

Jeff Lazarus  
*Zuhören wie ein Hund*

Jeff Lazarus

# *Zuhören wie ein Hund*

Der Kommunikationsratgeber



VAK Verlags GmbH  
Kirchzarten bei Freiburg

Titel der amerikanischen Originalausgabe:

*Listen Like a Dog: And Make Your Mark on the World*

© 2016 Jeff Lazarus, All rights reserved

ISBN 978-07573-1898-6

Published under arrangement with HEALTH COMMUNICATIONS INC., Deerfield Beach, Florida, U.S.A.

German language rights handled by Montreal-Contacts/ The Rights Agency

German translation Copyright © 2017 by VAK Verlags GmbH

Die amerikanische Originalausgabe ist erschienen bei Health Communications Inc., Deerfield Beach, Florida, USA

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

VAK Verlags GmbH

Eschbachstr. 5

79199 Kirchzarten

Deutschland

[www.vakverlag.de](http://www.vakverlag.de)

© VAK Verlags GmbH, Kirchzarten bei Freiburg 2017

Übersetzung: Beate Brandt

Lektorat: Irene Klasen

Coverdesign: Sabine Fuchs, München

Coverfoto: grafikplusfoto/fotolia

Illustrationen: Steve Feldman

Layout: Christoph Dedring, VAK

Gesamtherstellung: Friedrich Pustet GmbH & Co. KG, Regensburg

Printed in Germany

ISBN: 978-3-86731-196-0

# *Inhalt*

Einführung: Lernen Sie vom Meister seines Faches – dem besten Zuhörer des Menschen .....	9
Kapitel 1 Verstöße gegen die Leinenpflicht .....	21
Kapitel 2 Der Sprung vom virtuellen ins reale Leben .....	37
Kapitel 3 Zuhören mit Körper und Seele .....	55
Kapitel 4 Herumschnüffeln .....	75
Kapitel 5 Vom Glück, einen Hund auf dem Schoß zu haben	95
Kapitel 6 Die Kunst des Schweigens .....	115
Kapitel 7 Fuß! Sitz! Bleib! – oder die Kunst geduldiger Aufmerksamkeit .....	139
Kapitel 8 Worte sind nicht alles .....	163
Kapitel 9 Seien Sie bereit, zu spielen .....	181
Kapitel 10 Der Hüte-Effekt .....	199
Kapitel 11 Hinterlassen Sie einen bleibenden Eindruck .....	221

# *Anhang*

Quellenverzeichnis .....	226
Danksagung .....	229
Über den Autor .....	230

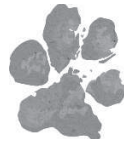
*Mein Dank gilt allen Hunden,  
die mir im Laufe der Jahre zugehört haben –  
hinterher ging es mir stets besser.*



*Roamy, mein „Zuhör-Guru“. Hier sieht man ihn an seinem ersten Erntedankfest, frisch heimgekehrt von einem Ausflug in den Garten, bei dem er sich – wie man unschwer an seiner Nase erkennen kann – nicht gerade vorbildlich verhalten hat. Er mag vielleicht die Aussage verweigert haben, wer da im Beet gebuddelt hat, aber er hörte mir auf jeden Fall aufmerksam zu, als ich ihn danach fragte.*

## EINFÜHRUNG

# *Lernen Sie vom Meister seines Faches – dem besten Zuhörer des Menschen*



*Es gibt keinen besseren Psychiater auf der Welt, als einen Welpen,  
der Dir das Gesicht leckt.*

Ben Williams

**H**aben Sie jemals mit einem Hund gesprochen? Nicht nur das typische „Wer ist ein guter Hund? Du bist ein guter Hund!“, sondern richtig gesprochen? Über Ihre Sorgen, Ihre Kümernisse, die kleinen Freuden des Lebens? Sind Sie jemals über Ihren Schatten gesprungen und haben dem vierbeinigen Freund an Ihrer Seite Ihr Herz ausgeschüttet?

