

Gestion inteligente de conflictos y tecnicas de mediacion aplicadas

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Analizar la naturaleza del conflicto, identificando sus componentes, tipologias y ciclos de evolucion
- Diferenciar entre conflicto funcional y disfuncional en entornos organizacionales
- Identificar los estilos personales de afrontamiento del conflicto y su impacto en la resolucion
- Aplicar principios de inteligencia emocional y comunicacion efectiva en situaciones conflictivas
- Comprender el proceso completo de mediacion y sus fases estructuradas
- Reconocer los principios fundamentales de la mediacion: voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad
- Evaluar la mediabilidad de un conflicto antes de iniciar el proceso
- Aplicar tecnicas de generacion de confianza entre las partes implicadas
- Disegnar estrategias de intervencion adaptadas al contexto del conflicto
- Aplicar distintos modelos de mediacion segun la tipologia del conflicto
- Gestionar el equilibrio de poder entre las partes durante el proceso
- Utilizar tecnicas de negociacion y redaccion de acuerdos eficaces
- Intervenir en conflictos laborales, familiares y comunitarios mediante tecnicas especificas
- Incorporar herramientas digitales y mediacion online (ODR) en procesos de resolucion
- Valorar la mediacion como instrumento preventivo para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional

CONTENIDOS

Gestion Inteligente de Conflictos y Tecnicas de Mediacion Aplicadas

UNIDAD - La gestion de conflictos

El conflicto. Definicion y tipos de conflictos

Componentes del conflicto

Ciclos del conflicto

Diferentes tecnicas de gestion de conflictos: la Transaccion, el arbitraje y la negociacion

Naturaleza psicologica y social del conflicto
Conflicto funcional y disfuncional
Estilos personales de afrontamiento (modelo Thomas-Kilmann)
Inteligencia emocional aplicada al conflicto
Comunicacion verbal y no verbal en situaciones de conflicto
Asertividad y establecimiento de limites
Empatia y validacion emocional
Distorsiones cognitivas y sesgos en el conflicto
Gestion del estres y regulacion emocional
Conflictos organizacionales y laborales
Prevencion del conflicto en entornos profesionales
El conflicto como oportunidad de cambio y mejora organizativa
Factores de poder y jerarquia en los conflictos laborales
Conflictos derivados de la transformacion digital y teletrabajo
Gestion de conflictos en equipos multiculturales
Microconflictos y su impacto acumulativo
Conflictos intergeneracionales en la empresa
Impacto del liderazgo en la aparicion o resolucio n de conflictos
Clima laboral y cultura organizacional como factores preventivos
Estrategias de intervencion temprana en conflictos emergentes
Técnicas de autoevaluacion del estilo personal ante el conflicto
Herramientas diagnosticas para el analisis estructurado del conflicto
Influencia de la comunicacion digital en la escalada del conflicto
Gestion del rumor y la desinformacion en entornos laborales

UNIDAD - El proceso de mediacion

Ambitos de aplicacion
Beneficiarios de la mediacion
Ventajas y desventajas de la mediacion
El Mediador
Funciones y habilidades del mediador
Requisitos de la mediacion
Principios fundamentales (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad)
Marco normativo en Espagna
Codigo deontologico del mediador
Evaluacion de la mediabilidad
Disegno estrategico del proceso
Neutralidad y multiparcialidad
Mediacion laboral, familiar y comunitaria

Gestion emocional del mediador
Mediacion online (ODR)
Fases preparatorias previas a la mediacion formal
Técnicas de generacion de confianza entre las partes
Evaluacion del equilibrio de poder entre las partes
Mediacion en conflictos colectivos
Gestion de expectativas durante el proceso
Análisis de riesgos en procesos de mediacion
Intervencion en situaciones de alta carga emocional
Conflictos no mediables: criterios de exclusion
Coordinacion con otros profesionales (abogados, RRHH, psicólogos)
Indicadores de éxito y fracaso en la mediacion
Gestion documental del proceso de mediacion
Responsabilidad civil del mediador
Seguimiento posterior al cierre formal del proceso

UNIDAD - Modelos de mediacion

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
Generacion de opciones de beneficio mutuo
Criterios objetivos
Empoderamiento y reconocimiento
Reconstruccion narrativa del conflicto
Mediacion facilitadora vs. evaluativa
Modelos hibridos
Aplicacion del modelo segun tipologia de conflicto
Enfoque sistémico
Comparativa practica entre modelos
Fundamentos filosoficos de la mediacion moderna
Influencia de la teoria de juegos en la negociacion
Aplicacion del modelo Harvard en entornos empresariales
Mediacion transformativa en entornos educativos
Aplicacion practica del modelo circular-narrativo en conflictos familiares
Modelos restaurativos y justicia restaurativa
Mediacion preventiva y cultura de paz organizacional

Mediacion estrategica en conflictos complejos
Integracion de modelos segun fase del conflicto
Adaptacion del modelo a contextos interculturales
Innovaciones recientes en modelos de mediacion
Evaluacion critica de la eficacia de cada modelo

UNIDAD - Etapas del proceso de mediacion y tecnicas utilizadas en mediacion

Fases del proceso y características del proceso
Técnicas utilizadas en la Mediacion
Análisis y conocimiento de mediacion existentes
Sistemas de recogida de informacion del proceso de informacion
Fase de acogida y encuadre
Contrato de mediacion
Identificación de intereses y necesidades
Técnicas de escucha activa y reformulacion
Preguntas abiertas y circulares
Gestion de emociones intensas
Caucus o reuniones privadas
Generacion y evaluacion de opciones
Redaccion de acuerdos
Seguimiento y evaluacion del acuerdo
Técnicas de desbloqueo
Simulaciones y role-playing
Casos practicos en entornos laborales
Disegno de protocolos internos de resolucion de conflictos
Elaboracion de informes de mediacion
Indicadores de clima laboral y prevencion
Disegno del espacio fisico y virtual de mediacion
Gestion del tiempo durante el proceso
Técnicas avanzadas de reformulacion
Manejo de interrupciones y conductas disruptivas
Técnicas de visualizacion y mapas de conflicto
Uso de herramientas digitales en mediacion
Redaccion de acuerdos con clausulas de seguimiento
Técnicas de validacion de compromisos
Evaluacion de la satisfaccion de las partes
Indicadores de sostenibilidad del acuerdo alcanzado
Mediacion en entornos hibridos y virtuales
Protocolos internos de gestion de conflictos en empresas

Elaboracion de memorias tecnicas del proceso
Auditoria interna de procesos de mediacion