



Effektives Zuhören



Effizientes Zuhören

Der erfolgreiche Verkäufer, Geschäftsmann und Motivator Bob Conklin meint:
„Um zuhören zu können, muß man zuhören wollen.“ Das ist die erste Voraussetzung.
Haben Sie genug Interesse, um aufmerksam zu sein?

Alle exzellenten Führungskräfte sind gute Zuhörer. Sie nehmen sich die Zeit,
die Probleme von Mitarbeitern, Kollegen oder Kunden anzuhören.
Effektives Zuhören kann durch einige Faktoren beeinträchtigt werden.
Nachstehend finden Sie eine kleine Aufzählung (markieren Sie die Dinge, die Sie in Ihren
Zuhörfähigkeiten beeinträchtigen, mit einem X).

- | | | |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ablenkung durch Geräusche | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Unterbrechungen | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Meinungsverschiedenheiten | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Vorurteile, Voreingenommenheit | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | unterschiedliche Prioritäten | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Eile | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Interesselosigkeit | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | wenig Zeit | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | an andere Dinge denken | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | denken, daß der andere Unrecht hat | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Müdigkeit | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Wahrnehmungsdifferenzen | <input type="checkbox"/> |

Zuhören kann harte Arbeit sein. Leider sind nur die wenigsten Leute effiziente Zuhörer.
Mitarbeiter haben oft nur aus dem einen Grund das Gefühl, nicht geschätzt zu werden,
weil ihnen niemand zuhört. Ungenügendes Zuhören oder schlechte Kommunikationsfähigkeiten
kosten die Unternehmen aufgrund der dadurch verursachten Leistungs- und
Motivationsprobleme jedes Jahr Millionen.

Wie man zuhört

Wie bereits gesagt, muß man zuhören wollen.

Es gibt jedoch noch andere hilfreiche Techniken, wie zum Beispiel:

■ **Augenkontakt**

In unserer Gesellschaft wird Starren als einschüchternd empfunden. Wir schauen unseren Gesprächspartner statt dessen kurz an und sehen dann weg. Schauen Sie Ihr Gegenüber 3 oder 4 Sekunden an, und blicken Sie dann rasch zur Seite oder zu Boden. Dann stellen Sie den Augenkontakt wieder her. Ein richtiger Augenkontakt ist Ausdruck von Interesse und Einfühlungsvermögen. Ihr Gesprächspartner hat das Gefühl, etwas Besonderes zu sein und wirklich ernst genommen zu werden.

■ **Körpersprache**

Beugen Sie sich vor, und wenden Sie sich Ihrem Gegenüber direkt zu. Verschränken Sie die Arme nicht, sondern lassen Sie sie im Schoß oder auf dem Schreibtisch ruhen. Machen Sie sich bei Bedarf Notizen (teilen Sie dies Ihrem Gesprächspartner vorher mit). Stellen Sie Ihre Füße flach auf den Boden. Verwenden Sie anfangs diese Haltung, um Ihr Interesse und Ihre Anteilnahme zu bekunden.

■ **Gesprächspartner namentlich ansprechen**

Verwenden Sie den Namen Ihres Gesprächspartners. Für jeden Menschen ist es das Schönste, seinen Namen zu hören. Dadurch stellen Sie eine positive Beziehung her und bekunden Interesse. Darüber hinaus erregen Sie die Aufmerksamkeit Ihres Gesprächspartners.

■ Fassen Sie das Gesagte nochmals zusammen

Wiederholen Sie zu einem passenden Zeitpunkt während des Gesprächs (wann immer Sie das Gefühl haben, sich die Informationen nicht mehr merken oder sie nicht verstehen zu können), was Ihnen mitgeteilt wurde. Sie sollten dabei natürlich Ihre eigenen Worte verwenden.

