

Schwierige Gespräche

„Frauen hören anders zu als Männer“

duz-AKADEMIE: *Ergebnisse der Hirnforschung belegen, dass Frauen beim Zuhören stärkere Gehirnaktivitäten entfalten als Männer. Können Frauen deshalb gemeinlich besser zuhören?*

Markus Junger: Auch ohne die Hirnforschung weiß man, dass Frauen anders zuhören als Männer. Einerseits aus Höflichkeit oder Gewohnheit, weil viele Männer dazu neigen eine längere Redezeit zu beanspruchen und einen Vortragsstil pflegen. Andererseits weil Frauen ihren Gesprächspartner wirklich verstehen möchten. Sie fühlen sich eher in die Situation des anderen ein und überprüfen das Gehörte durch umschreibendes und aktives Zuhören, bevor sie ihre Antwort geben.

duz-AKADEMIE: *Auch bei der Fähigkeit, andere Menschen einzubinden, wird Frauen eine größere Kompetenz als Männern unterstellt. Entspricht dies auch Ihren Erfahrungen?*

Markus Junger: Tatsächlich wissen Frauen häufig besser, dass der Kontext und der Umgang im Gespräch viel mehr Einfluss auf den gewünschten Gesprächserfolg haben, als die ausschließliche Konzentration auf das Thema. Unser Grundbedürfnis als Menschen ist, in unserer aktuellen Situation, Befindlichkeit und Rolle ernst genommen zu werden. Frauen fragen sich daher, „wie muss ich es sagen?“, Männer fragen sich meistens nur „was muss ich sagen?“. Das führt häufig zu schwierigen Gesprächen.

duz-AKADEMIE: *In solchen schwierigen Gesprächssituationen ermuntert uns beispielsweise zustimmendes Kopfnicken zum Weiterreden. Welche Gesten locken aus uns die Zwischentöne heraus, welche lassen uns eher verstummen?*

Markus Junger: Alle Gesten, die eine Einladung andeuten, signalisieren uns „Ja, ich höre dir zu!“ Neben dem Nicken kann das die einladende Handbewegung sein. Auch der konzentrierte und freundliche Blickkontakt, verbunden mit einer zugewandten Körperhaltung, sind wichtig. Ablehnende Gesten, wie vor der Brust verschränkte Arme, die zur Faust geballte Hand oder fehlender Blickkontakt lassen den Gesprächspartner verstummen.

duz-AKADEMIE: *Was können Führungskräfte – Männer wie Frauen – zum Beispiel für Mitarbeitergespräche daraus lernen?*

Markus Junger: Führungskräfte sind oft zeitlich so eingespant, dass sie

Mitarbeitergespräche nur als lästige Unterbrechung des Arbeitsalltags ansehen. Dabei ist gerade das Mitarbeitergespräch ein ausgezeichnetes Führungstool. Mein Appell: Nehmen Sie sich Zeit! Bereiten Sie sich akribisch vor. Prüfen Sie genau, wie muss ich den Mitarbeiter ansprechen, damit er sich mit meinen Zielen, denen der Universität, der aktuellen Aufgabe auseinandersetzen kann. Fragen Sie sich, welche Voraussetzungen im Gespräch erst geschaffen werden müssen, damit der Mitarbeiter hören und nachvollziehen kann, was von ihm erwartet wird. Erst dann kann der Mitarbeiter sich selbst fragen, was er an unterstützenden Maßnahmen von der Führungskraft braucht.

duz-AKADEMIE: *Eine bekannte Regel lautet: Nur der macht Karriere, der es schafft, sich Gehör zu verschaffen. Und zugehört wird dem, der Karriere gemacht hat. Hat, wer zuhört, also schon verloren?*

Markus Junger: Nein! Gerade das umschreibende und aktive Zuhören hilft, das Gespräch aktiv zu steuern und Missverständnisse zu vermeiden. Die Gesprächspartner finden so leichter zu einer gemeinsamen Gesprächsebene, unabhängig vom eigenen Status. Darüber hinaus kann der Zuhörer durch geschickte Rückfragen das Gespräch aktiv in die gewünschte Richtung lenken und in seinem Sinne beeinflussen.

Das Interview führte
Lothar Hausmann

.....
Markus Junger M.A.
ist Lehrbeauftragter der Universität Tübingen und arbeitet seit 1999 als Personaltrainer, Coach und Referent des Instituts für Professionelle Gesprächsführung für zahlreiche Institutionen und Unternehmen. Der studierte Rhetoriker und Pädagoge ist zudem in eigener Praxis als systemischer Paartherapeut und Coach tätig. Markus Junger ist auch Autor des Buchs „Reklamations- und Beschwerdemanagement“.

□ E-Mail: kontakt@mjunger.de
□ Internet: www.professionelle-gesprachsfuehrung.com



Foto: privat

Hirnforschung

Warum Männer schlecht zuhören „können“

Wenn Vorgesetzte beim Gespräch mit Mitarbeiterinnen nicht konzentriert zuhören, ist dies kein Zeichen von bösem Willen. Das ist das Ergebnis einer britischen Studie.

Der Grund liege vielmehr darin, dass das Gehirn von Männern Probleme beim Verstehen weiblicher Stimmen habe, meinen die Wissenschaftler der Universität Sheffield, die ihre Studie im Fachblatt „NeuroImage“ veröffentlichten. Die Forscher hatten die Gehirnaktivitäten von zwölf Männern gemessen, denen Aufnahmen von männlichen und weiblichen Stimmen vorgespielt wurden. Sie stellten fest, dass die verschiedenen

Stimmlagen jeweils unterschiedliche Regionen im Gehirn aktivierten.

Die höheren und musikalischeren Frauenstimmen sendeten eine größere Bandbreite akustischer Wellen aus. Damit seien sie für das Gehirn von Männern schwerer zu entziffern. Die Dekodierung erfordere eine stärkere Gehirnaktivität und damit Konzentration. Nach einer gewissen Zeit führe diese Anstrengung zur Ermüdung. Dies könne auch erklären, warum halluzinierende Menschen meist glauben, männliche Stimmen zu hören: Diese sind für das Gehirn leichter zu erfunden.

□ Quelle: [Agence France Press](http://www.agencefrancepress.com)
□ Internet: www.sheffield.ac.uk