

„Was haben Truthennen und Menschen gemeinsam? – oder: Die Kunst des Zuhörens

Zuhören ist eine Kompetenz. Nur wer seinem Gesprächspartner aufmerksam zuhört, kann Neues lernen, Konflikte lösen und Einblicke in das Denken seines Gegenübers gewinnen. Doch in unserer hektischen Arbeitswelt fällt uns konzentriertes Zuhören immer schwerer. ...

Inhaltsübersicht

Truthennen haben drei große Feinde: Stinktiere, den Menschen und Thanksgiving. Lassen wir den Menschen und Thanksgiving einmal außen vor und widmen wir uns nur den Stinktieren. Lässt sich ein solches blicken, greift die Henne es sofort an.

Wenn es um ihre Küken geht, sind Truthennen wiederum äußerst liebevolle Mütter. Die Henne umhegt und pflegt die Kleinen, solange sie "Tschiep, Tschiep" machen. Hört das Küken allerdings aus welchen Gründen auch immer auf, für längere Zeit zu piepen, wird es von der Mutter nicht mehr beachtet.

Dieser Umstand veranlasste Wissenschaftler dazu ein Experiment durchzuführen: Sie zogen ein ausgestopftes Stinktier an einer Truthenne vorbei, die sich sofort mit Energie und einer gehörigen Portion Wut auf den vermeintlichen Feind stürzte. Außer...!? Außer im Inneren des ausgestopften Stinktiers befand sich ein Tonbandgerät, mit dem das Stinktier Tschiep-Laute von sich gab. Sofort versuchte die Truthahnmutter das "Küken" zu hegen und zu pflegen.

Robert Cialdini beschreibt dieses Verhalten in seinem Buch "Die Psychologie des Überzeugens" als "Klick-Surr-Effekt". Es ist wie bei einem Bandgerät: Man drückt den Knopf und schon läuft das Band ab. Für die Truthenne bedeutet das: Tschiep, tschiep – Achtung, hegen, pflegen, füttern!

Was hat das mit uns zu tun?

Nun mögen Sie sich vielleicht denken: arme Henne. Doch leider betrifft dieser Klick-Surr-Effekt nicht nur die Truthenne, sondern auch uns. Denn beinahe täglich begegnet uns dieser Effekt in Gesprächen mit unseren Mitmenschen. Vielleicht kennen Sie das: Sie sitzen mit Freunden zusammen und berichten von Ihrer Urlaubsreise. In einem kleinen, romantischen Restaurant haben Sie ein exquisites Fischgericht genossen und konnten sogar in einem netten Plausch mit dem Koch das Geheimnis lüften, wie der Fisch zubereitet wurde, da rauscht ein Freund mit

Karacho frontal in Ihre Geschichte rein: "Ach Kinder, apropos Fisch essen, ich wäre beinahe letzte Woche an einer Gräte erstickt, wenn da nicht..."

Bitte schön: der Klick-Surr-Effekt. Ein Gesprächspartner gibt bestimmte Wörter, Hinweise, Erlebnisse oder eine Meinung von sich, schon wird in unserem Gehirn ein Knopf gedrückt und das Band läuft ab. Ihr Kollege berichtet an der Kaffeemaschine von einem außergewöhnlichen Kundeneinwand, den bisher noch kein Kunde gebracht hat... – Klick-Surr – und gleich denken Sie an alle eingeübten Einwandbehandlungen und checken im Kopf ab, was Sie geantwortet hätten. Oder Ihr Sohn erzählt von einem gemeinen Mitschüler... – Klick-Surr – fällt Ihnen der cholerische Herr Knurr aus der Chefetage ein und was Sie ihm am liebsten neulich nach dem Meeting gesagt hätten.

Zuhören ist eine Kompetenz!

Der Klick-Surr-Effekt und die daraus entstehenden Automatismen sind einer der wichtigsten Gründe, warum es uns so häufig misslingt, unserem Gesprächspartner echtes Interesse entgegenzubringen und aufmerksam zuzuhören. Dabei trägt kompetentes Zuhören viel zu unserem persönlichen Erfolg bei.

