



EN LÍNEA

DIALOGO SOCIAL

# CURSO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

30 SEPTIEMBRE - 25 OCTUBRE 2024

 4 SEMANAS, 30 HORAS DE FORMACIÓN

*Nota informativa*



Organización  
Internacional  
del Trabajo



Centro Internacional de Formación



EN LÍNEA

**E-CAMPUS DEL CIF-OIT**



FECHAS

**30 SEPTIEMBRE –  
25 OCTUBRE 2024**



APRENDIZAJE COLABORATIVO

**RECURSOS EN LÍNEA**



IDIOMAS

**ESPAÑOL**



FECHA LIMITE DE  
INSCRIPCIÓN

**9 SEPTIEMBRE 2024**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la conciliación/mediación desempeña un papel importante en la forma en que los empleadores, los empleados y sus organizaciones representativas, incluidos los sindicatos, encuentran soluciones acordadas a problemas comunes en el lugar de trabajo, en la empresa y en otros niveles.

Fortalecer las habilidades de las personas conciliadoras/mediadoras dentro del proceso de negociación resulta necesario para generar sistemas de resolución de conflictos sólidos en el marco de las relaciones de trabajo.

Con este objetivo, y a fin de fomentar la aplicación de los principios y normas fundamentales de la OIT, la OIT y el CIF-OIT han diseñado un curso que tiene como objetivo desarrollar y mejorar las competencias de las personas conciliadoras/mediadoras, y que permite la obtención de un certificado de adquisición de competencias para procesos de conciliación/mediación.

El curso constituye el proceso de evaluación del Curso en línea sobre Conciliación/Mediación de Conflictos Laborales. Por lo tanto, su participación requiere la asistencia al 'Curso en línea sobre Conciliación/Mediación de Conflictos Laborales (Nivel 1/Standard)'. Asimismo, se informa de que este curso no otorga acreditación y que no implica ningún derecho de empleo en un organismo de resolución de conflictos.

## OBJETIVOS

Este curso tiene como objetivo:

- Profundizar en el conocimiento de los enfoques eficaces para la resolución de conflictos.
- Desarrollar las habilidades para la conciliación / mediación;
- Reforzar la comprensión y analizar el papel y las funciones de la persona conciliadora/mediadora;
- Promover la aplicación de los principios y valores clave de la OIT en esta materia.
- Proporcionar técnicas y orientaciones sobre cómo mejorar el papel de las personas conciliadoras/mediadoras;
- Fomentar el intercambio de conocimientos y de las mejores prácticas relacionadas con la conciliación/mediación;

## CONTENIDO

- La dinámica del conflicto;
- Etapas del proceso de conciliación/mediación
- Cualidades y habilidades efectivas de la persona conciliadora/mediadora;
- Habilidades para la gestión del proceso;
- Habilidades para la gestión de problemas;
- Habilidades para la gestión eficaz de las personas.

## CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

### APRENDE DE FORMA PRÁCTICA

Metodologías de formación innovadoras y uso integrado de la tecnología digital de aprendizaje

### ÚNASE A UNA COMUNIDAD GLOBAL

Únase a una comunidad virtual de profesionales de la conciliación/mediación de todo el mundo para compartir conocimientos y experiencias

### CERTIFICADO DE APROVECHAMIENTO

Los participantes que superen con éxito nuestra triple instancia de evaluación recibirán un Certificado de Aprovechamiento del CIF-OIT, certificando las competencias adquiridas para intervenir en procesos de conciliación/mediación.

## ESTRUCTURA DEL CURSO

Este curso es la continuación del curso denominado “Curso en Línea sobre Conciliación/Mediación de Conflictos Laborales”. Por lo tanto, solo se encuentran habilitados a matricularse aquellas personas que hayan participado con éxito en el nivel inicial.

### RUTA DE APRENDIZAJE SOBRE CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN DE CONFLICTOS LABORALES



El curso de certificación de competencias se impartirá en línea, del **30 de septiembre al 25 de octubre de 2024** y tendrá una duración de cuatro semanas. El tiempo total de participación es de aproximadamente 30 horas.

