

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	9
-------------------	---

MÓDULO I.

COMUNICACIÓN Y CONVERSACIÓN ORDINARIA	21
---	----

1. Objetivo de la obra. Una fórmula esencial..... 23
2. Tipos de conversación. Objetivos de los
intervinientes. Componente personal o técnico 33
3. Posición. Errores vitandos. Fases del proceso
de mejora 49
4. Criterios para el autoanálisis. El tiempo
en la entrevista..... 59
5. Congruencia. El *riesgo* en la conversación ordinaria 71

MÓDULO II.

LA CONVERSACIÓN PROFESIONAL.

ASPECTOS GENERALES	85
--------------------------	----

6. Aceptación incondicional. Transferencia. Ruidos 87
7. Resistencia y autorrevelación. Refuerzo, castigo,
discriminación..... 99
8. Percepciones, prejuicios, expectativas 111
9. Profundizando en la subjetividad del profesional..... 125
10. La comunicación no verbal 137

MÓDULO III.

HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN EN LA CONVERSACIÓN PROFESIONAL.....157

11. *No te creas especial*. «Yo» social y «yo» profesional.
El estilo de la comunicación asimétrica..... 159
12. Instrucciones, modelado, condicionamiento verbal. Tipos de preguntas. Formatos. Herramientas de interacción..... 171
13. Técnicas directivas I: sondeo, afirmación de la capacidad, confrontación..... 181
14. Técnicas directivas II: interpretación, instrucciones, encuadre, información 189
15. Técnicas no directivas: clarificación, paráfrasis, reflejo, resumen, autorrevelación, inmediatez 197
16. Una propuesta explicada de interacción profesional completa combinando técnicas directivas y no directivas 207

MÓDULO IV.

ORATORIA221

17. El paso gradual a la «oratoria»:
un esquema trimembre 223
18. El comienzo del discurso: *captatio benevolentiae*..... 237
19. El nudo de nuestro discurso. Pensar qué diremos,
por qué orden y cómo lo diremos..... 253
20. El final del discurso (o de la conversación
o negociación) 267

CONCLUSIÓN:

EJEMPLO Y RESUMEN.....277

AGRADECIMIENTOS285

BIBLIOGRAFÍA.....287