



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

• **Comunicaciones—**
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

• **Resolución de Conflictos—**
Crea armonía en situaciones interpersonales estresantes y reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Profesionalismo—**
Proyectar una imagen de madurez e integridad que genere credibilidad.

• **Liderazgo—**
Guiar los resultados de los negocios alineando la visión, misión y valores para realzar el valor de los negocios. Es capaz de incorporar la cooperación voluntaria de otros, explotando sus mayores habilidades y capacidades, para lograr los resultados deseados.

Mediación

RESUMEN

La mediación se convierte en una alternativa a considerar cuando una tercera persona intercede para ayudar a dos partes opuestas a trabajar para lograr una solución. Los mediadores crean discusiones constructivas haciendo que las personas establezcan reglas básicas, dándoles la oportunidad de clarificar el problema, reunir información, generar opciones, negociar soluciones, y lograr el acuerdo.

CONTEXTO

El conflicto en el ambiente de trabajo puede llevar a una declinación en la productividad, en la tranquilidad y en el bienestar general de la organización y de los individuos involucrados. Cuando el conflicto alcanza un punto donde es perjudicial o dañino para las relaciones con los clientes internos o externos, la mediación puede ser la respuesta.

En este módulo, determinaremos cuándo es necesaria la mediación. Practicaremos un proceso para mediar asuntos entre personas que trabajan juntas, con la meta de desarrollar o re generar relaciones saludables de trabajo, y de confianza.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Determinar cuándo es necesaria la mediación
- Escuchar imparcialmente a los individuos que experimentan un conflicto
- Facilitar una comunicación abierta entre los individuos en conflicto
- Guiar a los individuos involucrados a resolver el conflicto