

Gut zusammen arbeiten: Gut zuhören



Warum ist das wichtig?

Gutes Zuhören ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für erfolgreiche Teamarbeit. Ein gutes gemeinsames Arbeitsergebnis kann nur entstehen, wenn man miteinander und nicht gegeneinander arbeitet. Der wichtigste Schritt zum Miteinander besteht darin, sich gegenseitig gut zuzuhören.

„Zuhören“ – Was heißt das eigentlich?

Die meisten Menschen meinen, Zuhören sei ganz einfach. Man hört halt zu, was jemand anderes sagt und dann sagt man (vielleicht) selbst etwas. Gutes Zuhören ist aber mehr und leider beherrschen nur sehr wenige Menschen die „Kunst des Zuhörens“. Die meisten Konflikte zwischen Menschen, zwischen Freunden, Kollegen, Paaren, auch zwischen Politikern entstehen, weil nicht richtig zugehört wird. Jeder kennt Diskussionsrunden, in denen alle vor allem ihre Meinung äußern wollen, in denen man sich gegenseitig unterbricht, versucht, einander zu übertönen und keinerlei echtes Interesse für die Meinung des anderen zeigt.

Echtes Zuhören dagegen bedeutet, die eigene Position erst einmal bewusst zurückzunehmen, sich diese nicht schon zurecht zu legen, um bei der kleinsten Lücke gleich ein triumphierendes „Ja, aber ...!“ einzuwerfen.

Gutes Zuhören ist vor allem eine innere Haltung

- Ich will wirklich verstehen, was du meinst.
- Ich gehe davon aus, dass deine Position wohl überlegt und nicht von vornherein „dumm“ ist.
- Ich will deine Position, deine Ansicht und deine Begründung wirklich verstehen.
- Ich denke erst darüber nach, bevor ich dazu Stellung nehme.

Vorbereitung eines ertragreichen Gesprächs

1. **Spielregeln** für das Gespräch / die Diskussion festlegen: Wer fängt an? Reihenfolge? Gesprächsleitung? Kurze Beiträge, damit alle drankommen.
2. Das **Thema** / die Fragestellung des Gesprächs ganz genau benennen: Worüber genau reden wir?

Vier Regeln für gutes Zuhören

1. Den Sprecher freundlich ansehen und ihm damit zeigen: „Ich höre dir aufmerksam zu.“
2. Erst verstehen, dann antworten: „Habe ich dich richtig verstanden, du meinst also ...?“
3. „Ja, aber ...“ ist verboten.
4. In der Erwiderung / Antwort nicht versuchen, den oder die anderen zu „widerlegen“, sondern deren Positionen / Beiträge einzubeziehen, zu erweitern, darauf Bezug zu nehmen.