

ÍNDICE

Prólogo	13
Capítulo 1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. El pensamiento lógico de Eli Goldratt	17
1.2. Fases del pensamiento lógico y sus técnicas	18
Capítulo 2. APOLO XIII. ¿PROBLEMA O CONFLICTO?	25
2.1. Definición de problema	27
2.2. Definición de conflicto	28
2.3. Definición de confrontación	29
Capítulo 3. SOY EMPÁTICO. ¿NO ES SUFICIENTE?	35
3.1. Qué es empatía	37
3.2. Qué no es empatía	38
3.3. No se deje arrastrar por sus emociones	39
Capítulo 4. CONFLICTOS INTERNOS Y EXTERNOS. ¿NO ES DEMASIADO TRIVIAL?	43
4.1. Áreas de control y de influencia	45
4.2. Cómo manejamos los conflictos	47
4.3. Tipos de conflictos	50

4.3.1. Condiciones opuestas	50
4.3.2. Alternativas diferentes	52
Capítulo 5.	
DEMASIADO BLA, BLA, BLA.	
¿SE PUEDE DIBUJAR UN CONFLICTO?	53
5.1. Diagrama de resolución de conflictos (Nube)	59
5.2. Cómo dibujar el diagrama	64
5.3. Comprobar las sintaxis y hacer otras comprobaciones	65
5.4. Componentes del diagrama	67
Capítulo 6.	
¿SE PUEDE LEER EL DIAGRAMA?	69
6.1. Cómo se lee el diagrama	71
6.2. Cuidado con los estereotipos	72
6.3. Corregir y refinar el diagrama	74
Capítulo 7.	
TENGO REPRESENTADO EL CONFLICTO. ¿Y LA SOLUCIÓN?	77
7.1. Introduciendo nuevos elementos en la realidad: inyecciones	79
7.2. Tipos de inyecciones	80
7.3. Un conflicto en la corte del Rey Arturo	81
7.4. Ejemplo de inyección: un conflicto en la gestión de proyectos	89
7.5. Ejemplo de inyección: un conflicto en el Apolo XIII	92

Capítulo 8.	
TIPOS DE NUBES	95
8.1. Nube del dilema	97
8.2. Nube del conflicto del día a día	99
8.3. Nube del conflicto de intereses organizacionales	99
8.4. Nube de “apagar incendios”	100
Capítulo 9.	
¿CUÁL ES EL PROCESO DE ESTE SISTEMA?	103
9.1. Proceso general del uso del diagrama	105
9.2. Observaciones y recomendaciones para los dilemas	107
9.3. Recomendaciones para los conflictos de fuerte confrontación	108
Capítulo 10.	
CASOS PRÁCTICOS	117
10.1. La secretaria del director de proyectos	119
10.2. El responsable de expedición de pedidos	120
APÉNDICES	123
Apéndice A. Implementando la solución	127
Apéndice B. El diagrama en el mundo de los proyectos	133
Apéndice C. El diagrama en el entorno personal/familiar	141
Apéndice D. Los árboles causa-efecto y el exámen de termodinámica	147
Apéndice E. Soluciones de los casos prácticos	155
BIBLIOGRAFÍA	165