Beginnen Sie eine Zusammenfassung beispielsweise so:

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...“, „Ich verstehe das so, daß ...“

Verwenden Sie keine abgedroschenen Phrasen wie: „Ich verstehe.“ Das ist keine Zusammenfassung. Vermeiden Sie auch Aussagen wie: „Was Sie eigentlich meinen, ist ...“ Das ist nichts weiter als ein Versuch, jemanden Worte in den Mund zu legen oder seine Aussage zu interpretieren.

Das Ziel des Zuhörens

Wenn Sie jemandem zuhören, müssen Sie noch lange nicht seiner Meinung sein. Das wichtigste Ziel der Zuhörtechnik besteht darin, den Mitarbeiter besser zu verstehen und im Laufe dieses Prozesses Ihr Interesse und Ihre Anteilnahme an den Problemen und Ideen des Mitarbeiters zu bekunden.



Anwendungsbeispiel:

Wie schneiden Sie im Zuhörquiz ab? Seien Sie ehrlich, und beginnen Sie, Ihre Zuhörerqualitäten zu verbessern. Das wird Sie gleichzeitig zu einem besseren Manager, Elternteil, Freund und Partner machen. Füllen Sie das Zuhörerquiz aus, und lassen Sie es dann einen Mitarbeiter, Kollegen und vielleicht Ihren Ehepartner für Sie ausfüllen. Was haben Sie gelernt oder erfahren?

Zuhörer-Checkliste

Anleitung:

Geben Sie sich pro Frage 1 bis 5 Punkte. 1 = schlecht, 5 = ausgezeichnet.

1. Wollen Sie zuhören?	5	4	3	2	1
2. Können Sie sich auf Ihr Gegenüber konzentrieren und vergessen, was Sie gerade tun?	5	4	3	2	1
3. Stellen Sie Augenkontakt her?	5	4	3	2	1
4. Ignorieren Sie Ablenkungen oder schalten Sie sie aus?	5	4	3	2	1
5. Lächeln Sie, nicken Sie mit Kopf, oder ermutigen Sie Ihren Gesprächspartner?	5	4	3	2	1
6. Denken Sie darüber nach, was Sie sagen werden?	5	4	3	2	1
7. Versuchen Sie herauszufinden und abzuklären, was der andere sagen will?	5	4	3	2	1
8. Versuchen Sie festzustellen, warum der andere das sagt?	5	4	3	2	1
9. Lassen Sie Ihr Gegenüber aussprechen?	5	4	3	2	1
10. Wenn der andere zögert, ermutigen Sie ihn, weiterzusprechen?	5	4	3	2	1
11. Wiederholen Sie das Gesagte, oder fassen Sie es zusammen, und fragen Sie, ob Sie richtig verstanden haben?	5	4	3	2	1
12. Warten Sie mit Ihrer Beurteilung des Problems oder der Idee, bis Ihr Gesprächspartner geendet hat?	5	4	3	2	1
13. Hören sie zu, ohne die Sprache der Wortwahl Ihres Gegenüber zu berücksichtigen?	5	4	3	2	1
14. Hören Sie zu, auch wenn Sie schon zu wissen glauben, was Ihr Gegenüber sagen will?	5	4	3	2	1
15. Stellen Sie der Person Fragen, um sie zu genaueren Erklärungen zu veranlassen?	5	4	3	2	1
16. Fragen Sie, was mit einer bestimmten Ausdrucksweise gemeint ist, um spätere Mißverständnisses zu vermeiden?	5	4	3	2	1

Auswertung:

80 bis 70: Ausgezeichnet, Sie sind ein exzellenter Zuhörer!

69 bis 59: Sie bemühen sich und sind ein guter Zuhörer.

58 bis 48: In einigen Punkten haben Sie überdurchschnittlich gut abgeschnitten. Arbeiten Sie an einigen anderen weiter.

47 oder

weniger: Zuhören ist etwas, das man lernen kann. Üben Sie, und Sie werden auch Ihre Kommunikation mit anderen verbessern.