

INDICE

Prefacio por Michael Crichton	9
Introducción. Sea partidario de a paradoja y lo absoluto	11
Parte uno	
Una manera diferente de pensar	21
1. Lo opuesto a una verdad profunda también es verdadero	
2. Nada resulta tan invisible como lo obvio	25
Parte dos	
La tecnología de las relaciones humanas	31
3. Mientras mas importante es una relación, menos interesa la técnica	
4. Una vez que encuentre una técnica de administración abandónela	35
5. Los gerentes eficientes no tienen el control	38
6. La mayor parte de los problemas que tiene la gente no son problemas	42
7. La tecnología crea el opuesto del propósito buscado	44
8. Creemos que inventamos la tecnología, pero la tecnología también nos inventa	47
Parte tres	
Las paradojas de la comunicación	53
9. Mientras mas hablamos, menos nos comunicamos	
10. En la comunicación, en la forma es mas importante que el sonido	58
11. Escuchar es mas difícil que hablar	61
12. Halagar a la gente n la motiva	64
Parte cuatro	
La política de la administración	71
13. Todos los actos son políticos	
14. El mejor recurso para la solución de cualquier problema es la persona o grupo que plantea el problema	77
Parte cinco	
Predicamentos organizacionales	83
15. Las organizaciones que mas necesitan ayuda son las que menos se benefician cuando la reciben	
16. Los individuos son casi indestructibles, pero las empresas son muy frágiles	87
17. Mientras mejores son las cosas, peor se sienten	90
Parte seis	
Dilemas del cambio	97
18. Creemos que deseamos la creatividad o el cambio, pero en realidad no es así	
19. Deseamos no o que nos falta, sino mas de lo que y atenemos	102
20. Los grandes cambios son mas sencillos de llevar a cabo que los pequeños	105
21. Aprendemos no de nuestros fracasos sino de nuestros éxitos y del fracaso de los demás	109
22. Todo lo que intentamos funciona, y nada funciona	114
23. Planificar es una manera poco efectiva de provocar el cambio	118
24. Las organizaciones cambian mas después de haber sobrevivido a las catástrofes	122
25. La gente que nosotros creemos que necesita cambiar en realidad	125

vale por lo que ya es	
Parte siete	
La estética del liderazgo	
26. Toda gran fortaleza es una gran debilidad	133
27. La moral no esta relacionada con la productividad	137
28. No existen los lideres, solo el liderazgo	140
29. Mientras mas experimentados son los administradores, mas confían en la simple intuición	144
30. No es posible capacitare a los líderes, pero puede educárseles	149
Parte ocho	
Eludir el futuro	
31. En la administración, par ser un profesional se necesita ser un aficionado	153
32. Las causas perdidas son las únicas por las que vale la pena luchar	159
33. Mi consejo es que no escuchen mi consejo	163
Reconocimientos	167