

## «Besser geht's nicht»

... ist eine romantische Komödie mit Jack Nicholson und Helen Hunt in den Hauptrollen. Nicholson als Schriftsteller in New York leidet unter Zwangsneurosen, selbst auf Pflasterfugen zu treten ist für ihn tabu. Carol (Helen Hunt) ist alleinerziehende Mutter eines asthmakranken Kindes – und da ist noch Melvins schwuler Nachbar Simon (Greg Kinnear).

Die drei sind auf dem Weg um Simons Eltern, mit denen er seit Jahren kein Wort gesprochen hat, zu besuchen – mit der Absicht, die Eltern um finanzielle Unterstützung für Simon zu bitten. In einer ergreifenden Szene auf dem Weg (Carol sitzt am Steuer) beginnt Simon, eine emotionale Geschichte aus seiner Kindheit zu erzählen.

Carol sagt Simon, er solle warten mit der Erzählung, während sie auf einen Parkplatz fährt und anhält, um ihm ihre «volle Aufmerksamkeit» zu schenken. Danach lauscht sie aufmerksam Simons tief empfundener Geschichte.

So oft verpassen wir die Gelegenheit, unsere volle Aufmerksamkeit zu schenken. Vielleicht sitzen wir auf der Couch und sehen fern, wenn unser Partner nach Hause kommt. Wir fragen eventuell: «Wie war dein Tag, Schatz?» während wir am Bildschirm kleben und eigentlich gar keine Antwort hören wollen.

Selbst wenn wir denken, wir schenken anderen unsere volle Aufmerksamkeit, tun wir das oft nicht. Wir hören lediglich Bruchstücke und suchen nach dem Kern dessen, was ein anderer zu sagen hat, während wir in unserem Denken bereits überlegen, welches denn die cleverste Antwort auf das Gehörte sein könnte.

Die wichtigste zwischenmenschliche Fähigkeit, die wir brauchen, ist die Kunst des Zuhörens. Zu lernen, wie man diese Fähigkeit verbessern kann, wird uns für den Rest des Lebens gute Dienste erweisen.

Um ein besserer Zuhörer zu werden, braucht es zuerst eine Selbsteinschätzung. Betrachte deine Interaktionen mit anderen. Hörst du aufmerksam zu oder bist du damit beschäftigt, brillante Antworten zu formulieren oder dein Gegenüber konstant zu unterbrechen?

Jeder kann lernen, ein guter Zuhörer zu werden. Man könnte damit anfangen, dass man bewusst entscheidet, ein besserer Zuhörer zu werden, ein Mensch, der mit Empathie auf das Gegenüber eingeht. Heute 5 Tipps, die dich vielleicht dabei unterstützen könnten:

### Blickkontakt

Man kann sich angewöhnen, den Blickkontakt aufrechtzuerhalten, wenn man jemanden zuhört. Die Augen sind die Portale zur Seele und sprechen zu uns in ihrer eigenen Sprache, was wir – oft unbewusst - wahrnehmen. Um das zu erkennen, will das Smartphone ausser Reichweite sein.

### Nicken

Neben dem Augenkontakt lässt ein bejahendes Nicken die Person wissen, dass du aufmerksam bist. Das gelegentliche "ah-ha" oder einzelne Wörter wie "verstehe" oder "ja" zeigen, dass du dem Gegenüber in seinem Gesagten folgst.

### Hinterfragen

Nicht mit endlosen Fragen überschütten, wenn das Gegenüber spricht. Aber wenn man hier und da Schlüsselfragen stellt, zeigt das, dass man zuhört und aufmerksam ist.

## Unterbrechen

Die meisten Leute unterbrechen. Sie beenden die Sätze anderer Menschen, fügen ihre Gedanken ein, spielen das Spiel der Überlegenheit, konkurrieren, debattieren und zerstören jede Chance auf ein tieferes Verständnis.

Viele Menschen unterbrechen, wenn sie mit dem, was jemand sagt, nicht einverstanden sind. Dadurch gerät die andere Person in die Defensive. Sie fühlt sich dann nicht gehört oder verstanden. Dies zerstört Vertrauen. Und die meisten sind dann weniger offen und bereit für das, was du später zu sagen hast.

Man darf andere Menschen ihre Sätze und Gedanken beenden lassen. Noch besser ist es, wenn der andere aufgehört hat zu reden, sich nicht gleich mit einer Antwort auf ihn zu stürzen. Zustimmung und wertschätzen was man gehört hat und sich Zeit lassen, das Gesagte zu verdauen.

## Paraphrasieren/Zusammenfassen

Sich die Zeit zu nehmen und kurz zu wiederholen oder zusammenzufassen, was man gehört hat bringt zwei Vorteile mit sich: Durch das Wiederholen fühlt sich das Gegenüber verstanden und/oder Missverständnisse werden vermieden. Wichtig ist dabei, weder Urteile/Bewertungen noch neue Ideen einzubringen.

Oft betrachten wir Zuhören als ein passives Verhalten. Etwas, das wenig Energie fordert. Wie oft bist du schon in eine Besprechung oder Konferenz gegangen und hast gedacht: «Oh gut, jetzt kann ich mich entspannen, ich brauche nur zuzuhören.»

Wir verwechseln Zuhören mit einfachem Zuhören, weil es passiv und instinktiv aussieht, aber in Wirklichkeit ist es harte Arbeit. Wirklich zuzuhören (und nicht nur den Anschein zu erwecken, dass man zuhört) erfordert intensive Konzentration und eine Menge Präsenz.

## Epilog

Das menschliche Hirn kann drei- bis viermal schneller denken als sprechen. Deshalb neigen wir dazu, anzunehmen, dass wir den Kern der Aussage des Gegenübers schon wissen – und rufen Gegenargumente auf, weil wir tief in uns verankert die Tendenz haben, Recht haben zu wollen.

Unsere Gehirne neigen dazu, sich mehr auf Verbindungen und Beziehungen zwischen Dingen zu konzentrieren als auf bestimmte Informationen. Infolgedessen tendieren wir dazu, beim Zuhören uns in unserem komplexen Labyrinth von Gefühlen, Gedanken und erlebten subjektiven Lebensepisoden und verlieren damit den Fokus auf das Gegenüber.

Unser Ego kann uns dabei im Weg stehen. Wir lieben es, Recht zu haben und den anderen zu zeigen, wie informiert und klug wir sind.

**Wenn Reden Silber und Schweigen Gold ist, dann ist Zuhören Platin.**

*Andrzej Majewski*

## Gelegenheit

Ich glaube, man kann andere besser überzeugen, wenn man ein guter Zuhörer ist. Zuhören ist eine Fertigkeit, die jeder lernen kann.

Heute kannst du den 30-tägigen E-Mail Kurs «Besser Zuhören – Besser Überzeugen» zum halben Preis (nur CHF 24.50) kaufen. [Hier findest du die Details.](#)