Falls nicht, sollten Sie es vielleicht einmal versuchen. (Es ist ganz einfach. Sie müssen vorher keinen Termin abmachen und es kostet auch nichts. Nun ja, ein Spaziergang oder ein Leckerli sollte vielleicht drin sein ...) Falls doch, wie haben Sie sich dabei gefühlt? Sie haben sich vermutlich *frei* gefühlt. Frei, alles zu sagen, was Ihnen durch den Kopf ging, ohne dass es einen Sinn ergeben oder Sie Ihre Ansichten verteidigen mussten. Ihre Geschichte musste auch keinen besonderen Unterhaltungswert haben. Sie waren frei, das zu fühlen und auszudrücken, was Sie gerade beschäftigte.

Wahrscheinlich fühlten Sie sich auch *kein bisschen unter Druck*. So als hätten Sie alle Zeit der Welt, Ihre Gedanken zu formulieren,

ohne dass Ihr Gesprächspartner auf seine Uhr oder sein Smartphone schaut oder langsam aber sicher die Tür ansteuert.

Sie werden das Gefühl gehabt haben, dass Ihr Gegenüber Sie *akzeptiert* und *in keiner Weise beurteilt*. Selbst das Geständnis eines dreifachen Mordes wäre Ihnen nicht angekreidet worden. Auch vermute ich mal, dass Sie sich *unterstützt* fühlten, so als wäre Ihr Zuhörer auf *Ihrer* Seite. Positive, mitfühlende Energie strömte Ihnen entgegen. Und Sie hatten sicher den Eindruck als wären Sie – zumindest für den Moment – das absolut Wichtigste auf der Welt für ein anderes Lebewesen. Sie spürten die *Verbindung* mit ihm. Eine sehr lebendige Verbindung, die nicht durch abstrakte Dinge wie Kreditkartenabrechnungen oder Pläne für das Abendessen oder den Streit von gestern kompliziert wurde.

Das Allerwichtigste jedoch war, dass Sie sich *gehört* fühlten. Akzeptiert. Gesehen. Auch wenn Ihr Zuhörer vielleicht kein Wort von dem verstand, was Sie sagten, hörte er doch *Sie* – die Person *hinter* den Worten und Gefühlen – und vermittelte Ihnen so ein Gefühl von Vollständigkeit.

Wann haben Sie sich zuletzt im Gespräch mit einem Menschen so gefühlt? Wann hat sich das letzte Mal jemand so gefühlt, nachdem er oder sie mit *Ihnen* gesprochen hat? Könnte die Welt nicht ein bisschen mehr von dieser Art des Zuhörens gebrauchen? Oder vielleicht sogar *viel* mehr?

## **Echte Verbindungen: Warum gibt es sie nur noch so selten?**

Wir leben im Zeitalter der Vernetzung – oder so möchte man uns zumindest glauben machen. In den vergangenen Jahrzehnten wurden Billionen in die Entwicklung neuer Trends gesteckt, wie Menschen miteinander in Kontakt treten können. Mit jeder neuen Plattform, die entsteht – Mobiltelefone, Chatrooms, E-Mail, Voicemail, Instant Messaging, SMS, Skype, Facebook, Twitter und so weiter – wächst die Menschheit enger zusammen. In unseren E-Mail-Konten und auf



unserem Mobiltelefon haben wir zahllose Kontakte angelegt. Viele von uns haben Hunderte oder sogar Tausende von LinkedIn-Kontakten, Facebook-Freunden oder Followern bei Twitter. Wir halten die Welt buchstäblich in unseren Händen. Ist das nicht unglaublich beeindruckend?

Nun ja ... vielleicht ... Denn wie nutzen wir all diese neuen Technologien eigentlich? Haben wir einander plötzlich bedeutsamere Dinge zu sagen? Dringen wir in unseren persönlichen und geschäftlichen Beziehungen tatsächlich in neue Bereiche vor? Hat sich unsere Beziehung zur Menschheit als Ganzes vertieft? Haben wir nun engere Freunde? Hmm ... tja ...

Der amerikanische Fernsehsender *ABC News* berichtete kürzlich über eine Studie, aus der hervorgeht, dass wir in Wirklichkeit weniger echte Freunde haben als vor dem Boom der sozialen Medien.<sup>1</sup> Um genau zu sein, hat sich die Zahl seit dem Jahr 1985 um ein gutes Drittel verringert. In der Studie wurde ein Freund einfach nur als jemand definiert, mit dem man über „wichtige Dinge“ reden kann. Im Grunde nimmt also unsere Fähigkeit ab, uns jemand anderem *anzuvertrauen* – ehrlich, direkt, offen und echt. Auch wenn wir so vernetzt sind wie nie zuvor, findet nicht *mehr* echter Austausch mit unseren Mitmenschen statt, sondern *weniger*.

