

INDICE

Presentazione di Giovanni Rana	pag.	5
Introduzione	»	6
In quale posizione leggere questo libro...	»	9
L'ARTE DI SAPER TRATTARE CON IL PROSSIMO	»	11
Accarezzare il bambino che è dentro ciascuno di noi ..	»	12
La magia del consenso	»	12
Genitore, Adulto e Bambino	»	13
Il Bambino Meraviglioso e le Carezze Psicologiche	»	16
Se hai vinto, allora hai perso!.....	»	20
Come entrare in sintonia	»	24
Interessarsi agli altri in modo sincero	»	25
Ricordare la parola più importante: il nome	»	26
Sorridere e far sorridere	»	28
Saper ascoltare	»	31
Come si ascolta?	»	34
Dare importanza ai nostri interlocutori	»	36
Mi hanno parlato molto bene di Lei!	»	38
Fateli sentire importanti...	»	39
Eliminare il lamento	»	41
Un piccolo aiuto dalle tecniche di comunicazione	»	43
Le leggi fondamentali della comunicazione	»	45
I tre livelli della comunicazione	»	47

Il linguaggio verbale (7%)	pag.	48
Parole Magiche & Parole Tragiche	»	50
Il linguaggio non verbale o linguaggio del corpo (55%)	»	51
Il linguaggio paraverbale (38%)	»	53
I segnali inconsci del corpo: apprezzamento e rifiuto	»	53
Gli atti di gradimento	»	54
Gli atti di rifiuto.....	»	55
Dal conflitto all'accordo	»	56
Il ruolo dell'empatia	»	56
Non criticare e non condannare	»	58
Vincere, mai stravincere.....	»	60
Gestire e risolvere il conflitto	»	62
La potenza del Sì	»	66
Quando imporsi serve: la Non Carezza	»	68
Come guadagnare fiducia e consenso	»	70
Il potere della lode	»	70
Dare fiducia per riceverla.....	»	72
Incoraggiare	»	74
La critica come consiglio	»	77
Il potere della gentilezza e della riconoscenza	»	81
Anche i manager hanno un cuore	»	82
Il comportamento vincente nella professione:		
consigli pratici	»	86
Le 9 fasi fondamentali della delega efficace	»	87
Essere assertivi.....	»	91
L'utilità dell'assertività in azienda	»	92
Come affrontare le critiche	»	93
Leadership ed Empowerment	»	95
Problema ...o opportunità?	»	98
L'importanza dell'esperienza nella scuola della vita	»	99
Intelligenza Emotiva e successo nel lavoro.....	»	101
La magia del lavoro di squadra	»	105
Meglio soli... o accompagnarli?.....	»	105
Il team	»	107
Le idee non hanno gerarchia	»	108
L'importanza di vivere in un clima sereno	»	110
Gioco di squadra	»	110
L'entusiasmo non si compra.....	»	111

