

Mediación empresarial

Contenidos

Clase 1: Introducción a la Mediación Empresarial

- ¿Qué es la mediación empresarial?
- Diferencias con la mediación civil, laboral y comunitaria
- Tipos de conflictos en las organizaciones
- La empresa como sistema: cultura, procesos y relaciones
- Rol del mediador empresarial

Clase 2: Comunicación efectiva y habilidades conversacionales

- Escucha activa, reformulación y feedback
- Comunicación estratégica para equipos y líderes
- Gestión emocional en conflictos laborales
- Indicadores de escalamiento del conflicto
- Herramientas para aumentar la motivación y el compromiso

Clase 3: Negociación y mediación aplicada a equipos de trabajo

- Técnicas de negociación WIN-WIN (Harvard)
- Identificación de intereses, posiciones y necesidades
- Mediación interna: conflictos entre colaboradores y áreas
- Herramientas para reducir el ausentismo y mejorar el clima laboral
- Casos prácticos en empresas y organizaciones

Clase 4: Mediación en RRHH y Relaciones Laborales

- Conflictos propios del área de RRHH
- Mediación en casos de hostigamiento, estrés y violencia laboral
- Interacción con sindicatos y comisiones internas
- Protocolos internos de resolución de conflictos
- Diseño de conversaciones difíciles en el ámbito laboral

Clase 5: Mediación externa: clientes, proveedores y socios

- Conflictos comerciales y operativos
- Cláusulas de mediación en contratos empresariales
- Relación con proveedores, distribuidores y socios corporativos
- Manejo de crisis e incidencias con impacto reputacional
- Construcción de acuerdos sostenibles

Clase 6: Implementación de Programas de Mediación Empresarial

- Cómo diseñar un Sistema Interno de Resolución de Conflictos (SIGC)
- El Ombudsman corporativo: funciones y beneficios
- Mediación preventiva: estrategias para reducir riesgos
- Planes de capacitación interna
- Evaluación del impacto y mejora continua
- Cierre del curso: análisis de un caso integral