


SER Y PENSAR  
**DIFERENTE**  
... ES ...  
PARTE DEL CLIMA  
≡ *laboral* ≡



SÍGUENOS:  emedchile  @emediacion > Para más información, ingresa a [www.emediacion.cl](http://www.emediacion.cl)



INSTITUTO DE  
FORMACIÓN DE  
MEDIADORES



EMED

PAZIFICANDO





# Diplomado de Liderazgo y Mediación Laboral

**“PAZificando nuestros ambientes de trabajo  
para el cumplimiento de nuestros sueños”**

## FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

La creación de ambientes laborales saludables y productivos depende en gran medida de la capacidad de entender y manejar los conflictos laborales y organizacionales. Para lograr esto, es esencial que los líderes y mediadores adquieran conocimientos, habilidades y herramientas que les permitan comunicarse efectivamente y conocer el marco legal básico de la relación laboral. El curso de liderazgo y mediación laboral se enfoca en abordar siete contenidos fundamentales, incluyendo el papel del individuo en el contexto laboral, la comunicación efectiva, la comprensión del derecho laboral y sindical, habilidades de negociación, autocuidado del líder laboral, técnicas de mediación laboral efectivas y la aplicación práctica en talleres de casos laborales.

El primer paso para manejar los conflictos laborales es entender el papel que juega cada individuo en el lugar de trabajo. Cada persona tiene habilidades y necesidades particulares que influyen en su desempeño y bienestar laboral. Además, la comunicación efectiva es fundamental para crear un clima laboral positivo, permitiendo una mejor comprensión de las expectativas, necesidades y opiniones de los demás.

Es importante también comprender el marco legal básico de la relación laboral, incluyendo las leyes laborales y los derechos de los trabajadores y empleadores. Los líderes y mediadores deben estar familiarizados con estos derechos y obligaciones, y cómo aplicarlos en situaciones de conflicto. Asimismo, la habilidad de negociación es esencial para alcanzar acuerdos satisfactorios para todas las partes involucradas en un conflicto.

El autocuidado del líder laboral es esencial para mantener un estado emocional y mental saludable y para poder manejar eficazmente los conflictos laborales. Los líderes laborales deben aprender técnicas de autocuidado para poder manejar la presión y el estrés del trabajo. También es necesario conocer y aplicar técnicas de mediación laboral efectivas para manejar los conflictos laborales de manera eficaz y satisfactoria para todas las partes involucradas.

Finalmente, la aplicación práctica de todas las habilidades aprendidas es esencial para prepararse para situaciones reales en el lugar de trabajo. Un taller de casos laborales permite a los líderes y mediadores poner en práctica las habilidades y herramientas adquiridas y así estar mejor preparados para manejar conflictos laborales.

## OBJETIVOS GENERALES

El objetivo del curso de liderazgo y mediación laboral es dotar a los participantes de las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para crear ambientes laborales saludables y productivos, mejorar la resolución de conflictos laborales y organizacionales, promover una comunicación efectiva y comprender el marco legal básico de la relación laboral.

Al finalizar el curso, los participantes comprenderán el papel del individuo en el contexto laboral y cómo influyen sus habilidades y necesidades en el desempeño y bienestar en el trabajo.

También aprenderán a fomentar una comunicación efectiva entre los miembros del equipo, manejar los conflictos laborales y organizacionales de manera eficiente y conocerán el marco legal básico de la relación laboral para evitar costosos procedimientos legales.

Además, tendrán la oportunidad de realizar un taller de casos laborales como aplicación práctica de todas las habilidades y conocimientos aprendidos en el curso.

## EL PROCESO FORMATIVO ESTÁ DIRIGIDO A:

Este diplomado está dirigido a profesionales del área de la educación, incluyendo docentes, psicólogos, administrativos, jefes de UTP, encargados de convivencia escolar, así como también a cualquier persona interesada en obtener una especialización en convivencia escolar y aprender herramientas y habilidades para lidiar con los conflictos relacionales de manera pacífica y no confrontacional en el ámbito educativo. El objetivo es disminuir la violencia en las escuelas y promover ambientes escolares saludables y seguros para todos los miembros de la comunidad educativa.

