

# Resolución de conflictos laborales

Resolución de conflictos laborales – MBSRCL

## • ¿Qué vas a aprender?

- Qué es el conflicto y qué tipos de conflictos existen
- Diferentes posturas para afrontar un conflicto
- Factores que contribuyen a la aparición de conflictos
- Cómo solucionar conflictos dentro de la jurisdicción española
- Expresar ideas y argumentos de forma eficaz para facilitar la comunicación en un entorno laboral

## TEMARIO

### AFRONTAR CONFLICTOS LABORALES

#### 1. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

1.1. Qué es el conflicto

1.2. ¿Se debe entender el conflicto como una amenaza?

1.3. Tipos de conflicto

1.4. Situaciones proclives al conflicto

#### 2. EL CONFLICTO POSITIVO O FUNCIONAL

2.1. Introducción

2.2. Técnicas para potenciar el conflicto como oportunidad



### 3. EL CONFLICTO NEGATIVO O DISFUNCIONAL

#### 3.1. Introducción

#### 3.2. Cuando el conflicto se personaliza

### 4. AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

#### 4.1. Postura personal ante el conflicto

#### 4.2. Métodos de afrontamiento de conflictos

### 5. CONCLUSIONES E IDEAS CLAVE

## **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES: NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, MONITORIO Y VÍA JUDICIAL**

### 1. EL CONFLICTO

#### 1.1. Introducción

#### 1.2. Factores que contribuyen a la generación de conflictos

#### 1.3. Signos externos del conflicto

##### 1.3.1. Conductas o actuaciones del empresario en situación de conflicto

##### 1.3.2. Conductas observables en los trabajadores

#### 1.4. Tipos de conflictos

#### 1.5. Conflictos individuales

##### 1.5.1. Introducción

##### 1.5.2. Cambio en las funciones

##### 1.5.3. Modificación de las condiciones de trabajo

##### 1.5.4. Movilidad geográfica del trabajador: Traslado

##### 1.5.5. Movilidad geográfica del trabajador: Desplazamientos

##### 1.5.6. Extinción de la relación laboral

#### 1.6. Conflictos colectivos

##### 1.6.1. Introducción



- 1.6.2. ¿Por qué se origina un conflicto colectivo?
- 1.6.3. ¿Quién puede promover un conflicto colectivo?
- 1.6.4. ¿Cuál es el proceso que sigue un conflicto colectivo?
- 1.6.5. ¿Cuáles son los órganos que realizan labores de conciliación, mediación o arbitraje en un conflicto colectivo?
- 1.6.6. ¿Qué ocurre si se logra el acuerdo mediante la conciliación?
- 1.7. La vía judicial
- 1.8. Conflictos con violencia
  - 1.8.1. Descripción de los conflictos con violencia
  - 1.8.2. Medidas preventivas
  - 1.8.3. Mobbing o acoso laboral

## 2. TÉCNICAS PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS LABORALES

- 2.1. Introducción
- 2.2. Cómo afrontan normalmente las empresas un conflicto laboral
- 2.3. Políticas de Recursos Humanos
  - 2.3.1. Introducción
  - 2.3.2. Mejora de la comunicación interna
  - 2.3.3. Revisión del estilo de dirección y liderazgo
  - 2.3.4. Cumplimiento de la normativa laboral
  - 2.3.5. Revisión de las políticas de promoción y desarrollo profesional
  - 2.3.6. Contrarrestar la oposición a la dirección de la empresa
- 2.4. Las relaciones entre la dirección y los representantes de los trabajadores
  - 2.4.1. Relaciones sindicato-empresa
  - 2.4.2. Comunicación con los representantes sindicales

## 3. CONFLICTOS COLECTIVOS

- 3.1. Introducción
- 3.2. Tipos de medidas de presión
- 3.3. La huelga



- 3.3.1. Derecho de huelga
- 3.3.2. Situación del trabajador durante la huelga
- 3.3.3. Huelgas ilegales o abusivas
- 3.3.4. Límites en el derecho de huelga
- 3.4. El cierre patronal (Lock-out)
  - 3.4.1. Qué es el cierre patronal
  - 3.4.2. Proceso para declarar un cierre patronal
- 3.5. Otras medidas de presión colectiva
- 3.6. Negociación colectiva
  - 3.6.1. Introducción
  - 3.6.2. Fases de la negociación
  - 3.6.3. Preparación de la negociación
  - 3.6.4. Estrategias
  - 3.6.5. Tipos de negociación
  - 3.6.6. Tácticas de negociación
  - 3.6.7. Desarrollo de la negociación
  - 3.6.8. Cierre de la negociación
  - 3.6.9. Elementos específicos en la negociación de los conflictos colectivos

