



## Contenido

Prólogo	vii
Introducción	xi
<b>Primera parte</b>	
<b>El problema</b>	1
1 Distinga entre las tres conversaciones	3
<b>Segunda parte</b>	
<b>Cómo pasar a una posición instructiva</b>	21
<b>La conversación del "qué pasó"</b>	23
2 Dejen de discutir sobre quién tiene razón: Explore las versiones de cada uno	25
3 No suponga lo que los demás quieren decir: desligue la intención del impacto	43
4 Haga a un lado la culpa: <i>Trace un plano del     sistema de contribución</i>	57
<b>La conversación de los sentimientos</b>	81
5 Controle sus sentimientos (o ellos lo controlarán a usted)	83
<b>La conversación de identidad</b>	107
6 Afirme su identidad: pregúntese qué está en juego	109
<b>Tercera parte</b>	
<b>Establezca una conversación instructiva</b>	127
7 ¿Cuál es su propósito? <i>Cuándo plantear una conversación difícil y cuándo dejarla pasar</i>	129
8 Cómo comenzar: Empiece desde la tercera versión	145
9 Averiguar: Escuche de adentro hacia afuera	161
10 Expresión: Hable por usted mismo con claridad y fuerza	183
11 Cómo manejar la interacción	199
12 Poner todo junto	215
Agradecimientos	233