

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Analizar la naturaleza del conflicto, identificando sus componentes, tipologías y ciclos de evolución
- Diferenciar entre conflicto funcional y disfuncional en entornos organizacionales
- Identificar los estilos personales de afrontamiento del conflicto y su impacto en la resolución
- Aplicar principios de inteligencia emocional y comunicación efectiva en situaciones conflictivas
- Comprender el proceso completo de mediación y sus fases estructuradas
- Reconocer los principios fundamentales de la mediación: voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad
- Evaluar la mediabilidad de un conflicto antes de iniciar el proceso
- Aplicar técnicas de generación de confianza entre las partes implicadas
- Diseñar estrategias de intervención adaptadas al contexto del conflicto
- Aplicar distintos modelos de mediación según la tipología del conflicto
- Gestionar el equilibrio de poder entre las partes durante el proceso
- Utilizar técnicas de negociación y redacción de acuerdos eficaces
- Intervenir en conflictos laborales, familiares y comunitarios mediante técnicas específicas
- Incorporar herramientas digitales y mediación online (ODR) en procesos de resolución
- Valorar la mediación como instrumento preventivo para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional

CONTENIDOS

Gestión Inteligente de Conflictos y Técnicas de Mediación Aplicadas

UNIDAD.- La gestión de conflictos

- El conflicto. Definición y tipos de conflictos
- Componentes del conflicto
- Ciclos del conflicto
- Diferentes técnicas de gestión de conflictos: la Transacción, el arbitraje y la negociación
- Naturaleza psicológica y social del conflicto
- Conflicto funcional y disfuncional
- Estilos personales de afrontamiento (modelo Thomas-Kilmann)
- Inteligencia emocional aplicada al conflicto
- Comunicación verbal y no verbal en situaciones de conflicto
- Asertividad y establecimiento de límites
- Empatía y validación emocional
- Distorsiones cognitivas y sesgos en el conflicto
- Gestión del estrés y regulación emocional
- Conflictos organizacionales y laborales
- Prevención del conflicto en entornos profesionales
- El conflicto como oportunidad de cambio y mejora organizativa
- Factores de poder y jerarquía en los conflictos laborales

- Conflictos intergeneracionales en la empresa
- Impacto del liderazgo en la aparición o resolución de conflictos
- Clima laboral y cultura organizacional como factores preventivos
- Estrategias de intervención temprana en conflictos emergentes
- Técnicas de autoevaluación del estilo personal ante el conflicto
- Herramientas diagnósticas para el análisis estructurado del conflicto
- Influencia de la comunicación digital en la escalada del conflicto
- Gestión del rumor y la desinformación en entornos laborales

UNIDAD.- El proceso de mediación

- Ámbitos de aplicación
- Beneficiarios de la mediación
- Ventajas y desventajas de la mediación
- El Mediador
- Funciones y habilidades del mediador
- Requisitos de la mediación
- Principios fundamentales (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad)
- Marco normativo en España
- Código deontológico del mediador
- Evaluación de la mediabilidad
- Diseño estratégico del proceso
- Neutralidad y multipartialidad
- Mediación laboral, familiar y comunitaria
- Gestión emocional del mediador
- Mediación online (ODR)
- Fases preparatorias previas a la mediación formal
- Técnicas de generación de confianza entre las partes
- Evaluación del equilibrio de poder entre las partes
- Mediación en conflictos colectivos
- Gestión de expectativas durante el proceso
- Análisis de riesgos en procesos de mediación
- Intervención en situaciones de alta carga emocional
- Conflictos no mediables: criterios de exclusión
- Coordinación con otros profesionales (abogados, RRHH, psicólogos)
- Indicadores de éxito y fracaso en la mediación
- Gestión documental del proceso de mediación
- Responsabilidad civil del mediador
- Seguimiento posterior al cierre formal del proceso

UNIDAD.- Modelos de mediación

- Modelo tradicional lineal (Harvard)
- Modelo transformativo de Bush y Folger
- Modelo circular-narrativo de Sara Cobb
- Modelo interdisciplinar de AIEEF y Daniel Bustelo
- Otros modelos
- Intereses vs. posiciones
- Generación de opciones de beneficio mutuo
- Criterios objetivos
- Empoderamiento y reconocimiento
- Reconstrucción narrativa del conflicto

- Enfoque sistémico
- Comparativa práctica entre modelos
- Fundamentos filosóficos de la mediación moderna
- Influencia de la teoría de juegos en la negociación
- Aplicación del modelo Harvard en entornos empresariales
- Mediación transformativa en entornos educativos
- Aplicación práctica del modelo circular-narrativo en conflictos familiares
- Modelos restaurativos y justicia restaurativa
- Mediación preventiva y cultura de paz organizacional
- Mediación estratégica en conflictos complejos
- Integración de modelos según fase del conflicto
- Adaptación del modelo a contextos interculturales
- Innovaciones recientes en modelos de mediación
- Evaluación crítica de la eficacia de cada modelo

UNIDAD.- Etapas del proceso de mediación y técnicas utilizadas en mediación

- Fases del proceso y características del proceso
- Técnicas utilizadas en la Mediación
- Análisis y conocimiento de mediación existentes
- Sistemas de recogida de información del proceso de información
- Fase de acogida y encuadre
- Contrato de mediación
- Identificación de intereses y necesidades
- Técnicas de escucha activa y reformulación
- Preguntas abiertas y circulares
- Gestión de emociones intensas
- Caucus o reuniones privadas
- Generación y evaluación de opciones
- Redacción de acuerdos
- Seguimiento y evaluación del acuerdo
- Técnicas de desbloqueo
- Simulaciones y role-playing
- Casos prácticos en entornos laborales
- Diseño de protocolos internos de resolución de conflictos
- Elaboración de informes de mediación
- Indicadores de clima laboral y prevención
- Diseño del espacio físico y virtual de mediación
- Gestión del tiempo durante el proceso
- Técnicas avanzadas de reformulación
- Manejo de interrupciones y conductas disruptivas
- Técnicas de visualización y mapas de conflicto
- Uso de herramientas digitales en mediación
- Redacción de acuerdos con cláusulas de seguimiento
- Técnicas de validación de compromisos
- Evaluación de la satisfacción de las partes
- Indicadores de sostenibilidad del acuerdo alcanzado
- Mediación en entornos híbridos y virtuales
- Protocolos internos de gestión de conflictos en empresas
- Elaboración de memorias técnicas del proceso