## METODOLOGÍA Y EVALUACIONES:

La metodología de estudio de los contenidos asincrónicos es auto gestionada en una plataforma en línea permite que el alumno avance a su propio ritmo y sea responsable de su propio proceso de aprendizaje. La evaluación se realiza a través de cuestionarios en línea que proporcionan retroalimentación inmediata y permiten al alumno identificar las áreas en las que necesita mejorar.

Por otro lado, la metodología de estudio sincrónica es en base a clases en formato taller por videoconferencia en vivo implica que el alumno asiste a clases en línea en tiempo real, donde se presentan temas específicos y se realizan actividades prácticas y dinámicas en grupo. La evaluación se realiza a través de dinámicas grupales y trabajos asignados fuera de la clase, lo que fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los alumnos.

En general, ambas metodologías ofrecen oportunidades únicas y complementarias de aprendizaje y evaluación para los estudiantes.



# Programa de Contenidos

## MÓDULO 1°

**PARTE I: ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA | EL INDIVIDUO EN EL CONTEXTO LABORAL**

**PARTE II: SINCRÓNICO POR ZOOM | EL INDIVIDUO Y SU RELACIÓN LABORAL**

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar el módulo, los estudiantes;

1. Podrán evaluar el comportamiento del individuo en la comunidad laboral y aplicar herramientas de liderazgo positivo.
2. Comprenderán la estructura organizacional, identificarán y aplicarán características del liderazgo transformacional, y analizarán la importancia del clima organizacional y factores que influyen en la motivación laboral.
3. Podrán aplicar técnicas de diagnóstico organizacional para mejorar el rendimiento de la empresa.

### CONTENIDOS

#### **EL INDIVIDUO EN EL CONTEXTO LABORAL | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA**

- a) El individuo en el contexto laboral
- b) Clima laboral
- c) Pertenencia, identidad y liderazgo
- d) La motivación laboral
- e) Diagnóstico del clima laboral
- f) El impacto del buen clima laboral en la productividad de la empresa.

#### **EL INDIVIDUO Y SU RELACIÓN LABORAL | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) Estructura Organizacional
- b) Liderazgo Transformacional
- c) Clima Organizacional
- d) Motivación Laboral
- e) Diagnóstico Organizacional

## MÓDULO 2°

**PARTE I | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA | LA COMUNICACIÓN; BASE DE UN BUEN CLIMA LABORAL**

**PARTE II | SINCRÓNICO POR ZOOM | COMUNICACIÓN; HERRAMIENTA LÍDER LABORAL POSITIVO**

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al término del módulo, los participantes podrán:

1. Comprender y evaluar los diferentes tipos de liderazgo, identificando sus fortalezas y debilidades.
2. Desarrollar habilidades efectivas de comunicación para liderar positivamente en la empresa, identificando los elementos clave de la comunicación efectiva y aplicándolos en situaciones prácticas.
3. Aplicar herramientas para una comunicación efectiva al interior de la comunidad organizacional, identificar aspectos desfavorables y desarrollar estrategias comunicacionales para liderar positivamente en ambientes conflictuados.
4. Evaluar y recomendar intervenciones restaurativas pertinentes al ámbito comunicacional según la gravedad y el caso concreto.

