

Obsah

PŘEDMLUVA	9
ÚVOD	13
ČÁST PRVNÍ	
Faktory příjemce	23
1. FILTRY A RÁMCE PŘÍJEMCE	25
2. SEDM DRUHŮ POSLUCHAČŮ	41
3. ČTYŘI DRUHY NASLOUCHÁNÍ	53
ČÁST DRUHÁ	
Faktory řečníka	67
4. FILTRY A RÁMCE ŘEČNÍKA	69
5. FAKTORY KÓDOVÁNÍ	81
6. ROZDÍLY VE STYLECH KOMUNIKACE	93
ČÁST TŘETÍ	
Vůbec neposloucháš! Komunikační bloky	111
7. KONFLIKT	113
8. VÁŠ STYL ŘEŠENÍ KONFLIKTU (a co říká o vašem naslouchání)	127
ČÁST ČTVRTÁ	
Techniky efektivního naslouchání	151
9. EINSTEIN FAKTOR: Nepřestávejte se ptát	153
10. POKER FACE	169
11. NASLOUCHÁNÍ V NOVÉM TISÍCILETÍ	185
ZÁVĚR	201
INTUICE: Umění naslouchat sám sobě	209
ČTRNÁCT DNÍ K LEPŠÍMU NASLOUCHÁNÍ	219
REJSTŘÍK	233