

## INDICE

Prólogo	IX
<b>1. ¿Qué es un Conflicto?</b>	1
¿Es esto un conflicto?	1
¿Es esto un conflicto?	2
¿Es esto un conflicto?	3
¿Es esto un conflicto?	3
Tipos de conflictos laborales	6
Conflicto interpersonal	8
Conflicto de equipo	10
Prevención de conflictos	13
Análisis del conflicto	13
¿Qué es la mediación?	15
Resumen del Capítulo 1 para el directivo	17
<b>2. Así pues, ¿qué pasa si hay un conflicto?</b>	19
Costes: dinero tirado	19
Cálculo del coste para la empresa	30
Costes jurídicos	30
¿Cuánto se puede ahorrar?	32
Riesgos: torpedo a la vista	33
Detección de los submarinos antes de que choquen	39
Resumen del Capítulo 2 para el directivo	39
<b>3. Cómo Resolver Cualquier Conflicto</b>	41
Los tres (y sólo tres) métodos	42
Un caso: Modern Amalgamated Industries, Inc	44
Falsos reflejos (nuestro cuerpo nos traiciona)	50
Distanciamiento y coerción (victoria fáciles y juego de poder)	53
Un método mejor	55
Resumen del Capítulo 3 para el directivo	57
<b>4. Como Resolver un Conflicto entre Otros</b>	59
Un caso: Catastrophe Mutual Insurance Company	60
Opciones	61
Mediación jerárquica	62
¿Acaso es demasiado simple?	79
Resumen del Capítulo 4 para el directivo	80
<b>5. Cómo Resolver un Conflicto con Otras Persona</b>	81
Un caso: Hard Core Manufacturing, Inc	82
La automediación	84
Resumen del Capítulo 5 para el directivo	96
<b>6. Cómo Resolver un Conflicto de Equipo</b>	97
Un caso: The General Case Study Company	97
Mediación de equipo	100
¿Dónde está el conflicto?	114
Estructuras más complejas	117
Resumen del Capítulo 6 para el directivo	117
<b>7. Cómo Mediar Continuamente para Prevenir Conflictos</b>	119
Un cambio de paradigma	120
Un caso: Patients – R – Us Hospital	124

Herramientas de reflexión	134
Completando el cambio de paradigma	142
Resumen del Capítulo 7 para el directivo	143
<b>8. Gestión Estratégica de los Conflictos en la Empresa</b>	145
Un caso: Mediation Training Institute Internacional, Inc	146
Las tres estrategias	148
¿Cuál de ellas es la suya?	150
Las tres dimensiones	155
De aquí para allá	160
Gestión estratégica de los conflictos a pequeña escala	169
Marcar la diferencia	170
Resumen del Capítulo 8 para el directivo	170
Índice	173