

INDICE

¿A Quién se Dirige este Libro?	11
Capítulo 1. Nos Pagan para Comunicarnos Bien	13
1. Los errores del novato	14
2. Los 6 pasos para una comunicación inteligente	17
3. Grados de libertad en la comunicación	23
Capítulo 2. Organícese para Comunicar Mejor	29
1. Dime cómo función a tu oficina y te diré cómo eres	30
2. Lo esencial de una política de comunicación	40
3. Diseño y puesta en práctica de una política de Comunicación	47
Capítulo 3. Saber Escuchar	57
1. Escuchar bien, requisito previo	58
2. Interferencias en la escuela	62
3. Interlocutores con información importante	65
4. Trucos para despistados	66
Capítulo 4. Contraargumentar y Comunicar	71
1. La contraargumentación	72
2. Hablar de manera eficaz y dialogante	80
Capítulo 5. La Básico de la Persuasión	91
1. Persuasión y actitud	92
2. Elementos básicos de la persuasión	98
3. La persuasión interpersonal	103
4. La persuasión en el día a día de la empresa	106
Capítulo 6. Estrategias de Influencia y Persuasión	113
1. Estudio de las estrategias persuasivas	114
2. Oportunidad de la persuasión interpersonal	119
3. El tiempo como aliado de una estrategia persuasiva	124
4. Persuasión retrospectiva e intelectual orgánico	127
Capítulo 7. Saber Mandar	129
1. Órdenes y emplazamientos	130
2. Recibir órdenes	133
3. Desafíos y compromisos entre directivos	135
4. Emplazar al que manda	143
Capítulo 8. ¿Qué hacer ante Incumplimiento Reiterados de Compromisos?	149
1. Motivos para desobedecer	150
2. Pero... ¿Qué decir de los gandules?	158
3. El modelado de conducta	160
4. Tipos de modelado de conducta	164
Capítulo 9. Entrevista de Acomodación	173
1. reconocer las entrevistas de acomodación y sus riesgos	174
2. Dominio del clima emocional al inicio de la entrevista	176
3. Orientar y dominar el curso de la entrevista	180
4. Análisis del ajuste laboral	183
5. Reencuadre de valores y significados	186
A modo de Conclusión: Desarrollo Personal del Directivo	191
Bibliografía	197