



Susanne Kuntner

sk consulting
Unternehmensberatung
im Personalmanagement

www.sk-consultants.ch
www.baustellenprofi.ch
www.meinjob.ch

Mit offenen Ohren in die zweite Jahreshälfte 2020

Kommunizieren heisst zuhören!

Liebe Leserinnen und Leser, hinter uns liegt eine anspruchsvolle, ereignisreiche erste Jahreshälfte 2020. Wer hätte gedacht, dass das neue Jahrzehnt so turbulent beginnt? Ein Jahrzehnt, in das wir so viel Hoffnung gesteckt haben. Doch ich bin nach wie vor davon überzeugt, dass wir alle gemeinsam die Welt verändern und verbessern können. Hier und heute. Zum Beispiel, indem wir besser kommunizieren. Und damit meine ich nicht die Art des Sprechens, sondern die Art des Zuhörens.

Beobachten Sie doch einmal ein normales Alltagsgespräch in einem Zug, in einem Pausenraum oder in einem Restaurant. Schauen Sie sich eine Talkshow an, hören Sie Politikerinnen und Politikern zu oder beobachten Sie Ihre eigenen Gespräche. Sie werden feststellen, dass es oft nach dem gleichen Muster abläuft: Jemand spricht, und das Gegenüber wartet, bis es selbst sprechen kann. Wir hören praktisch nur noch zu, um antworten zu können. Man legt seine Standpunkte dar, ohne sich für jene des anderen zu interessieren. So entfernen wir uns immer mehr voneinander. Ich plädiere deshalb dafür, dass wir uns ab sofort wieder besser zuhören.

1. Länger zuhören

Stellen Sie sich einmal vor, Sie erzählen Ihrem Gegenüber eine Anekdote, lassen es an Ihren Gefühlen teilhaben oder stellen ihm eine Idee vor. Am Schluss Ihrer Ausführungen sagt das Gegenüber einfach nur: «Erzählen Sie weiter.» Plötzlich und ganz unverhofft bekommen Sie Zeit und Raum, um das, was Ihnen auf dem Herzen liegt, zu vertiefen. Und das Schönste dabei: Sie haben das gute Gefühl, dass man sich für Ihre Worte interessiert und nicht nur höflich wartet, bis Sie fertig gesprochen haben. Bieten Sie Ihrem Gegenüber sowie seinen Gedanken und Gefühlen mehr Raum, indem

Sie nicht nur besser, sondern effektiv mehr zuhören. Sie schaffen auf diese Weise Vertrauen, erfahren Neues und werden in Zukunft bestimmt auch selbst die Gelegenheit kriegen, mehr von sich zu erzählen.

Sätze, die wir wieder lernen müssen:

- «Ich möchte Genaueres darüber erfahren.»
- «Sprich weiter, es ist sehr interessant.»
- «Ich denke, du hast noch mehr dazu zu sagen.»

2. Fragen stellen

Nicht jedem Menschen fällt es leicht, einen Monolog zu führen – selbst wenn man viel zu erzählen hätte. Manche sind auf die Struktur eines Dialogs angewiesen, um sich öffnen zu können. Und bestimmt gibt es auch Menschen, die sich überrumpelt fühlen, wenn Sie Ihnen plötzlich mehr Zeit zum Sprechen einräumen. Mein Tipp in diesem Fall: Beteiligen Sie sich wie gewöhnlich am Gespräch, ergreifen Sie auch selbst das Wort und lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit zum Durchatmen. Aber nicht, indem Sie Ihre eigenen Sichtweisen darlegen, sondern indem Sie Fragen stellen.

Wer aus echtem Interesse präzise Fragen formuliert, kann auch einen scheinbar ungewöhnlichen Gedankenaustausch in ein konstruktives Gespräch umwandeln, das noch lange nachwirkt, weil es Unausgesprochenes zutage gefördert, Fronten aufgelöst und neue Erkenntnisse gebracht hat.

Fragen, die echtes Potenzial haben:

- «Was denkst du, warum das so ist?»
- «Denkst du das schon länger?»
- «Liegt dir noch mehr auf dem Herzen?»

3. Später antworten

Wenn Sie die beiden Tipps für besseres Zuhören beherzigen, werden Sie konstruktivere Gespräche führen und sowohl Ihrem Ge-

genüber als auch Ihnen selbst einen Gefallen tun. Doch meiner Meinung nach reicht das noch nicht. Wir Menschen kommunizieren überall und zu jederzeit, wir sind im echten Leben wie auch im Internet permanent neuen Worten, Sätzen und Meinungen ausgesetzt. Nur zu schnell gerät das gute Gespräch von eben in den Hintergrund und wird vergessen. Wir sollten deshalb einen Schritt weiter gehen:

Schenken Sie Ihrem Gegenüber nicht nur volle Aufmerksamkeit für den Moment des Gesprächs. Sondern nehmen Sie sich das Gehörte zu Herzen. Denken Sie darüber nach. Kommen Sie zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurück. Damit zeigen Sie Ihrem Mitmenschen, dass Sie ihn ernst nehmen. Und Sie geben seinen Worten eine faire Chance sowie Zeit, zu wirken.

Sätze, die positiv überraschen:

- «Ich möchte mir Zeit nehmen, darüber nachzudenken.»
- «Weisst du noch, was du mir letzte Woche erzählt hast?»
- «Was du gesagt hast, hat mich sehr beschäftigt.»
- «Danke, dass du mir dein Vertrauen schenkst.»

Die Fragen fruchten selbstverständlich nur, wenn Sie ehrlich und authentisch sind. Interesse vorzuspielen wäre kontraproduktiv. Kommunikation im Sinne des Zuhörens und Nachfragens ist eine Übungssache und benötigt eine bewusste Entscheidung. Ich wünsche uns allen eine zweite Jahreshälfte 2020, die Horizonte eröffnet, das Bewusstsein erweitert, Blockaden löst und uns wieder näher zusammenbringt – zumindest emotional und von Herzen.

Verbunden in positiven Gedanken
Ihre Susanne Kuntner