

Diane Bone

Richtig zuhören - Mehr erreichen

**Ein praktischer
Leitfaden zu effektiver
Kommunikation**

UEBERREUTER

Inhalt

Vorwort _____	
Über dieses Buch _____	
Ein paar wichtige Ziele für den Leser _____	
Teil 1: Warum sollten Sie zuhören?	_9
Was schaut für mich dabei heraus? _____	10
Die Vorteile richtigen Zuhörens - ein Quiz _____	12
Mit nur einem Ohr hingehört: Die Kosten, die durch schlechtes Zuhören entstehen _____	13
Was wissen Sie über Zuhören? _____	15
Warum sollen wir zuhören? _____	17
Fünfzig gute Gründe, ein besserer Zuhörer zu werden _____	18
Die Freude an kleinen Veränderungen _____	20
Teil 2: Die vier Grundelemente guten Zuhörens	21
Wie Sie ein guter Zuhörer werden _____	22
Sind Sie ein guter Zuhörer? _____	23
Die vier Grundelemente des guten Zuhörens _____	27
Hören Sie die Botschaft _____	27
Interpretieren Sie die Botschaft _____	31
Bewerten Sie die Botschaft _____	35
Antworten Sie auf die Botschaft _____	37
Wiederholung der Labors für die Grundelemente 1 bis 4 _____	39
Teil 3: Ihr Zuhör-Stil - Hindernis oder Brücke? _____	43
Hindernisse bei der Kommunikation _____	44
Brücken bei der Kommunikation _____	47
Teil 4: Wie gut hören Sie zu? _____	49
Die Einstellung zum Zuhören: Ihr Schlüssel zum Erfolg _____	50
Persönliche »Bestandsaufnahme« zum Thema Zuhören _____	53
Wie man schlechte Zuhör-Gewohnheiten ausradiert _____	57
Wie Sie jemandem helfen, Ihnen zuzuhören _____	58
Teil 5: Zehn Tips für perfektes Zuhören	63
Tip 1: Machen Sie sich Notizen _____	64
Tip 2: Hören Sie jetzt zu, berichten Sie später _____	65
Tip 3: Lernen Sie, zuhören zu wollen _____	66

<»* **Inhalt**

Tip 4: Seien Sie »anwesend«_____	69
Tip 5: Erwarten Sie Großartiges_____	71
Tip 6: Werden Sie ein »Ganzkörperzuhörer«_____	72
Tip 7: Bauen Sie ein gutes Verhältnis auf, indem Sie sich an den Sprecher anpassen	76
Tip 8: Kontrollieren Sie Ihre emotionalen »Knackpunkte«	79
Tip 9: Halten Sie Ablenkungen unter Kontrolle	82
Tip 10: Schenken Sie Zuhören, schenken Sie großzügig	85
Teil 6: Zusammenfassung - fünf Punkte, die Sie nicht vergessen sollten_____	87
Zusammenfassung - fünf »unvergeßliche« Punkte	88
Entwickeln Sie Ihren persönlichen Aktionsplan _	90