

CONTENIDO

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Prefacio por Michael Crichton | 9 |
| Introducción: Sea partidario de la paradoja y lo absurdo | 11 |

PARTE UNO

UNA MANERA DIFERENTE DE PENSAR

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1. Lo opuesto a una verdad profunda también es verdadero | 21 |
| 2. Nada resulta tan invisible como lo obvio | 25 |

PARTE DOS

LA "TECNOLOGÍA" DE LAS RELACIONES HUMANAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Mientras más importante es una relación, menos interesa la técnica | 31 |
| 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

- | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 9. | Mientras más hablamos, menos nos comunicamos | 53 |
| 10. | En la comunicación, la forma es más importante que el contenido | 58 |
| 11. | Escuchar es más difícil que hablar | 61 |
| 12. | Halagar a la gente no la motiva | 64 |

PARTE CUATRO

LA POLÍTICA DE LA ADMINISTRACIÓN

- | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 13. | Todos los actos son políticos | 71 |
| 14. | El mejor recurso para la solución de cualquier problema es la persona o grupo que plantea el problema | 77 |

PARTE CINCO

PREDICAMENTOS ORGANIZACIONALES

- | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 15. | Las organizaciones que más necesitan ayuda son las que menos se benefician cuando la reciben | 83 |
| 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**

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 18. Creemos que descamos la creatividad o el cambio, pero en realidad no es así | 97 |
| 19. Descamos no lo que nos falta, sino más de lo que ya tenemos | 102 |
| 20. Los grandes cambios son más 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 más después de haber sobrevivido a las catástrofes | 122 |
| 25. La gente que nosotros creemos que necesita cambiar en realidad vale por lo que ya es | 125 |

**PARTE SIETE
LA ESTÉTICA DEL LIDERAZGO**

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 26. Toda gran fortaleza es una gran debilidad | 133 |
| 27. La moral no está relacionada con la productividad | 137 |
| 28. No existen los líderes, sólo el liderazgo | 140 |
| 29. Mientras más experimentados son los administradores, más confían en la simple intuición | 144 |
| 30. No es posible capacitar a los líderes, pero puede educárseles | 149 |

**PARTE OCHO
ELUDIR EL FUTURO**

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 31. En la administración, para 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 |