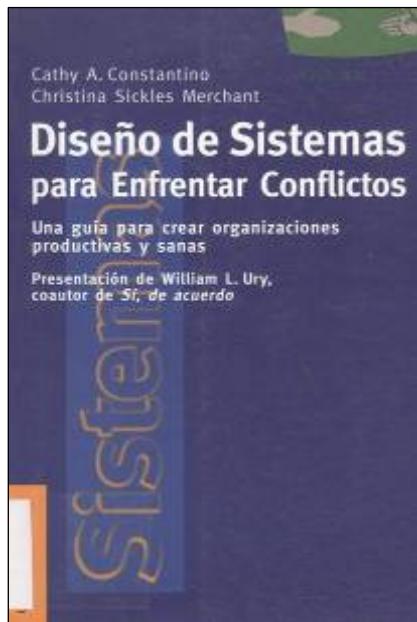


Indice



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