

ZUHÖREN- Alle kennen es, keiner tut es

Fakten über das Zuhören

- Wir können 125 Wörter in der Minute sprechen, aber 400 Worte hören (Carver, Johnsen und Freidmann 1970)
- 85 % was wir wissen haben wir durch zuhören erfahren
- Männer können besser hören als Frauen (Urmensch - Jagd)
- Mit dem rechten Ohr hören sie besser auf das worum ein anderer bittet
- Wir hören lieber gute Nachrichten und blenden die schlechten aus
- Nur 16,5 % aller Arbeitnehmer halten Ihre Chefs für gute Zuhörer
- Kurz nach einem 10 Minuten Vortrag können sie noch 50 % wiedergeben, 48 h später haben sie davon nochmals 50 % vergessen, so dass sie maximal 25 % eines Vortrages behalten
- Mit dem Alter steigt die Fähigkeit des Zuhörens- nicht aber die Bereitschaft

Hören

Anhören

- Sollten Sie immer machen , das gebietet alleine die Höflichkeit

Hinhören

- Aufmerksamkeit beim Hören ist ein Grundgesetz

Weghören

- Sollten sei nur bei Beleidigungen oder persönlichen Angriffen

Zuhören

- Ist eine Kunst und wird viel zu wenig gepflegt

Abhören

- Sollte nur der Arzt

Verhören

- Sollte nur die Polizei / Zu viele Fragen führen zu Blockaden

Wiederhören

- Es sollte immer das Ziel sein von seinem Kunden wieder zu hören

Heraushören

- Eine Gabe mehr zu hören als das gesprochene Wort

Hinweghören

- Machen wir gerne bei negativen Dingen

Mithören

- 4 Ohren hören anders und mehr als 2

Echohören

- Wiederholen des Gehörten kann Klarheit bringen

Einhören

- Sich auf die Geschwindigkeit, Tonation des Gegenüber einzulassen kann Vertrauen schaffen

Umhören

- Kann helfen mehr Informationen zu haben als Andere und damit einen Vorteil

Das bejahende Zuhören - mehr als nur Schweigen!

Lesen, schreiben, sprechen und zuhören sind die **Grundformen der Kommunikation** mit denen wir die **meiste Zeit unseres Tages** verbringen.

Die Fähigkeit dies gut zu tun ist von entscheidender Bedeutung für Ihre Effektivität und ihren Erfolg.

Sie haben **Jahre damit verbracht lesen, sprechen und schreiben** zu lernen. **Wer hat Ihnen das Zuhören beigebracht.**

„Er war nicht immer auf Sendung, aber er war immer auf Empfang.“

Antje Vollmer beim Staatsakt zum Tode von Richard von Weizsäcker

Wie viel Zeit verbringen Sie am Tag mit zuhören? 45 % meist aber passiv - Fernseher

Wer mehr redet als zuhört, erfährt weniger als der Andere.

Zur Theorie der verbalen Kommunikation

Sender – Empfänger PP

Sender gibt einen **Reiz** ab

Empfänger zeigt darauf eine **Reaktion**

Da wir **nicht nicht kommunizieren** können, ist eine **nicht Reaktion auch eine Reaktion**

Norbert Wiener ein Kybernetiker hat einmal gesagt:

„Ich weiß nicht was ich gesagt habe, solange ich nicht die Antwort darauf gehört habe.“

Es gibt keine Eindeutige Beziehung zwischen Reiz und Reaktion.

Jeder Mensch ist ein Individuum.

Der gleiche Reiz ruft verschiedenste Reaktionen hervor.

Einflussfaktoren Informationsverarbeitung PP

Wir versuchen im **Geschäftsleben** immer auf der **Sachebene** zu **argumentieren**.

Filter betrachten:

- **Sachebene = Wissen und Erfahrung**
- **Gefühlsebene = Beziehungsebene, Selbstmitteilungsebene, Apell Ebene**

Sachebene = **Was** sage ich dem Empfänger

Beziehungsebene = **Wie** sehe ich den Empfänger

Selbstmitteilungsebene = **Was** teile ich dem Empfänger von mir mit

Appell = **Wozu** will ich den Empfänger veranlassen

Beispiel: „Ist das Alles was sie an Nachlass einräumen können?“

Sachebene	Dein Angebot ist zu niedrig
Beziehungsebene	Anscheinend verhandeln wir hier nicht auf Augenhöhe
Selbstmitteilungsebene	Ich fühle mich nicht ernst genommen
Appellebene	Bitte nimm das Ernst und überlege noch einmal

Sie müssen die **Fertigkeiten des mitfühlenden, bejahenden Zuhörens** üben und **dabei offen sein und Vertrauen schaffen**. Und Sie müssen auf das **Beziehungskonto einzahlen**, das den **Austausch zwischen Herz und Herz** erlaubt.

Meist wollen wir nicht verstehen, sondern verstanden werden.

Die meisten Leute haben **beim Zuhören nicht die Absicht zu verstehen**, sondern **zu antworten**.

Das Ziel des **mitfühlenden, bejahenden Zuhörens**, ist nicht, dass Sie jemandem zustimmen, sondern dass sie **diesen Menschen vollkommen verstehen, emotional wie intellektuell**.

Mitfühlendes, bejahendes Zuhören ist schon in und aus sich selbst heraus eine **beachtliche Einzahlung auf das Beziehungskonto**.

Wenn der **andere spürt**, dass er **verstanden** wird, **befreit es ihn** und er **fühlt sich sicherer**, weil er **nicht mehr mit sich alleine** ist.