Wie kommt das? Obwohl unsere Kommunikationsmöglichkeiten rasant angestiegen sind, gibt es viel weniger echte Beziehungen. Wir pflegen oberflächliche, triviale Kontakte zu immer mehr Menschen, während die Zahl derjenigen, zu denen eine tiefe Verbindung besteht, stetig abnimmt. Seien wir ehrlich: Wenn wir feststellen, dass die drei Orks in unserem Stoßtrupp bei *World of Warcraft* unsere engsten Freunde sind, ist es an der Zeit, uns einzugestehen, dass die Dinge aus dem Ruder gelaufen sind.

Die Erkenntnis, dass Qualität über Quantität geht, betrifft im Übrigen nicht nur den privaten Bereich, sondern auch das Geschäftsleben. Es ist seit langem bekannt, dass persönliche Beziehungen ein wichtiger Faktor sind, wenn es darum geht, Produkte zu verkaufen, Teams zu bilden und Entscheidungen zu fällen. Die altmodischen Vertretertypen, die ihr halbes Leben lang unterwegs waren, Kunden

besuchten und diese zum Essen oder zu einem Drink einladen, waren womöglich nicht ganz auf dem Holzweg. Menschen machen gerne Geschäfte mit einem Gegenüber, das sie mögen und zu dem sie eine Verbindung spüren. Auch bei der Entscheidung, welcher Bewerber am Ende eine Stelle bekommt, ist Sympathie häufig der entscheidende Faktor. Wir möchten mit Menschen zusammenarbeiten, mit denen wir uns verbunden fühlen. Diese grundlegende Tatsache hat sich auch im digitalen Zeitalter nicht geändert.

Und dennoch finden wir uns alle mit der Oberflächlichkeit ab. Wir deuten stolz auf unsere ellenlangen „Freundeslisten“ – aber viele von uns haben niemanden, den sie anrufen können, wenn sie einen *echten* Freund brauchen. Stattdessen posten wir unser Leid auf Facebook und suchen dort Trost.

## Die fehlende Zutat

Wir Menschen sind soziale Wesen, das liegt in unserer Natur. Beziehungen zu anderen Lebewesen sind das, was uns nährt, Kraft gibt und Bestätigung verschafft und was Freude, Trost und Sinn in unser Leben bringt. Zahlreiche Studien belegen, dass Menschen, die körperlich oder emotional isoliert sind, nicht nur stärker unter Depressionen und anderen psychischen Störungen leiden. Sie werden auch häufiger und länger krank und sterben sogar früher als diejenigen, die gedeihende, verbindliche Beziehungen zu anderen unterhalten.<sup>2</sup> Umgekehrt gilt, dass Menschen, die lebendige Beziehungen pflegen, geistig und körperlich gesünder sind und länger leben. Und ihre Lebensqualität ist den Berichten nach wesentlich höher.

### Das Geheimnis guter Beziehungen

Ob wir in der Lage sind, in unserem Privat- und Berufsleben Beziehungen zu anderen herzustellen, hängt von einer einzigen, grundlegenden Fähigkeit ab. Es erstaunt mich immer wieder, dass gerade sie

bei einem Großteil der geschäftlichen und auch vielen der privaten Begegnungen, die ich erlebt habe, fehlt. Es ist die Bereitschaft und die Fähigkeit, *zuzuhören*. Verkäufer preisen ihr Produkt an, ohne sich für das zu interessieren, was ihre Kunden wirklich benötigen. Politiker prahlen mit ihren Erfolgen, ohne sich zu fragen, was ihre Wähler tatsächlich von jemandem erwarten, der ihr Land führt. Eltern machen Lehrer für die schlechten Noten ihrer Kinder verantwortlich anstatt nachzufragen, was ihr Sohn oder ihre Tochter anders machen könnte. Bei Facebook tun die Mitglieder häufig ihre Meinung kund, ohne ein Blatt vor den Mund zu nehmen und ohne darüber nachzudenken, ob das überhaupt jemanden interessiert oder vielleicht sogar verletzt. Wir scheinen es verlernt zu haben, vom Rede-Modus in den Zuhör-Modus zu wechseln.

