

MANAGERSEMINARE

Wirtschaftsfaktor Zuhören

Viele Manager haben eine große Schwäche: Sie können nicht zuhören und verpassen deshalb wichtige Informationen.

Seminare der Frankfurter „Stiftung Zuhören“ sollen Abhilfe schaffen.



Martin Hartung analysiert Gespräche.

„WEIL BAHN-CHEF MEHDORN seinen Kunden nicht richtig zugehört hat, gab es Verluste im dreistelligen Millionenbereich“, ist Martin Hartung überzeugt.

„Gerade Menschen, die sehr technisch, auf Zahlen ausgerichtet sind, haben oft Probleme, anderen zuzuhören“, so der Sprachwissenschaftler vom Institut für Gesprächsforschung in Radolfzell.

„Welche Ursachen und Wirkungen haben Verständigungsprobleme und Störungen der Kommunikation in Unternehmen?“ Dieser Frage will jetzt die „Stiftung Zuhören“ wissenschaftlich auf den Grund gehen. Der vom Bayerischen und Hessischen Rundfunk, der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien, der Hessischen Landesanstalt für privaten Rundfunk sowie einem Kopfhörerhersteller gesponserte Zusammenschluss hat bereits Hörclubs an Grundschulen organisiert. Unter dem Motto „Zuhören macht Spaß“ trafen sich einmal in der Woche Kinder mit Hörclubbetreuerinnen zum aktiven Zuhören.

Jetzt hat die Stiftung mit der Wirtschaft eine neue – und lukrativere – Zielgruppe entdeckt, die auch Probleme mit dem Zuhören haben soll: Führungskräfte, vom Top-Manager bis zum Vorstandschef. „Zuhören ist ins Hintertreffen geraten“, sagt etwa Max Ackermann, Mitarbeiter des Bayerischen Rundfunks. Dabei werde es, so die These der Stiftung, immer wichtiger für Manager, zuhören zu können. „Denn eine erfolgreiche Kommunikation hängt mehr vom gesprochenen als vom geschriebenen Wort ab.“

Konzentriertes Sich-Einlassen auf ein Gegenüber und das gesprochene Wort führten zu einem besseren Verständnis und zu lösungsorientierten Auseinandersetzungen. Des-

halb sei es unentbehrlich – im Unternehmensalltag, bei Kundengesprächen und in der Personalführung.

Mit dem Curriculum „Management by Zuhören“, das in der Praxis erprobt und wissenschaftlich begleitet werden soll, will die Stiftung ein Zeichen setzen. Zu einem ersten Erfahrungsaustausch trafen sich Ende Juni knapp 30 Teilnehmer zu einem Werkstattgespräch in den Räumen der Münchner Schweisfurth-Stiftung des Ex-Fabrikanten Karl Ludwig Schweisfurth, die Wissenschaft und Forschung, Erziehung und Bildung fördern will. Mit dabei unter anderem: Hans-Georg Düdler vom Professional-Education-Bereich bei Siemens, Annegret Koch von der BMW Group, Ralph Linde von der Audi Akademie, Beate Monastiridis-Dörr, Leiterin der Kommunikationsabteilung der Münchener Rückversicherung, sowie Vertreter von IG Metall, Industrie-, Handels- und Handwerkskammer.

Als „Schlüsselqualifikation von Führungskräften – weit mehr als ‚Sprechen‘“ – bezeichnete Hartung das Zuhören. Da man scheinbar immer schon hören könne, würde das Zuhören nicht für eine Fähigkeit gehalten, die gelernt und trainiert werden müssen. Schlechtes Zuhören könne in Unternehmen jedoch erhebliche Negativeffekte haben.

Für Fallstudien über die Bedeutung des Zuhörens in der Wirtschaft sucht die Stiftung noch Partner. Auf das Werkstattgespräch soll ein Symposium bei Frankfurt folgen.

Johannes Klostermeier [johannes.klostermeier@cio.de]