

# Inhalt

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Lernen mit vielen Sinnen .....                          | 9         |
| Ein paar Worte vorweg.....                              | 12        |
| <b>1</b>                                                |           |
| <b>Was ist wirksames Zuhören? .....</b>                 | <b>15</b> |
| Das Zuhörmodell HaTeCo.....                             | 17        |
| Was heißt „wirksam zuhören“? .....                      | 19        |
| Was macht Zuhören mit dem Sprecher? .....               | 22        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 25        |
| <b>2</b>                                                |           |
| <b>Die richtige Haltung für wirksames Zuhören .....</b> | <b>27</b> |
| Der Wirkungskreis.....                                  | 28        |
| <b>8 innere Verhinderer wirksamen Zuhörens .....</b>    | <b>35</b> |
| Voreilige Schlüsse .....                                | 37        |
| Ungeduld .....                                          | 40        |
| Egozentrik .....                                        | 43        |
| Wettbewerb .....                                        | 44        |
| Verteidigung.....                                       | 46        |
| Mangel an Interesse.....                                | 49        |
| Besserwisserei .....                                    | 51        |
| Mangel an Sympathie .....                               | 54        |
| Die inneren Verhinderer erkennen und regulieren .....   | 57        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 60        |
| <b>Die 7 Säulen wirksamen Zuhörens .....</b>            | <b>61</b> |
| Säule 1: Akzeptanz .....                                | 61        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 73        |
| Säule 2: Achtsamkeit .....                              | 73        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 77        |
| Säule 3: Aufmerksamkeit .....                           | 77        |
| Mindwandering .....                                     | 80        |
| Säule 4: Augenhöhe .....                                | 82        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 90        |
| Säule 5: Mitgefühl.....                                 | 90        |
| Säule 6: Kontrolle Sprechimpuls .....                   | 94        |
| Säule 7: Entdeckergeist / konstruktive Neugier .....    | 97        |
| <i>Überprüfe dein Wissen</i> .....                      | 100       |

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3</b>                                                                              |            |
| <b>Zuhörtechnik und Codierung.....</b>                                                | <b>101</b> |
| Technik.....                                                                          | 102        |
| Die 4 Zuhörreaktionen .....                                                           | 102        |
| Gesprächsförderer anwenden .....                                                      | 105        |
| <i>Überprüfe dein Wissen .....</i>                                                    | <i>112</i> |
| Verbale Verhinderer erkennen und vermeiden .....                                      | 112        |
| <i>Überprüfe dein Wissen .....</i>                                                    | <i>135</i> |
| Codierung .....                                                                       | 137        |
| Die 4 Seiten einer Nachricht .....                                                    | 137        |
| Zuhören bei guten Nachrichten .....                                                   | 145        |
| <i>Überprüfe dein Wissen.....</i>                                                     | <i>149</i> |
| <br><b>4</b>                                                                          |            |
| <b>Die Bedeutung des wirksamen Zuhörens im Unternehmen .....</b>                      | <b>151</b> |
| Die Bedeutung von Zuhören für Führungskräfte .....                                    | 153        |
| Zuhören bei Mitarbeitergesprächen/Jahresgesprächen.....                               | 154        |
| Zuhören in Besprechungen .....                                                        | 154        |
| Zuhören im Feedbackgespräch.....                                                      | 155        |
| Die Bedeutung von Zuhören für eine konstruktive Fehlerkultur .....                    | 157        |
| Die 7 Säulen wirksamen Zuhörens und die Fehlerkultur .....                            | 158        |
| Szenario: Fehlerkultur ohne wirksames Zuhören.....                                    | 160        |
| Die Bedeutung von Zuhören für die agile Arbeitsweise im Unternehmen .....             | 162        |
| Die 7 Säulen wirksamen Zuhörens und agile Arbeitsweise .....                          | 162        |
| Szenario: Agiles Arbeiten ohne wirksames Zuhören.....                                 | 164        |
| Die Bedeutung von Zuhören für die psychologische Sicherheit im Unternehmen.....       | 165        |
| Die 7 Säulen wirksamen Zuhörens und psychologische Sicherheit .....                   | 168        |
| Szenario: Wie steht es um die psychologische Sicherheit ohne wirksames Zuhören? ..... | 170        |
| Schlussworte.....                                                                     | 171        |
| Endnoten und Literaturverzeichnis.....                                                | 173        |
| Über den Autor.....                                                                   | 175        |