

# 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.**

#### **ORATORIA .....221**

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**

#### **AGRADECIMIENTOS .....285**

#### **BIBLIOGRAFÍA.....287**