

Verantwortlich für diese Seite ist der Verband der Ingenieure des Lack- und Farbenfaches e.V. VILF // Frau Eva Loschert // Nelkenstraße 12 // 97854 Steinfeld // T + 49 9359 90 91 64 // Fax +49 9359 90 92 69 // E-Mail: geschaeftsstelle@vilf.de // www.vilf.de



JORGE PRIETO

2. Vorsitzender im VILF e.V.
 // Kontakt: Jorge.Prieto@3P-ICC.com

EFFEKTIVES ZUHÖREN ODER REDEN IST SILBER – ZUHÖREN IST GOLD!

Wer kennt solche Aussagen nicht: „Mein Chef hört mir meistens nicht zu, sondern beschäftigt sich während meines Redens mit anderen Dingen“. Aber auch Vorgesetzte und Projektleiter äußern sich entmutigt über das Zuhörverhalten von Mitarbeitern und Kollegen. Es scheint eine grundsätzliche Herausforderung in unserer schnelllebigen Zeit zu sein. Obwohl Zuhören ein alltäglicher Vorgang ist, sind nur wenige Menschen tatsächlich dazu in der Lage. Zuhören ist aber eine Fähigkeit, die jeder Mensch besitzen sollte, auch in unserer Branche. Die Wichtigkeit des Zuhörens stellte bereits Wilhelm Busch heraus: „Klug zu reden ist oft schwer, klug zu schweigen noch viel mehr“. Dabei ist längst erwiesen, dass die Kunst des aktiven Zuhörens mindestens so wichtig ist wie die des Redens. Jeder gute „Rohstoff- oder Lackverkäufer“ weiß, dass der Erfolg in hohem Maße von der Fähigkeit abhängt, dem Kunden zuhören zu können. Und dies gilt nicht nur im Kundenverhältnis, sondern auch in der Beziehung zu den eigenen Mitarbeitern und Kollegen sowie generell in der internen Kommunikation. Wie sollen denn sonst neue Ideen und Innovationen in der Lackbranche entstehen, wenn wir unse-

ren Kunden, Mitarbeitern und Kollegen nicht richtig Zuhören und dazulernen? In Gesprächen unter VILF-Mitgliedern haben wir uns gefragt: „Woran mag es liegen, dass die gute rhetorische Kompetenz vieler Menschen allerdings ein Defizit im Zuhören aufweist und was kann man dagegen tun?“ Manche Führungskräfte und Projektleiter stehen ständig unter starkem Zeitdruck und wollen deshalb die Gesprächsdauer auf ein Minimum reduzieren. Ein aktiver Zuhörer sollte z. B. seinen Gesprächspartner aussprechen lassen und nicht ständig unterbrechen, Interesse über Gestik und Mimik signalisieren, wichtige Informationen sofort dokumentieren sowie wichtige Aussagen wiederholen. Wer aktiv zuhört, gewinnt an Glaubwürdigkeit, wird sympathisch wahrgenommen und schafft mehr Vertrauen. Außerdem erhalten wir beim aktiven Zuhören mehr Informationen - und haben schließlich einen größeren Erfolg in der Lackindustrie! Getreu dem Motto: „Reden ist Silber – Zuhören ist Gold!“.

Gruß,

Jorge Prieto