

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. Jedne usta, dwoje uszu	5
To naprawdę obopólna korzyść	8
Nieświadome przeszkody	10
Ale oni są tacy nudni...	19
Niech żyje Conan	23
 ROZDZIAŁ 2. Style, ramy i poziomy	33
Ludzie, emocje i serce	35
Odpowiednia rama	42
Pięć poziomów słuchania	47
 ROZDZIAŁ 3. Usłyszeć kogoś — trudne zadanie	61
Aktywne słuchanie	65
Empatyczne odzwierciedlenie	75
 ROZDZIAŁ 4. Widzę cię, słyszę cię	87
Niepotrzebny wkład	88
Walidacja	93
Dwa kroki do emocji	96
Reakcje walidujące	101
Sześć etapów walidacji	104

ROZDZIAŁ 5. Czytaj i analizuj	113
Emocjonalny geniusz	114
Samoświadomość	115
Samoregulacja	118
Motywacja wewnętrzna	120
Świadomość społeczna	121
Nie o to mi chodziło!	124
PODSUMOWANIE	137