro del Ministerio e instituciones de mediación.
- Ética de la mediación y conflictos de intereses.

→ Principios informadores: voluntariedad, igualdad de las partes, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.	→ El seguro de responsabilidad civil del mediador (obligatorio).
→ 4 horas presenciales	→ 4 horas presenciales

Módulos Práctico: Talleres Presenciales (40 horas)

Dando estricto cumplimiento al Real Decreto 980/2013, que exige que al menos un 35% de la formación total tenga carácter práctico, esta fase presencial es el núcleo transformador del curso. El objetivo no es memorizar leyes, sino entrenar el "músculo" del mediador.

A través de dinámicas participativas, las personas participantes pondrán en práctica la teoría adquirida en la plataforma virtual.

El programa práctico se estructurará en los siguientes grandes bloques de entrenamiento:

Bloque 1: Entendiendo en conflicto	→ Analizar y diagnosticar las diferentes tipologías de conflicto existentes en las comunidades vecinales.
Bloque 2: Herramientas de comunicación y desescalada de la tensión	→ Taller de preguntas → Entrenamiento técnico: Aplicación práctica de la escucha activa, el parafraseo, la reformulación... → Manejo del "Caucus": Cuándo y cómo realizar reuniones individuales (separadas) con cada parte sin perder la neutralidad ni vulnerar la confidencialidad.
Bloque 3: Sesiones de mediación	→ Simulación de reuniones conjuntas: Ejercicios de Role-Play (juego de roles).
Bloque 4: Redacción Documental y Cierre	→ Redactar acuerdos claros, ejecutables y ajustados a derecho. El objetivo es que los colegiados sepan blindar el documento para que cumpla todos los requisitos legales necesarios para su posterior elevación a escritura pública (título ejecutivo).

Sistema de Evaluación

Para obtener el título será necesario alcanzar un mínimo en cada una de las fases-

- **Fase Teórica (Online):** Cuestionarios tipo test al finalizar cada módulo para asentar conceptos (marco jurídico, fases del procedimiento, etc.). Será necesario superar todos los cuestionarios y ejercicios de cada uno de los bloques.

- **Fase Práctica (Presencial):** Evaluación continua mediante observación directa por parte del profesorado durante las simulaciones. Se valorará la aplicación de técnicas de comunicación (escucha activa, parafraseo), el mantenimiento de la neutralidad y la redacción adecuada de las actas y acuerdos finales. Obligatoria la asistencia al 85% de las sesiones presenciales.
- **Trabajo final:** Caso de mediación. El alumnado deberá analizar un conflicto comunitario, diseñar una intervención de mediación y documentar todo el proceso.

Fase	Evaluación	Peso
On-line	Ejercicios plataforma	40%
Presencial	Participación y asistencia	40%
Trabajo final	Caso de mediación	20%

Servicio de Acompañamiento y Supervisión de Casos (1 año)

La excelencia en la práctica de la mediación requiere no solo de una base teórico-práctica sólida, sino de un seguimiento en las primeras experiencias de intervención real. Por ello, una vez finalizada la formación reglada de 100 horas, el programa incorpora un servicio de acompañamiento técnico y supervisión de casos con una duración de un año.

El **objetivo** de este espacio es consolidar la seguridad profesional de las personas colegiadas, ofreciendo un entorno de apoyo donde analizar sus intervenciones reales en las comunidades de propietarias y propietarios, garantizando la calidad del servicio y reforzando las habilidades adquiridas durante el curso.

Este servicio se estructurará de la siguiente manera:

- **Temporalización y Formato:** Se programarán sesiones grupales de supervisión bimensuales durante los 12 meses posteriores a la finalización del curso. Estas sesiones podrán desarrollarse en formato presencial o a través de aula virtual, adaptándose a la disponibilidad de las y los profesionales y tendrán una duración máxima de 1,5 horas.
- **Dinámica de Casos (Estudio de Casos Reales):** Las personas participantes presentarán, garantizando siempre el principio de confidencialidad y el anonimato de las partes, los conflictos vecinales en los que estén interviniendo.
- **Análisis Técnico y Estratégico:** El equipo docente de Fundación Gizagune acompañará al grupo en la disección de cada caso, trabajando aspectos fundamentales como:
 - Evaluación de la viabilidad de la mediación en el caso planteado.
 - Identificación de bloqueos comunicativos y revisión de las herramientas aplicadas (escucha activa, replanteo, pertinencia del *caucus*).
 - Revisión de la neutralidad e imparcialidad de la figura mediadora frente a la presión de las partes.

- Asesoramiento en la correcta formulación y redacción de los acuerdos alcanzados para asegurar su validez jurídica como título ejecutivo.
- **Gestión del Impacto Emocional:** La supervisión servirá también como espacio de autocuidado profesional, permitiendo a las personas colegiadas descargar la tensión inherente a la gestión de conflictos altamente polarizados, previniendo así el síndrome de desgaste profesional (*burnout*).

