



DIALOGO SOCIAL

# CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

21 – 26 SEPTIEMBRE 2020  
TURIN, ITALIA

*Nota Informativa*



Centro Internacional de Formación

# INTRODUCCIÓN

Los cambios recientes en el mercado laboral global han afectado los métodos tradicionales de resolución de conflictos laborales.

Aunque no se discute la importancia de los procedimientos basados en los derechos, tales como los tribunales laborales o el arbitraje, hay un reconocimiento creciente del valor de métodos efectivos de resolución de conflictos basados en el consenso, incluidos la conciliación y la mediación.

Hoy en día, la conciliación/mediación juega un papel importante en la forma en la cual los empleadores, los empleados y sus organizaciones representativas, encuentran soluciones acordadas para problemas comunes en el lugar de trabajo, en la empresa y a otros niveles.

Un acuerdo alcanzado a través de la conciliación/mediación generalmente tiene beneficios para todas las partes implicadas. En primer lugar, crea una oportunidad para que las partes en disputa encuentren una solución mutuamente beneficiosa a un conflicto cuando la negociación ha fallado. En segundo lugar, la intervención de un conciliador/mediador independiente, a menudo, ayuda a las partes a reducir sus diferencias. El resultado de una conciliación/mediación laboral exitosa es un nuevo equilibrio que resuelve el conflicto en curso y establece los fundamentos de una relación más cooperativa. Finalmente, es bien sabido que cuando las partes acuerdan los términos de la resolución de una disputa en lugar de que un tercero les imponga una decisión, es mucho más probable que cumplan con ese resultado. La exigibilidad es, por lo tanto, un problema mucho menor.

Además, un sistema eficaz de gestión del conflicto que promueva iniciativas basadas en el consenso reduce tanto el costo como el tiempo asociado con los métodos tradicionales de resolución de los conflictos, ya sea a través de los tribunales, del arbitraje o del uso de huelgas y cierres patronales. Por lo tanto, un sistema de conciliación/mediación efectivo mejora la paz social y al mismo tiempo alivia la carga de trabajo de los tribunales laborales. Los sistemas de los tribunales pueden entonces asignar sus recursos a un número menor de procedimientos, aumentando así la calidad de sus actividades sin disminuir el acceso a la justicia para empleadores y empleados.

En algunos sistemas, la conciliación/mediación es obligatoria, mientras que en otros es voluntaria. También hay situaciones en las cuales coexisten servicios de conciliación/mediación legales y privados. Cualquiera sea el escenario, es crucial que los conciliadores/mediadores inspiren confianza a ambas partes de un conflicto para ayudarlos a lograr un acuerdo efectivo. Dichos expertos deben recibir capacitación en la gestión de conflictos y los procesos de negociación, así como en el proceso de conciliación/mediación.

Con la intención de fortalecer el rol de los conciliadores/mediadores en un proceso de negociación fomentando la aplicación de los principios y estándares básicos de la OIT, la OIT y el CIFOIT han diseñado este curso que tiene como objetivo desarrollar y mejorar, así como certificar las competencias de los conciliadores/mediadores.

## ESTRUCTURA Y METODOLOGÍA

El curso se divide en tres fases:

**Fase previa al curso:** a distancia, del 31 de agosto al 20 de septiembre de 2020. Los participantes tendrán acceso a una plataforma de aprendizaje electrónico y deberán realizar varias lecturas previas al curso y responder a una serie de preguntas relacionadas a estos recursos. Esta fase requerirá 16 horas aproximadamente.

**Fase presencial:** en el Campus del CIFOIT en Turín del 21 al 26 de septiembre de 2020. En esta fase, los participantes desarrollarán sus competencias en materia de conciliación / mediación. El curso será altamente interactivo e incluirá juegos de roles, trabajos grupales y debates plenarios.

Además, la capacitación ofrecerá la orientación de conciliadores/mediadores altamente experimentados que proporcionarán asesoramiento y comentarios continuos. Los participantes tomarán parte en juegos de roles, en los cuales tendrán la oportunidad de desempeñar el papel del conciliador/mediador en todas las etapas del proceso de conciliación/mediación, y serán entrenados y evaluados sobre la base de un marco de competencias. Se prevén cuatro ejercicios, dos de los cuales serán evaluados. Los participantes recibirán retroalimentación oral después de cada sesión y una retroalimentación escrita de los dos ejercicios evaluados.

- Los dos juegos de roles evaluados valdrán el 60% de la puntuación final (el requisito mínimo es de 72 puntos sobre 120). Esta fase y la evaluación requerirán aproximadamente 48 horas (seis días) para ser completadas.

