

Vorwort von Gundi Gaschler.....	7
Vorwort der Autorin.....	8
Einleitung.....	10
Teil I: Kommunikation im Alltag.....	15
1 Wenn Kommunikation nicht gelingt.....	17
2 Beziehungen.....	22
3 Zuhören und Neurobiologie.....	28
4 Zuhören in unserer Gesellschaft.....	47
5 Quiz – Wie gut können Sie zuhören?.....	75
Teil II: Typische Arten des Zuhörens.....	85
6 Ratschläge und Kommentare.....	87
7 Sachlich belehren.....	97
8 Sympathisieren.....	99
9 Eigene Geschichten erzählen.....	106
10 Noch eins draufsetzen.....	112
11 Trost und Mitleid.....	117
12 Intellektuelles Verstehen.....	122
13 Fragen stellen.....	129
Teil III: Zuhör-Geschenke im Dialog.....	133
14 Redezeit schenken.....	135
15 Interesse zeigen.....	147
16 Aktives Zuhören.....	155
17 Mitgefühl zeigen.....	164
18 Empathische Vermutungen.....	174
19 Resümee.....	191
Dank.....	192
Anhang.....	193
Anmerkungen.....	197
Literatur.....	203