

INDICE

Introducción	5
Aprendiendo a escuchar	9
Negociación y comunicación no verbal	15
Formas efectivas de comunicación	18
Preparándose para comunicar eficientemente en el proceso de negociación	21
Tomando notas eficaces	39
Aprendiendo a pensar para negociar	42
El conflicto y la negociación	72
Técnicas para la administración del conflicto	81
Técnicas para la estimulación del conflicto	82
La negociación	86
Enfrentando el conflicto	95
El proceso del conflicto	106
Negociación	111
Etapas de la negociación	117