Los dos juegos de roles evaluados valdrán el 60% de la puntuación final (el requisito mínimo es de 72 puntos sobre 120). Esta fase y la evaluación requerirán aproximadamente 48 horas (seis días) para ser completadas.

**Fase posterior al curso:** a distancia, del 27 de septiembre al 9 de octubre de 2020. Los participantes deberán completar dos tareas posteriores al curso una vez que regresen a sus lugares de origen. La primera será una prueba que comprende principalmente preguntas de opción múltiple y se completará en línea.

- La prueba escrita tendrá un peso del 25% del puntaje final (el requisito mínimo es de 30 puntos sobre 50).

La segunda actividad, consistirá en la redacción de un Plan de Desarrollo Personal (PDP). Se les pedirá a los participantes que reflexionen sobre sus fortalezas y debilidades como conciliadores/mediadores, y que discutan cómo planean usar sus habilidades de conciliador/mediador recién adquiridas en el futuro. El PDP

se evaluará sobre la base de la capacidad de autorreflexión y el vínculo entre el aprendizaje, los planes futuros y las competencias.

- El PDP valdrá el 15% de la puntuación final (el requisito mínimo es de 18 puntos sobre 30).

Las tareas posteriores al curso requerirán aproximadamente de unas 16 horas.

Los participantes serán informados de los resultados de la evaluación de sus trabajos previo y posterior al curso y de los dos juegos de roles evaluados aproximadamente un mes después de que el curso haya finalizado.

Los candidatos que superasen el curso recibirán un Certificado de Conciliación/ Mediación de conflictos laborales. Los que no superen las tareas tendrán la oportunidad de apelar sus resultados y, si es necesario, recuperar las tareas de forma remota en su propio país por video y en línea.

Tengan en cuenta que este curso no otorga una acreditación académica ni implica ningún derecho de empleo con un organismo de resolución de conflictos.

## OBJETIVOS

Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de:

- Describir el enfoque de la OIT en materia de resolución de conflictos laborales.
- Utilizar un conjunto de nuevos conocimientos y herramientas para ayudar a las partes en el conflicto laboral en la búsqueda de consenso y a lograr resultados mutuamente beneficiosos.
- Conducir un proceso de conciliación/mediación en manera adecuada y ordenada.
- Demostrar las habilidades esenciales de un buen conciliador/mediador.

## GRUPOS DESTINATARIOS

- Profesionales que deseen ampliar sus competencias en conciliación/mediación y profundizar sus conocimientos en la materia;
- Personas que desempeñen (ahora o en un futuro) funciones de conciliación/mediación;
- Representantes de las organizaciones de empleadores o de las organizaciones sindicales;
- Personas que tengan interés en los procesos de conciliación/mediación;
- Formadores o consultores.

Tengan en cuenta que el número de participantes es limitado a 18.

# CONTENIDO

## Día Uno

1. **Introducción y resumen del curso.**
2. **Una introducción a la conciliación/mediación: revisión de la tarea previa al curso**
  - 2.1. Directrices del proceso de grupo
  - 2.2. Definiciones de conciliación/mediación
  - 2.3. Estilos de conciliación/mediación
  - 2.4. Definición de los procesos primarios
  - 2.5. Razones por las cuales las personas eligen la conciliación/mediación
  - 2.6. Servicios de conciliación y mediación
3. **La dinámica del conflicto: revisión de la tarea previa al curso**
  - 3.1. Cómo se desarrolla el conflicto
  - 3.2. Diferentes enfoques en la gestión y resolución del conflicto
  - 3.3 El orden en que se pueden usar los diferentes enfoques para la gestión y la resolución del conflicto
  - 3.4. Otros procedimientos de gestión y resolución del conflicto
  - 3.5. Algunas sugerencias sobre el orden en el cuál es normalmente gestionado el conflicto
4. **Diálogo social, convenios y recomendaciones de la OIT**
5. **Habilidades de gestión de los procesos**
  - 5.1. Un modelo típico de conciliación/mediación
  - 5.2. Las etapas de la conciliación/mediación
  - 5.3. Un modelo sugerido del proceso de conciliación/mediación
  - 5.4. Demostración de una conciliación/mediación
  - 5.5. Juego de roles conciliación/mediación - con entrenamiento
  - 5.6. Identificar los errores típicos cometidos en la conciliación/mediación.
6. **Reflexión y cierre**

