

Indice

Introduzione	<i>pag.</i> 7
Presentazione	<i>pag.</i> 11

PARTE PRIMA

I principi generali della comunicazione

1. Comunicazione: definizione	» 17
2. La comunicazione secondo una prospettiva biologica, storico-culturale e tecnologica	» 20
3. La comunicazione come scambio di informazioni	» 26
4. La comunicazione come interazione	» 30
5. La comunicazione ed il contesto in cui si attua	» 37

PARTE SECONDA

Il cruscotto ed il gruppo comandi della comunicazione interpersonale

1. Non si può non comunicare	» 43
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed un aspetto di relazione	» 44
3. I livelli della comunicazione sono tre: verbale, paraverbale e non verbale	» 49
4. L'ascolto rappresenta la competenza comunicativa fondamentale	» 59
5. La mappa non è il territorio	» 65
6. Il significato della comunicazione sta nella risposta che si ottiene e non nelle intenzioni di chi comunica	» 71
7. Il contesto Polizia	» 73

PARTE TERZA

La prossimità

1. Il comportamento spaziale	» 83
2. Il contatto attraverso l'aspetto esteriore	» 88
3. Le espressioni del volto	» 89

4. Lo sguardo	»	92
5. La voce e gli aspetti non verbali del parlato	»	95
6. Il contatto corporeo	»	96
7. I movimenti del corpo e i gesti	»	99
8. L'ascolto attivo	»	101
9. Comunicazione sintonica o distonica?	»	118
10. Entrare in una relazione di accordo	»	130
11. Il segreto della sintonia	»	133
12. La persuasione	»	141

PARTE QUARTA

L'assertività

1. L'assertività: una illustre sconosciuta	»	151
2. Quattro atteggiamenti nelle relazioni interpersonali	»	158
3. Essere assertivi	»	167
4. Un pizzico di brutale realismo	»	171
5. Comunicare prossimità assertivamente	»	174