



nach Stephen Covey

## Erst verstehen, dann verstanden werden – 5. WEG

### Die vier Formen der Kommunikation

Es gibt vier Formen der Kommunikation: Lesen, Schreiben, Sprechen und Zuhören. Die ersten drei lernt man bereits als Kind, zuerst von den Eltern, später dann in der Schule. Wir alle verbringen Jahre damit, diese Fähigkeiten zu lernen. Für die letzte Form der Kommunikation haben wir keine Ausbildung bekommen, daher beherrschen diese Technik nur wenige Menschen.

Der **Schlüssel** zum Zuhören ist das **Verhalten**, welches aus dem eigenen Charakter entspringt, damit kann man Einzahlungen auf das "emotionale Beziehungskonto" machen und es schafft Sicherheit und Vertrauen. Man kann sich nur jemandem öffnen, dem man vertraut.

### Die fünf Ebenen des Zuhörens

ignorieren	so tun, als ob man zuhört	selektives Zuhören	aufmerksames Zuhören	einführendes Zuhören
------------	---------------------------	--------------------	----------------------	----------------------

Unter einführendem Zuhören versteht man die **Absicht**, jemanden verstehen **zu wollen**, sowohl intellektuell als auch emotional. Man benötigt dabei Empathie ("hören mit Ohr, Auge und Herz"), und benutzt dabei die rechte und linke Großhirnhälfte. Man spricht auch davon, jemandem "psychische Luft" zu geben. Darunter versteht man, jemandem Dinge zu geben, die für das psychische Überleben wichtig sind: Anerkennung, Verständnis, Bestätigung und Liebe. Weniger günstig ist es, die eigene Biografie (Autobiografie) ins Spiel bringen zu wollen sowie das Unterstellen eigener Gedanken, Gefühle, Motivationen und Interpretationen. Wir neigen dazu, meist schnell auf eine der vier Arten zu antworten: Wir...

...werten, sondieren, beraten oder interpretieren. Der Grundsatz heißt: **Zuerst die Diagnose, dann das Rezept.**

### Und dann: verstanden werden

Um verstanden zu werden, muss man seine Position darstellen, dabei ist **Ethos**, **Pathos** und **Logos** wichtig. Ethos ist die persönliche Glaubwürdigkeit, Pathos ist das Gefühl, die Emotion und Logos ist der logische Teil der Darstellung.

Der 5. Weg ist so stark, weil er in unserem **direkten Einflussbereich** liegt, man kann ihn sofort in die Praxis umsetzen. Schon im nächsten Gespräch kann man bereits einfühlsam zuhören.