

# Indice

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduzione</b>                              | <b>1</b>  |
| La parola che ha cambiato il mondo               | 2         |
| La saggezza delle parole                         | 7         |
| <br>                                             |           |
| <b>1 Attivare identità e agentività</b>          | <b>13</b> |
| 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        |
| <br>                                             |           |
| <b>2 Trasmettere fiducia</b>                     | <b>39</b> |
| 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        |
| <br>                                             |           |
| <b>3 Fare le domande giuste</b>                  | <b>63</b> |
| 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        |
| <br>                                             |           |
| <b>4 Sfruttare la concretezza</b>                | <b>89</b> |
| Come far sentire le persone ascoltate            | 91        |

|                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Concretizzare l'astratto                                                                                | 96         |
| Sapere quando è meglio essere astratti                                                                  | 98         |
| Creare la magia                                                                                         | 105        |
| <b>5 Far leva sull'emotività</b>                                                                        | <b>107</b> |
| 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        |
| <b>6 Il potere dell'affinità (e della differenza)</b>                                                   | <b>137</b> |
| 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        |
| <b>7 Che cosa rivela il linguaggio</b>                                                                  | <b>165</b> |
| 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        |
| <b>Epilogo</b>                                                                                          | <b>185</b> |
| <b>Appendice. Manuale per l'utilizzo e l'applicazione<br/>dell'elaborazione del linguaggio naturale</b> | <b>193</b> |
| Customer analytics                                                                                      | 193        |
| Casi legali                                                                                             | 194        |
| Alcuni strumenti di facile consultazione                                                                | 197        |
| <b>Ringraziamenti</b>                                                                                   | <b>199</b> |
| <b>L'Autore</b>                                                                                         | <b>201</b> |
| <b>Note</b>                                                                                             | <b>203</b> |