

# K033. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES: NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, MONITORIO Y VÍA JUDICIAL.

REF: K033  
HORAS: 25 horas.

## OBJETIVOS

- Conocer las diferentes pautas de actuación a aplicar ante la presencia de conflictos laborales, en función del tipo de conflicto y su origen, con el objetivo de desarrollar un ambiente de trabajo óptimo.
- Que el alumno sepa aplicar la normativa laboral correspondiente a cada una de las situaciones de conflicto.
- Identificar los conflictos con violencia en la empresa actuando para frenarlos y aplicar medidas preventivas.
- Conocer cuáles son los signos externos de conflicto y las principales alternativas con las que cuenta la organización para solventarlos.
- Que el alumno se familiarice con las medidas de presión más comunes en los conflictos laborales y adquiera conocimientos prácticos para efectuar una negociación en este contexto.
- Aprender las distintas fases de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje, así como los procesos judiciales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. EL CONFLICTO

- 1.1. Introducción
- 1.2. Factores que contribuyen a la generación de conflictos
- 1.3. Signos externos del conflicto
  - 1.3.1. Conductas o actuaciones del empresario en situación de conflicto
  - 1.3.2. Conductas observables en los trabajadores
- 1.4. Tipos de conflictos
- 1.5. Conflictos individuales
  - 1.5.1. Introducción
  - 1.5.2. Cambio en las funciones
  - 1.5.3. Modificación de las condiciones de trabajo
  - 1.5.4. Movilidad geográfica del trabajador: Traslado
  - 1.5.5. Movilidad geográfica del trabajador: Desplazamientos
  - 1.5.6. Extinción de la relación laboral
- 1.6. Conflictos colectivos
  - 1.6.1. Introducción
  - 1.6.2. ¿Por qué se origina un conflicto colectivo?
  - 1.6.3. ¿Quién puede promover un conflicto colectivo?
  - 1.6.4. ¿Cuál es el proceso que sigue un conflicto colectivo?
  - 1.6.5. ¿Cuáles son los órganos que realizan labores de conciliación, mediación o arbitraje en un conflicto colectivo?
  - 1.6.6. ¿Qué ocurre si se logra el acuerdo mediante la conciliación?
- 1.7. La vía judicial
- 1.8. Conflictos con violencia
  - 1.8.1. Descripción de los conflictos con violencia
  - 1.8.2. Medidas preventivas
  - 1.8.3. Mobbing o acoso laboral

### 2. TÉCNICAS PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS LABORALES

- 2.1. Introducción

- 2.2. Cómo afrontan normalmente las empresas un conflicto laboral
- 2.3. Políticas de Recursos Humanos
  - 2.3.1. Introducción
  - 2.3.2. Mejora de la comunicación interna
  - 2.3.3. Revisión del estilo de dirección y liderazgo
  - 2.3.4. Cumplimiento de la normativa laboral
  - 2.3.5. Revisión de las políticas de promoción y desarrollo profesional
  - 2.3.6. Contrarrestar la oposición a la dirección de la empresa
- 2.4. Las relaciones entre la dirección y los representantes de los trabajadores
  - 2.4.1. Relaciones sindicato-empresa
  - 2.4.2. Comunicación con los representantes sindicales

### **3. CONFLICTOS COLECTIVOS**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Tipos de medidas de presión
- 3.3. La huelga
  - 3.3.1. Derecho de huelga
  - 3.3.2. Situación del trabajador durante la huelga
  - 3.3.3. Huelgas ilegales o abusivas
  - 3.3.4. Límites en el derecho de huelga
- 3.4. El cierre patronal (Lock-out)
  - 3.4.1. Qué es el cierre patronal
  - 3.4.2. Proceso para declarar un cierre patronal
- 3.5. Otras medidas de presión colectiva
- 3.6. Negociación colectiva
  - 3.6.1. Introducción
  - 3.6.2. Fases de la negociación
  - 3.6.3. Preparación de la negociación
  - 3.6.4. Estrategias
  - 3.6.5. Tipos de negociación
  - 3.6.6. Tácticas de negociación
  - 3.6.7. Desarrollo de la negociación
  - 3.6.8. Cierre de la negociación
  - 3.6.9. Elementos específicos en la negociación de los conflictos colectivos

### **4. LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Mediación
  - 4.2.1. Introducción
  - 4.2.2. Preparación de la mediación
  - 4.2.3. Inicio: presentación del mediador y determinación del procedimiento
  - 4.2.4. Negociación directa: primera aproximación
  - 4.2.5. Averiguando intereses y posiciones
  - 4.2.6. Propuestas de acuerdo
  - 4.2.7. Finalización de la mediación
- 4.3. Cualidades del mediador
- 4.4. Técnicas de mediación para la resolución de conflictos
  - 4.4.1. Introducción
  - 4.4.2. Parcelar cuestiones específicas
  - 4.4.3. Buscar acuerdos sobre planteamientos de partida
  - 4.4.4. Otras técnicas
- 4.5. Conciliación
  - 4.5.1. Introducción
  - 4.5.2. Inicio del proceso
  - 4.5.3. Citación de las partes
  - 4.5.4. Desarrollo y finalización del proceso de conciliación
- 4.6. Proceso de conciliación en España

- 4.7. Arbitraje e Intervención judicial
- 4.8. Comparativa de procedimientos de resolución de conflictos

## **5. SOLUCIÓN JURÍDICA DEL CONFLICTO**

- 5.1. Jurisdicción en España
- 5.2. Jurisdicción social
- 5.3. Procedimiento ordinario
- 5.4. Procedimiento de oficio
- 5.5. Acto de conciliación
  - 5.5.1. ¿Qué es la conciliación?
  - 5.5.2. ¿Cómo se lleva a cabo?
  - 5.5.3. ¿Cuál es la autoridad laboral que cita a las partes para la conciliación?
- 5.6. Monitorio social
  - 5.6.1. Introducción
  - 5.6.2. Requisitos
  - 5.6.3. Operaciones excluidas del proceso monitorio
  - 5.6.4. Etapas del proceso monitorio