

Indice

Introduzione	1
La parola che ha cambiato il mondo	2
La saggezza delle parole	7
1 Attivare identità e agentività	13
Trasformare le azioni in identità	15
Dire «non lo faccio» invece di «non posso farlo»	21
Trasformare i dovrei in potrei	25
Parlate con voi stessi	29
Sapere quando usare il «tu»	33
Creare la magia	37
2 Trasmettere fiducia	39
Parlare con potere	40
Smettere di mitigare	43
Non esitare	48
Trasformare i passati in presenti	52
Sapere quando esprimere dubbio	56
Creare la magia	61
3 Fare le domande giuste	63
I vantaggi del fare domande	65
Domandare per approfondire	66
Scansare le difficoltà	69
Evitare le congetture	73
Gettare le basi, poi costruire insieme	78
Creare la magia	87
4 Sfruttare la concretezza	89
Come far sentire le persone ascoltate	91

Concretizzare l'astratto	96
Sapere quando è meglio essere astratti	98
Creare la magia	105
5 Far leva sull'emotività	107
Quando le imperfezioni sono una risorsa	109
Costruire un ottovolante	111
Il valore della volatilità	118
Considerare il contesto	122
Attivare l'incertezza	129
Creare la magia	135
6 Il potere dell'affinità (e della differenza)	137
Segnalare affinità	140
Promuovere la differenza	145
Quando l'affinità è positiva e la differenza è ancora meglio	153
Qual è la cosa più simile a un pompelmo?	155
Impostare la giusta velocità di crociera	159
Creare la magia	165
7 Che cosa rivela il linguaggio	165
Linguistica forense	165
Che cosa rivela il linguaggio	168
Prevedere il futuro	170
Che cosa ci dice il linguaggio sulla società	174
Razzismo e polizia	179
Epilogo	185
Appendice. Manuale per l'utilizzo e l'applicazione dell'elaborazione del linguaggio naturale	193
Customer analytics	193
Casi legali	194
Alcuni strumenti di facile consultazione	197
Ringraziamenti	199
L'Autore	201
Note	203