## Día Dos

1. **Revisión, reflexión y apertura**
2. **Habilidades de gestión de problemas**
  - 2.1. La relación entre negociación y conciliación/mediación
  - 2.2. Identificar los errores típicos cometidos en la negociación 2.3. Una experiencia de negociación.
  - 2.4. Resultados en la negociación
  - 2.5. Diferentes enfoques de la negociación
  - 2.6. El dilema de los negociadores
  - 2.7. Costes y beneficios de los diferentes estilos de negociación.
  - 2.8. Cómo maximizar el valor conjunto y alcanzar acuerdos
  - 2.9. La importancia de las alternativas a un acuerdo negociado
  - 2.10. Prueba de la realidad
  - 2.11. Cómo abrir una zona de posible acuerdo
  - 2.12 Generar opciones y tormenta de ideas
  - 2.13. Gestionar la devaluación reactiva
  - 2.14. La dinámica obligatoria
3. **Conciliación/mediación**
  - 3.1. Demostración de una conciliación/mediación
  - 3.2. Juego de roles conciliación/mediación - con entrenamiento
4. **Reflexión y cierre**

## Día Tres

1. **Revisión, reflexión y apertura**
2. **Habilidades efectivas ligadas a las personas**
  - 2.1. Construir relación y empatía
  - 2.2. Escucha efectiva
  - 2.3. Parafrasear
  - 2.4. Distinción entre posiciones e intereses
  - 2.5. Afirmaciones posicionales y afirmaciones de intereses
  - 2.6. Trabajar con los intereses y las necesidades
  - 2.7. Reformulación
  - 2.8. Extraer las necesidades
  - 2.9. Encontrar resultados de ganancias conjuntas
  - 2.10. El uso de las preguntas
  - 2.11. Demostración de una conciliación/mediación
  - 2.12. Juego de roles sobre la conciliación/mediación - con entrenamiento
3. **Reflexión y cierre**

## Día Cuatro

### 1. Apertura

### 2. Responder a los desafíos

- 2.1. Responder eficazmente a las emociones de las partes y gestionar sus propias.
- 2.2. Ayudar a las personas a 'salvar la cara'
- 2.3. Manejar comportamientos y personas difíciles

- 2.4. Juego de roles sobre la conciliación/mediación - con entrenamiento

### 3. El conciliador/mediador en la sociedad

- 3.1. Consideraciones éticas para los conciliadores/mediadores

### 4. Reflexión y cierre

## Día Cinco

### 1. Apertura

### 2. El Proceso de conciliación /mediación (continuación)

- 2.1. Tres juegos de roles sobre la conciliación/mediación – actividades sujetas a evaluación

## Día Seis

### 1. Apertura

### 2. El proceso de conciliación/mediación (continuación)

- 2.1. Tres juegos de roles sobre la conciliación/mediación – actividades sujetas a evaluación

### 3. Cierre

- 3.1. Explicación de los instrumentos de evaluación posteriores al curso
- 3.2. Evaluación del curso

## IDIOMA

Todo el programa de capacitación se llevará a cabo en español. Por lo tanto, se requiere un buen dominio de este idioma. Se realizará una entrevista telefónica antes del curso para evaluar el nivel de idioma de los participantes.

## CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Nota: en el marco de la política de la OIT de promoción de género, se promueven las candidaturas de mujeres.

