

Zeit nehmen zum Zuhören – ein wichtiger Faktor für ein gesundes Management

Artikel von Dagmar Strehlau

Sicher kennen Sie das Buch „Warum Männer nicht zuhören und Frauen schlecht einparken können“, das viele Leser zum Schmunzeln anregte. Allerdings kann man die Aussage über das Zuhören auch auf Manager erweitern ... egal ob männlichen oder weiblichen Typus.

Beobachten wir doch einmal unser eigenes Verhalten. Nehmen wir uns die Zeit zuzuhören?

Sind wir immer offen für Gespräche mit Mitarbeitern oder Kollegen? Planen wir feste Gesprächszeiten mit ein? Ist in unserem Zeitmanagement pro Woche auch ein fester Zeitraum für Teamgespräche oder für Gespräche mit Mitarbeitern oder Kollegen mit eingeplant? Damit sind nicht sogenannte „Tür- und Angel-Gespräche“ gemeint, sondern wirklich Zeiten, die für die Mitarbeiter und Kollegen zur Verfügung stehen und nicht durch Telefonanrufe und kurze Blicke auf eingehende E-Mails gestört werden. Zuhören ist auch ein Zeichen der Anerkennung. Mit dem Signal „Ich nehme mir Zeit für Dich“, zeichne ich jemanden aus, er fühlt sich ernst genommen. Diese Anerkennung ist damit ein wichtiges Instrument für ein gutes Betriebsklima.

Wie häufig gehen Informationen, die in Nebensätzen formuliert werden, im Tagesgeschäft unter, da sie entweder gar nicht registriert, nicht aufgegriffen oder hinterfragt werden. Wie oft gehen wir nicht auf den Inhalt der Aussage des Gegenübers ein, da unser Kopf sich gerade intensiv mit unseren eigenen Problemen beschäftigt. Das Resultat ist, dass wir nicht auf die Themenstellung des Gegenübers antworten, sondern mit unserem eigenen Thema „Ach, was ich übrigens noch sagen wollte, ...“ fortfahren.

Geben wir anderen auch den Spielraum eine eigene Meinung zu äußern? Inwieweit fördern wir, dass Mitarbeiter oder Kollegen sich trauen ihre Meinungen und Ideen vorzustellen und mit einzubringen. Als ein wichtiger Punkt sollte in Brainstorming-Runden immer „Spinnen erlaubt“ stehen. Manch „verrückte“ Idee ebnete am Ende den Weg zu einer vernünftigen und praktikablen Lösung. Aber es muss auch ein Klima in solchen Runden und innerhalb des Teams geschaffen werden, das diese Kreativität erlaubt.

Wie gehen wir mit negativen Nachrichten um? Geben wir da entsprechend Rückmeldung, dass wir auch die negativen Dinge / Ergebnisse hören möchten? Gerade unangenehme Dinge rückzumelden erfordert sehr viel Mut. Daher ist es wichtig, den Überbringer dafür zu loben. So kann man sicher sein, dass er es auch das nächste Mal tun wird und nicht unterlässt, die nächste Situation zu reflektieren. Dies ist ein

wichtiges Instrument, um dafür Sorge zu tragen, dass man über Probleme frühzeitig informiert wird und nicht erst dann, wenn es „fast“ zu spät ist.

Hier noch eine kleine Hilfestellung für Ihre nächste Gesprächsplanung:

Die zehn Gebote guten Zuhörens*

1. Nicht sprechen! Man kann nicht zuhören, wenn man spricht.
2. Den Gesprächspartner entspannen! Zeigen Sie ihm, dass er freisprechen kann. Schaffen Sie eine „erlaubende“ Umgebung.
3. Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen! Zeigen Sie Interesse. Lesen Sie z. B. während des Gespräches keine Post oder E-Mails. Man soll zuhören, um zu verstehen, und nicht, um zu opponieren.
4. Halten Sie Ablenkung fern! Zeichnen Sie z. B. keine Kritzeleien, stapeln oder durchblättern Sie keine Papiere. Wäre es nicht ruhiger bei geschlossener Tür?
5. Stellen Sie sich auf den Partner ein!
Versuchen Sie, sich in seine Situation zu versetzen, damit Sie seinen Standpunkt verstehen!
6. Geduld! Haben Sie Zeit! Unterbrechen Sie nicht! Nicht auf dem Sprung sein!
7. Beherrschen Sie sich! Wenn Sie sich ärgern, interpretieren Sie die Worte Ihres Gegenübers falsch!
8. Lassen Sie sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus dem Gleichgewicht bringen. Das bringt Ihren Partner in Zugzwang, streiten Sie nicht: Auch wenn Sie gewinnen – Sie haben verloren!
9. Fragen Sie! Das ermutigt Ihren Partner und demonstriert Ihr Interesse. Es kann das Gespräch vertiefen.
10. Nicht sprechen! Dies ist das erste und letzte Gebot, alle anderen hängen davon ab. Man kann nicht gut zuhören, solange man spricht. Die Natur gab dem Menschen zwei Ohren, aber nur eine Zunge – dies ist ein sanfter Hinweis darauf, dass man mehr hören als sprechen sollte!

Viel Erfolg beim Zuhören!

Haben Sie Fragen dazu? Wir helfen Ihnen gerne weiter! Sie erreichen uns per E-Mail unter dagmar.strehlau@anxo-consulting.com oder unter Telefon 06192 40 269 0.

ANXO. Wir verändern Ihre Welt.

*angelehnt an Carl Rogers