

## SCHMIEDE-BRIEF „Hören Sie zu?“

Newsletter von Günter W. Remmert aus dem Seminarhaus SCHMIEDE,  
der beruflichen und privaten LÖSUNGSSCHMIEDE. Beratung und Training  
November/Dezember 2009

Liebe Freunde und Interessenten,

herzlich begrüße ich Sie als LeserIn eines neuen SCHMIEDE-Briefes. Menschliche Lösungen,  
beruflich wie privat zu ermöglichen, dazu sind die Anregungen auf den folgenden Seiten gedacht:

<b>DIE UNTERSCHÄTZTE FÄHIGKEIT .....</b>	<b>2</b>
<b>WARUM MENSCHEN NICHT ZUHÖREN.....</b>	<b>2</b>
<b>WIE WIR BESSER ZUHÖREN.....</b>	<b>3</b>
<b>WAS BEWIRKT GUTES ZUHÖREN? .....</b>	<b>4</b>
<b>VERANSTALTUNGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>HÖR-ZU-PRAXIS.....</b>	<b>6</b>

PDF-Dateien sind mit dem Acrobat Reader lesbar, einem Programm, dessen aktuelle Version 9.1 sich  
hier kostenlos downloaden lässt: <http://www.adobe.de/products/acrobat/readstep.html>

Möchten Sie Ihre Kontakte vermehren? Für geschäftliche Kontakte ist die Plattform von Xing dazu ideal.  
So nutzen Sie meine persönliche Einladung: <http://www.xing.com/go/invite/3228700.fe0661>  
Im freundschaftlichen Bereich ist Facebook nützlich: [facebook.com/guenter.remmert](http://facebook.com/guenter.remmert)

Möchten Sie keine Mails mehr erhalten, können Sie den Newsletter bequem unter  
<http://www.seminarhaus-schmiede.de/kontakt/kontakt.html> abbestellen.

Gefällt Ihnen unser SCHMIEDE-Newsletter? Wäre er auch etwas für Ihre Freunde? Dann empfehlen Sie  
den Newsletter und das Seminarhaus SCHMIEDE doch weiter!

Möchten Sie DANKE sagen? Dann schreiben Sie mir. Ich freue mich, von Ihnen zu hören.

Freundliche Grüße aus der Südeifel



Günter W. Remmert M.A.  
Seminarhaus SCHMIEDE, die berufliche und private LÖSUNGSSCHMIEDE  
Beratung und Training  
Verein zur Förderung persönlichen Wachstums e.V.  
Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)  
Fon +49 (0) 6506 577, Mobil +49 (0)174 3055198, Fax +49 (0) 6506 578  
[www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)  
[www.wachstums-impulse.de](http://www.wachstums-impulse.de)  
[info@seminarhaus-schmiede.de](mailto:info@seminarhaus-schmiede.de)  
Skype-Username: guenter.w.remmert  
<http://www.xing.com/go/invite/3228700.fe0661>  
[facebook.com/guenter.remmert](http://facebook.com/guenter.remmert)

Cartoons: Tiki Küstenmacher

## DIE UNTERSCHÄTZTE FÄHIGKEIT

*„Die Natur hat uns nur einen Mund, aber zwei Ohren gegeben, was darauf hindeutet, dass wir weniger sprechen und mehr zuhören sollten.“*

So **Zenon von Kiton** (um 490 - 430 v. Chr.), ein antiker griechischer Philosoph. Sein Hinweis ist immer noch aktuell. Denn zuhören können ist nicht nur wichtig, sondern die Kontaktfähigkeit, die wir tatsächlich am häufigsten gebrauchen:

85 Prozent dessen, was wir wissen, haben wir durch Zuhören gelernt. Studien belegen, dass wir rund 70 Prozent unseres Tages mit irgendeiner Kommunikationsform verbringen. Davon entfallen 45 Prozent aufs Zuhören, 30 Prozent aufs Reden, 16 Prozent aufs Lesen und 9 Prozent aufs Schreiben. Dieselben Studien bescheinigen der Mehrheit von uns freilich auch, dass wir leider, leider schlechte Zuhörer sind.

