

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Zuhören: die vernachlässigte Basis der Kommunikation	1
2	Basisinformationen – Zuhören mit Verstand	7
2.1	Lernen durch Zuhören – Die Mutter allen Lernens	7
2.2	Der Verstand ist ein Rekorder – Wie der Verstand arbeitet	10
2.3	Wie wir lernen – Das Kompetenzstufenmodell	13
2.4	Erkennen & Bewerten – Warum wir nur verstehen, was wir schon kennen	18
2.5	Was wir vom Verhören lernen können – Wie Missverständnisse entstehen	21
2.6	Das Reiz-Reaktions-Prinzip – Warum wir nicht Herr über unsere Gedanken sind	24
3	Vom Tod des Zuhörens ...	29
3.1	Reden ist geil. Zuhören eher nicht ...	29
3.2	Reden ist Macht – Von akustischen Raumbesetzern	37

XI

3.3	Multitasking – Warum unser Hirn Multitasking liebt	41
3.4	Die Multitasking-Falle – ADHS für Jedermann	44
3.5	Multitasking macht unsexy – Warum wir Multitasker nicht mögen	47
3.6	E-Mails – Mehr Fluch als Segen	49
4	Denkfehler über das Zuhören	53
4.1	Warum wir nicht wissen, dass wir nichts wissen	53
4.2	Zeit als Faktor – Wie hängen „Zeit“ und „Zuhören“ zusammen?	61
4.3	Stress – Welche Auswirkungen hat Stress auf das Zuhören?	65
4.4	Disziplin – Warum Zuhören Disziplin braucht und warum wir diese oft nicht haben	67
4.5	Aufmerksamkeit (Go with the flow) – Warum wir einem Gespräch fast nie wirklich folgen	70
4.6	Motivation – Warum niemand weiß, warum Zuhören großartig ist	75
4.7	Werte und was Werte mit dem Zuhören zu tun haben	78
4.8	„Das kenne ich auch“ – Warum wir maximal ignorant sind, ohne es zu merken	83
4.9	Mitleid – Warum Mitleid kontraproduktiv ist	86
4.10	Desinteresse – Warum wir unser eigenes Desinteresse oft nicht erkennen	89
4.11	Meinung – Warum wir alle Rechthaber sind	91
5	Besser Zuhören	95
5.1	Warum aktives Zuhören aktives Nichtzuhören ist und wie wir es viel besser machen können	95
5.2	Ziellos zuhören – Wie wir lernen, ziellos zuzuhören	101
5.3	Zuhören mit Entdeckergeist – Wie Columbus beim Zuhören hilft und was uns davon abhält	105

5.4	Es geht nicht um Dich! – Unsere Erfahrungen und Ideen müssen draußen bleiben	108
5.5	Lösung und Meinung sind nicht das Gleiche – Wie wir „Meinung“ und „Lösung“ voneinander unterscheiden können	113
5.6	Der richtige Rahmen – Wie wir die Rahmenbedingungen eines Gespräches optimal gestalten	116
5.7	Nimm Dir Zeit – Wie wir uns Zeit nehmen, obwohl wir keine haben	119
5.8	Die Kunst Zeit zu haben, ist die Kunst Nein zu sagen	122
Nachwort		125
Anhang		127
Literatur		131