



## Aktives Zuhören/ Feedback

- Ein Leitfaden -



Das Zusammen wirkt.

„Wir alle brauchen Menschen, die uns Feedback geben. So verbessern wir uns.“ \_ Bill Gates

### Feedback- Die 3-W-Methode

Die 3-W-Methode (**Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch**) ist eine effektive Feedbacktechnik, die hilft, konstruktives Feedback zu geben, ohne verletzend zu sein.

Hier ist eine Zusammenfassung der Methode und ein Beispiel, wie man auf eine menschenverachtende Aussage reagieren kann:

#### **3-W-Methode**

##### **1. Wahrnehmung äußern:**

- Beschreibe objektiv, was du beobachtet hast, ohne zu bewerten.
- Beispiel: *„Ich habe gehört, dass du jemanden als ‘Jude’ bezeichnet hast.“*

##### **2. Wirkung beschreiben:**

- Erkläre, wie diese Handlung auf dich oder andere wirkt.
- Beispiel: *„Diese Aussage hat mich sehr schockiert und ich denke, dass sie andere ebenfalls verletzt hat.“*

##### **3. Wunsch äußern:**

- Formuliere klar, was du dir in Zukunft wünschst.
- Beispiel: *„Ich wünsche mir, dass du solche Bezeichnungen in Zukunft vermeidest und respektvoller sprichst.“*

### Grundhaltung:

- **Empathie und Offenheit:** Zeige Verständnis und eine offene Haltung.
- **Authentizität und Wertschätzung:** Sei echt und respektvoll.

*“Wie hast  
du dich  
dabei  
gefühlt?”*

*“Wenn ich dich  
richtig verstehe,  
sagst du,  
dass...”*

### Techniken des aktiven Zuhörens:

- **Aufmerksamkeit signalisieren:** Halte Blickkontakt und zeige eine offene Körperhaltung.
- **Nachfragen:** Stelle klärende Fragen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- **Offene Fragen stellen:** Fragen, die mehr als nur ein “Ja” oder “Nein” erfordern z.B.: *“Wie hast du dich dabei gefühlt?”*
- **Sich hineinversetzen:** Versuche, die Perspektive des anderen zu verstehen.
- **Eigene Meinung zurückhalten:** Lass deine eigenen Ansichten außen vor.
- **Nicht bewerten:** Vermeide es, das Gesagte zu beurteilen.
- **Nichts persönlich nehmen:** Bleibe objektiv.
- **Das Gesagte bestätigen:** Zeige, dass du zuhörst, durch Nicken oder verbale Bestätigungen.
- **Paraphrasieren:** Wiederhole und fasse das Gehörte in eigenen Worten zusammen.
- **Zwischen den Zeilen hören:** Achte auf nonverbale Signale und Untertöne.
- **Gefühle spiegeln:** Emotionen des Sprechers benennen und anerkennen z.B.: *“Es klingt, als wärst du wirklich frustriert.”*
- **Zusammenfassen:** Hauptpunkte des Gesprächs wiederholen z.B.: *“Zusammenfassend hast du gesagt, dass...”*

### Vorteile des aktiven Zuhörens:

- **Informationsgewinn:** Du erhältst wichtige Informationen schneller und genauer.
- **Vermeidung von Missverständnissen:** Reduziert Kommunikationsfehler.
- **Lernen und Entwicklung:** Fördert persönliches Wachstum und Verständnis.
- **Empathie schulen:** Hilft, die Gefühle und Gedanken anderer besser zu verstehen.
- **Beziehungen aufbauen:** Macht dich sympathischer und stärkt soziale Bindungen.

**"Mut ist das, was man braucht, um aufzustehen und zu sprechen; Mut ist auch das, was man braucht, um sich hinzusetzen und zuzuhören." - Winston Churchill**

**"Es ist schwer zuzuhören, wenn man spricht oder wenn man an eine Antwort denkt!" - Catherine Pulsifer**

### Praktische Tipps:

- **Aufmerksamkeit:** Vermeide Ablenkungen und konzentriere dich auf den Gesprächspartner.
- **Offene Körperhaltung:** Zeige durch deine Haltung, dass du interessiert bist.
- **Nicht unterbrechen:** Lass den anderen ausreden.
- **Bekräftigung:** Verwende positive Signale wie Nicken oder zustimmende Laute.
- **Zusammenfassen:** Wiederhole wichtige Punkte, um das Verständnis zu sichern.
- **Fragen stellen:** Nutze offene Fragen, um mehr Informationen zu erhalten.
- **Multimodal zuhören:** Achte auf alle Sinneswahrnehmungen, nicht nur auf das Gesagte.