Cada semana se organizarán dos encuentros en línea utilizando la aplicación Zoom (**Lunes y Miércoles de 15 a 19 hs. – Hora Torino**). Cada día los seminarios tendrán una duración de cuatro horas con un descanso de 20 minutos según el siguiente horario:

- Lunes 30/09
- Miércoles 2/10
- Lunes 7/10
- Miércoles 9/10
- Lunes 14/10
- Miércoles 16/10
- Lunes 21/10
- Miércoles 23/10

El primer encuentro en línea incluirá una revisión de lo visto durante el nivel 1: a través de explicaciones teóricas complementadas con actividades de juegos de rol, debates plenarios, trabajos en grupo y otras actividades altamente interactivas. Las restantes sesiones, serán plenamente prácticas a través de juegos de rol: - de entrenamiento y - de evaluación.

Dado el formato altamente dinámico y participativo del proceso de aprendizaje y evaluación, la asistencia a cada uno de los seminarios es necesaria y obligatoria a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los juegos de roles.

El horario exacto de las sesiones de entrenamiento y evaluación será comunicado aproximadamente tres semanas antes del inicio del curso.

Para garantizar el buen desarrollo del curso, el CIF-OIT no garantiza la posibilidad de modificar las fechas y el horario de estas sesiones.

La participación en estos cuatro juegos de rol y de acuerdo con el calendario establecido es obligatoria para toda su duración y para todos los roles, incluso cuando los participantes no vayan a desempeñar el papel de conciliador/mediador.

Quienes participen tendrán acceso a una plataforma electrónica dedicada en el E-Campus, el portal de aprendizaje electrónico del CIF-OIT, accesible a través de un ordenador portátil o de cualquier dispositivo portátil.

Esta plataforma electrónica permitirá a nuestros participantes acceder a recursos y actividades relacionadas con los módulos del curso. Cada módulo incluye vídeos grabados, material de lectura, recursos interactivos, ejercicios prácticos y otras actividades de grupo relacionadas con la conciliación/mediación. El aprendizaje será interactivo y facilitado por una persona que brindará tutoría, proporcionando orientación y aclaraciones sobre los temas y las actividades.

# METODOLOGIA DE APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN

El aprendizaje será altamente interactivo y dinámico, combinando sesiones de entrenamiento y sesiones de evaluación.

El proceso de evaluación se compone de las siguientes **tres instancias**:

## 1. Juegos de roles

---

El primer componente prevé la participación en juegos de rol relacionados con la conciliación/mediación. Los participantes participarán en un total de **12 (doce) juegos de roles**, en distintos roles que les ayudarán a aprender actuando como conciliador/mediador, pero también observando a sus pares en dicho rol.

Dentro de estos 12 (doce) ejercicios de roles, cada participante tendrá la oportunidad de desempeñar el papel de conciliador/mediador en 4 (cuatro) juegos de rol: dos durante las sesiones de entrenamiento y dos durante las sesiones evaluadas. Su desempeño será evaluado sobre la base de una **matriz de competencias**.

Durante estos ejercicios, los participantes serán guiados y evaluados por conciliadores/mediadores de gran experiencia y renombre. Después de cada una de las cuatro sesiones, tanto de entrenamiento como de evaluación, los participantes recibirán una **devolución oral individual**.

**Cada participante deberá estar presente en cada una de las sesiones**, incluso en aquellas en las que no desempeñe el papel de conciliador / mediador.

## 2. Examen escrito

---

El segundo componente consiste en la realización de una prueba escrita. Esta tarea constará principalmente de preguntas de opción múltiple y de preguntas de respuesta corta. Esta prueba se centrará en los temas clave relacionados con la conciliación/mediación tratados durante el “Curso online sobre conciliación/mediación de conflictos laborales”, obligatorio para la participación en este curso.

