



MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para aplicar técnicas efectivas de mediación y resolución de conflictos en el ámbito laboral, promoviendo un clima organizacional colaborativo y saludable.



Objetivos específicos

- Comprender los fundamentos teóricos y normativos de la mediación en contextos laborales.
- Identificar los distintos tipos de conflictos laborales y sus causas, aplicando estrategias de comunicación y negociación.
- Desarrollar habilidades prácticas para conducir procesos de mediación laboral de manera imparcial, constructiva y orientada a acuerdos sostenibles.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1:

Fundamentos de la Mediación Laboral

Contenidos:

Conceptos básicos: conflicto, negociación, mediación.

Diferencias entre mediación, arbitraje y conciliación.

Marco normativo de la mediación laboral (leyes y reglamentos aplicables).

Principios éticos del mediador.

Rol del mediador dentro del entorno organizacional.

Actividad práctica: Análisis de casos reales de conflictos laborales y debate guiado sobre la aplicación de la mediación.

Módulo 2:

Comunicación y Manejo del Conflicto

Contenidos:

Tipos de conflicto en el entorno laboral.

Estilos de comunicación y su impacto en las relaciones laborales.

Escucha activa, empatía y asertividad.

Identificación de intereses y posiciones.

Técnicas para desescalar conflictos y gestionar emociones.

Actividad práctica: Role-playing de situaciones laborales conflictivas y aplicación de técnicas de comunicación efectiva.

Módulo 3:

Proceso de Mediación Laboral

Contenidos:

Etapas del proceso de mediación laboral:

preparación, apertura, exploración, negociación y acuerdo.

Herramientas para la facilitación del diálogo.

Técnicas de negociación colaborativa.

Elaboración de acuerdos y seguimiento.

Registro y documentación del proceso.

Actividad práctica: Simulación completa de un proceso de mediación con rotación de roles (mediador, partes, observadores).

Módulo 4:

Aplicación de la Mediación en la Organización

Contenidos:

Diseño de estrategias internas de mediación y resolución de conflictos.

Mediación preventiva y cultura del diálogo en el trabajo.

Integración de la mediación en los procedimientos de recursos humanos.

Indicadores de éxito y mejora continua en la gestión de conflictos laborales.

Actividad práctica: Diseño grupal de un protocolo básico de mediación laboral aplicable a su organización.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl