

CMBMediala

Expertas en resolución de
conflictos

*Las organizaciones inteligentes son las que
están abiertas al diálogo y al aprendizaje*



NUESTRA TRAYECTORIA



**JORNADAS Y
COLABORACIONES CON
REFERENTES
INTERNACIONALES**



**CREACIÓN DE LA
METODOLOGÍA MEDIALA**



RECONOCIMIENTOS.
ADR2019 - Met. Mediala
AMMI 2020 - El arte de la mediación
ADR2023 - proyecto Estic In

Índice

- 01 **¿Está la organización obligada a gestionar conflictos?**
- 02 **¿De qué recursos debe disponer la organización?**
- 03 **La mirada mediadora en responsables y/o equipos directivos**
- 04 **La mediación profesional**
- 05 **Casos prácticos**



¿Qué tipo de conflictos os llegan a vosotr@s y en qué estadio?

- Conflictos entre departamentos (estamentos)
- Conflictos entre profesional - usuario
- Conflictos con la dirección
- Conflictos a la hora de poner límites
- ¿Qué más?



¿Que creencia surge
ante un conflicto?





Elementos para trabajar en las organizaciones

01

HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN

- Formación
- Espacio diálogo seguros

02

PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

CANAL ÉTICO

03

HERRAMIENTAS GESTIÓN CONFLICTOS

- Mediación
- Facilitación
- Restauración

04

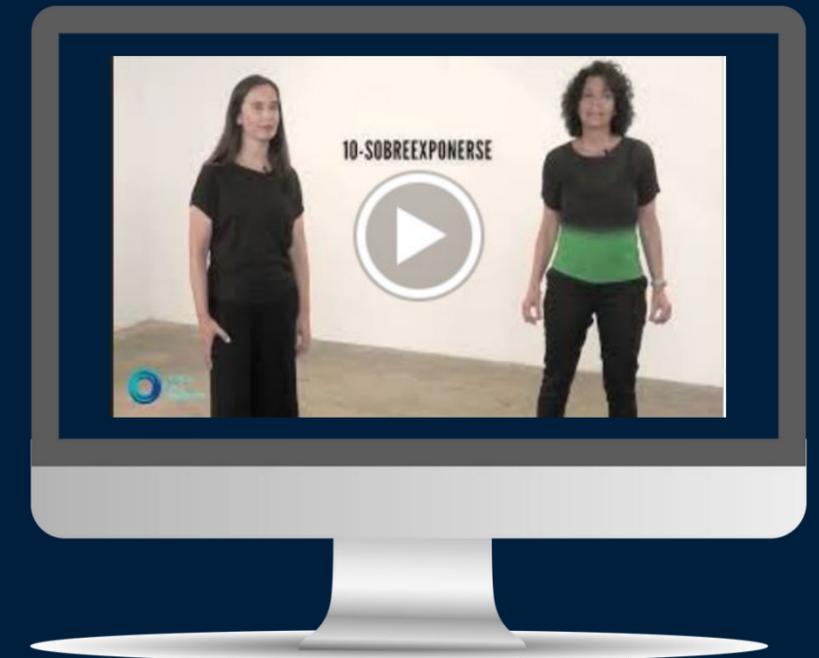
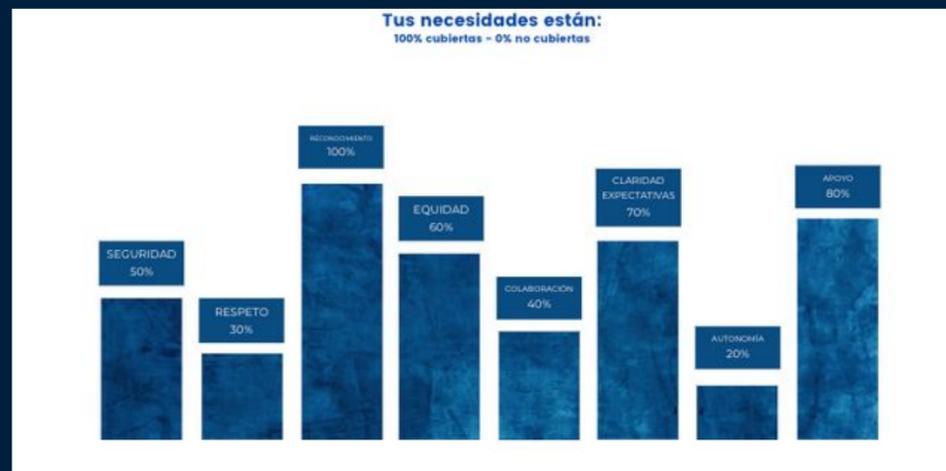
MEDIALA TEC

HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN

FORMACIÓN PARA TODA LA ORGANIZACIÓN

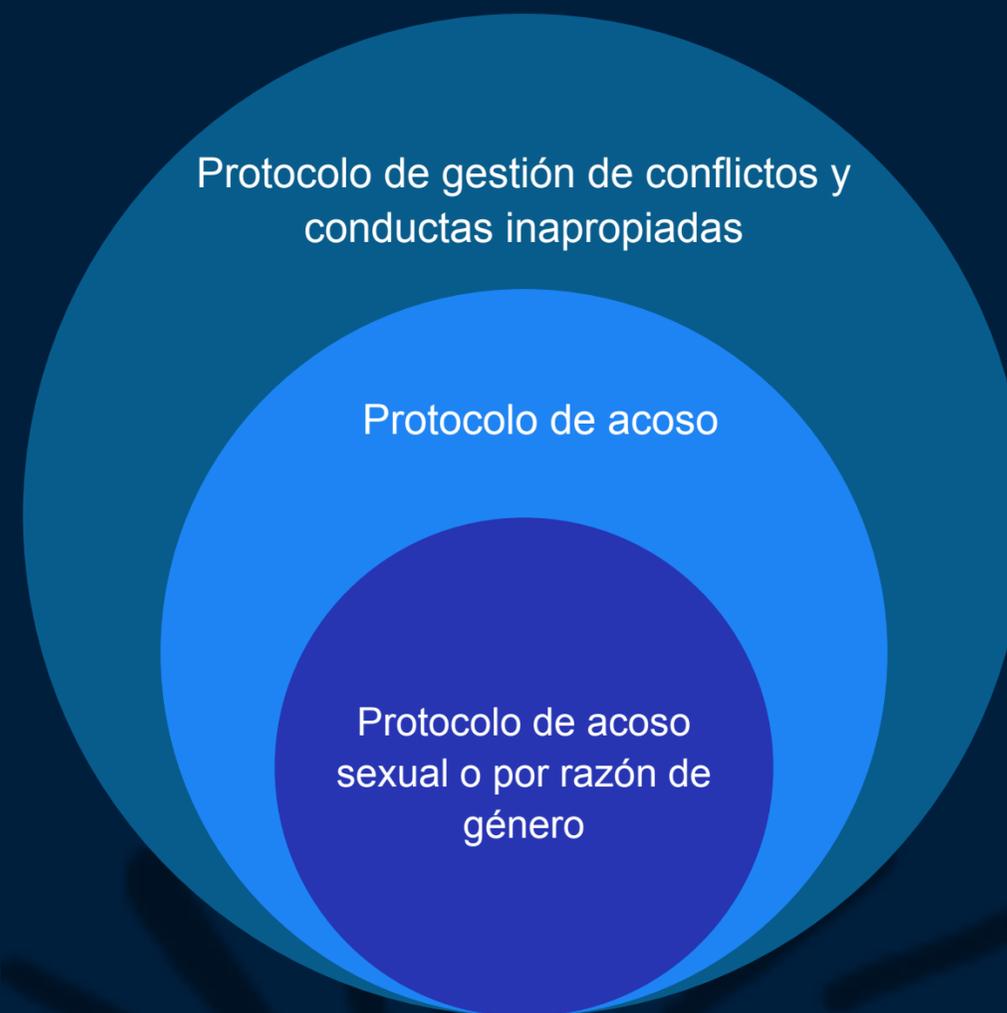
Prioridad: Líderes

TEST MEDIALA INSIDE



PROTOSCOLOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

- **Entrada por puerta única**
- **Integración de protocolos**



- Es una herramienta preventiva y proactiva
- Es un proceso, no un papel
- Requiere actividad porque el conflicto hay que atenderlo
- Es una manera de cuidar a las personas de la organización
- No es un documento técnico, es un proceso amable
- Previene la escalada del conflicto porque ofrece caminos
- Ha de ser un traje a medida para cada organización

Inspección de trabajo - Manuel Velázquez

“Algo está fallando cuando **más del 70% de las demandas por acoso laboral se desestiman**”

Hay una conflictividad en la empresa que no se canaliza correctamente.



GESTIÓN ACOSO VS GESTIÓN CONFLICTOS

	MODELO CENTRADO EN EL ACOSO LABORAL	MODELO CENTRADO EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS
SE DEFINE COMO	Ataques sucesivos a la víctima Intencionalidad destructiva Frecuencia y duración como criterio. (6 meses, 1 vez por semana)	Conflicto relacional escalado Posible presencia de conductas sociales adversas Proceso estable en intensidad
ENFOQUE	Específico para el acoso psicológico Centrado en los individuos (Relación acosador-víctima) Unidireccional (Ataques a la víctima(UPT-45))	Integral para cualquier supuesto de violencia laboral Sistémico. (Organización-partes enfrentadas) Bidireccional (Estrategias de afrontamiento negativas de ambas partes)
MARCO	jurídico, clínico (Reactivo)	Preventivo, Resolución de conflictos (Proactivo)
OBJETIVO	Diagnosticar la existencia del acoso (Culpable/Víctima)	Identificar déficits de la Organización del trabajo Resolver conflictos relacionales Prevenir o restituir daños a la salud

Cómo realizar un protocolo de gestión de conflictos

CÓMO REALIZAR UN PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS 100% EFECTIVO. PARTE 1



CÓMO REALIZAR UN PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS 100% EFECTIVO. PARTE 2



LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA



LA ENTREVISTA MEDIADORA

Permite:

- Desescalar el conflicto
- Trabajar la responsabilidad
- Generar ambiente de confianza
- Provocar cambios

Aplica técnicas cómo:

- Preguntas abiertas
- Preguntas circulares
- Reformulación
- Preguntas sueño



8 pasos en la Mediación

- 01** Presentarnos y exponer los principios
- 02** Recoger información
- 03** Ordenar el discurso
- 04** Valorar las soluciones intentadas
- 05** Reflexionar sobre la responsabilidad ante el conflicto
- 06** Imaginar el futuro
- 07** Empatizar con la otra parte
- 08** Apelar a la responsabilidad

ENTREVISTA MEDIADORA

PRINCIPALES
ERRORES:

- CENTRARNOS EN LOS HECHOS
- IR DIRECTOS A LA SOLUCIÓN
- LAS PRISAS
- EMITIR JUICIOS



¿Cómo gestionamos los conflictos?



ACOMPANIAMIENTO
INDIVIDUAL

MEDIACIÓN

PROCESOS
MEDIADORES

UNIDADES DE
MEDIACIÓN



MEDIALA TEC



Métricas en tiempo real

Análisis predictivo

Informes personalizados

Diagnostica conflictos

Conversaciones difíciles

Feedback constructivo

Implementación sencilla

Para toda la organización

¿Probamos?

CÓMO NOS AYUDA LA IA



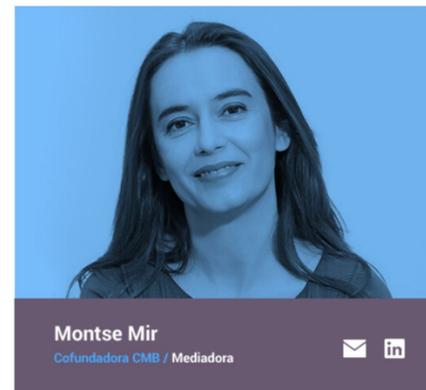
<https://www.cmbmediala.com/asistentes-ia-mediala/>



Empresas que ya confían en



Nuestro equipo





CMB
mediala

¡GRACIAS!



¿HABLAMOS?

www.cmbmediala.com

hola@cmbmediala.com

Tel. 670.761.123 - 653.276.153