



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MANDOS INTERMEDIOS



*Horas estimadas: 30*

La resolución de conflictos en la empresa es un proceso en el que se trata de solucionar situaciones problemáticas internas entre empleados que afectan al correcto desempeño de sus puestos de trabajo. Esto afecta a la productividad de la empresa, y deben solucionarse lo antes posible.

El mediador debe abordar el conflicto hablando por separado con cada uno de los implicados. ...

- Buscar soluciones. ...
- Alcanzar un acuerdo. ...
- Garantizar que el problema se ha resuelto. ...
- Tomar medidas.

# CONTENIDO

## LIDERAZGO

1. El liderazgo
2. Liderazgo y equipo
3. Estilos de liderazgo

*Cuestionario del tema 1*

## GESTIÓN DEL CAMBIO

1. Conceptos básicos
2. Herramientas para el cambio
3. Resistencia al cambio
4. La motivación laboral
5. Pasos para una gestión del cambio efectiva
6. Caso práctico

*Cuestionario tema 2*

## GESTIÓN DE CONFLICTO

1. Gestión de conflictos
2. El conflicto como oportunidad
3. Estilos frente a un conflicto
4. Gestión y manejo de conflictos
5. Estrategias para buscar acuerdos

*Cuestionario del tema 3*

## LA NEGOCIACIÓN

1. Introducción
2. Preparación de la negociación
3. Características del negociador
4. Estrategias y tácticas

*Cuestionario del tema 4*