

Spis treści

Przedmowa 7

Wprowadzenie 11

CZĘŚĆ I. WŁAŚCIWOŚCI ODBIORCY

Rozdział 1. Filtry i ramy po stronie odbiorcy 23

Rozdział 2. Siedem typów słuchaczy 37

Rozdział 3. Cztery rodzaje słuchania 47

Dzienniczek dobrego słuchacza. Część I 53

CZĘŚĆ II. WŁAŚCIWOŚCI NADAWCY

Rozdział 4. Filtry i ramy po stronie nadawcy 59

Rozdział 5. Właściwości procesu kodowania 71

Rozdział 6. Style komunikacji 81

Dzienniczek dobrego słuchacza. Część II 91

CZĘŚĆ III. NIE SŁUCHASZ MNIE! O ZAKŁÓCENIACH W KOMUNIKACJI

Rozdział 7. Konflikt 99

Rozdział 8. Styl radzenia sobie z konfliktami (i co mówi o umiejętnościach słuchania) 113

Dzienniczek dobrego słuchacza. Część III 128

CZĘŚĆ IV. TECHNIKI SKUTECZNEGO SŁUCHANIA

Rozdział 9. Czynniki Einsteina: nie przestawaj dociekać 137

Rozdział 10. Pokerowa twarz 151

Rozdział 11. Słuchanie w nowym mileniu 165

Dzienniczek dobrego słuchacza. Część IV 176

Wnioski 179

Intuicja. Sztuka słuchania samego siebie 185

14-dniowy trening lepszego słuchania 195