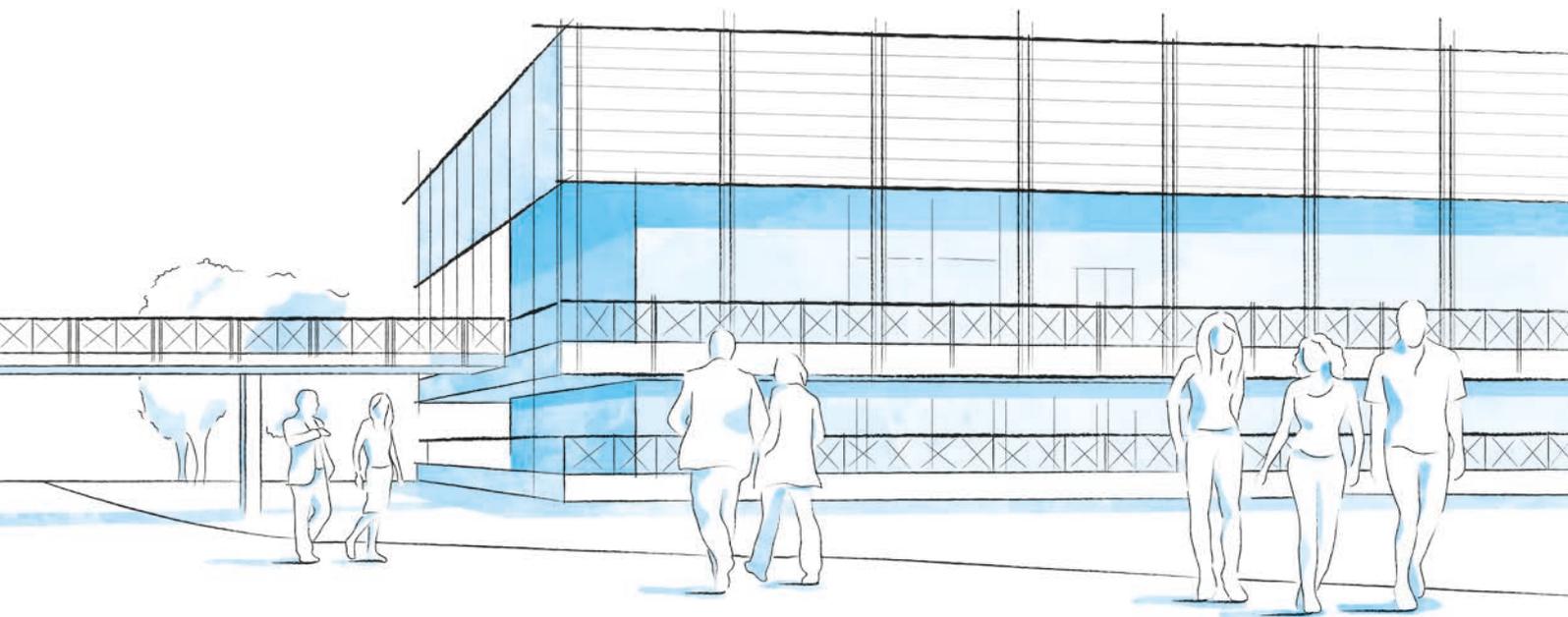
El costo de participación es de **2.250 Euros**. Esto cubre la formación, alojamiento en habitación individual con pensión completa en el campus del CIF/OIT y seguro médico para el viaje y la estancia en Turín. Los gastos de viaje no están incluidos.

Se puede solicitar la inscripción a este curso rellenando el formulario en línea que se encuentra al siguiente enlace: <https://oarf2.itcilo.org/STF/A9712791/es>

Dicho formulario deberá ser acompañado de una carta de la institución patrocinadora (o del mismo candidato en el caso de que se autofinancie), indicando el compromiso de cubrir el costo de participación del candidato.

Fecha límite para la presentación de candidaturas: **21 de junio de 2020**.

Para más información sobre la política de pagos, cancelaciones y reembolsos de nuestro Centro, por favor consulte: <https://www.itcilo.org/courses/conciliationmediation-labour-disputes>



## VIDA EN EL CAMPUS

### UN PRÓSPERO CAMPUS DE LAS NACIONES UNIDAS Y UNA COMUNIDAD DE PROFESIONALES

- **Tres organizaciones** del sistema de las Naciones Unidas en el campus
- **Más de 300 cursos de formación** y actividades en un contexto internacional estimulante
- **Miles de participantes** de todas partes del mundo

### AMBIENTE Y ALREDEDORES

**Tome una bicicleta del campus y explore el Centro de Turín.** Situado en un frondoso parque a orillas del río Po, es un lugar ideal para el estudio y la colaboración. Experimente métodos innovadores de aprendizaje y formación en modernas aulas equipadas con servicios de interpretación simultánea.

### ALOJAMIENTO, COMEDOR Y MÁS

**El Centro de Turín ofrece una amplia gama de servicios a los participantes de los cursos y socios,** que comprenden más de 280 habitaciones privadas, un restaurante de libre acceso, un banco, una agencia de viajes, una lavandería, una oficina de correos, un gimnasio, servicios médicos y una recepción abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD Y DIVERSIDAD

**Los participantes pueden disfrutar de eventos sociales organizados por el Centro de Turín,** así como por los facilitadores de sus cursos. Ya sea dentro o fuera del campus, personas de diferentes contextos culturales tienen la oportunidad de escuchar juntos música en vivo, cocinar y compartir comidas tradicionales, o formar equipos para jugar y hacer contactos.

## INFORMACIÓN

### PARA MÁS INFORMACIÓN, POR FAVOR, PÓNGASE EN CONTACTO CON

**Centro Internacional de Formación de la OIT**  
Programa de Protección Social, Gobernanza y Tripartismo  
Viale Maestri del Lavoro, 10  
10127 Turín – Italia

Tel : + 39 0116936917  
Correo: [spgt@itcilo.org](mailto:spgt@itcilo.org)

CÓDIGO DEL CURSO: A9712791

A este papel fabricado por International Paper, se le ha concedido la etiqueta ecológica de la Unión Europea N° reg. FR/011/002. 