

INHALT

Einführung	1
----------------------	---

TEIL 1 DER WUNSCH, VERSTANDEN ZU WERDEN

KAPITEL 1	
„Hast du gehört, was ich gesagt habe?“	8
Warum Zuhören so wichtig ist	
KAPITEL 2	
„Danke fürs Zuhören“	25
Wie Zuhören uns formt und miteinander verbindet	
KAPITEL 3	
„Warum hören die Leute nicht zu?“	44
Wie Kommunikation scheitert	

TEIL 2 DIE WAHREN GRÜNDE FÜR DAS NICHT-ZUHÖREN

KAPITEL 4	
„Wann bin ich dran?“	75
Die Essenz des Zuhörens: Das mühsame Ringen darum, die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen	
KAPITEL 5	
„Du hörst nur, was du hören willst!“	99
Wie heimliche Voreingenommenheit das Zuhören erschwert	
KAPITEL 6	
„Warum reagierst du immer so heftig?!“	115
Wie emotionale Reaktionen uns defensiv machen	

TEIL III ZUEINANDER DURCHDRINGEN

KAPITEL 7	
„Lass dir Zeit – ich höre dir zu.“	144
Wie Sie die eigenen Bedürfnisse zurückstellen und wirklich zuhören	
KAPITEL 8	
„Ich hatte ja keine Ahnung, wie du dich fühlst!“	163
Empathie beginnt mit Offenheit	
KAPITEL 9	
„Ich sehe, dass dich das sehr mitnimmt“	184
Wie Sie emotionale Reaktionen entschärfen	

TEIL IV ZUHÖREN IM KONTEXT

KAPITEL 10	
„Wir reden nicht mehr miteinander“	215
Zuhören in Paarbeziehungen	
KAPITEL 11	
„Niemand hört mir hier zu!“	249
Zuhören und Gehörtwerden in der Familie	
KAPITEL 12	
Von „Muss ich wirklich?“ bis „Das ist nicht fair!“	269
Wie Sie Kindern und Teenagern zuhören	
KAPITEL 13	
„Ich wusste, dass du mich verstehen würdest!“	299
Wie Sie Freunden und Kollegen zuhören	
Nachwort	326
Über den Autor	332
Referenzen	333
Index	337