

INDICE

Capítulo 1	
Historia de dos ejecutivos	1
Historia de Bob	2
Historia de Bard	3
Capítulo 2	
¡No quiero oírlo!	7
Capítulo 3	
Sorpréndase a si mismo	15
Las diez costumbres no productivas mas practicadas cuando se escucha	17
Autoevaluación	25
Capítulo 4	
Éxito ante el reto mas importante	31
Eleve su autoestima a través de la atención	33
Saber escuchar se traduce en beneficios profesionales y económicos	34
Saber escuchar mejora la vida matrimonial y familiar	35
Saber escuchar es bueno para la salud	36
Escuchar no es tarea fácil	37
Para beneficiarse de saber escuchar hay que esforzarse	38
Los objetivos determinan los resultados	43
Capítulo 5	
Intereses en lo que quiere decir realmente el hablante	45
Comunicación fática	46
Catarsis	51
Comunicación informativa	54
Escuchar para convencer	
Ventajas de la comunicación: ¡es divertido!	55
Capítulo 6	
Problemas	59
Preparar	60
Sentir	63
Sincronizar	64
Interpretar	66
Evaluar	70
Responder	72
¿De donde se produce la interrupción en la comunicación?	73
Modelo PSSIER en forma de sierra	74
Capítulo 7	
Relaciones y barreras	77
El modelo RELATIONS	79
Como superar la docena de barreras sucias en la comunicación	82
Busque las barreras para triunfar en la comunicación	83
Capítulo 8	
El control de las emociones	89
Las emociones pueden dar felicidad o sufrimiento	91
Control de uno mismo cuando escucha	92
Capítulo 9	105

Comunisuación: como escuchar de forma persuasiva	
Crear confianza	106
Alcanzar una buena relación	108
Descubra su modo sensorial preferido	113
Flexibilidad desde su rincón	117
Capítulo 10	
Agudice sus técnicas no verbales	123
Catalogo de indicadores no verbales	126
Capítulo 11	
Mejore su atención tomando notas eficaces	149
Por que tomar notas	151
Cuando tomar notas	152
Como tomar notas	153
Conclusión	163
Notas	167
Bibliografía	173
Índice general	177