

CONTENIDO

	Pág.
PRÓLOGO	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO 1. LAS PERSONAS DIFÍCILES.	11
CAPÍTULO 2. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS.	33
CAPÍTULO 3. LA TIPOLOGÍA DE LOS DIFÍCILES.	41
CAPÍTULO 4. VISIÓN GENERAL DEL MODELO URY.	61
CAPÍTULO 5. MODELO URY - ETAPA UNO. NO REACCIONE. VÁYASE AL BALCÓN.	83
CAPÍTULO 6. MODELO URY - ETAPA DOS. DESARME A SU Oponente. COLÓQUESE A SU LADO.	107
CAPÍTULO 7. MODELO URY - ETAPA TRES. CAMBIE EL JUEGO. NO RECHACE... CAMBIE DE MARCO.	127
CAPÍTULO 8. MODELO URY - ETAPA CUATRO. HÁGALES FÁCIL DECIR SÍ. CONSTRÚYALES UN PUENTE DORADO.	135
CAPÍTULO 9. MODELO URY - ETAPA CINCO. HÁGALES DIFÍCIL DECIR NO. LLÉVELO A SUS SENTIDOS Y NO A SUS RODILLAS.	149
CAPÍTULO 10. A MANERA DE CONCLUSIÓN.	161