

Sommario

Nota dell'autore	VII
Prefazione	XI
Prima parte – I fondamenti del parlare	1
Capitolo 1 Sentire la magia mentre si crea	3
Capitolo 2 Contatto visivo o contatto elettronico?	7
Capitolo 3 “So che credi di capire”	13
Capitolo 4 La paralinguistica: musica e parole	15
Capitolo 5 Il ritmo del parlato e dell’ascolto	19
Capitolo 6 L’effetto “primacy” e l’effetto “recency”	23
Seconda parte – Dirlo nel modo giusto	25
Capitolo 7 Quando si dice la cosa sbagliata	27
Capitolo 8 Domande chiuse e domande aperte	33
Capitolo 9 Tutte chiacchiere	37
Capitolo 10 Le regole del contatto visivo	41
Capitolo 11 Dalla chiacchiera al discorso importante	47
Capitolo 12 Il problema del tono interrogativo	53
Capitolo 13 La mania di protagonismo	55
Capitolo 14 Consapevolezza e inconsapevolezza dei processi mentali	59
Capitolo 15 Modalità di ascolto e grado di interesse	61
Capitolo 16 Combattere o fuggire?	63
Capitolo 17 Dobbiamo parlare!	69
Capitolo 18 Il potere della pausa	73
Capitolo 19 La banalità del “bene”	75
Capitolo 20 Il problema del “ma”	79
Capitolo 21 La congiunzione che salva	81
Capitolo 22 Inserimento e interruzione	83
Capitolo 23 Asserire, non aggredire	87
Capitolo 24 Il dovere al condizionale	91
Capitolo 25 Mai dire “mai”	93
Capitolo 26 Il problema del “perché?”	97
Capitolo 27 L’uso corretto del “tu”	101
Capitolo 28 La dolce forza del sentimento	103
Capitolo 29 Il potere della suggestione	107
Capitolo 30 La storia dell’orso polare	111

Capitolo 31 La difficoltà di dire “mi spiace”	113
Capitolo 32 La scusa senza scuse	117
Capitolo 33 Al telefono	121
Capitolo 34 Rete di lavoro o di non lavoro?	125
Capitolo 35 Frasi di congedo	129
Capitolo 36 Specularità dei rapporti	131
Capitolo 37 Termosifoni e tubi di scarico	135
Capitolo 38 A proposito del “sì” e del “no”	137
Capitolo 39 L'equilibrio tra onestà e gentilezza	141
Capitolo 40 In tutta onestà non c'è problema	147
Capitolo 41 I terribili riempitivi	151
Capitolo 42 Occhio al gergo	155
Capitolo 43 La magica “regola del tre”	161
Capitolo 44 A proposito di estroversione	165
Capitolo 45 I valori dell'introversione	169
Capitolo 46 La questione del “feedback”	171
Capitolo 47 Il giusto riconoscimento del lavoro degli altri	175
Capitolo 48 Il panino di complimenti	179
Capitolo 49 “Cammina leggera, perché cammini sopra i miei sogni...”	183
Capitolo 50 “Fidatevi, sono un dottore”	187
Capitolo 51 “Fidatevi, sono un politico”	193
Capitolo 52 Il potere dei racconti	199
Capitolo 53 Dissentire senza dispiacere	203
Capitolo 54 Fare e ricevere complimenti	209
Capitolo 55 Uomini e donne al lavoro	215
Capitolo 56 Parlare da uomo, parlare da donna	219
Terza parte – Conclusioni	223
Capitolo 57 “Ti aspetti che parli?”	225