



Contenido

Prólogo	vii
Introducción	xi
Primera parte	
El problema	1
1 Distinga entre las tres conversaciones	3
Segunda parte	
Cómo pasar a una posición instructiva	21
La conversación del "qué pasó"	23
2 Dejen de discutir sobre quién tiene razón: Exploren 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
La conversación de los sentimientos	81
5 Controle sus sentimientos (o ellos lo controlarán a usted)	83
La conversación de identidad	107
6 Afirme su identidad: pregúntese qué está en juego	109
Tercera parte	
Establezca una conversación instructiva	127
7 ¿Cuál es su propósito? Cuándo plantear una conversación difícil y cuándo dejarla pasar	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