

KOMMUNIKATION

Von der Kunst des Zuhörens



»Genau zuhören und wiedergeben, was der andere gesagt hat: Tatsächlich war das für die meisten Teilnehmer die schwerste Übung ...«

➔ Ich arbeite schon über 20 Jahre als Kommunikationstrainerin. Viele denken, meine Hauptarbeit besteht darin, anderen Leuten das Reden beizubringen. Das stimmt – aber nur zum Teil. Reden ist die halbe Miete. Die andere Hälfte besteht aus dem Zuhören. Das Wort Zuhören klingt simpel und viele Menschen glauben, sie könnten gut zuhören. Stimmt leider nicht. Wirklich gutes Zuhören findet in unserem Alltag viel zu selten statt. Oft sind wir unaufmerksam und hören nur mit einem Ohr zu, wenn uns jemand etwas erzählt.

Ich erinnere mich an ein Kommunikationstraining mit den Führungskräften einer großen Firma. Zwei Drittel der Teilnehmer waren Männer, ein Drittel Frauen. Alle konnten sehr gut reden. Mit dem Zuhören war es allerdings nicht so gut bestellt.

Oft sind gerade Führungskräfte davon überzeugt, dass ihre Arbeit hauptsächlich darin besteht, ihren Mitarbeitern etwas zu sagen. Aber jede gute Kommunikation ist eine Zweibahnstraße und keine Einbahnstraße. Kurz gesagt: Wer redet, muss auch hören können. Und genau da haben viele Führungskräfte ein Defizit.

Auch meine Teilnehmer glaubten zunächst, sie könnten gut zuhören – bis ich sie eine einfache Übung machen ließ. Die Übung sah so aus: Zwei Teilnehmer setzen sich zusammen. Der erste erzählte fünf Minuten lang von einer Urlaubsreise, die er mal gemacht hat. Der andere hörte nur zu. Nachdem die fünf Minuten vorbei waren, gab der Zuhörer das, was er gehört hatte, mit eigenen Worten wieder. Dann wurden die Rollen getauscht.

Klingt einfach – oder? Genau zuhören und wiedergeben, was der andere gesagt hat. Mehr war nicht zu tun. Was glauben Sie, ist bei dieser Übung rausgekommen?

Tatsächlich war es für die meisten Teilnehmer die schwerste Übung in diesem Kommunikationstraining. Die Führungskräfte machten alles Mögliche, nur genau zuhören taten die wenigsten. Statt ruhig aufzunehmen, was der andere sagte, fingen einige Zuhörer sofort an, ihr Gegenüber zu unterbrechen, um ihm ein paar Zwischenfragen zu stellen. Andere Zuhörer konnten es sich

nicht verkneifen, spontan ein eigenes Urlaubserlebnis zu erzählen. Einige Teilnehmer waren während des Zuhörens mit ihren Gedanken ganz woanders. Sie überlegten, wie lange die Übung noch dauert, wann die fünf Minuten endlich um sind und was das Ganze überhaupt soll. Dabei versäumten sie einen großen Teil dessen, was ihr Gegenüber gerade sagte.

Wirklich vollständig zuhören und das Gehörte einfach nur wiedergeben, das konnten die Frauen am besten. Obwohl es auch hier den meisten schwer fiel, sich ganz auf ihr Gegenüber zu konzentrieren und die eigenen Ideen zunächst zurückzustellen.

Am Ende des Kommunikationstrainings bedankte sich einer der älteren Teilnehmer ganz herzlich bei mir. Er wollte das Zuhören auch mal zu Hause bei seiner Frau einsetzen, denn die sagte ihm bereits schon seit Jahren „Du hörst mir nie richtig zu“.

Wenn Sie jemandem etwas Kostbares schenken wollen, dann nehmen Sie sich ein wenig Zeit und hören Sie diesem Menschen einfach nur zu. Nehmen Sie das, was Ihr Gegenüber sagt, ruhig auf. Und erst nachdem Sie den anderen ganz und gar verstanden haben, können Sie nachhaken oder Ihre eigene Meinung vertreten.

Um wirklich zuzuhören, brauchen Sie ein wenig Zeit (wobei Missverständnisse, die durch schlechtes Zuhören entstehen, am Ende viel mehr Zeit kosten) und Sie brauchen eine echte Aufnahmebereitschaft.

Durch Ihr Zuhören vertiefen Sie die Beziehungen zu Ihren Mitmenschen. Sie lernen, was diese Leute brauchen und wie sie ticken. Und wundern Sie sich nicht, wenn Sie immer beliebter werden. Denn wer gut zuhören kann, wirkt sympathisch. Leute, die gern reden, gibt es viele. Aber wirklich gute Zuhörer sind selten. Von dem weisen Philosophen Epiktet stammt der Satz: „Der Mensch hat zwei Ohren und eine Zunge, damit er doppelt so viel hören kann, wie er spricht.“ ◀

Zeigen Sie's Ihrem Chef!

Ideen für Meetings, Messen, Giveaways.

Pfandfrei



dr**ink**bax®



Starmint-Box



Fruchtgummi Minitüte



RÜST SPORT Mini

Muster & Katalog
Süße Werbeartikel:
media@jung-europe.de

