

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>PRIMERA PARTE: ENTENDIENDO EL CONFLICTO</b>	<b>9</b>
Qué es un conflicto?	11
Claves para abordar los conflictos	12
Entendiendo los conflictos: Personas, Proceso, Problema	14
<b>SEGUNDA PARTE: EL DIÁLOGO</b>	<b>19</b>
Qué es el diálogo?	20
Cuáles son las diferencias entre diálogo y debate?	22
Requisitos para el diálogo	24
Por qué en ocasiones fracasa el diálogo?: Los seis errores habituales	26
<b>TERCERA PARTE: RECURSOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DIÁLOGO</b>	<b>31</b>
<b>1. COMUNICACIÓN</b>	
Comunicación Asertiva	32
Barreras en la comunicación	33
Estilos de comunicación	38
Los círculos de comunicación	40
<b>2. HERRAMIENTAS</b>	
La importancia de escuchar	41
Preguntar y clarificar	45
Las emociones	47
<b>3. BUSCANDO EL ACUERDO</b>	
Identificar Intereses	51
Plantear diferentes alternativas y valorarlas	53
Acuerdos	55
<b>BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA</b>	<b>56</b>
<b>PRESENTACIÓN DE ORGANIZACIONES PARTICIPANTES</b>	<b>58</b>