Bei den meisten von uns ist der Schalthebel fest im Rede-Modus eingerastet. Wir wissen vielleicht, wie man rein mechanisch (und eher ab und zu) den Mund geschlossen hält, aber uns fehlt der innere Raum zum Zuhören. Wir haben so vieles in uns, dass es einfach ständig aus uns herausfließt. Und am Ende sind wir selbst es dann, die am meisten darunter leiden.

Wir haben also ein Problem. Wir hören nicht zu. Das noch viel größere Problem ist allerdings, dass wir uns dessen gar nicht bewusst sind. So suchen wir ständig nach weiteren, noch fortschrittlicheren Wegen, die uns (hoffentlich) noch mehr Gehör verschaffen.

## **Die Welt im Ungleichgewicht**

Der größte Teil des Kommunikationstrainings, das heutzutage angeboten wird, konzentriert sich auf das Reden. Aber das, was ich sage, macht bekanntlich immer nur die eine Hälfte eines Gesprächs aus. Für eine erfolgreiche Kommunikation genügt es nicht, dass eine Botschaft ausgesendet wird – sie muss auch empfangen werden. Wenn wir uns aber ausschließlich auf das Senden konzentrieren, ist es kein Wunder, dass wir so schlechte Zuhörer sind.

Ich muss zugeben, dass das Konzept des Zuhörens zunächst nicht sonderlich attraktiv zu sein scheint. Wem fällt es schon leicht, den

Mund zu halten, wenn er sich doch selbst so gerne reden hört? Andererseits glaube ich, dass der Versuch, mit jemandem eine Verbindung einzugehen, eine echte Beziehung aufzubauen, für uns alle eine sehr erstrebenswerte Sache ist. Ich besitze einen Abschluss in Sprachkommunikation. Der Lehrplan mit dem Schwerpunkt auf interpersoneller und Unternehmenskommunikation schulte mich nicht nur im Hinblick auf verschiedene Präsentationstechniken (beispielsweise Rhetorik, Dolmetschen und Rededuelle), sondern behandelte auch Gebiete wie zwischenmenschliche Kommunikation, kritisches Denken und Organisationstheorie. Als ich meinen Abschluss in der Tasche hatte, fühlte ich mich für das Arbeitsleben gewappnet, verfügte ich doch über das Wissen und die Techniken, die ich brauchte, um mir Gehör zu verschaffen. Was ich nicht gelernt hatte war, dass schlechtes Zuhören leider weit verbreitet ist und den Erfolg meiner erlernten Fähigkeiten stark einschränken würde.


Wenn wir eine Präsentation für einen Geschäftstermin vorbereiten, worauf konzentrieren wir uns dann? Den Inhalt und die Art, wie wir ihn präsentieren. Nehmen wir an einem Geschäftsmeeting teil, versuchen wir die Person im Raum zu sein, die die intelligentesten, kreativsten und nützlichsten Beiträge einbringt. Wenn wir uns privat verabreden, versuchen wir *unsere* Lebensgeschichte möglichst aufregend klingen zu lassen (gähnen). Das Ergebnis: Wir reden und reden und reden – ins Leere.

Dank der heutigen technischen Möglichkeiten schwimmen wir in einem Ozean an Informationen. Es gibt an die 700 Kabelkanäle, unzählige Blogs und unsere zahllosen virtuellen Posteingänge laufen über vor Informationen. Auf unseren Pads und Smartphones können wir uns bis zum Sankt Nimmerleinstag von einem Online-Thread zum nächsten klicken. Wir ertrinken in den Ergüssen anderer, die ständig um unsere Aufmerksamkeit buhlen.

## Das Bedürfnis, gehört zu werden

Und dennoch, wenn Sie mit Menschen darüber reden, was in ihren Beziehungen schief läuft – sei es geschäftlich oder privat – dann lautet die Antwort, die Sie wohl am häufigsten bekommen werden: Keiner hört mir zu! Eltern finden, ihre Kinder hören ihnen nicht zu und Kinder denken dasselbe von ihren Eltern. Eheleute meinen, der Partner hört ihnen nicht zu und Angestellte glauben bei ihrem Chef immer nur auf taube Ohren zu stoßen. Kunden fühlen sich von Unternehmen nicht gehört.

