

■ Indice

Prefazioni di Sergio Stefoni e Alessandro Nisio	XIII
Premessa	XVII
Capitolo 1 Le peculiarità dell'odontoiatria	1
1.1 Le caratteristiche distintive	1
1.1.1 La simbologia della bocca	2
1.1.2 La privatizzazione e l'autonomia	2
1.1.3 L'economizzazione	2
1.1.4 Il lavoro in gruppo	3
1.1.5 L'odontofobia	3
1.1.6 La burocratizzazione	3
1.1.7 La giuridificazione	4
1.1.8 L'anonimizzazione	4
1.1.9 La tecnologizzazione	5
1.1.10 La crisi economica	5
1.1.11 L'alfabetizzazione sanitaria e la e-Health	6
1.1.12 La demotivazione professionale e la sindrome da burnout	6
1.1.13 Le campagne di informazione e l'abusivismo	7
1.2 Le tipologie di rapporto odontoiatra-paziente	7
1.2.1 Il paternalismo	8
1.2.2 Il consumismo	8
1.2.3 La reciprocità	9
1.2.4 La noncuranza	9
Capitolo 2 I pilastri della comunicazione	11
2.1 FRAC	12
2.1.1 Flessibilità	13
2.1.2 Responsabilità	14
2.1.3 Attenzione	15
2.1.4 Consapevolezza	18
2.2 I punti di vista: le posizioni percettive	20

Capitolo 3	La comunicazione interpersonale.	23
	3.1 Il modello lineare	24
	3.2 Il modello circolare e il feedback.	27
	3.3 Gli assiomi della comunicazione	31
Capitolo 4	I canali della comunicazione	35
	4.1 Il canale verbale	38
	4.1.1 Il linguaggio	39
	4.1.2 Le barriere della comunicazione	40
	4.1.3 Le domande	43
	4.2 Il canale paraverbale	45
	4.2.1 Il tono	46
	4.2.2 Il volume	46
	4.2.3 Il timbro	47
	4.2.4 L'accento.	47
	4.2.5 Il tempo.	47
	4.2.6 L'articolazione	49
	4.2.7 L'intenzione	49
	4.2.8 I segnali vocali non verbali.	49
	4.2.9 Il silenzio.	50
	4.3 Il canale non verbale	50
	4.3.1 L'aspetto esteriore	51
	4.3.2 La distanza interpersonale: la prossemica.	53
	4.3.3 I contatti corporei: l'aptica.	56
	4.3.4 L'orientamento	57
	4.3.5 La postura.	59
	4.3.6 Lo sguardo e il contatto visivo.	60
	4.3.7 Le espressioni del volto	60
Capitolo 5	Il linguaggio del corpo	65
	5.1 I segnali di rifiuto	67
	5.2 I segnali di tensione	71
Capitolo 6	La PNL	75
	6.1 Le origini	76
	6.2 I presupposti	77
	6.3 Il rapport	81
	6.4 Il ricalco e la guida.	82
	6.5 I cinque sensi: i sistemi rappresentazionali	83
	6.5.1 I visivi	85
	6.5.2 Gli auditivi	86
	6.5.3 I cenestesici	87
	6.6 La mente umana	87

6.7	Il linguaggio: il metamodello.	89
6.7.1	Le generalizzazioni	90
6.7.2	Le cancellazioni	91
6.7.3	Le distorsioni	92
6.8	La motivazione: i metaprogrammi	93
6.8.1	Via da / verso	95
6.8.2	Opzioni / procedure.	96
6.8.3	Referenza interna / referenza esterna.	97
Capitolo 7	Il counseling.	101
7.1	Le origini	101
7.2	L'ascolto.	102
7.3	Gli stili di ascolto	105
7.4	L'ascolto attivo	106
7.4.1	L'empatia	107
7.4.2	Il clima non giudicante	109
7.4.3	L'autenticità	109
7.5	La riformulazione.	110
Appendice	L'alfabetizzazione sanitaria e la Rete	113
	Bibliografia di riferimento.	119