### CONTENIDOS

#### **LA COMUNICACIÓN BASE DE UN BUEN CLIMA LABORAL | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA**

- a) La comunicación al interior de la organización
- b) La información como un elemento facilitador de la comunicación
- c) Canales de comunicación laboral
- d) Modelos y estructuras de comunicación en las empresas
- e) Estrategias de comunicación laboral

#### **COMUNICACIÓN; HERRAMIENTA LÍDER LABORAL POSITIVO | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) Liderazgo
- b) Tipos de Liderazgo
- c) La comunicación
- d) Comunicación efectiva
- e) La comunicación en la empresa

## **MÓDULO 3°**

**PARTE I | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA | CONFLICTO LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**PARTE II | SINCRÓNICO POR ZOOM | TÉCNICAS DE MEDIACIÓN LABORAL**

**PARTE III | SINCRÓNICO POR ZOOM | NEGOCIACIÓN; HERRAMIENTA LIDERAZGO LABORAL POSITIVO**

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Al término del Diplomado el estudiante podrá:

1. Comprender la evolución y aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito laboral.
2. Identificar las características y beneficios de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y aplicar los principios fundamentales del proceso de mediación en su rol de mediador laboral.
3. Reconocer el papel del mediador como un tercero neutral que facilita el diálogo respetuoso y enfocado en intereses comunes, y aplicar adecuadamente las modalidades de sesiones de mediación. Además, identificar y prevenir conflictos laborales de manera eficiente y recomendar intervenciones restaurativas pertinentes al ambiente laboral y organizacional.

### **CONTENIDOS**

#### **CONFLICTO LABORAL Y ORGANIZACIONAL | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA**

- a) Tipología del conflicto laboral y del conflicto organizacional
- b) Naturaleza del conflicto laboral y organizacional
- c) Ciclo del conflicto laboral y organizacional
- d) Detección y prevención del conflicto laboral y organizacional

#### **TÉCNICAS DE MEDIACIÓN LABORAL | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) Evolución de los métodos alternativos de resolución de conflictos
- b) La mediación en el contexto organizacional y sus características
- c) Principios del proceso de mediación
- d) Rol del mediador laboral
- e) Modalidad de sesiones (tiempos, reglas, costo)

#### **NEGOCIACIÓN; HERRAMIENTA LIDERAZGO LABORAL POSITIVO | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) Formas de negociación
- b) Teoría del Conflicto
- c) Teoría de la negociación
- d) Modelo Harvard
- e) Análisis de caso práctico

## **MÓDULO 4°**

**PARTE I | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA | RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS**

**PARTE II | SINCRÓNICO POR ZOOM | AUTOCUIDADO DEL LIDER LABORAL POSITIVO**

**PARTE III | SINCRÓNICO POR ZOOM | TALLER DE CASOS LABORAL**

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Al término del Diplomado el estudiante podrá:

1. Aplicar distintos métodos para la resolución alternativa de conflictos organizacionales.
2. Evaluar y aplicar estrategias de mejoramiento del clima organizacional.
3. Identificar las situaciones generadoras de estrés en el ámbito laboral, analizar el estrés laboral y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores, así como en la productividad de la organización. Asimismo, podrá aplicar técnicas y estrategias de autocuidado y autocuidado laboral para mejorar la salud física y mental de los trabajadores y prevenir el estrés laboral y el síndrome de Burnout.
4. Identificar las posiciones, intereses y necesidades de las partes involucradas en un conflicto laboral.
5. Aplicar las etapas del proceso de mediación y técnicas de mediación para lograr acuerdos satisfactorios en casos de conflictos laborales.

### **CONTENIDOS**

#### **RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA**

- a) Evolución de la resolución de conflictos.
- b) Métodos alternativos a la resolución de conflictos.
- c) La mediación como sistema alternativo para la resolución de conflictos laborales.

#### **AUTOCUIDADO DEL LIDER LABORAL POSITIVO | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) Estrés
- b) Estrés laboral
- c) Concepto autocuidado
- d) Felicidad organizacional
- e) Síndrome de Burnout
- f) Autocuidado y autocuidado laboral

#### **TALLER DE CASOS LABORAL | SINCRÓNICO POR ZOOM**

- a) El conflicto (posiciones, intereses y necesidades)
- b) Elaboración del discurso inicial del mediador
- c) Etapas del proceso de mediación
- d) Los modelos de mediación
- e) Perfil del mediador. Habilidades y destrezas
- f) Role-playing de casos
- g) Cierre de acuerdos

## MÓDULO 5°

**PARTE I | ASINCRÓNICO EN PLATAFORMA | CONOCIENDO EL MARCO LEGAL BÁSICO DE LA RELACIÓN LABORAL**

**PARTE II | SINCRÓNICO POR ZOOM | DERECHO LABORAL APLICADO A LA MEDIACIÓN**

**PARTE III | SINCRÓNICO POR ZOOM | DERECHO SINDICAL APLICADO A LA MEDIACIÓN**

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al término del Módulo los estudiantes podrán

1. Comprender los elementos esenciales del contrato de trabajo y las regulaciones legales relacionadas con su contenido, duración y término.
2. Identificar y comprender las regulaciones relacionadas con la jornada laboral, tales como la duración máxima, los descansos, horas extraordinarias y días de descanso obligatorio.
3. Conocer las diferentes modalidades de término del contrato de trabajo y las regulaciones legales y procesales aplicables en cada caso.
4. Familiarizarse con los procedimientos laborales esenciales en caso de conflictos, como la mediación, conciliación y arbitraje.
5. Comprender los conceptos básicos de la negociación colectiva, identificar las materias que pueden ser objeto de negociación colectiva y entender la importancia del contrato colectivo en la relación laboral.
6. Adquirir conocimientos básicos sobre la negociación colectiva y el fuero legal que protege a los trabajadores en este ámbito.
7. Identificar los tipos de negociación colectiva y comprender sus características.
8. Analizar la importancia del contrato colectivo como herramienta para regular la relación laboral colectiva y comprender su contenido y alcance.

### CONTENIDOS

#### CONOCIENDO EL MARCO LEGAL BÁSICO DE LA RELACIÓN LABORAL | ASINCRÓNICO

- a) Contrato de trabajo
- b) Jornada laboral
- c) Descanso y feriados
- d) Remuneraciones
- e) Término del contrato de trabajo
- f) Reglamento interno como instrumento de mejoramiento del clima organizacional



### **DERECHO LABORAL APLICADO A LA MEDIACIÓN | SINCRÓNICO**

- a) Contrato de trabajo y sus regulaciones
- b) Jornada de trabajo
- c) Terminación del contrato de trabajo
- d) Procedimientos laborales

### **DERECHO SINDICAL APLICADO A LA MEDIACIÓN | SINCRÓNICO**

- a) Nociones sobre la negociación colectiva
- b) Fuero legal
- c) Materias de negociación colectiva
- d) Tipos de negociación colectiva (Reglada y no reglada)
- e) Contrato colectivo



## Docentes

### CLAUDIA TASSARA SOTO

Abogado Universidad Gabriela Mistral

Directora Académica y socia fundadora del Centro de Estudios de Mediación EMED S.A

Socia fundadora de Eco Working Capacitaciones SpA

Magíster en Derecho Universidad Gabriela Mistral

Diplomada en Derecho de Familia, Instituto de Estudios Judiciales.

Mediadora Universidad Pedro de Valdivia

Adiestramiento con Joseph Folger (creador del modelo), en mediación transformativa.

Adiestramiento con Sara Cobb (creadora del modelo), en mediación circular narrativa.

Relatora; Diplomado “Mediación y Derecho de Familia”, en la cátedra Derecho de Familia en Universidad Bernardo O’Higgins.

Relatora; Diplomado “Mediación Aplicada a la Convivencia Escolar” en las cátedras de Técnicas de Mediación Escolar y Taller de Casos Prácticos en Centro de Estudios de Mediación EMED S.A

Relatora; Diplomado “Liderazgo y Mediación Laboral” en las cátedras de Resolución Alternativa de Conflictos, Técnicas de Mediación Laboral y Taller de Casos Laboral.

