

# ÍNDICE

PRÓLOGO .....	8
CAPÍTULO 1: APRENDER DEL CONFLICTO .....	9
¿Por qué necesita aprender sobre el conflicto? .....	9
¿Por qué necesita aprender? .....	9
¿Qué es el conflicto? .....	10
El ciclo del conflicto .....	11
Mensajes sobre el conflicto .....	13
Resultados del conflicto .....	13
Hipótesis sobre el conflicto .....	14
Cómo utilizar este manual .....	15
Usted ya está preparado .....	16
CAPÍTULO 2: CÓMO PLANIFICAR SU SEMINARIO.....	17
Cómo planificar el seminario .....	17
El modelo aprender del conflicto.....	18
Diseños de posibles programas de formación .....	19
CAPÍTULO 3: CÓMO ENSEÑAR SOBRE EL CONFLICTO .....	25
Método 1: estudio del caso .....	26
Método 2: Simulaciones .....	36
Método 3: simulación de un estudio de caso .....	42
Método 4: la pecera .....	44
Cómo presentar, dirigir y procesar los ejercicios/actividades .....	46
CAPÍTULO 4: CÓMO COMENZAR .....	48
Mensajes de la Niñez .....	50
El Conflicto Significa... ..	51
El Conflicto, ¿es constructivo o destructivo? .....	53
El Continuo del Conflicto .....	54
El Ciclo del Conflicto .....	56
CAPÍTULO 5: CÓMO EXPLICITAR LOS CONFLICTOS .....	58
Conflicto en el Sombrero .....	59
Gráfica del conflicto .....	60
Gráfica del conflicto para el entorno empresarial .....	63
Gráfica del conflicto para uso general .....	64
Para el Registro .....	65
Hoja de Registro .....	66
Registro Semanal del conflicto .....	67
Cómo buscar los patrones del conflicto organizativo .....	69

CAPÍTULO 6: CÓMO REACCIONAR ANTE EL CONFLICTO .....	71
Está en el cuerpo .....	73
¿Es usted una persona que...? .....	75
¿Es usted una persona que reacciona...? .....	76
Reacción defensiva .....	77
Comportamiento defensivo .....	78
Hoja de respuestas .....	79
Cómo esculpir una reacción .....	80
Collage de sentimientos .....	81
Cómo vender nuestro estilo de conflicto .....	82
CAPÍTULO 7: CÓMO IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE LOS CONFLICTOS .	83
Buscar las causas .....	85
Yo: La búsqueda interior .....	87
Deseos y necesidades: elija uno .....	88
Valores: los suyos y los míos .....	90
Percepción: ¿cuántos ve usted? .....	93
Conectar los puntos .....	95
Percepción: Conectar los puntos .....	97
Percepción: ¿Qué es lo que ve? .....	98
Supuestos .....	100
Cómo comprobar nuestros supuestos .....	105
Matriz de Supuestos .....	106
Conocimientos: ¿Sabe usted qué es lo que yo se? .....	107
Matriz de Conocimientos .....	109
Expectativas: las tuyas y las mías .....	110
Raza y Sexo: Diferencias Culturales .....	113
Creer como Mujer/Hombre .....	115
Creer como blanco/negro .....	117
CAPÍTULO 8: CÓMO PREVENIR LOS CONFLICTOS .....	118
Como evitar los conflictos siempre que pueda hacerlo .....	119
La papelera .....	120
El día del calcetín .....	122
Cómo comprobar el clima .....	123
CAPÍTULO 9: CÓMO RESOLVER LOS CONFLICTOS .....	127
Fuerzas a favor y en contra de la resolución .....	129
Análisis del campo de fuerzas .....	130
Autointerés .....	131
¿Qué gano yo con esto? .....	132
¿Qué gana la organización? .....	133
Juego limpio .....	134
Juego limpio: algunas normas básicas .....	135
La escala del conflicto .....	136

Háblame y yo te escucharé .....	137
El mediador .....	139
Cómo jerarquizar y negociar los temas conflictivos .....	141
Cómo llegar al consenso a través de la colaboración .....	143
Cinco métodos para resolver los conflictos .....	145
Método nº 1: Negación .....	147
Método nº 2: Represión .....	147
Método nº 3: Poder .....	147
Método nº 4: Negociación .....	148
Método nº 5: Colaboración .....	148
El método compacto de resolución de problemas .....	150
Paso 1: Formular el conflicto .....	151
Paso 2: Análisis y fijación de metas .....	151
Paso 3: Buscar soluciones .....	152
Paso 4: Planificación .....	153
Paso 5: Evaluación .....	153
<b>CAPÍTULO 10: CÓMO PLANIFICAR LOS CONFLICTOS .....</b>	<b>154</b>
Lo que he aprendido sobre el conflicto .....	155
Un Contrato de Cambio .....	156
Mirar al pasado y planificar el futuro para afrontar los conflictos .....	158
Mirar al pasado y planificar el futuro .....	159
Cómo fijar metas interpersonales y organizativas .....	160
<b>SOBRE LA AUTORA .....</b>	<b>162</b>