

# **Aktives Zuhören**

**Eine Anleitung  
zur erfolgreichen Kommunikation**

von

**Dr. Lyman K. Steil  
Joanne Summerfield  
George DeMare**

**Übertragung aus dem Amerikanischen  
von Dr. Gerhard Pillhofer**



**I. H. Sauer-Verlag GmbH  
Heidelberg**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung:</b> .....	13
	Die Hälfte seines wachen Lebens ver- bringt der Mensch mit Zuhören.....	13
<b>2.</b>	<b>Was heißt Zuhören?</b> .....	23
2.1	Ist Zuhören einfach Hören, oder ist es mehr? .....	23
2.2	Wahrnehmung – Der Fall der unge- hörten Frage .....	29
2.3	Interpretieren – Der Fall der falsch aufgefaßten Anweisung .....	35
2.4	Bewerten – Der Fall der geschickten Produktpräsentation .....	43
2.5	Reagieren – Das 20-Millionen-Dollar- Mittagessen .....	50
2.6	Das Zuhörmodell .....	57
<b>3.</b>	<b>Sie als Zuhörer</b> .....	62
3.1	Einsicht in Ihre Zuhörgewohnheiten kann Ihr Leben verändern.....	62
3.2	Erstellen Sie Ihr persönliches Zuhör- profil .....	73
3.2.1	Eigenbeurteilung.....	74
3.2.2	Vermutete Beurteilung durch andere .	75
3.2.3	Tatsächliche Beurteilung durch andere	75
3.2.4	Beschreibung der besten Zuhörer....	75
3.2.5	Beschreibung der schlechtesten Zu- hörer .....	75
3.2.6	„Aber wenn ich will, kann ich sehr gut zuhören“ .....	77

3.3	Verständnistest .....	82
3.4	Zuhörgewohnheiten .....	86
3.5	Anwendung des WIBR-Modells zur Selbstanalyse .....	88
<b>4.</b>	<b>Zuhören als Teil des Kommunikations- prozesses</b> .....	<b>91</b>
4.1	Die verbindende Absicht – Beziehun- gen knüpfen .....	92
4.2	Die läuternde Absicht – Gefühlen Luft machen .....	99
4.3	Die Absicht, zu informieren .....	103
4.4	Die Absicht, zu überzeugen .....	105
4.5	Die Absicht, zu unterhalten .....	109
4.6	Wie man andere zum Zuhören bewegt	110
4.7	Wie man die Masse erreicht .....	125
<b>5.</b>	<b>Zuhörtechniken</b> .....	<b>135</b>
5.1	Zuhören muß ein Teil Ihres Lebens werden .....	135
5.2	Vorgehensweisen zur Verbesserung des Zuhörens .....	136
5.3	Einstellungen, die das Zuhören verbes- sern .....	137
5.4	Der aktive Zuhörer .....	146
5.5	Erfolg durch Zuhörseminare .....	147
<b>6.</b>	<b>Anhang:</b> Beispiel eines persönlichen Zuhörpro- fils: Fragebogen zur Selbstanalyse ...	<b>156</b>
6.1	Wirkungsvolles Zuhören – Aufgaben vor Seminarbeginn .....	156

6.2	Selbstanalyse .....	156
6.3	Analyse anderer und durch andere ..	157
6.4	Analyse anderer .....	158
	Sachregister .....	159