

Cuprins



Introducere7

Partea I. Dorința de a fi înțeleș



1. „Ai auzit ce am spus?“
De ce ascultarea este atât de importantă?19

2. „Mulțumesc pentru că mă ascuți“
Cum ne influențează ascultarea
și cum ne conectează unii cu alții47

3. „De ce nu ascultă oamenii?“
Cum se întrerupe comunicarea?77

Partea a II-a. Adevăratele motive pentru care oamenii nu ascultă



4. „Când este rândul *meu*?“
Esența ascultării: efortul de pune problemele altora
înaintea propriilor nevoi. 123

5. „Auzi doar ceea ce vrei să auzi“
Cum prejudiciază ascultarea presupunerile ascunse 156

6. „De ce reacționezi întotdeauna exagerat?“
Cum ne fac defensivi reacțiile emoționale 180

Partea a III-a. Să ne înțelegem reciproc

7. „Nu te grăbi – te ascult“
Cum să renunți la propriile nevoi și să asculți 217
8. „N-am știut niciodată că te simți astfel“
Empatia presupune să fii deschis față de ceilalți 250
9. „Văd că asta te deranjează foarte tare“
Cum să dezamorsezi reactivitatea emoțională 289

Partea a IV-a. Ascultarea în context

10. „Tangoul se dansează în doi“:
Ascultarea între partenerii intimi 329
11. „Nimeni din jur nu mă ascultă vreodată!“
Cum să asculți și să te faci auzit
în cadrul familiei 374
12. „Știam că mă vei înțelege“
Cum să-ți asculți prietenii și colegii 406
13. „Nu-mi pierd timpul vorbind cu *acea* persoană!“
Cum să asculți persoanele
cu care este imposibil să fii de acord 450
- Epilog* 480
- Note bibliografice* 488
- Despre autori* 493