Das Ganze läuft meiner Ansicht nach auf drei Dinge hinaus: Wir alle reden, aber niemand hört zu, und ... alle Menschen möchten gehört werden, also ... fühlen Menschen sich *besonders* zu anderen hingezogen, die ihnen zuhören. Die logische Schlussfolgerung: Wenn wir in der heutigen lauten Welt einen Eindruck hinterlassen wollen, dann ist *Zuhören* das größte Geschenk, das wir einem anderen machen können. Zuhören ist die wirkungsvollste Methode, tiefe und bedeutungsvolle Beziehungen zu unseren Mitmenschen aufzubauen – und doch interessiert sich kaum jemand von uns dafür, wie man diese Fähigkeit fördern könnte.



**Zuhören ist die wirkungsvollste Methode, tiefe und bedeutungsvolle Beziehungen aufzubauen.**

## Lernen von den Besten

Ich habe Präsentationen über Zuhörtechniken abgehalten und Workshops zum Thema Zuhören und Kundenkommunikation moderiert – eine Arbeit, die mir Freude macht und bei der ich immer wieder Neues lerne. Zudem verfüge ich über jahrelange Erfahrung im

Umgang mit Kunden, Verkäufern und Vordenkern im medizinischen und pharmazeutischen Bereich. Neben meiner beruflichen Laufbahn darf ich mich über zahlreiche private Freundschaften und Beziehungen freuen. Oft war ich aber frustriert, weil ich mich von anderen nicht gehört fühlte, wobei ich zugeben muss, auch selbst nicht wenige Fehler begangen zu haben. Dieses Buch ist daher etwas, das schon seit langem in mir heranreift.

Um die Wahrheit zu sagen: Ich bin ein großer Hundefreund. Ich liebe Hunde über alles, hatte enge Beziehungen zu einigen vierbeinigen Freunden und habe im Laufe der Jahre mit vielen Hunderten gesprochen. Was ich während all dieser Begegnungen mit Hunden gelernt habe ist, dass sie zu den besten Zuhörern überhaupt gehören.

Lassen Sie uns die Definition des Wortes „zuhören“ anschauen. Hier drei Bedeutungen, die im Lexikon zu finden sind:

1. Aufmerksamkeit schenken mit dem Ohr; ganz zugegen sein zum Zweck des Hörens; jemandem Gehör schenken
2. Aufmerksam sein, auf jemanden hören
3. Aufmerksam lauschen, auf ein Geräusch warten

Was für ein Lebewesen kommt Ihnen sofort in den Sinn, wenn Sie diese Worte lesen? Ich weiß ja nicht, wie es Ihnen geht, aber für mich klingt das ganz nach dem, was man allgemein als *Canis lupus familiaris* oder Haushund bezeichnet.

Eines schicksalhaften Tages unterhielt ich mich mit einer Freundin, die ebenfalls Hundefan ist. Ich erzählte ihr von Roamy, einem goldfarbenen Mischlingshund und wahren vierbeinigen Engel, der mich elf wunderbare Jahre lang begleitete. Am Ende des Arbeitstages von Roamy begrüßt zu werden war etwas, auf das ich mich jeden Tag freute. Ich hatte immer schon mit Roamy geredet, aber eines Abends erzählte ich ihm plötzlich etwas aus meinem Leben, das mich zur damaligen Zeit stark beschäftigte. Ich weiß auch nicht warum, aber ich sprach immer weiter, erzählte Roamy von diesem und jenem Problem und teilte ihm meine Ansichten über die Welt im Allgemeinen und meine Mitmenschen im Besonderen mit. Wir waren beide auf



dem Sofa, im Hintergrund lief leise der Fernseher. Roamy lag einfach nur da, hörte still zu und strahlte seine bedingungslose Liebe und Aufmerksamkeit auf mich aus. Als ich fertig war, fühlte ich mich unglaublich leicht und unbeschwert. Ich hatte wirklich das Gefühl, gehört worden zu sein!

Diese kleinen Gespräche wurden schnell zur Regel. Roamy wurde mein Vertrauter, mein Mitverschwörer, mein vierbeiniger Therapeut. Ein- bis zweimal pro Woche zog ich ihn ins Vertrauen und redete einfach drauflos. Ich wusste natürlich, dass er kein einziges meiner Worte verstand, aber ich hatte das Gefühl, er verstand *mich*.

