

Wie kann ich gutes Zuhören lernen?

Stil Meine Freundin weist mich immer wieder darauf hin, kein guter Zuhörer zu sein. Sei es in Zweiersituationen oder in einer geselligen Runde. Ich weiss, dass sie damit nicht ganz falsch liegt. Wie könnte ich hier besser werden?

Mangelndes Zuhören ist weit verbreitet und führt die Hitliste der negativen Kommunikationsmuster an. Oft fühlt sich der Gesprächspartner nicht ernst genommen, nicht verstanden oder meint, in einen leeren Raum zu sprechen.

Zuhören ist wie Reden eine Basisfähigkeit der Kommunikation. Anzunehmen, Sprechen sei wichtiger als Zuhören, ist ein gewaltiger Fehler. Der erste Schritt zum besseren Zuhören setzt voraus, dass wir selbst den Mund halten. Und der zweite Schritt besteht im Wissen um mögliche Fehler beim Zuhören. Dies sind zum Beispiel: Wir schalten ab, da uns nicht alles, was der andere sagt, interessiert. Oder wir ziehen voreilige Schlüsse, ohne abschliessend den Worten des Gesprächspartners zu folgen. Oder wir unterbrechen die Wortmeldung, um unsere eigenen Gedanken zu äussern. Oder wir denken an das, was

als Nächstes gesagt wird, anstatt einfach zuzuhören.

Wichtig: Verstehen wollen

Richtiges Zuhören heisst jedoch, meinem Gesprächspartner zu erkennen zu geben, dass ich zuhöre und gewillt bin, ihn zu verstehen. Dies kann ich einerseits durch körperliche Reaktionen zeigen wie Blickkontakt halten, nicken, bestätigen, andererseits indem ich

Kurzantwort

Zuhören zu können, will gelernt sein und setzt Empathie voraus. Bei vielen Menschen schleichen sich im Lauf des Lebens auch Zuhörfehler ein: Sie schalten ab oder ziehen voreilige Schlüsse oder unterbrechen die Gesprächspartner ständig. Nehmen Sie sich selbst zurück und lassen Sie sich auf den anderen ein. (sh)

mich nach vorne neige und dem Gesprächspartner den ganzen Körper zuwende. Zudem bemühe ich mich, meinen Gesprächspartner zu verstehen, indem ich ihn ausreden lasse, mich in die Welt des anderen einfühle und versuche, die mitschwingenden Gefühle herauszuhören. Und indem ich Fragen stelle, wenn ich was nicht abschliessend verstanden habe.

In bestimmten Situationen ist es auch hilfreich, wichtigste Aussagen zu wiederholen, um klarzustellen, dass die Botschaft richtig verstanden wurde, wie dies zum Beispiel auch im Cockpit eines Flugzeuges und an Bord eines Schiffes getan wird. Der diensthabende Offizier sagt: «Backbord Süd, Süd-West.» Der Steuermann ruft zurück: «Backbord Süd, Süd-West.» Im Alltag könnte dies wie folgt übersetzt werden: Ihr Partner bittet Sie um etwas: «Schatz, bitte kauf auf

dem Heimweg heute Abend noch ein Brot.» Sie wiederholen: «Ja, ich hole noch ein Brot beim Bäcker.»

Zum richtigen Zuhören gehört auch eine passende Pausentechnik. Hat Ihr Gesprächspartner seine Aussage beendet, warten Sie eine bis fünf Sekunden, bevor Sie antworten. So haben Untersuchungen gezeigt, dass wer eine Pause einschleift, bevor er selbst redet, bis zu 25 Prozent mehr Informationen erhält. Leider haben viele Menschen Schwierigkeiten, die Pause auszuhalten und werden Opfer ihrer hektischen Verhaltensgewohnheit mit der Folge: Wird das Gespräch schneller, leidet die Qualität.

Ich lade Sie also ein, Ihr Zuhörverhalten zu überprüfen. Bestimmt haben sich bei Ihnen, wie bei den meisten Menschen, irgendwann Zuhörfehler eingeschlichen. Kommen Sie diesen auf die Schliche

und notieren Sie sich zwei bis drei Punkte auf einer Liste. Nehmen Sie sich vor, an einem davon in den nächsten Wochen zu arbeiten. Haben Sie ein Fehlverhalten überwunden, wenden Sie sich dem nächsten zu. Nur die Technik der kleinen Schritte führt Sie zum Erfolg!



Lic. phil. Irène Wüest, Eich
Skill-Coach, Organisations- und Kommunikationsberaterin,
www.irenewuest.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber LZ,
Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie Ihre Abopass-Nr an.

Lesen Sie alle unsere Beiträge auf
www.luzernerzeitung.ch/ratgeber.