Wenn das Zuhören so wichtig ist und wir fast ein Drittel unserer wachen Zeit damit verbringen, dann ist es umso mehr verwunderlich, dass ihm so wenig Aufmerksamkeit geschenkt wird. Während Schulen, Universitäten und Fortbildungseinrichtungen viel Nützliches vermitteln, um sich besser ausdrücken zu können, fristen die Künste des Hörens und Zuhörens ein Schattendasein. Zahlreiche Trainer und viele Ratgeber-Bücher beschäftigen sich damit, wie man mitreißende Reden halten, überzeugender präsentieren und besser verkaufen kann. Aber es gibt so gut wie kaum Seminare, Trainings oder Bücher über besseres Zuhören.



## WARUM MENSCHEN NICHT ZUHÖREN

Nur etwa 16 Prozent der Arbeitnehmer halten ihre Chefs für sehr gute Zuhörer, jeder Dritte bescheinigt ihnen diesbezüglich nur mittelmäßige Kompetenzen. 98,8 Prozent aller Befragten halten das aktive Zuhören für „sehr wichtig“ (75,6 Prozent) oder „wichtig“ (23,2 Prozent). Diese hohe Zahl an Personen, die aktives Zuhören für „sehr wichtig“ halten, ist bemerkenswert. (Quelle: <http://www.leaders-circle.at/fuehrungskraefte-kommunikation.html>)

Es gibt in der Tat viele Gründe dafür, warum wir nicht besonders gut zuhören:

- Wir werden abgelenkt oder lenken uns selber ab
- Wir sind mit etwas anderem beschäftigt
- Wir versuchen, mehre Dinge gleichzeitig zu tun
- Wir empfinden starke Gefühle oder sind erregt
- Unsere Aufnahmefähigkeit ist überstrapaziert
- Wir fühlen uns erschöpft

- Wir wollen etwas Bestimmtes hören
- Wir urteilen bereits während des Hörens über das Gesagte
- Wir glauben bereits zu wissen, was gesagt wird
- Wir beschäftigen uns mit unserer eigenen Antwort
- Wir erarbeiten eine Erwiderung oder Entgegnung
- Wir lassen den anderen nicht ausreden
- Wir verteidigen uns, weil wir uns angegriffen fühlen

Es gibt also viele gute Gründe, nur mit halbem Ohr oder eher beiläufig zuzuhören. Nichtsdesto-trotz schätzen es die meisten Menschen, wenn ihnen gut zugehört wird. Und eine der häufigsten Klagen ist, das Gegenüber hätte gar nicht zugehört.

## WIE WIR BESSER ZUHÖREN

*Ein Jude kommt zum Rabbi und führt Klage gegen seinen betrügerischen Lieferanten. Der Rabbi hört aufmerksam zu und erklärt dann: „Du hast Recht!“ Bald danach kommt der beschuldigte Lieferant und klagt seinerseits über den Ankläger. Der Rabbi hört wieder aufmerksam zu und sagt abermals: „Du hast Recht!“ Die Frau des Rabbiners hat beide Gespräche mit angehört, und als der Lieferant weggegangen ist, sagt sie vorwurfsvoll zu ihrem Manne: „Es können doch niemals beide recht haben!“ Da gibt der Rabbi zu: „Da hast Du auch recht!“*

So eine der wohl Dutzend Fassungen dieser jüdischen Geschichte, die die Kraft hat – je nachdem, wie man sie hört(!) – als Witz oder Kalauer zu funktionieren oder eben als Weisheitsgeschichte. Was kann uns diese Erzählung über das Zuhören vermitteln?

- Der Rabbi hört wirklich zu.
- Indem er zuhört, versetzt er sich in die Lage des Sprechenden und nimmt seine oder ihre Perspektive ein, sieht also die Angelegenheit mit ihren oder seinen Augen.
- Er gibt jedem Sprechenden das selbstverständliche Recht, seine oder ihre eigene Perspektive zu haben.
- Und er findet gute Gründe dafür, eine solche Perspektive einzunehmen. Denn sonst könnte er selber sie nicht einnehmen.