Erst als ich an jenem Tag meiner Freundin die Geschichte erzählte, wurde mir klar, warum die „Gespräche“ mit Roamy mir so gut taten – und dass es dabei vor allem darum ging, was er *nicht* tat. So bewertete er zum Beispiel das Gesagte nicht. Er bezog keine Stellung und sagte auch nicht Dinge wie: „Nun ja, mit Dir zusammenzuleben ist aber auch kein Zuckerschlecken.“ Er gab mir weder Ratschläge, noch versuchte er meine Probleme zu lösen oder mich zu trösten, indem er mir versprach, ich werde daran wachsen. Er stritt nicht mit mir und er korrigierte mich nicht. Er sagte nicht: „Das erinnert mich an eine Zeit, in der mir etwas Ähnliches passiert ist.“ Er wurde nicht unaufmerksam, schaltete nicht gedanklich ab und schaute auch nicht auf die Uhr oder ein Handy (nun gut, er mag vielleicht ein- oder zweimal eindöst sein, aber das lassen wir mal beiseite). Er zog sich nicht von mir zurück oder mauerte, wenn ich etwas „Negatives“ sagte. Er ermahnte mich nicht, mal mein Ego zu vergessen und mich zusammenzureißen. Er gab keine bedeutungslosen Geräusche von sich, nur um etwas zum Gespräch beizutragen (ich gehe mal davon aus, dass die wenigen blähungsbedingten Zwischentöne eher unbeabsichtigt waren). Er äußerte keine Plattitüden wie: „Auch das geht vorüber“, „Wenigstens bist Du gesund“ oder „Irgendwann wirst Du darauf zurückblicken und darüber lachen können“.

Wenn ich mit einem Menschen geredet hätte, wäre das eine oder andere oder vielleicht sogar alles zusammen sicher eingetreten. Ich hätte angefangen, meine Worte bewusster zu wählen, sie zu filtern und zu beschneiden, wäre vermutlich am Ende frustriert gewesen und

hätte mich unerfüllt gefühlt. Keinesfalls wäre ich so ehrlich gewesen und hätte so viel von mir preisgegeben. Da bin ich mir ganz sicher.

Die Sache ist die, dass ich das Gefühl hatte, Roamy schenke mir mehr Gehör als die meisten Menschen in meinem Leben. (Und hierbei handelt es sich keineswegs nur um die wilden Fantasien eines bekennenden Hundefans. Wissenschaftler haben herausgefunden, dass die Gehirne von Hunden die menschliche Stimme auf ganz ähnliche Weise verarbeiten wie menschliche Gehirne.<sup>3)</sup> Mir wurde klar, dass es darum ging, wie ich mich fühlte, wenn ich zu Roamy sprach: angenommen, unterstützt, wertgeschätzt. Da war die Botschaft für mich klar: Wir Menschen müssen lernen, zuzuhören wie ein Hund.

Das Lustige ist, dass wir zwar selbst die ganze Zeit „bellen“, uns aber aufregen, wenn ein Hund nur den geringsten Laut von sich gibt. Häufig versuchen wir sogar, Hunde zu vermenschlichen, indem wir ihnen niedliche Pullöverchen anziehen oder sie dazu bringen, menschliche Dinge zu tun (na los, geben Sie es zu, Sie haben das auch schon mal gemacht!). Aber vielleicht können wir mehr von ihnen lernen als sie von uns?

„Moment mal“, höre ich Sie da sagen. „Sie meinen doch sicher nicht *wirklich*, dass wir uns Hunde als Vorbild nehmen sollen, um unsere Zuhörfähigkeiten zu verbessern?“ Doch, genau das meine ich. Sie müssen vielleicht nicht den Kopf auf die Seite legen oder Ihre Ohren wie Antennen ausrichten, so wie Hunde dies tun. Aber wenn es um die grundsätzliche Methode des Zuhörens geht, sollten Sie sich auf jeden Fall an unseren vierbeinigen Freunden ein Beispiel nehmen. Viel Glück dabei übrigens! Denn die meisten von uns können *nicht einmal annähernd* so gut zuhören wie ein Hund. Wir Menschen sind gar nicht fähig zu dieser Art von Konzentration, Präsenz, Selbstlosigkeit und Akzeptanz. Aber wenn wir es schaffen würden, 50 oder vielleicht auch nur 25 Prozent der Effektivität eines Hundes zu erreichen, wären wir schon Zuhörer der Spitzenklasse.