Relatora Diplomados de; Mediación Familiar, Mediación Laboral, Técnicas Avanzadas de Mediación, Familia, Género e Infancia y Derecho de Familia en Centro de Estudios de Mediación EMED S.A.

## DIEGO ALMONTE BU-ANTUN

---

Docente de postítulo y capacitación en Mediación Familiar, Escolar y Laboral; cátedras tales como: "Taller: Entrenamiento en Habilidades para una Mediación Difícil",

"Taller: Estrategias de auto-cuidado y manejo del estrés", "Comunicación Interpersonal", "Pasantía I", "Bullying", entre otros, Universidad Bernardo O'Higgins.

Psicólogo Clínico, consultorio en Clínica de Atención Psicológica (CAPs), Universidad de Chile.

Magister en Psicología Clínica de Adultos. Colaborador en la Revista PsyCiencia y en el diario Perfil Turismo, Argentina.

Posgrado de Postítulo en Psicoterapia Constructivista Cognitiva de Adultos, Universidad de Chile [Línea teórica que sigo en la actualidad].

Diplomado en Mediación Familiar, Centro de Estudios de Mediación S.A y Universidad Bernardo O'Higgins, Santiago de Chile.

Diplomado en Logoterapia y Análisis existencial, Instituto peruano de Logoterapia Viktor Frankl y DAU Escuela de Vida, Lima, Perú.

Posgrado en Psicoterapia Sistémica Focalizada, Centro Calidad de Vida y Centro Privado de Psicoterapia, Argentina. Formación en terapias Cognitivo-Conductual, Universidad Adventista del Plata, Argentina.

## MARÍA NATALIA CASTRO LIZAMA

---

Psicóloga y Licenciada en Psicología, Universidad del Mar. Mediadora, Universidad Bernardo O'Higgins.

Docente Universidad Bernardo O'Higgins: Individuo, Familia y Sociedad, Pasantía Fase II; Técnicas y Manejo de Emociones, Diplomado Formación de Mediadores.

Asesoría en intervención psicoeducacional. Implementación de Talleres Grupales para Alumnos, Padres y Profesores.

Asesoría en diseño e implementación de proyectos para Instituciones, Sindicatos, Colegios y Jardines.

## MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA

---

Abogada especialista en Litigación, en áreas del Derecho de Familia, Derecho penal, Civil, Infraccional, entre otras.

Asesora corporativa y contractual. Desarrollando capacitaciones a empresas en técnicas de negociación y asesoría legal-contratual.

Asesora legislativa y abogada consultora de Vergara y Oyarzo y Cia. Docente y co-catedrática en Universidad Nacional Andrés Bello

Diplomado sobre mediación familiar, en la Universidad Bernardo O'Higgins, Santiago Chile. Postgrado de Especialización en Fiscalidad Internacional y Comunitaria en Universidad de Castilla de La Mancha, Toledo, España.

Secretaria General Ejecutiva de Fundación Educacional y Tecnológica Hacer Bien G6. Comunicadora y Panelista invitada en Radio Universidad de Santiago de Chile.



## Antecedentes Generales

### FICHA TÉCNICA

**Nombre:** Diplomado de Liderazgo y Mediación Laboral

**Duración:** 240 horas Académicas.

**Sesiones:** consultar

**Fecha de Inicio:** Consultar.

**Horario:** Consultar horario según calendario.

### REQUISITOS DE POSTULACIÓN

La Institución se reserva el derecho a posponer fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad mínima de alumnos.

### INFORMACIONES

**Centro de Estudios de Mediación, EMED S.A:** Antonio Bellet 77, Oficina 1404, Providencia.

**Teléfonos:** 232238092 - 975117253

**E-mail:** [info@emediacion.cl](mailto:info@emediacion.cl)

**Coordinación Académica:** Camila Palacios Vejar

**Email:** [cae@emediacion.cl](mailto:cae@emediacion.cl)