So heißt es z.B. auf der Webseite der [Stiftung Zuhören](#): "*Zuhören ist eine Basiskompetenz. Wer sich unterhalten will, muss zuhören können. Wer etwas lernen will, muss zuhören können. Wer Neues verstehen will, muss zuhören können. Zuhören heißt, sich zu konzentrieren, sich auf ein Gegenohr einzulassen, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen. Wer zuhört, erweitert seinen Horizont, eröffnet sich neue Welten und gewinnt Einblick in das Denken anderer Menschen. Zuhören hilft bei der Lösung von Konflikten, fördert den zwischenmenschlichen Dialog und belebt den gesellschaftlichen Austausch.*"

Zuhören tut auch in Projekten gut

Neues verstehen? Wichtiges von Unwichtigem trennen? Konflikte lösen? Den Dialog fördern? Alles Dinge, die wir besonders im Projektmanagement gut gebrauchen könnten! Wie viele Missverständnisse oder falsch eingeschlagene Wege hätten sich vermeiden lassen, wenn wir nur einander besser zugehört hätten?

Ein Beispiel: Der Kunde äußert am Telefon eine neue Idee und möchte diese noch gerne mit ins Projekt aufnehmen. Es fällt ein Schlagwort, in unserem Kopf läuft das Band ab, wir hören gar nicht mehr richtig hin und versprechen bis nächste Woche ein Konzept vorzubereiten. Das lehnt der Kunde dann schließlich ab, weil wir die entscheidenden letzten 15 Sekunden seiner Ausführungen verpasst haben.

Wie viel hören wir überhaupt zu?

Der Kriminalhauptkommissar und Speaker Roland Buß schilderte einmal, dass eine Untersuchung der Polizei-Verhöre in Großbritannien ergab, dass ein Verdächtiger im Durchschnitt nur sieben Sekunden eine freie Schilderung von sich geben kann, bevor er mit einer Frage oder einer Aussage durch den Polizisten unterbrochen wird. Sieben Sekunden! Meiner Meinung nach verhält es sich in unserem Alltag ähnlich. Sieben Sekunden und schon klickt und surrt es. In sieben Sekunden kriegt Ihr Gegenüber gerade einmal zwei bis drei Sätze über die Lippen.

Wie können wir besser Zuhören?

Die Truthenne in uns ist also erkannt; zwangsläufig stellt sich als nächstes die Frage: Was können wir tun? Das Gute ist, dass sich "Klick-Surr" mit ein paar Tricks in den Griff bekommen lässt.

Luft holen, Ohrläppchen, Sinneseindrücke

Wie wir oben beim Beispiel mit dem Fisch gesehen haben, fallen wir einem Gesprächspartner nicht aus Boshaftigkeit ins Wort, sondern weil wir plötzlich emotional angesprochen werden. Das Schlagwort "Fisch" (Klick), die Gräte, der Todeskampf (Surr) und schon explodieren wir innerlich geradezu, dieses Erlebnis erzählen zu müssen.

Kommen solche Emotionen in Ihnen hoch, atmen Sie einmal tief ein und langsam wieder aus. Wiederholen Sie das zwei- bis dreimal. Zugegeben, es lenkt einige Sekunden vom aufmerksamen Zuhören ab. Aber dies ist im ersten Moment der einfachste Weg, um dem kaum auszuhaltenden Erzähldruck standzuhalten. Eine andere Technik, die schneller wirkt: Ziehen Sie sich kurz, aber kräftig am Ohrläppchen. Das lenkt die Spannung um und Ihre Aufmerksamkeit ist wieder beim Erzähler.

Sense Focusing

Eine weitere Methode ist die des "Sense Focusing". Der Rhetorik-Trainer und Coach Arno Fischbacher beschreibt die Methode so: "Der Fokus liegt auf der bewussten Wahrnehmung, also auf dem körperlichen Spüren, in diesem Fall auf den Emotionen, die durch ein Stichwort ausgelöst werden." Entsprechende Stichwörter lösen bei uns entsprechende Emotionen aus, die wir gerne sofort loswerden wollen. Das kann sowohl Freude, wie Trauer oder auch Ärger sein. "Spüren Sie genau hin, wo im Körper diese Emotionen besonders stark zu spüren sind." Glücksgefühle spüren wir im oberen Brustkorb und im Gesicht. Scham besonders in der oberen Gesichtshälfte und Stolz im Oberkörper und dem gesamten Gesicht. So hat jedes Gefühl im Körper seinen festen Platz.

Fischbacher weiter: "In dem Moment, in dem man die Empfindung lokalisiert, wird wahrnehmungspsychologisch gesehen von den elftausend Bit, die so an Wahrnehmungsimpulsen im Körper erzeugt werden, ein Filter gesetzt und die bewusste Wahrnehmung wird auf das Körpererleben/Körperempfinden fokussiert. Die Rückkoppelung mit den inneren Glaubenssätzen und mit dem inneren Kritiker wird ausgeschaltet. Das ist der erste Schritt. Meine Wahrnehmung ist damit beschäftigt, die Sensation "Ich muss jetzt sofort etwas sagen, sonst platze ich" körperlich nachzuvollziehen und dabei entspannen sich die Muskeln. Das passiert mit bestimmten Muskeln im Gesicht und an den Schultern. Mit diesem zweiten Schritt ist der Regelkreis geschlossen." Die Emotion lässt nach und ich kann wieder aufmerksam zuhören.

