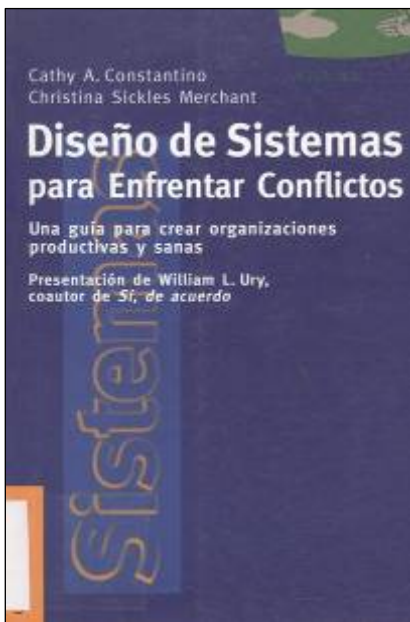


## Índice

Presentación, William L. Ury	13
------------------------------	----



### **Primera parte: El abordaje del conflicto en las organizaciones**

1. Cómo responden al conflicto las organizaciones y los individuos	31
2. Reconocer como un sistema el abordaje de conflictos	55
3. El abordaje efectivo de conflictos: la resolución alternativa de disputas y el diseño de sistemas de disputa	75
4. Involucrar a los interesados: sistemas de abordaje de conflictos basados en los intereses	99

### **Segunda parte: Cómo diseñar y mejorar los sistemas de abordaje de conflictos**

5. Entrada y contrato: cómo iniciar el trabajo de diseño de sistemas	127
6. El estudio de la organización: mirar el cuadro general	165
7. Arquitectura de diseño: la construcción de modelos de abordaje de conflictos	195
8. Capacitación y formación de las bases de conocimiento y pericia	221
9. Implementación: la introducción al nuevo sistema	245
10. Evaluación: medir la efectividad del programa	273

### **Tercera parte:**

#### **Haciendo funcionar el sistema**

11. Incentivos y premios: crear apoyo para el sistema	301
12. Resistencias y condicionantes: tomando el té con sus propios demonios	315
13. Cambiar la cultura: aceptar el conflicto y abrirse a la opción	346

Epílogo: Las implicaciones para mejorar los sistemas de abordaje de conflictos	355
--	-----

#### **Recursos**

Lecturas recomendadas	361
Referencias	375

Las autoras	379
-------------	-----