## Zuhören wie ein Hund

Schauen wir uns einmal die wichtigsten Punkte an, die Hunde zu solch besonderen Zuhörern machen. Hunde ...

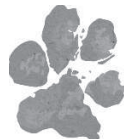
- hören mit ihrem ganzen Wesen zu, nicht nur mit den Ohren
- signalisieren anhand ihrer Körpersprache Aufmerksamkeit und halten Augenkontakt
- senden uns reine, positive, liebevolle Energie
- können sehr gut mit Stille und Redepausen umgehen
- haben keinen Terminplan (es sei denn, ein Gassigang steht an oder der Fressnapf ist leer)
- machen uns zum Mittelpunkt ihrer Welt – als wäre schon allein unsere Anwesenheit eine Belohnung für sie (so wie ein Stück Wurst!)
- hören unsere Absichten und Gefühle, nicht nur unsere Worte
- spüren unseren Energiepegel und reagieren darauf
- bewerten uns nicht
- unterbrechen uns nicht
- argumentieren, dozieren und korrigieren nicht
- sind unglaublich geduldig
- vergeben und vergessen
- werden nicht durch ihre eigenen Gedankengänge abgelenkt – zumindest soweit wir wissen (obwohl ihre Aufmerksamkeit manchmal von der Türglocke oder dem vorbeifahrenden Feuerwehrauto in Anspruch genommen wird)
- sind spontan und lassen sich mitreißen
- sind das *einzig Wahre* in einer zunehmend virtuellen Welt

Vielleicht liegt es an diesen unschlagbaren Fähigkeiten, dass allein in den USA rund eine Million Hunde in den Testamenten ihrer Besitzer die Hauptbegünstigten sind?<sup>4</sup>

Stellen Sie sich einmal vor, Sie könnten das für Ihre Mitmenschen tun, was Hunde für uns tun. Stellen Sie sich vor, Sie könnten in einer Welt, die voll ist von E-Mails, SMS und Mailbox-Nachrichten, dieser fantastische *reale* Zuhörer sein. Würden Sie nicht sofort zum

Lieblingsansprechpartner Ihrer Kunden avancieren und zu der Person, die der Chef um Rat bittet? Wären Sie nicht ein beliebter und begehrter Freund und Partner? Sie können diese Art von Person im Leben anderer sein. Und zwar nicht, indem Sie mehr Lärm machen als alle anderen oder mit schlaueren oder witzigeren Sprüchen auftrumpfen – alles, was Sie tun müssen, ist wahrhaft zuzuhören. Genau wie ein Hund.

Die meisten Menschen glauben, um Eindruck zu machen und eine Spur in der Welt zu hinterlassen, müssten sie etwas Bedeutsames *produzieren*. Aber wenn man in der heutigen, von Inhalten gesättigten Welt wirklich etwas von Wert erschaffen möchte, ist es viel wichtiger, in das Herz und den Verstand eines Mitmenschen vorzudringen, auf den anderen einzugehen und herauszufinden, wer er ist, was er denkt und wie es ihm geht. Und das funktioniert am besten, wenn man zuhört, wie ein Hund. Hören Sie einem anderen Menschen wirklich zu, dann schaffen Sie eine Verbindung, die ein Leben lang halten kann. Sobald diese Verbindung einmal besteht, haben Sie bei Bedarf auch jemanden, der sich all die Dinge anhören mag, die Sie womöglich erzählen wollen.



Das Wunderbare an Hunden ist, dass sie jederzeit bereit sind, etwas Neues zu lernen. Im Gegensatz dazu glauben wir Menschen allzu oft, wir seien bereits Experten in allem, speziell in alltäglichen Dingen wie Zuhören. Wenn Sie ein Mensch sind (und davon gehe ich jetzt mal aus), dann gibt es aber wahrscheinlich eine Menge Dinge, die Sie über das Zuhören lernen können. Die Frage lautet also: Sind Sie bereit, alte Pfade zu verlassen und etwas ganz Neues zu entdecken?