

Leg los, ich bin ganz Ohr!

Ein starkes Team durch
richtiges Zuhören

INTERVIEW >>> Ein Team, das wirklich miteinander funktioniert, belastbar ist und auf Augenhöhe kommuniziert – sowohl untereinander als auch mit der Chefin oder dem Chef –, das ist ein Traum für alle Beteiligten! Ein Erfolg, der Unternehmen wie das einer Zahnarztpraxis unglaublich stärkt und krisensicher macht. Dabei bedarf es hierfür keinerlei Extravaganza, keiner Feuerwerke und Kaviarhäppchen, sondern einer „einfachen“ Fähigkeit und Tätigkeit: die des Zuhörens! Und die gute Nachricht ist: man kann es lernen, wie Führungscoach Anja Niekerken in ihrem neuen Ratgeber „Das Geheimnis richtigen Zuhörens“ verrät.

Frau Niekerken, was kann man denn beim Zuhören wirklich falsch machen?

Tatsächlich sehr viel! Das liegt zum einen daran, dass wir Zuhören nie wirklich gelernt haben. Denn „Hören“ und „Zuhören“ sind ja zwei verschiedene Paar Schuhe. Und das was in der Schule praktiziert wird, ist ja eher Stillsitzen und Leise-sein. Auch das ist kein richtiges Zuhören. Zuhören bedeutet, sich in die Welt meines Gegenübers zu begeben. Ohne dabei in meinen eigenen Gedanken unterwegs zu sein. Und ohne schon eine Antwort parat zu haben, während mein Gesprächspartner noch mitten in der Erzählung ist. Das können die Wenigsten. Denn das bedeutet vor allem, sich selbst und die eigenen Ideen und Meinungen zurückzunehmen. Auch mir, die sich damit auskennt, fällt das wahnsinnig schwer.

Was verursacht das nicht richtige Zuhören bzw. welches Potenzial für die Arbeitswelt und Teambildung steckt im richtigen Zuhören?

Ganz klar: Es passieren einfach wesentlich mehr Fehler, wenn wir einander nicht richtig zuhören. Das ist das eine. Aber was in meinen Augen noch viel wichtiger ist, ist, dass gutes Zuhören aktive Wertschätzung ist. Wenn mir jemand wirklich zuhört, wird meine Meinung, werden meine Ideen, geschätzt. Die Message ist: Ich bin wichtig. Meine Expertise wird gesehen und gebraucht. Das ist in vielen Unternehmen, gewiss auch in Zahnarztpraxen, leider in der Regel nicht der Fall. Da sind Angestellte oftmals „nur“ Anweisungsempfänger und Berichterstatter. Mit Wertschätzung hat das wenig zu tun. Wenn aber zugehört wird, sieht das ganz anders aus.

Zuhören ist meiner Ansicht nach das einfachste und effektivste Zeugnis der Wertschätzung und ebnet den Weg für eine starke, kreative und belastbare Zusammenarbeit.

Kann man das richtige Zuhören lernen?

Alles ist lernbar. Wichtig ist nur, dass man auch dranbleibt und nicht nach zwei Versuchen wieder aufgibt. Darin sind Erwachsene ganz groß. Sie lernen etwas Neues, finden das Erlernte auch wichtig und praktisch und nach zwei bis drei Versuchen kehren sie zu ihrem alten Verhalten zurück. Meist mit der Ausrede, dass keine Zeit ist oder dass das doch nicht so super funktioniert. Hätten Kleinkinder die gleiche Einstellung, würden wir alle noch auf dem Boden liegen und hätten nie laufen gelernt ... Für mich ist das Wichtigste beim Zu-

hören, mit der Einstellung ins Gespräch zu gehen, dass wir gleich etwas hören bzw. lernen, das wir so noch nicht wussten und das uns weiterbringt. Mit dieser Einstellung kann ich nur interessiert zuhören, denn in je-

ben und beobachten, wie die anderen so zuhören. Das ist wahnsinnig interessant. Bitte nicht den Fehler machen und gleich fröhlich draufloskorrigieren. Es geht darum, über Beobachtung dem eigenen Zuhörverhalten auf die Schli-

„Zuhören bedeutet, sich in die Welt meines Gegenübers zu begeben.

dem Moment könnte ja die Information kommen. Wenn nicht in diesem, dann im nächsten Gespräch. Denn jeder Mensch weiß oder kann etwas, was ich nicht weiß oder kann. Da ist also jede Menge Potenzial unterwegs, welches ich nur erhören muss. Wenn man also das richtige Zuhören lernen möchte, sollte man einfach dranblei-

che zu kommen. Da wir bei anderen in der Regel schneller die Fehler finden als bei uns, ist das ein einfacher erster Schritt. Der nächste Schritt ist, sich zusammenzureißen und immer bis zum Ende zuzuhören. Wer das schafft, ist schon auf dem richtigen Weg hin zu einem aktiven Zuhören, weit entfernt vom reinen Hören. <<<

ANZEIGE



SUNSTAR
GUIDOR®

GUIDOR® easy-graft

Knochenersatzmaterial

- ➊ 100% synthetisches Knochenersatzmaterial
- ➋ Soft aus der Spritze
- ➌ Im Defekt modellierbar
- ➍ Härtet in situ zum stabilen Formkörper



www.GUIDOR.com

CE 0297 Medizinprodukt der Klasse III

Vertrieb Deutschland:
Sunstar Deutschland GmbH · 79677 Schönau
Fon: +49 7673 885 10855 · service@de.sunstar.com

Vertrieb Österreich: Medos Medizintechnik OG · info@medosaustria.at
Vertrieb Schweiz: heico Dent GmbH · info@heicodent.ch
Hersteller: Degradable Solutions AG · 8952 Schlieren/Zürich · Schweiz