

Hören Sie doch mal wieder zu

EIN KOMMENTAR VON
MAREN LEHKY

∴ „Was soll man sagen, wenn man nichts sagen kann?“ So der frustrierte Satz zweier Geschäftsreisender morgens auf dem Flughafen. Sie waren auf dem Weg in ein Projekt und sagten dann doch mit hängenden Schultern trotz aller Sprachlosigkeit noch eine ganze Menge. Das Übliche eigentlich, wenn man sich so umhört, wenn Kollegen sich unterhalten.

Überlastung, Ärger und Spannungen im Team, Ungerechtigkeiten, Frust, ein nervender Kunde, ein anstrengendes Projekt und so weiter. „Was soll man sagen, wenn man nichts sagen kann?“ Niemand, der es hören will, keiner da, an den man sich wenden kann. Wo ist in diesen Geschichten der Chef, frage ich mich oft.

Wo ist derjenige, der einfach in jedem Meeting ganz offen fragt, „Wie geht es Ihnen?“ Und der signalisiert „Ich höre Ihnen zu und bin ganz bei Ihnen.“ Die Körpersprache entspannt, das Gefühl ausstrahlend, alle Zeit der Welt zu haben, den Blick in aller Ruhe auf das Gegenüber?

Wie oft kommt es noch vor, dass wir uns auf unser Gegenüber einstellen und nichts anderes tun? Nichts nebenbei lesen, keine Mails checken, nicht auf das Smartphone schauen, nicht selbst „senden“ oder unter Zeitnot zappeln und Unruhe signalisieren? Selten, sehr selten. Beobachten Sie sich einmal selbst, wenn Ihnen zu Hause jemand von seinem Tag erzählt und es vermeintlich länger dauert. Oder wenn Sie telefonieren. Wir sind selten nur mit einer Sache beschäftigt.

Das gute Gespräch, das Interesse, Wertschätzung und Verantwortlichkeit signalisiert, lebt davon, dass wir ganz für den anderen da sind. Und seien es nur Minuten. Nach so einem Gespräch hat niemand mehr das Gefühl, dass es niemand hören will und man nichts sagen kann. Nur eine Voraussetzung müssen wir erfüllen, und mir ist bewusst, wie schwer sie im Alltag abzubilden ist: Wir müssen es wirklich hören wollen. Mit allen Konsequenzen. Und nicht wie einer meiner früheren Chefs, der es offen aussprach: „Erzählen Sie es mir bitte nicht, denn wenn ich es weiß, muss ich was tun.“ Stimmt, aber werden Führungskräfte nicht genau dafür bezahlt?

Maren Lehky ist Unternehmensberaterin und Autorin.
Im Internet unter www.lehky-consulting.de