

Anja Niekerken

Das Geheimnis richtigen Zuhörens



Wie Sie erfolgreicher
und besser kommunizieren

SACHBUCH

 Springer

Das Geheimnis richtigen Zuhörens

Anja Niekerken

Das Geheimnis richtigen Zuhörens

Wie Sie erfolgreicher und besser
kommunizieren



Springer

Anja Niekerken
Neu Wulmstorf, Deutschland

ISBN 978-3-658-29707-7 ISBN 978-3-658-29708-4 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-29708-4>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Ann-Kristin Wiegmann

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

Sicher haben Sie auch schon mal in kleinerer oder größerer Runde eine Geschichte erzählt, die Ihnen so richtig unter den Nägeln brannte. Oder Sie haben eine Idee zum Besten gegeben, die Ihnen am Herzen lag. Dann ist es gar nicht so unwahrscheinlich, dass Sie eine Antwort erhalten haben wie beispielsweise: „Das kenn ich. Mir ist das auch schon passiert. Das war so ...“ Und RumsBums geht es nicht mehr um ihre Geschichte. Vielleicht hatten Sie auch eine tolle Idee, von der sie begeistert waren und wollten diese unter die Leute bringen. Das sieht dann in der Regel folgendermaßen aus: „Ja, das kann ich mir vorstellen, aber besser wäre, wenn wir das folgendermaßen machen ...“ Und Zack ... das wars mit Ihrer Idee, die nach kürzester Zeit nicht mehr ihre Idee ist, sondern eine eierlegende Wollmilchsau und wenn es ganz doof kommt, dann gewinnen Sie den Jackpot und Sie dürfen dieses fremdartige Gebilde auch noch umsetzen. So hatten Sie sich das nicht vorgestellt, oder?

Beruflich kennen wir diese Situationen nur zu gut, aber auch im privaten Bereich ist der beschriebene Hergang nicht die Ausnahme, sondern die Regel. Sie kommen nach Hause und erzählen Schatzi, was Ihnen heute widerfahren ist und Schatzi erwidert so etwas wie

„Ja, das ist immer das Gleiche ...“ Häh? Sie haben doch eine vollkommen neue Geschichte erzählt. Was ist denn da los? Aber noch bevor Sie den Ball nochmal aufnehmen können, hat Schatzi ihn geschnappt und Sie stecken bereits in der neuesten Büroepisode ihrer Holden respektive ihres Holden ... Abgesehen davon, dass diese Geschichte wieder überhaupt nichts mit dem zu tun hat, was Sie eigentlich erzählen wollten – Hallo? – Sie waren auch noch gar nicht fertig ...

Kein Wunder, dass wir uns das sichere Gefühl nicht verkneifen können, dass heutzutage niemand mehr richtig zuhört. Selbst die gern für die Misere beschuldigten Social-Media-Kanäle sind nicht für ihre fundierten Diskussionen bekannt, obwohl dort diskutiert wird, was das Zeug hält. Wenn wir nicht gerade bis zum Hals in einem virtuellen Schlagabtausch mit Schlüpferstürmer0785 stecken, dann fällt uns schon mal auf, warum die Diskussion kein echter Austausch ist. Dort werden Meinungen, Standpunkte und Haltungen in den Social-Media Orbit-geblasen in Anwesenheit von anderen. Oder anders ausgedrückt: Dort werden Monologe in Gegenwart von anderen gehalten. Da geht es weniger um einen Austausch als vielmehr um einen Egorausch ... Das fällt uns auf, wenn wir nicht direkt involviert sind und wenn wir mal in Ruhe alle Statements durchlesen und schauen, wer auf wen wie eingegangen ist. Das erstaunliche an diesem Phänomen ist: Genauso läuft es oft auch in der 1:1 Kommunikation. Nur dort bemerken wir es nicht. Wobei, dass stimmt nicht! Immer wenn wir einen Kommunikationsversuch von außen betrachten, dann fällt uns sofort auf: Moment mal, die reden doch vollkommen aneinander vorbei. Oder: Ich glaube, die haben gar kein Interesse an der Meinung des anderen. Oder: Hallo? Merkt ihr denn nicht, dass ihr das Gleiche nur mit anderen Worten sagt? Oder, oder, oder ... Was wir uns wiederum nicht, oder nur sehr schlecht vorstellen können ist, dass Außenstehende über unsere Kommunikationsversuche häufig genauso denken und uns nicht für die eloquenten Vorreiter halten, als die wir uns sehen.

Von außen betrachtet sind auch wir nur unaufmerksame Dampfplauderer, die von einem echten kommunikativen Austausch sehr weit

entfernt sind. Denn echte Kommunikation braucht ein solides Fundament, welches den meisten von uns – mir übrigens auch – fehlt: die Fähigkeit mit echtem Interesse zuzuhören. Das ist dramatisch, denn zu einem wirklich guten Gespräch gehört zwingend die Qualität des Gesprächspartners. Allerdings bemisst sich diese Qualität in den seltensten Fällen an seiner Eloquenz oder seiner Intelligenz, denn wenn die Sprecher eben nur Sprech- und keine Zuhörqualitäten haben, dann führt das Gespräch nirgendwohin. Und ein gutes Gespräch sollte doch im Idealfall an einen Ort führen, an den die Beteiligten alleine nie gekommen wären. Selbstverständlich ist es genauso toll, wenn jemand Sie mit an einen Ort nimmt, an dem Sie noch nicht waren und umgekehrt.