Immer wieder kommen Umfragen zu dem Ergebnis, dass das Zuhören-Können eine entscheidende Fähigkeit für den persönlichen und beruflichen Erfolg ist. Es gibt wohl kaum einen Fall, bei dem sich jemand um Kopf und Kragen zugehört hätte. Was das Reden anbelangt, allerdings durchaus.

Was hilft also besser zuzuhören?

- eine offene, interessierte, vielleicht sogar neugierige Grundeinstellung
- die grundsätzliche Bereitschaft, dazulernen zu wollen
- sich Zeit zum Zuhören nehmen

- die körperliche Zuwendung zum Sprechenden
- der Blickkontakt, vielleicht sogar Augenkontakt mit dem Sprechenden
- Aufmerksamkeit, Aufgeräumtheit, geistige Wachheit
- eine auch nonverbale Zuwendung: angemessene Nähe auf gleicher Augenhöhe
- die Bereitschaft, sich während des Zuhörens nicht ablenken zu lassen
- Zentrierung, Fokussierung, Konzentration auf das Gesagte und wie es gesagt wird
- die Wiedergabe des Gehörten in Form wörtlicher Wiederholung, einer Wiederholung mit eigenen Worten oder einer passenden Zusammenfassung
- Nachfragen, ob man den anderen richtig verstanden hat
- Ernstnehmen der Antwort
- Falls nötig: die bereitwillige Korrektur des eigenen Verständnisses
- Achtsamkeit auf körpersprachliche Signale
- zum Weitersprechen ermunternde Botschaften
- Bereitschaft, den anderen ausreden zu lassen
- das Nutzen von Pausen zum Nachschwingen und Verdauen des Gehörten
- möglichst angstfreies Sich-Einlassen auf die Perspektive des anderen
- die Unterscheidung zwischen Verstehen und Einverständnis: das eine bedingt nicht notwendig das andere
- mit echtem Interesse und anteilnehmender Neugier weiter fragen

## WAS BEWIRKT GUTES ZUHÖREN?

Zuhören ist eine Kunst, die gepflegt werden möchte. Denn die Fähigkeit, gut zuhören zu können, ist ein machtvolleres Mittel, persönliche und berufliche Beziehungen zu verbessern.

Welche Wirkungen hat gutes Zuhören?

- Es vermittelt auf direkte Weise Wertschätzung des Gegenüber und seines Anliegen
- es stärkt und vertieft Beziehungen
- vergrößert Kenntnisse und Wissen
- macht die Verständigung einfach, schnell und effektiv
- weckt Vertrautheit
- lässt das Selbstvertrauen wachsen
- verringert Anspannung und Stress
- erhöht gegenseitiges Vertrauen
- vermeidet Missverständnisse
- fördert das Wohlbefinden
- vergrößert den persönlichen Einfluss
- stärkt die Glaubwürdigkeit



## VERANSTALTUNGEN



Alle Veranstaltungen unter <http://www.seminarhaus-schmiede.de/seminare/kalender.html>

Fr 26. Dezember 2009, 20 Uhr - Do 1. Januar 2010, 10 Uhr

### **BEFREIT INS NEUE JAHR**

Die Zeit zwischen den Jahren bietet sich an, Vergangenes zu überdenken, Konflikte aufzulösen und ungute Gewohnheiten abzulegen, um mit freier Energie ins neue Jahr einzutreten. Sie werten das vergangene Jahr für sich persönlich aus. Sie bereiten sich optimal auf das neue Jahr vor. In der Gruppe feiern Sie mit Gleichgesinnten Sylvester. Teilnahme: € 480 (Paar: € 880)

Fr 8. Januar, 20 Uhr - So 10. Januar 2010, 13 Uhr

Fr 5. Februar, 20 Uhr - So 7. Februar 2010, 13 Uhr

Fr 19. März, 20 Uhr - So 21. März 2010, 13 Uhr

### **LÖSUNGSSTRUKTUREN - COACHING UND AUFSTELLUNGEN**

Klärung der beruflichen und privaten Anliegen der TeilnehmerInnen: Beziehungsfragen, Störungen, Konflikte, Entscheidungen, psychosomatische Symptome usw. Die Wirkung des lösungsfokussierten Ansatzes ist verblüffend: ein Kurzzeitverfahren mit Langzeitwirkung.