Calendarización

Para el desarrollo del contenido teórico la plataforma permanecerá operativa durante 4 meses. La calendarización exacta de las sesiones presenciales se diseñará junto con las personas responsables del colegio con el objetivo de adecuarlo a la realidad de las personas colegiadas.

Septiembre						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				
Noviembre						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						
Enero						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Octubre						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
Diciembre						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

	Comienzo curso: PRESENTACIÓN
	Sesiones presenciales
	Cierre del curso

Sesiones presenciales de 8 horas en el siguiente horario: viernes de 9:30h a 13:30h y de 15:30h a 19:30h

Participantes

Para que las sesiones prácticas tengan el mayor dinamismo posible el curso contará con un máximo de 20 personas participantes.

Entidad formadora

La Fundación Gizagune, creada en el año 2007, es una entidad de referencia especializada en la gestión de conflictos y la promoción de la convivencia.

Garantía Institucional y Oficialidad

- Reconocimiento Oficial, Gizagune se encuentra inscrita en:
 - o El Registro de Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia.
 - o El Registro Estatal de Centros Docentes no Universitarios (RCD) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Certificación de Calidad: La fundación ha sido evaluada y cuenta con la certificación de calidad ISO 9001:2015 específica para el "Diseño y prestación de servicios para la Gestión de Conflictos y Promoción de la Convivencia".
- Solvencia Formativa: Cuenta con más de 15 años de experiencia formando a especialistas. Disponen de un catálogo plenamente adaptado a las modalidades online y semipresencial, desarrollando actualmente programas del máximo rigor, como su "Curso de mediación y gestión de conflictos en el ámbito comunitario".

Garantía Práctica: Formación basada en la realidad comunitaria

En la actualidad desde Gizagune se gestionan 6 servicios de mediación comunitaria, tres Observatorios de la Convivencia a nivel municipal y 7 equipos de gestión de conflictos que generan alarma social a nivel comunitario. Por lo tanto, el valor diferencial es que las formaciones de Gizagune se construyen desde el rigor teórico, pero sobre todo desde la casuística y la realidad cotidiana de la gestión de esos conflictos.

Equipo Docente



Yolanda Muñoz Hernán

Yolanda es una de las responsables de Fundación Gizagune con más de 20 años de experiencia en el ámbito de la gestión de conflictos. Es licenciada en Psicología y posee un Máster en Mediación y Gestión de Conflictos, es además especialista universitaria en Derechos Humanos en un Mundo Global.

Yolanda ha sido docente desde hace más de 15 años en el curso de Mediación Familiar. Además, es Psicoterapeuta de Familia y de Pareja. También ha sido técnico en Intervención social con colectivos marginados.

En el año 2019, fue reconocida con una Medalla al Mérito Profesional, por su labor como profesional que impulsa y fomenta la cultura de la paz, el diálogo y la resolución de conflictos en España.

Por otra parte, Yolanda Muñoz es docente en másters y postgrados de diversas Universidades: Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea, Universidad Ramón Llull de Barcelona, Universidad de Zaragoza, Universidad de Salamanca sección Valladolid, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Jaume I, Universidad de Alicante, diversos colegios profesionales.



María Eugenia Ramos Pérez

María Eugenia es una de las responsables de Fundación Gizagune con más de 20 años de experiencia en el ámbito de la gestión de conflictos.

Ha sido docente desde hace más de 10 años en el curso de Mediación Familiar. María Eugenia es Licenciada en Derecho y con un Máster en Mediación y Gestión de Conflictos. Posee además un Postgrado en Mediación en las organizaciones, un Postgrado en Mediación Social e Intercultural y es experta en Desarrollo Personal y Liderazgo. En el año 2019, fue reconocida con una Medalla al Mérito Profesional, por su labor como profesional que impulsa y fomenta la cultura de la paz, el diálogo y la resolución de conflictos en España.

Por su lado, María Eugenia es docente en Másters y postgrados de diversas Universidades: Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea, Universidad Ramón Llull de Barcelona, Universidad de Zaragoza, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Burgos, Universidad Jaume I, Universidad Autónoma de Madrid.



Mainer Aierdi Gaztelu-iturri

Mainer Aierdi es psicóloga, terapeuta de familia y pareja, experta en intervenciones sistémicas. Lleva 10 años en Fundación Gizagune como técnico de gestión de conflictos y promoción de la convivencia. Además, posee formación en Mediación Familiar y está especializada en mediación y gestión de conflictos en el ámbito comunitario.

Por otro lado, Mainer es técnico en proyectos de promoción de la convivencia de algunos municipios de la CAV y también tiene amplia experiencia es supervisión de equipos.

Procedimiento de inscripción

Envía un correo a inscripciones@cafbizkaia.com con los siguientes datos:

Nombre
Apellidos
Número de colegiado
Email
Teléfono

Matrícula (límite máximo de inscripción 25 personas)

- Materiales
- Sesiones presenciales
- Sesiones on line

Servicio de acompañamiento (1 año)

Titulaciones

TOTAL: 600€

*La formación se encuentra exenta de IVA

FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS VECINALES PARA ADMINISTRADORES/AS DE FINCAS

Contacto: inscripciones@cafbizkaia.com

