

# ÍNDICE

<b>Presentación</b> .....	<b>11</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>15</b>
<b>1. ¿Por qué se producen los conflictos?</b> .....	<b>16</b>
<b>2. Comprender la naturaleza del conflicto</b> .....	<b>18</b>
<b>3. Aprendemos a analizar los conflictos</b> .....	<b>21</b>
<b>4. Las habilidades de la negociación</b> .....	<b>30</b>
<b>5. Aprendemos a negociar para resolver conflictos</b> .....	<b>41</b>
<b>Documento de apoyo para el formador o profesor</b> .....	<b>63</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>77</b>