

Sommario

Introduzione xi

Capire le persone 2

- 1 Capire aiuta 4
- 2 Nessuno deve essere per forza come te 6
- 3 La gente sente quello che vuole sentire 8
- 4 La gente crede a quello che vuole credere 10
- 5 Il tuo atteggiamento influenza la risposta degli altri 12
- 6 Ricorda la tua prima impressione 14
- 7 La gente è tribale 16
- 8 Tutti vogliono sentirsi apprezzati 18
- 9 Scherzano con te solo se gli piaci 20
- 10 ... ma schernire non è scherzare 22
- 11 Anche gli altri sono insicuri 24
- 12 Non si cambia la propria natura 26
- 13 Il comportamento non è il carattere 28
- 14 Le relazioni degli altri sono un mistero 30
- 15 I paroloni servono per stupire 32
- 16 Lo scontro può fare paura 34
- 17 Le persone si sentono nervose perché sono interessate 36
- 18 Le persone arrabbiate sono persone tristi 38
- 19 Il pianto non esprime sempre tristezza 40
- 20 Alcune persone semplicemente non pensano 42

- 21 Far combaciare i pezzi 44
- 22 Sregolatezza ed eccentricità non sono sempre divertenti 46
- 23 È difficile avere 13 anni 48
- 24 Se urla, lo faranno anche gli altri 50
- 25 La responsabilità crea indipendenza 52
- 26 Gli adolescenti ti odiano perché ti amano 54
- 27 L'importante è parlare 56
- 28 L'importante è ascoltare 58
- 29 A nessuno piace chiedere scusa 60
- 30 Il mondo è pieno di ribelli 62
- 31 Gli strambi possono essere ottime persone 64

Aiutare la gente 66

- 32 Indossa la maschera a ossigeno 68
- 33 Entra nella palude 70
- 34 Provare sentimenti va bene 72
- 35 Ascolta e non pensare di poter risolvere tutto 74
- 36 Sii consapevole dei tuoi limiti 76
- 37 Non è una competizione 78
- 38 Non dare mai consigli 80
- 39 Accetta le decisioni degli altri 82
- 40 Dai agli altri il controllo 84
- 41 Falli pensare da soli 86
- 42 Impara a essere psicologo 88
- 43 Ascolta quello che non dicono 90
- 44 Chi non riesce a trovare una risposta, forse non la cerca 92
- 45 Non dire a nessuno di voltare pagina 94

- 46 La solitudine è uno stato mentale 96
- 47 Lasciali in pace 98
- 48 Tutte le interazioni sono positive o negative 100
- 49 Non tutti vogliono aiuto 102

Portare gli altri dalla tua parte 104

- 50 La lealtà funziona a doppio senso 106
- 51 Ricorda i dettagli 108
- 52 L'adulazione non deve mai essere vuota di significato 110
- 53 Elogia in modo efficace 112
- 54 Non esagerare con gli elogi 114
- 55 Le persone vogliono piacere 116
- 56 Guadagnati il rispetto degli altri 118
- 57 Abbi senso dell'umorismo 120
- 58 Non aver timore di ammettere i tuoi errori 122
- 59 Sii tollerante 124
- 60 Crea relazioni individuali 126
- 61 Metti in evidenza il tuo lato migliore 128
- 62 La gente in genere è d'accordo con sé stessa 130
- 63 Dai merito agli altri delle tue idee 132
- 64 Non dire agli altri che hanno torto (anche se è così) 134
- 65 Inducili a collaborare 136
- 66 Sii umano 138
- 67 Condividi 140
- 68 Ringrazia in maniera appropriata 142
- 69 Mettiti nei panni degli altri 144
- 70 Critica in maniera costruttiva 146

- 71 Acconsenti anche se non sei del tutto d'accordo 148
- 72 Lasciali vincere 150
- 73 Gli accordi si fanno a tutto tondo 152
- 74 Dai e ricevi 154
- 75 Devi sapere che cosa volete entrambi 156
- 76 Fai mettere tutte le carte sul tavolo 158
- 77 Lascia una via di fuga 160
- 78 Mai farsi intimorire 162
- 79 Non farti cogliere alla sprovvista 164

Gente difficile 166

- 80 C'è solo una persona che puoi cambiare 168
- 81 Non avere il controllo di sé è terribile 170
- 82 Chi si sente piccolo si esalta da sé 172
- 83 Quelli che urlano vogliono essere sentiti 174
- 84 Le persone negative possono essere utili 176
- 85 I maniaci del controllo sanno di avere ragione 178
- 86 I ricattatori vogliono controllarti 180
- 87 L'insicurezza può causare diffidenza 182
- 88 Il pregiudizio scaturisce dall'ignoranza 184
- 89 I martiri desiderano ardentemente il riconoscimento 186
- 90 Le persone sensibili non possono indurirsi 188
- 91 Le persone ascoltano se sono interessate 190
- 92 Chi è passivo-aggressivo teme i conflitti 192
- 93 Il paternalismo può essere involontario 194
- 94 Non puoi battere un vero narcisista 196
- 95 I lagnoni non vogliono cambiare 198

- 96 I lagnoni competitivi non mirano solo a lamentarsi 200
- 97 I segreti sono pieni di potere 202
- 98 Alcune persone non sanno proprio perdere 204
- 99 La manipolazione va oltre la semplice persuasione 206
- 100 Le persone occupate causano meno problemi 208
- Queste sono le regole* 210