Die Angst vor dem Vergessen

Neben spontan aufkommenden Emotionen gibt es für "Klick-Surr" noch einen anderen Grund, den wir alle gut kennen: die Angst vor dem Vergessen. Jeder hatte bestimmt schon einmal das Gefühl, in einem Gespräch seine Geschichte zu einer bestimmten Sache nicht mehr anbringen zu können; und bevor man sie vergisst oder die Situation vorbei ist, platzt man lieber schnell damit heraus.

Wenn Ihnen also im Gespräch ein wichtiger Punkt einfällt, hängen Sie sich ein Stichwort dazu an Ihren Ellenbogen. Das ist eine Memory-Technik, mit der Sie nichts vergessen. Wenn es dann am Ende der Erzählung Ihres Gegenübers noch passt, können Sie Ihre Geschichte erzählen.

Der baumelnde Kunde am Ellenbogen

Nehmen wir ein Beispiel von oben: Ihr Kollege erzählt von einem ihm bis dahin unbekanntem Einwand seines Kunden und wie er mit diesem umgegangen ist. In dem Moment fällt auch Ihnen eine Situation ein, in der Ihr Kunde einen Einwand geäußert hat, der Sie plötzlich stumm machte. Sie fühlten sich dabei äußerst hilflos und diese Hilflosigkeit löste auch Wut in Ihnen aus. Zwei starke Gefühle. Sie würden deshalb sehr gerne sofort Ihr Erlebnis erzählen, auch um zum einen Ihr "Leid" zu teilen und zum anderen Lösungsimpulse von den Kollegen zu erhalten.

Gleichzeitig ist es jetzt wichtig, Ihr Bedürfnis zurückzustellen und aufmerksam zuzuhören – andererseits wollen Sie die damit verbundene Frage nicht vergessen. Sie hängen sich jetzt also die Frage: "Wie reagiere ich am besten, wenn der Kunde "xy" sagt?" an Ihren Ellenbogen. Stellen Sie sich detailliert vor, wie der Kunde an Ihrem Ellenbogen hängt. Er hält sich mit beiden Händen in Ihrer Armbeuge fest, schaukelt dabei hin und her und ruft laut seinen Einwand oder ein Stichwort.

Jetzt hören Sie wieder aufmerksam Ihrem Kollegen zu. Wenn er fertig mit seiner Erzählung ist und die Kollegen ihm entsprechende Impulse und Tipps gegeben

haben, sind Sie dran. "Apropos, überraschende Einwände: Mein Kunde Müller hat vor kurzem gesagt..." Und jetzt konzentrieren Sie sich auf das zappelnde Bild des Kunden an Ihrem Ellenbogen und hören wieder seinen laut ausgesprochenen Einwand oder das Stichwort. Mit dieser Technik verlieren Sie die Angst, wichtige Hinweise, Ideen oder Anregungen zu vergessen, wenn Sie diese nicht sofort anbringen können.

Stift und Zettel bereithalten

Wenn möglich, halten Sie bei Gesprächen mit einem Geschäftspartner, z.B. in einem Kundenmeeting oder bei einem Telefonat, immer einen Stift parat. Wird dann im Gespräch mal wieder der Knopf gedrückt, notieren Sie sich ein Stichwort zu dem Gedanken, der Ihnen gerade gekommen ist und lassen Sie den Anderen seinen Punkt zu Ende erzählen. Wenn dann Zeit und Situation es noch zulassen, greifen Sie den Gedanken wieder auf und erzählen Sie Ihre Sichtweise. Sollten Sie gerade keinen Stift zur Hand, wenden Sie die Ellenbogen-Technik an.

Fazit

Wenn Sie feststellen, dass der Klick-Surr-Effekt auch bei Ihnen oft und gerne zuschlägt, versuchen Sie Ihre Fähigkeit zu schärfen, anderen Personen besser zuzuhören. Denn durch aufmerksames und richtiges Zuhören ergeben sich nicht nur bessere Gespräche und Sie bringen mehr in Erfahrung, sondern Sie geben Ihrem Gesprächspartner zusätzlich noch etwas sehr Kostbares: Wertschätzung!"

Quelle <https://www.projektmagazin.de/artikel/der-klick-surr-effekt-wie-wir-besser-zuhoeren-koennen_1095715>