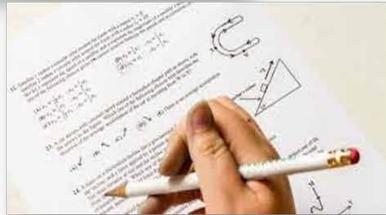
## 3. Plan de desarrollo personal

---

El tercer componente consiste en la elaboración de un Plan de Desarrollo Personal (PDP). Se pedirá a los participantes que reflexionen sobre sus puntos fuertes y débiles como conciliadores/mediadores, y que discutan cómo piensan utilizar sus recién adquiridas habilidades de conciliador/mediador 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.



### ■ Juegos de rol



### ● Prueba escrita



### ■ Plan de desarrollo personal

Los participantes que completen con éxito los tres componentes del proceso de evaluación recibirán un Certificado de Aprovechamiento del CIF-OIT en Conciliación/ Mediación de Conflictos Laborales.

**Por favor, tenga en cuenta que es responsabilidad de cada uno de los participantes adoptar una conducta adecuada y atenerse al marco normativo mencionado. El CIF-OIT no se hace responsable de la no superación del curso en caso de que no se cumplan estos requisitos.**

## IDIOMA

Todo el programa de capacitación se llevará a cabo en español. Por lo tanto, se requiere un buen dominio de este idioma.

## GRUPOS DESTINATARIOS

- Personal de agencias de conflictos laborales;
- Personal de los ministerios de trabajo que participan en la prevención y resolución de conflictos;
- Representantes de los empleadores y de los trabajadores;
- Expertos y profesionales de las relaciones laborales;
- Abogados laboristas;
- Conciliadores/mediadores.
- Personas que desempeñen (ahora o en un futuro) funciones de conciliación / mediación.

Por favor tener en cuenta que el número máximo de participantes en este curso es de 18 participantes por edición. Por lo que las vacantes son limitadas.

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

## CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

### Requisitos importantes:

**Por favor, tenga en cuenta que la asistencia y finalización de cualquiera de las ediciones del Curso en Línea sobre Conciliación/Mediación de Conflictos Laborales ofrecido por el CIF-OIT es un requisito para asistir a este curso.**

**Para participar en este curso es necesario disponer de una conexión estable a Internet, un ordenador con cámara, micrófono y configuración de audio. Se recomienda conectarse desde un ordenador y evitar el uso de dispositivos portátiles o móviles ya que podrían ser un impedimento para la plena participación en las dinámicas a desarrollar durante las sesiones en línea.**

Se puede solicitar la inscripción a este curso rellorando el formulario en línea que se encuentra al siguiente enlace: <https://oarf2.itcilo.org/DST/A9717151/es>

Fecha límite para la presentación de candidaturas: **9 de septiembre de 2024.**

Para más información ingresa a: <https://www.itcilo.org/courses/curso-de-certificacion-sobre-conciliacionmediacion-de-conflictos-laborales>

¿Tienes preguntas? Escríbenos a: [social@itcilo.org](mailto:social@itcilo.org)

## RETIRO, POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS PARA LOS CURSOS ABIERTOS

Si un participante aceptado no desea o no puede más participar en la actividad, puede inscribirse directamente en otro curso o ser sustituido por otro participante. Sin embargo, debe notificar al Centro por escrito al menos 14 días antes de la fecha de inicio de la actividad. La cancelación de la participación en los cursos abiertos comporta las siguientes penalidades:

- 14 días o más antes de la fecha de inicio del curso: ninguna penalidad, reembolso del 100% de la suma pagada menos las tarifas aplicadas por el banco
- de 8 a 13 días antes de la fecha de inicio del curso: penalidad del 50%, reembolso del 50% restante, menos las tarifas aplicadas por el banco
- 7 días o menos antes de la fecha de inicio del curso: penalidad del 100% del precio del curso

## INFORMACIÓN

PARA MÁS INFORMACIÓN, POR FAVOR, PÓNGASE EN CONTACTO CON

### Centro Internacional de Formación de la OIT

Programa de Protección Social,  
Gobernanza y Tripartismo (SPGT)  
Viale Maestri del Lavoro, 10  
10127 Turín – Italia

[spgt@itcilo.org](mailto:spgt@itcilo.org)  
[www.itcilo.org](http://www.itcilo.org)

CÓDIGO DEL CURSO: A9717151