Bejahendes Zuhören

Ich **höre dir zu**, weil ich **verstehen** will, was du **denkst und fühlst**, in dem ich **innerlich sage**:

JA, **du bist wichtiger als ich**, wenn **du sprichst**, also **höre ich und interessiere mich**

JA, ich habe **Geduld** und **warte ab** bis du **alles gesagt** hast

JA, ich **unterstützte** dich **mit aktiven Kommentaren** weiterzumachen

JA, ich will **dich verstehen ohne zu werten**

JA, ich **will** alles **wissen**, **ohne** es **lösen**, zu **urteilen** oder **rat zu geben**

JA, **du bist du** und ich will dich **nicht ändern**

Verneinendes Zuhören

Ich höre dir zu, weil **du sprichst**, aber **innerlich sage ich**

NEIN, es **interessiert mich nicht** was du sagst

NEIN, ich **suche** schon **während du sprichst** **Gegenargumente**

NEIN, ich **warte** nur **auf die Möglichkeit dazwischen zugehen**

NEIN, ich will dass du **endlich fertig wirst** deshalb sage ich **gelangweilt ja, ja, mh,mh**

NEIN, ich höre dir **nicht konzentriert** zu, sondern **werte nur Schlagwörter** die **meiner Argumentation dienen**

NEIN, ich **bleibe nicht ruhig sitzen**, sondern bin schon **auf dem Sprung**, oder fläze mich total **gelangweilt in** meinem **Sessel**

Neben dem physischen Überleben ist das größte Bedürfnis des Menschen das Psychische Überleben - verstanden, bestätigt, geliebt, anerkannt werden.

Wenn Sie einem **Menschen mitfühlend zuhören** geben Sie ihm **psychische Luft**.

Wir **Menschen** haben die **Tendenz**, während des **Zuhörens** sofort **Parallelen zu eigenen Erfahrungen** herzustellen und unsere **eigenen Gedanken in den Vordergrund** zu stellen.

Lernen wir das **aktive Zuhören**! So können wir die **Uriane besser kontrollieren** und sind dadurch **ein anteilnehmender, aufmerksamer Gesprächspartner**. Leihen wir dem Kunden unser Ohr.

Zuhören lässt sich lernen.

Hören sie so zu, als müssten sie das gesagte wiederholen. Holen sie sich die Bestätigung, dass sie richtig zugehört haben.

Der Kunde fühlt sich verstanden.

Umschreiben und Verbalisieren

Umschreiben versucht auf der **Sachebene zu klären** ob man eine **Botschaft richtig verstanden** hat.

Verbalisieren versucht mit **eigenen Worten** die **emotionale Ebene** einer Botschaft zu **ergründen**.

Diese Methoden sollten sie dosiert in einem Gespräch nutzen, wenn sie:

- **Sachzusammenhänge** klären wollen
- **Zeit** brauchen um die Antwort zu überlegen
- Die **Position** des Anderen **wichtig** oder sehr **komplex** ist
- Um der **Position** des Anderen **Gewicht** zu **verleihen**
- Sie eine **positive Wertung** im **Unterbewusstsein** des Anderen haben wollen.

Gesprächsstörer

Von sich selbst reden	Der andere will mir etwas mitteilen und nicht umgekehrt: <i>Dort habe ich selbst einmal...</i> <i>Mir ist folgendes passiert....</i>
Lösungen und Ratschläge	Stammen nur aus unserem Erfahrungsschatz, Wissen und sind daher meistens falsch: <i>Versuche doch einmal folgendes....</i> <i>Ich kann dir nur raten...</i> <i>An deiner Stelle würde ich...</i>
Kleinreden	Verletzt den Anderen emotional, da er sich nicht ernst genommen fühlt <i>Auf Regen folgt Sonnenschein....</i> <i>Morgen sieht die Welt wieder anders aus...</i>
Führen anstatt begleiten	Ich weiß auf alles eine Antwort – für mich <i>So geht es am besten....</i> <i>Lass uns das versuchen...</i>
Interpretieren	Bezieht sich immer auf unser eigenes Weltbild: <i>Sie sagen das nur weil...</i> <i>Du reagiert so, weil....</i>
Urteilen, Vorwürfe	Hilft nicht weiter, sondern emotionalisiert <i>Wenn du das nicht getan hättest...</i> <i>Meiner Meinung nach....</i>
Befehlen, Drohen	Kein Gespräch auf Augenhöhe: <i>Wenn du das nicht machst, dann....</i> <i>Mach das und du wirst sehen was passiert...</i>

Gesprächsförderer

Umschreiben	Der Inhalt der Sachaussage wird mit anderen Worten wiedergegeben: <i>Sie beschreiben mir die Situation wie folgt: ... Sie sind der Meinung, dass</i>
Verbalisieren	Gefühle werden von verschiedenen Seiten beleuchtet und beschrieben: <i>Wenn ich dich richtig verstanden habe, dann.... Auf der einen Seite ..., auf der anderen Seite</i>
Psychologische Luft	Positive Aufforderungen weiter zu erzählen: <i>Interessant; Aha; das würde mich genauer interessieren; Spannend</i>
Weiterführende Fragen	Zeigen, dass ich ihm folge und es spannend finde: <i>Was passierte dann? Ich stelle mir gerade die Frage, ob...</i>
Klärende Fragen	Vertiefen und präzisieren die Rede des Anderen: <i>Sie sagen „eventuell“; sie erwähnten den Punkt..., was meinen sie damit</i>
Feststellungen	Ohne Wertung wiedergeben: <i>Das hat sie empört.... Eine große Enttäuschung...</i>

Deshalb heißt der wichtigste Leitsatz:

Erst verstehen und dann verstanden werden. Erst zuhören dann agieren.

Martin Bauer

Austroflamm GmbH

Furtwänglerstrasse 18 a

33604 Bielefeld

E-Mail: martin.bauer.biel@gmail.com

Mobil: 0160/96001947