

- O. Mandino, *Il più grande venditore del mondo*, Gribaudo, Milano, 1988.
- G. Rana, *La mia ricetta per la serenità*, Sonzogno, Milano, 2004.
- C. Rogers, *On becoming a person*, Houghton Mifflin.
- G. Squinzi, *Una carezza incondizionata (salverà il mondo)*, Bompiani, Milano, 1998.
- C. Steiner, P. Perry, *L'alfabeto delle emozioni*, Sperling & Kupfer, Milano, 1999.
- L. Tuffanelli, *Intelligenze, emozioni e apprendimenti. Le diversità nell'interazione formativa*, Centro Studi Erickson, 1999.
- H. Urban, *Quello che conta*, Sperling & Kupfer, Milano, 2003.

## Indice



Introduzione	9
In quale posizione leggere questo libro	15
<b>ACCAREZZARE IL BAMBINO CHE È IN CIASCUNI DI NOI</b>	<b>17</b>
La magia del consenso	17
Genitore, adulto e bambino	18
Il bambino meraviglioso e le carezze psicologiche	23
Se hai vinto, allora hai perso!	28
<b>COME ENTRARE IN SINTONIA</b>	<b>35</b>
Interessarsi agli altri in modo sincero	36
Ricordare la parola più importante: il nome	38
Sorridere e far sorridere	40
Saper ascoltare	45
Come si ascolta?	48
I "tempi" dell'ascolto	50
Comunicare o ascoltare?	52
Dare importanza ai nostri interlocutori	53
Mi hanno parlato bene di Lei!	55
Fateli sentire importanti...	57
Eliminare il lamento	59
<b>UN PICCOLO AIUTO</b>	
<b>DALLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</b>	<b>65</b>
Le leggi fondamentali della comunicazione	67
I tre livelli della comunicazione	70

Il linguaggio verbale	71	Intelligenza emotiva e successo nel lavoro	154
Il linguaggio non verbale o linguaggio del corpo	76	Errori e fallimenti come fattori di successo	161
Il linguaggio paraverbale	78	LA MAGIA DEL LAVORO DI SQUADRA	165
I segnali inconsci del corpo: apprezzamento e rifiuto	78	Meglio soli... o accompagnati?	165
Gli atti di gradimento	79	Il team	167
Gli atti di rifiuto	80	Coaching: un allenatore molto personale	172
DAL CONFLITTO ALL'ACCORDO	83	Le idee non hanno gerarchia	176
Il ruolo dell'empatia	83	Team e gioco di squadra	177
Non criticare e non condannare	87	L'importanza di vivere in un clima sereno	182
Vincere, mai stravincere	93	L'entusiasmo non si compra	183
Gestire e risolvere il conflitto	97	VITA PROFESSIONALE E VITA PRIVATA	187
La potenza del sì	103	Le relazioni di oggi tra lavoro e famiglia	187
Quando imporsi serve: la Non Carezza	105	Un fattore critico: la successione generazionale	191
COME GUADAGNARE FIDUCIA		Preparare il passaggio generazionale	194
E CONSENSO	109	IL COMPORTAMENTO VINCENTE	
Il potere della lode	109	IN UN MONDO CHE CAMBIA	197
Dare fiducia per riceverla	112	Come reagire al cambiamento	198
Incoraggiare	116	Che cosa si può fare: il Brain Fitness	199
La critica come consiglio	120	Quale atteggiamento in un modo che cambia?	200
Il potere della gentilezza e della riconoscenza	126	Esercizio del "posto sicuro"	202
Anche i manager hanno un cuore	128	Innovare per vincere	206
IL COMPORTAMENTO VINCENTE		LA RICETTA DEL COMPORTAMENTO VINCENTE	211
NELLA PROFESSIONE: CONSIGLI PRATICI	133	In conclusione: e ora viene il bello...	212
Le 9 fasi fondamentali della delega efficace	134	Bibliografia	215
Essere assertivi	141		
L'utilità dell'assertività in azienda	142		
Come affrontare le critiche	144		
Leadership e empowerment	147		
Problema... o opportunità?	150		
L'importanza dell'esperienza nella scuola della vita	152		