



Janvier 2017

Épreuve d'admission en 4^{ème} année CIT

Traduction ALL>FR

Aucun document autorisé, traduire les passages entre crochets

[Wer etwas zu sagen hat, muss zuhören können

Wer aktiv zuhören kann, erzielt in Verhandlungen bessere Ergebnisse. Doch richtiges Zuhören ist harte Arbeit. Worauf es ankommt.]

Von Catarina Specht und Paige R. Penland

96 Prozent aller Erwachsenen geben in Umfragen an, dass sie sich selbst für gute Zuhörer halten. Die Realität sieht meist etwas anders aus. © dpa

Der Schriftsteller Ernest Hemingway sagte einmal, dass die meisten Menschen nie zuhören würden. Dabei halten sich Umfragen zufolge 96 Prozent der Erwachsenen für gute Zuhörer. Aber Studien zeigen, dass wir uns nur ein Viertel von dem, was wir hören, auch merken können. Dummerweise haben die Gesprächspartner oft den Eindruck, dass noch weniger des Gesagten ankommt.

[Gutes Zuhören ist eine Frage der Übung. Und es lohnt sich. Denn kommunikative Fähigkeiten werden im Berufsleben immer wichtiger. Der Harvard-Professor William Ury etwa hat untersucht, wie sich gutes Zuhören vorteilhaft in Verhandlungssituationen auswirkt. Demnach kommen gute Zuhörer schneller und effizienter zu einem guten Verhandlungserfolg als Menschen, die sich vor allem auf ihre eigenen Argumente fokussieren. Logisch, denn erst wenn man versteht, was das Gegenüber denkt und warum, lohnt sich der Versuch, den anderen umzustimmen.

Durch echtes Zuhören entsteht eine zwischenmenschliche Bindung, denn jeder Mensch möchte gehört und verstanden werden. Es ist eine Grundvoraussetzung für eine offene und lösungsorientierte Verständigung.

Der Zuhörer ist ein schweigender Schmeichler.

Immanuel Kant (1724 - 1804)

Der amerikanische Autor Anthony Alessandra hat vier Typen von Zuhörern definiert: Da wäre zum einen der Weghörer. Ihm fällt es grundsätzlich schwer, sich anderen Menschen zuzuwenden. Er ist ein eher introvertierter Typ. Problematisch dabei ist,

dass dieses Verhalten auf andere als unhöflich oder abweisend wirkt. Kommunikation ist vor allem auf der Sachebene möglich.

Daneben gibt es den selektiven Zuhörer. Dieser Typ folgt den Themen und Argumenten in einem Gespräch eher oberflächlich. Geht es um Details oder tiefere Bedeutung, schalten selektive Zuhörer häufig ab. Mitunter sind sie mit ihren Gedanken längst woanders. Sie stellen wenig oder keine Fragen und können oder wollen sich nicht in den Gesprächspartner hineinversetzen. Häufig vergessen selektive Zuhörer das Meiste von dem, was gesagt wurde.

Außerdem hat Alessandra den bewertenden Zuhörer ausgemacht. Dieser Typ gibt sich große Mühe, gut zuzuhören, aber während der andere noch spricht, überlegt er bereits eine schlagkräftige Antwort – weil er das Gesagte sofort bewertet. Bewertende Zuhörer sind meist sehr gut darin, Zahlen, Fakten und Gesprächsthemen zu verstehen. Wer zu dieser Gruppe gehört, sollte sich Mühe geben zu verstehen, was der andere meint und versuchen, den Standpunkt des Gegenübers zu respektieren und vorurteilsfrei anzunehmen. Konkret heißt das: Fragen stellen, Antworten abwarten und Verständnis für Ideen und Meinungen haben, die den eigenen widersprechen.