

## Gute Zuhörer sind selten – leider. Damit sich das ändert, erklären Trainer, wie wichtig das aktive Zuhören ist.



Wer was hören kann, findet Gutes. Aber: Wenn der sich nicht so, wie der Zuhörer ist, sehr anhört.

**I**m schummrigen Konferenzraum Nummer 6, nur wenige Schritte vom Rollfeld des Flughafens Münster-Osnabrück entfernt, beginnt die Welt ein bisschen klarer zu werden. „Eigentlich ist alles ganz einfach“, sagt Anneli Hüsen und blickt ihren Zuhörern der Reihe nach tief in die Augen. „Leben ist Kommunikation, und Kommunikation ist Tennis. Ein stetiger Ballwechsel zwischen Sender und Empfänger.“

Wenn da bloß die ewigen Störfrequenzen nicht wären: Das Reden ohne Zuhören, das Missdeuten von Worten, Körpersprache und Motiven, das Hören ohne Verstehen.

nerin in sich auf. Sie sind hier, um sich für die Ausbildung neuer Kollegen fit machen zu lassen – um eines Tages anderen etwas beibringen zu können. Deshalb stehen nicht nur Waffenkunde und Sicherheit („Bombe oder BH“), sondern auch Kommunikation, Weitergabe von Wissen, Sprechen und Hören auf dem Lehrplan. Anneli Hüsen, Geschäftsführerin der „Europäischen Dienstleistungs Akademie“ in Dinslaken, gilt auf diesem Gebiet als Koryphäe. Sie hat Jura studiert, war Prokuristin eines Handelskonzerns, sattelte eine Psycho-

therapie-Ausbildung darauf und wurde „Cheftrainerin“ – eine Art Kommunikations-Klinsmann.

Als solche malt sie gerne. Nicht schön, aber markant: drei Pferde, eine Kutsche. „Das sind Körper, Geist und Seele“, erläutert sie. „Wenn alle drei im Einklang ziehen, fährt die Kutsche geradeaus.“ Denken, fühlen, handeln – alles spiele ineinander. Wenn nicht, droht Ungemach. „Wer auf die Seele nicht hört“, sagt sie und lässt ihren intensiven Blick wieder durch die Runde wandern, „beginnt eines Tages, negativ zu denken.“

se, verbuche den größtmöglichen Lernerfolg, versichert Hüsen. Um das anschaulich zu machen, greift sie erneut in die Beispielpiste: Ein Ortsfremder fragt nach dem Weg, hört „zweite Straße links, dann bis zur Ampel und wieder rechts“, und braust los. Spätestens an der Ampel hat er vergessen, ob er links oder rechts abbiegen muss. „Nur wer wiederholt, hat auch gespeichert“, verdeutlicht die Trainerin. Mehr noch: Aktives Zuhören sei die beste Methode, selbst Gehör zu finden und vermittele dem Gegenüber ein „Gefühl der Wert-

schätzung“. Das gelte für Chefs wie für Angestellte, für Männer wie für Frauen, betont sie.

Geschäftspartner neigten im wahren Leben dazu, das Gehörte nur mit eigenen Erwartungen und Absichten abzugleichen, „zu sortieren statt zuzuhören“. Männer und Frauen nähmen die Welt unterschiedlich wahr („durch Männer kriegen Sie die grobe Einsicht, durch Frauen die Details“) und hörten folglich nicht selten aneinander vorbei. „Ich höre sie wohl, aber ich verstehe sie nicht“, pflichtet ein Teilnehmer mit einem

„Sado-Maso-Kommunikation“ nennt die Kommunikationstrainerin diesen weit verbreiteten Zustand eines Austausches, der in Wahrheit keiner ist – und liefert ein Beispiel, das jeder kennt: „Ich war gerade auf Mallorca“, setzt ein Mann zu einem Bericht an. „Da habe ich ...“ – „Apropos Mallorca“, fällt ihm ein Bekannter ins Wort, noch ehe der andere den Gedanken zu Ende führen kann. „Als ich damals dort war ...“

Wieder erkennendes Schmunzeln in der Konferenzraum-Runde: Die Teilnehmer – allesamt Fluggastkontrolleure – haben solche Gespräche allzu oft schon selbst erlebt. Umso mehr saugen sie jedes Wort der Trai-

Das Hören sei mehr als die Ohren zu spitzen, „mehr als Geräuschbelästigung oder Vergnügen“. Um erfolgreich zuzuhören, müsse der Mensch nach innen horchen, Geist und Seele einbeziehen. Erst dann stelle sich Verstehen ein, betont die Fachfrau: „Verstehen ist genutztes, analysiertes, mit Erfahrungen abgeglichenes Hören!“

Anders formuliert: Zuhören ist kein Zuckerschlecken, kein Automatismus. Nur wer mit den Ohren klaue, „aktiv“ höre, das Gehörte wiederhole und sich die Richtigkeit des Wiederholten bestätigen las-

tiefen Seufzer bei – Anneli Hüsen's kleines Einmaleins der Lebensweisheiten hat offenbar einen Nerv getroffen.

Immerhin: Selbsteinsicht ist der erste Weg zur Besserung. „Machen Sie sich klar, dass Kommunikation Mitteilung ist“, sagt die Trainerin zum Abschluss und zeichnet mit den Fingern eine imaginäre Linie in die Luft, die „Sender“ und „Empfänger“ miteinander verbinden soll. „Das hat etwas mit Teilen zu tun!“ Auch mit Anteil nehmen. Und mit aktivem Zuhören: Wer hören will, muss fühlen – so einfach kann das Leben sein.