



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