

# Resolución de conflictos laborales

Resolución de conflictos laborales – MBSRCL

- **250 horas**
- **495€**
- **¿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

