ÍNDICE

Agradecimientos 11

Introducción 13

El Conflicto: aspectos racionales y emocionales 21

El Conflicto como oportunidad: motor del crecimiento 61

Límites en el tratamiento de conflictos 73

Indicadores de mejora en el tratamiento del conflicto 83

Bases para aproximarse al acuerdo 89

Las técnicas 97

Corolario 113

Bibliografía 115

Sobre el autor 117