

Inhalt

Warum Zuhören so wertvoll ist	5
▪ Echtes Zuhören: die meist unterschätzte Kommunikationsart	6
▪ Macht und Magie des guten Zuhörens	8
▪ Zuhören schafft Vertrauen – Vertrauen schafft gute Kommunikation	13
Warum gutes Zuhören so schwer ist	25
▪ Zuzuhören ist kein menschliches Bedürfnis	26
▪ Wir erlernen das Zuhören nicht	26
▪ Echtes Zuhören ist komplex	27
▪ Wir leben in einer Rede-Kultur	28
▪ Die Qualität des Zuhörens nimmt ab	32
▪ 8 Gründe, warum Menschen ihrem Gegenüber nicht zuhören	35
Ein förderliches Mindset	39
▪ Eine Frage der Einstellung	40
▪ Der Filter zwischen unseren Ohren	44
▪ Zuhören ohne zu werten – geht das?	48
▪ Das Problem mit der Fokussierung	53
▪ Drei weitere Big Points: Interesse, Wertschätzung und Respekt	57
Was gutes Zuhören fördert	61
▪ Die 10 Gebote des guten Zuhörens	62
▪ Zwei grundsätzliche Zuhör-Ansätze	64

▪ Den richtigen Rahmen schaffen	68
▪ Störungen ausschalten	72
▪ Die 5 Stufen des Zuhörens	73
▪ In emotionale Resonanz gehen	84
Zuhören leicht gemacht: Tipps, Strategien, Übungen	91
▪ Fragen statt sagen	92
▪ Sanfter Einstieg ins Zuhören: einfaches Wiederholen	101
▪ Zusammenfassende Wiederholung	104
▪ Lernen von Zuhör-Profis	105
▪ Zuhören in der Gruppe: die Talking-Stick-Methode	107
▪ Die Dyade: Einfache, aber sehr wirksame Zuhör-Übung	109
▪ Die magischen drei Minuten	111
▪ Schaffen Sie 100 %?	111
▪ Reflexion: Das Zuhör-Vorbild	112
▪ Übung: Ändern Sie die Zielrichtung	113
▪ Übung: Stille	114
▪ Die Giftpfeil-Methode: Zuhören in schwierigen Situationen	115
▪ Reflexion: Schärfen Sie Ihr Bewusstsein für Ihre Motive	116
▪ 4 Kurztipps, um richtig gut zu verstehen	117
▪ Üben, üben, üben ...	118
▪ Auf den Punkt gebracht	119
▪ Persönliche Worte	121
▪ Lesetipps	121
▪ Stichwortverzeichnis	124