



Sarnen, 15. 9. 2011

## Kolumne Menschen in der Arbeitswelt

Haben Sie schon einmal eine politische Diskussion verfolgt? Wenn ja, was ist Ihnen dabei aufgefallen? Die Menschen hören einander nicht zu. „Die Schnellen fressen die Langsamen“, ist ein aktuelles Zitat. Man muss sofort kontern, man sollte schlagfertig sein. Ein Stück weit wird das offensichtlich mit Intelligenz gleichgesetzt.

Aktives Zuhören ist ein Abenteuer. Mark Twain lieferte den Beweis, dass in der New Yorker Gesellschaft keiner dem anderen zuhört. Er kam eine halbe Stunde zu spät an eine Party und begrüßte die Gastgeberin mit den Worten: "Entschuldigen Sie bitte meine Unpünktlichkeit. Ich musste noch eine alte Tante erwürgen und das dauerte leider etwas länger." Die Gnädigste erwiderte: "Reizend von Ihnen, dass Sie trotzdem gekommen sind."

Sind Sie ein guter Zuhörer? Ist es nicht so, dass uns Zuhören wirklich schwer fällt? Wir hören nicht gerne zu, weil wir denken, es kostet viel Zeit und wir meinen bereits zu wissen, was der andere sagen will. Wir empfinden Zuhören als anstrengend. Ist es Ihnen auch schon passiert, dass Sie damit beschäftigt sind, sich eine Antwort zurechtzulegen, während ihr Gegenüber noch redet? Oder dass Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit und Gedanken nicht beim Gegenüber sind, sondern sich bereits überlegen, was denn Ihr nächstes, schlagendes Argument sein könnte?

Wussten Sie, dass 70 Prozent aller Kommunikationsprobleme daher rühren, dass die Menschen einander nicht richtig zuhören? Zuhören heisst Zeit sparen. In einer amerikanischen Studie konnte nachgewiesen werden, dass durch das aktive Zuhören nur die Hälfte der Kommunikationszeit nötig war.

Ist es Ihnen ein Anliegen, Ihr Gegenüber wirklich zu verstehen? Wenn ja, dann schenken Sie dem Gesprächspartner bei jedem Gespräch Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit und bleiben Sie mit den Gedanken beim Thema. Interpretieren Sie die Äußerungen des Gegenübers nicht. Achten Sie zuerst auf das, was er sagt, und nicht darauf, was das Gesagte Ihrer Meinung nach bedeutet. Unterbrechen Sie den anderen nicht. Wenn Sie etwas wirklich Relevantes zum Thema beizutragen haben, werden Sie es auch noch wissen, nachdem er ausgereedet hat. Wenn Sie das Gefühl haben, etwas nicht verstanden zu haben, fragen Sie nach – lieber einmal zu viel, als einmal zu wenig. Fassen Sie die Aussage des Partners am Ende kurz zusammen um sicherzugehen, dass Sie den Inhalt richtig verstanden haben. So geben Sie dem anderen das gute Gefühl, dass er sich deutlich und klar ausgedrückt hat.

Zuhören ist für mich eine wichtige Voraussetzung für ein gelingendes Gespräch. Denn erst das Zuhören macht ein Gespräch zur Kommunikation. Der Gesprächs-Partnerin oder dem Gesprächs-Partner wird durch das Zuhören Wertschätzung entgegengebracht. Es wird eine positive Gesprächsatmosphäre geschaffen. Einem Menschen richtig zuzuhören ist ein Geschenk für ihn. In seinem Buch „Momo“ schreibt Michael Ende: „Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war: Zuhören. Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen. Und so, wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig. Momo konnte so zuhören, dass dumme Leute plötzlich auf sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie sass nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und Anteilnahme“.

Zuhören ist ein fantastisches Abenteuer – schenken Sie Zeit, schenken Sie Zuhören!

Herzlich

Markus Tschopp

Dipl. Supervisor, Coach und Organisationsberater NDS BSO

Dipl. Biomedizinischer Analytiker HF

[www.tschoppcoaching.ch](http://www.tschoppcoaching.ch)