#### 4. LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN

- 4.1. Introducción
- 4.2. Mediación
  - 4.2.1. Introducción
  - 4.2.2. Preparación de la mediación
  - 4.2.3. Inicio: presentación del mediador y determinación del procedimiento
  - 4.2.4. Negociación directa: primera aproximación
  - 4.2.5. Averiguando intereses y posiciones
  - 4.2.6. Propuestas de acuerdo
  - 4.2.7. Finalización de la mediación
- 4.3. Cualidades del mediador



- 4.4. Técnicas de mediación para la resolución de conflictos
  - 4.4.1. Introducción
  - 4.4.2. Parcelar cuestiones específicas
  - 4.4.3. Buscar acuerdos sobre planteamientos de partida
  - 4.4.4. Otras técnicas
- 4.5. Conciliación
  - 4.5.1. Introducción
  - 4.5.2. Inicio del proceso
  - 4.5.3. Citación de las partes
  - 4.5.4. Desarrollo y finalización del proceso de conciliación
- 4.6. Proceso de conciliación en España
- 4.7. Arbitraje e Intervención judicial
- 4.8. Comparativa de procedimientos de resolución de conflictos

## 5. SOLUCIÓN JURÍDICA DEL CONFLICTO

- 5.1. Jurisdicción en España
- 5.2. Jurisdicción social
- 5.3. Procedimiento ordinario
- 5.4. Procedimiento de oficio
- 5.5. Acto de conciliación
  - 5.5.1. ¿Qué es la conciliación?
  - 5.5.2. ¿Cómo se lleva a cabo?
  - 5.5.3. ¿Cuál es la autoridad laboral que cita a las partes para la conciliación?
- 5.6. Monitorio social
  - 5.6.1. Introducción
  - 5.6.2. Requisitos
  - 5.6.3. Operaciones excluidas del proceso monitorio
  - 5.6.4. Etapas del proceso monitorio

## COMUNICACIÓN EFICAZ CON PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)



## 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Definición y Elementos de la Comunicación
- 1.2. Comunicación Verbal y No verbal
- 1.3. Las grandes aportaciones de la PNL a la Comunicación
- 1.4. ¿Es Manipulación?

## 2. HISTORIA BREVE DE LA PNL

## 3. COMPONENTES DE LA PNL

- 3.1. Programación
- 3.2. Neuro
- 3.3. Lingüística

## 4. LAS CLAVES DE LA BUENA COMUNICACIÓN EN PNL

- 4.1. Introducción
- 4.2. Las 10 reglas de la buena comunicación

## 5. PREMISA BÁSICA DE LA PNL: EL MAPA NO ES EL TERRITORIO

- 5.1. Introducción
- 5.2. ¿Cuándo sabemos si nuestro mapa es útil o no?
- 5.3. ¿Por qué tenemos distintos mapas del territorio?
- 5.4. Los filtros internos
- 5.5. La comunicación, intercambio de mapas
- 5.6. ¿Por qué surgen los conflictos entre las personas?

## 6. IGUALANDO LOS MAPAS: CREANDO RAPPORT, EMPATÍA O “FEELING” PARA DESPUÉS DIRIGIR O LIDERAR

- 6.1. Creando Rapport con nuestro lenguaje no verbal
- 6.2. ¿Cómo acompañamos nuestros movimientos a los de la otra persona?



6.3. Secuencia del Rapport de forma directa

6.4. Rapport: Qué acompañar

6.5. Dirigir, Liderar

## 7. SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL

7.1. Personas visuales, auditivas y cinestésicas

7.2. Las claves de acceso

7.3. Predicados de los tres sistemas de representación

## 8. CLAVE DE ACCESO: MOVIMIENTOS OCULARES

## 9. VENCER LAS RESISTENCIAS EN LA CONVERSACIÓN

9.1. Conversación y Flexibilidad

9.2. Los borradores universales

9.3. Marco del como si: ampliando opciones para la persona

9.4. Marco de recapitulación

9.5. El desafío de la relación

9.6. Palabras de proceso

9.7. Estrategias de afirmación y asertividad

## 10. EL METAMODELO

10.1. Definición

10.2. Preguntas para encontrar información

## 11. LAS PRESUPOSICIONES

11.1. Las presuposiciones en nuestro lenguaje

11.2. La importancia de las presuposiciones

11.3. Cómo usar las presuposiciones y tipos de presuposiciones

## 12. EL REENCUADRE



12.1. El significado del reencuadre

12.2. Formas de cambiar la percepción respecto a algo. Tipos de Reencuadre

### 13. LOS METAPROGRAMAS

13.1. Definición

13.2. Tipos de metaprogramas