Teilnahme pro Wochenende: € 190 (Paar: € 330)

Fr 1. Januar, 20 Uhr - So 3. Januar 2010, 13 Uhr

Fr 16. April, 20 Uhr - So 18. April 2010, 13 Uhr

### **LÖSUNGSGESPRÄCHE - BASISTRAINING LÖSUNGSORIENTIERUNG**

Lösungsorientierung geht von den Stärken und Ressourcen des/der Betroffenen aus, um Wege nach vorne zu finden. Sie ist zukunftsgerichtet, bezieht den Kontext mit ein und entwickelt Visionen, die konkretes Handeln fördern. Teilnahme pro Wochenende: € 190 (Paar: € 330)

Fr 15. Januar, 20 Uhr - So 17. Januar 2010, 13 Uhr

### **ZEIT FÜR GEFÜHLE - EMOTIONALE INTELLIGENZ**

Ein freundliches Wort macht gute Laune, die Standpauke des Chefs verdunkelt den Tag. Wie kann ich Gefühle wahrnehmen und auf angemessene Weise ausdrücken? Teilnahme: € 190 (Paar: € 330)

Fr 12. März, 20 Uhr - So 14. März 2010, 13 Uhr

### **STRESSFREI LEBEN**

Wie vermeiden wir, wütend, ohnmächtig oder nervös zu reagieren? Wie können wir mit Hektik, Überforderung und Stress konstruktiv umgehen? Teilnahme: € 190 (Paar: € 330)

## HÖR-ZU-PRAXIS

*Zuhören ist eine leise, aber elementare Äußerung guten Benehmens.*

**Thaddäus Troll**

### Einige Tipps für besseres Zuhören

- **Halten Sie den Mund.** Wirklich. Man kann nicht gleichzeitig reden und zuhören.
- **Entspannen Sie sich.** Wenn Sie sich entspannen, wirkt dies auf die gesamte Atmosphäre. Wie Sie schauen, den Kopf, Ihre Hände oder die Füße bewegen – all das wirkt auf Ihren Gesprächspartner. Eine entspannte Körperhaltung strahlt Ruhe und Sammlung aus.
- **Nehmen Sie sich Zeit.** Unter Zeitdruck oder mit dem Blick auf den nächsten Termin entsteht selten ein gutes Gespräch.
- **Halten Sie Blickkontakt.** Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Gegenüber immer wieder anzuschauen. Nicht zu aufdringlich, aber auch nicht zu zaghaft.
- **Lächeln Sie.** Wenn es passend erscheint, beschenken Sie Ihr Gegenüber mit einem Lächeln. Aber lassen Sie dieses Lächeln nicht zu einer Maske gerinnen.
- **Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht.** Nie. Halten Sie es aus, bis Ihr Gegenüber seinen Gedanken zu Ende geführt hat. Üben Sie sich darin in Geduld.
- **Ziehen Sie, während der andere redet, nicht bereits ihre Schlüsse.** Hören Sie einfach nur zu. Nur das. Nichts anderes.
- **Interpretieren Sie nicht beim Zuhören.** Das nicht zu tun, ist häufig sehr schwierig. Wenn Sie sich schon beim Interpretieren erwischen, überprüfen Sie wenigstens Ihre Interpretation (zum Beispiel durch Nachfragen).
- **Vervollständigen Sie nicht seine Sätze.** Warten Sie, bis Ihr Gesprächspartner die passenden Worte gefunden hat.
- **Halten Sie Stille aus.** Lauschen Sie der Stille nach. Spüren Sie in die Stille hinein.
- **Nutzen Sie Pausen.** Eine wunderbare Gelegenheit, Gesagtes zu verdauen oder nachzudenken. Wenn Pausen genutzt werden, gibt es später bessere Gesprächsbeiträge.
- **Belehren Sie nicht.** Seien Sie an gehaltvollen und langfristigen Lösungen interessiert, nicht an schnellen Antworten.
- **Erspüren (oder noch besser:) Erfragen Sie, was Ihr Gegenüber von Ihnen möchte.** Vergewissern Sie sich so, welchen Auftrag Sie im Gespräch bekommen. Und überlegen Sie, ob Sie diesen Auftrag annehmen oder verändern wollen.
- **Geben Sie keine Ratschläge.** Es ist immer billig, Ratschläge zu erteilen, wenn man selber nicht mit den Konsequenzen zu leben hat.
- **Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.** Wer nachfragt, zeigt sein Interesse am Thema des Gesprächs.
- **Trennen Sie Zuhören und Nachdenken.** Geben Sie sich und Ihrem Gesprächspartner die Gelegenheit, über das Besprochene in Ruhe nachzudenken, vielleicht auch darüber zu schlafen.
- **Hören Sie länger zu als Sie selber reden.** Menschen, die weniger reden als zuhören, werden durchweg als die besseren und intelligenteren Gesprächspartner empfunden.

