



## ÍNDICE

Agradecimientos	7
Prólogo	9
Introducción	13
1. «Tú ganas / Yo gano»	19
2. Respuesta creativa	33
3. Empatía	45
4. Asertividad adecuada	67
5. El poder cooperativo	83
6. Manejar las emociones	105
7. El deseo de resolver	123
8. Trazar el mapa del conflicto	139
9. Crear opciones	155
10. Negociación	165
11. Mediación	179
12. Ampliar las perspectivas	197
Apéndice: Guía de preguntas	205