Das ist uns durchaus bewusst und deshalb machen wir Kommunikations- und Rhetorikkurse, Körpersprachanalysen und Ausbildungen in Mikromimiklesen. Nur, um unsere Kommunikationspartner so geschickt in unser Universum zu ziehen, dass sie im Erfolgsfall die dabei erzeugte Reibungswärme für Nestwärme halten und uns für die Helden des gesamten Universums. Wenn es denn überhaupt gelingt – denn in der Regel ist unser Gegenüber ja rhetorisch kampferprobt und bis an die Zähne bewaffnet – hält der Erfolg auch nicht lange an.

Gut, ich gebe zu, dass ist sehr überspitzt, aber es ist sehr viel dran. Wenn ich bei meinen Vorträgen frage, wer schon einmal ein Rhetorik- bzw. Kommunikationsseminar besucht hat, dann gehen bis zu 90 % der Hände nach oben. Wenn ich frage, wer schon mal eine Schulung zum Thema „Zuhören“ gemacht hat, dann melden sich weniger als 10 %. Und dann war es oft ein Seminar zum Aktiven Zuhören für Verkäufer, Führungskräfte oder Ehepartner ... Also wieder etwas, um mehr oder weniger dafür zu sorgen, dass man selber sein Kommunikationsziel besser erreicht.

Bessere Gespräche führen wir dadurch nicht. Aber sollte das nicht das Ziel jeglicher kommunikativer Ausbildung sein? Warum können wir überhaupt so schlecht zuhören? Sind wir nicht zum Zuhören

geboren? Und wenn nicht, warum lernen wir das Zuhören nicht schon in der Schule? Warum sind die stillen Naturen gesellschaftlich vermeintlich weniger angesehen? Und wie beeinflussen unsere modernen Kommunikationsmittel unsere Zuhörerqualitäten? Alles Fragen, die ich mir immer wieder gestellt habe und auf die ich ein paar Antworten gefunden habe. Mit diesem Buch möchte ich Sie einladen, mir in mein – noch sehr kleines – Zuhör-Universum zu folgen und im besten Fall ein paar Gedanken und Meilensteine für ihr eigenes Universum mitzunehmen. Denn ich glaube fest daran, dass alle Kommunikationskunst der Welt auf Sand gebaut ist, wenn das Fundament des Zuhörens fehlt.

Anja Niekerken

Danksagung

Es ist immer wieder lustig, wenn ich von dannen ziehe, um einen Vortrag über das Zuhören zu halten. Am Anfang ist mein Mann regelmäßig vor Lachen von der Couch gefallen. Kein Wunder, denn ich habe in diesem Bereich auch ziemlich viele Defizite.

Umso mehr gilt mein Dank meinem Mann und meinem Sohn. Zwei in sich ruhende Menschen, die allen meinen Ideen gezwungener Maßen immer wieder mit Engelsgeduld und mit viel Humor zuhören. Nie habe ich das Gefühl, eine Idee könnte zu klein, zu groß, zu doof oder zu irgendwas sein. Das ist ein großes Geschenk, welches nicht selbstverständlich ist. Danke! Natürlich bin ich stets bemüht, dieses Geschenk zu erwidern. Ich übe auf jeden Fall täglich!

Vielen Dank an das Team des Springer Gabler Verlages, welches an die Idee, ein ganzes Buch nur über das Zuhören zu schreiben, sofort geglaubt hat. Mein besonderer Dank geht an Ann-Kristin Wiegmann und Sabine Bernatz, die die Zusammenarbeit für mich unsagbar angenehm gestaltet haben.

Und last but not least geht mein Dank an Sie, liebe Leser. Sie haben mir, wenn auch in einer speziellen Form, jetzt ein ganzes Buch lang zugehört und sind meinen Gedanken gefolgt. Ein schöneres Geschenk kann man einem Autor nicht machen: Danke!

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Zuhören: die vernachlässigte Basis der Kommunikation	1
2	Basisinformationen – Zuhören mit Verstand	7
2.1	Lernen durch Zuhören – Die Mutter allen Lernens	7
2.2	Der Verstand ist ein Rekorder – Wie der Verstand arbeitet	10
2.3	Wie wir lernen – Das Kompetenzstufenmodell	13
2.4	Erkennen & Bewerten – Warum wir nur verstehen, was wir schon kennen	18
2.5	Was wir vom Verhören lernen können – Wie Missverständnisse entstehen	21
2.6	Das Reiz-Reaktions-Prinzip – Warum wir nicht Herr über unsere Gedanken sind	24
3	Vom Tod des Zuhörens ...	29
3.1	Reden ist geil. Zuhören eher nicht ...	29
3.2	Reden ist Macht – Von akustischen Raumbesetzern	37