### Gespräch mit einem Toten

Ein Psychiater wird in den Notaufnahmerraum gerufen, um sich eines Mannes anzunehmen, der auf alle Fragen mit dem Satz reagiert: »Ich bin tot«. Das Interview verläuft etwa folgendermaßen:

- Psychiater: »Guten Tag, ich bin Dr. Bianco.«  
 Patient: »Ich bin tot.«  
 Psychiater: »Wie heißen Sie?«  
 Patient: »Ich bin tot.«  
 Psychiater: »Nun, was haben Sie für ein Problem?«  
 Patient: »Ich bin tot.«  
 Psychiater: »Wo wohnen Sie?«  
 Patient: »Ich bin tot.«  
 Psychiater: »Hat Sie jemand hierher begleitet?«  
 Patient: »Ich bin tot.«

An diesem Punkt holt Dr. Bianco den Chefarzt und erzählt ihm, wie er erfolglos versucht hat, die Vorgeschichte des Patienten zu erfahren. Der Chefarzt kommt und geht auf den Patienten zu:

- »Hallo, ich bin Dr. Morris.«  
 Patient: »Ich bin tot.«  
 Der Chefarzt: »Vielen Dank! Ich habe verstanden, dass Sie tot sind, jetzt tot sind ...  
 Aber wie hießen Sie denn, bevor Sie starben?«

Von hier an gab der Patient eine detaillierte Vorgeschichte und beantwortete alle Fragen, die ihm der Chefarzt stellte.

### Das streitende Paar

Ein Mann, der andauernde Streitigkeiten mit seiner Frau nicht länger ertragen konnte, bat einen Meister um Rat: *„Kaum macht einer von uns den Mund auf, unterbricht ihn der andere schon. Ein Wort, dann haben wir gleich wieder Streit miteinander, und jeder von uns ist mürrisch und schlecht gelaunt“, sagte der Mann. Dabei lieben wir uns doch, aber so kann es nicht weitergehen. Ich weiß einfach nicht mehr, was ich machen soll.“*

*„Du solltest lernen, deiner Frau zuzuhören“, sagte der Meister. „Und wenn du sicher bist, dass du diese Regel beherrscht, dann komm wieder zu mir.“*

Nach drei Monaten sprach der Mann wieder beim Meister vor und erklärte, er habe jetzt gelernt, auf jedes Wort, das seine Frau sagt, zu hören.

*„Gut“, sagte der Meister mit einem Lächeln. „Wenn du in einer glücklichen Ehe leben willst, solltest du jetzt noch lernen, auf jedes Wort zu hören, das sie nicht sagt.“*

**Herbert Lechleitner**