

Indice

Prefazione , di Gennaro Romagnoli	IX
Introduzione	1

Parte 1

Comunicazione di base

Capitolo 1

La struttura della comunicazione	7
Sette domande fondamentali da porci per comunicare efficacemente.....	7
Gli ingredienti della comunicazione.....	9
Gli assiomi della comunicazione.....	10
Le modalità comunicative più irritanti.....	16

Parte 2
Caratteristiche dei comunicatori

Capitolo 2

Lavorare su di noi o lavorare sull'altro?	25
Il problema è nostro?	26
Il problema è dell'altro?	27

Capitolo 3

Tempismo e natura della nostra modalità comunicativa	31
Le caratteristiche del velocista	32
Le caratteristiche del maratoneta	33
È meglio essere uno squalo o un leone?	35

Capitolo 4

Le trappole del pensiero e dell'azione	39
Le trappole del pensiero	39
Le trappole dell'azione	47

Parte 3
**Comunicazioni strategiche, autodifesa verbale
e gestione delle comunicazioni difficili**

Capitolo 5

Vuoi “vincere” tu? Fai partire l'altro	57
Gli effetti di far partire l'altro	57
Chi domanda comanda	59

Capitolo 6

Gestire gli attacchi comunicativi	63
Premiare le squalifiche paradossalmente	63
Neutralizzare la provocazione con la gentilezza	65

Capitolo 7

Allargare il buco per far evaporare l'acqua	67
Depotenziare l'attacco attraverso la richiesta di dettagli.....	67
Trasformare il professore in studente.....	69

Capitolo 8

Allearsi con il "nemico"	71
Mettere l'altro al timone della nave.....	71
Arruolarlo per neutralizzarlo.....	73

Capitolo 9

Non pensare a... gli effetti della negazione	75
Non pensare all'elefante bianco.....	75
L'uso strategico della negazione.....	78

Capitolo 10

Il non cambiamento che cambia tutto	79
Cambiando l'ordine degli addendi il risultato... cambia.....	79
Polenta o pasticcio di mais?.....	81

Capitolo 11

Parlare alla persona arrabbiata	83
Perché è difficile parlare a una persona arrabbiata.....	83
Che cosa <i>non</i> fare e che cosa fare: il dialogo con la persona arrabbiata.....	84

Parte 4

Diventare buoni comunicatori

Capitolo 12

Come diventare "indimenticabili" raccontando storie	89
Perché i racconti funzionano?.....	89
La struttura dello storytelling.....	92

Capitolo 13

Come diventare “indimenticabili” citando aforismi	95
Perché gli aforismi funzionano?.....	95
La struttura dell’aforisma.....	96

Capitolo 14

Dialogare strategicamente	99
Domande e domande.....	100
Ridefinire e ricapitolare.....	101
Evocare per comunicare	102

Capitolo 15

Allenarsi alla pratica	105
Il gioco del “come se”.....	105
Suonare diverse campane	116
Il PechaKucha: tempi, fluidità e improvvisazione.....	136

Conclusioni	137
--------------------------	-----

Postfazione , di Marzia Targhettini.....	138
---	-----

Ringraziamenti	141
-----------------------------	-----

L’Autore	143
-----------------------	-----

Bibliografia ragionata	144
-------------------------------------	-----

Nota per il lettore:

Inquadrando con il vostro dispositivo i QR code che troverete all’interno del testo potrete seguire i video realizzati dall’autore come integrazione alla lettura.