

JUGEND
WILL
SICH-ER-
LEBEN



MIT SHOOTINGSTAR JASON BARTSCH

NEU



**Kommunikation
vs. recht haben
wollen** SEITE 16

**Kommunikation und
Arbeitsunfälle** SEITE 12

**Die drei goldenen
Regeln des
Feedbacks** SEITE 28

NEU Formate
für E-Learning

**LET'S
TALK!**



JUGEND
WILL
SICH-ER-
LEBEN

Für das vergangene Berufsschuljahr 2019/20
mit dem Thema „Frei sein – Leben ohne Sucht“
hatte die Drogenbeauftragte der Bundesregierung, Daniela Ludwig,
die Schirmherrschaft für Jugend will sich-er-leben übernommen.



*„Es ist mir wichtig, mit Aufklärung und Informationen
zum Thema Sucht an die Berufsschulen zu gehen,
dorthin, wo sich junge Leute aufhalten.
Deshalb unterstütze ich das Präventionsprogramm
Jugend will sich-er-leben. Verbote alleine bringen nichts.
Prävention ist wichtig und trägt dazu bei, Abhängigkeiten zu verhindern.
Es hilft, mit jungen Leuten offen und ehrlich über Sucht zu reden,
sie zu sensibilisieren, auf sich und andere achtzugeben.“*

DANIELA LUDWIG,
DROGENBEAUFTRAGTE DER BUNDESREGIERUNG

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

| | |
|---|----|
| Rückblick Schirmherrschaft | 2 |
| Pädagogische Einführung in das Unterrichtskonzept | 4 |
| Die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung | 7 |
| Die Filme im Präventionsjahr 2020/21 | 8 |
| Der Kreativwettbewerb JWSL 2020/21 | 10 |

UNTERRICHTSINHALTE

| | |
|---|----|
| Module-Sammlung: Grundlagen der Kommunikation im Bereich der Arbeit | 12 |
| Kommunikation auf Augenhöhe: Das Ansprechen von Konflikten | 14 |
| Keine Verlierer: Kommunizieren, ohne recht haben zu wollen | 16 |
| Module-Sammlung: Beziehungsaspekte von Kommunikation | 18 |

WISSEN

| | |
|--------------------------------|----|
| Grundlagenwissen Kommunikation | 22 |
|--------------------------------|----|

ARBEITSBLÄTTER 1–10

| | |
|---|----|
| Gelingende Kommunikation Aktives Zuhören | 25 |
| Konflikte ansprechen und lösen | 26 |
| Kommunikation im Ausbildungsbetrieb Recht haben | 27 |
| Feedback geben | 28 |
| Checkliste Arbeitssicherheit | 29 |
| Nonverbale Kommunikation | 30 |
| Kommunikationsebenen | 31 |
| Ich-Botschaften Du-Botschaften | 32 |
| Bitten formulieren | 33 |
| Feedback bekommen | 34 |

IMPRESSUM

| | |
|---------------------------------|----|
| Quellen/Fotonachweise/Impressum | 35 |
|---------------------------------|----|

THEMENBEISPIELE

Kommunikation und Arbeitsunfälle

Seite 12

Die SAG-ES-Methode zur Konfliktlösung

Seite 14

Kommunikation ohne Gewalt

Seite 19

NEU FÜR LEHRKRÄFTE

Verknüpfungen der Unterrichtsinhalte mit den Lehrplänen der Berufsschule finden Sie in der neuen didaktischen Spalte bei den Unterrichtsinhalten.

TIPP

Sie finden auf www.jwsl.de zwei ergänzende Unterrichtsmodule für digitale Kommunikation.



**KOMMUNIZIEREN
SICHER ARBEITEN UND LEBEN**

DAS UNTERRICHTSKONZEPT JUGEND WILL SICH-ER-LEBEN 2020/21



**Im nächsten
Berufsschuljahr feiert
Jugend will sich-
er-leben Geburtstag:
50 Jahre JWSL!**

NEU www.jwsl.de ist jetzt
barrierefrei! Inklusive eines
Videos in Gebärdensprache

Was ist dieses Unterrichtskonzept?

Das Unterrichtskonzept von Jugend will sich-er-leben (JWSL), dem größten deutschen Präventionsprogramm für Berufsschulen im Bereich Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit, richtet sich an Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen. Es ist didaktisch konzeptioniert für den Einsatz im Berufsschulunterricht und für die Projektarbeit.

Was ist Jugend will sich-er-leben?

Jugend will sich-er-leben ist ein Präventionsprogramm für Auszubildende im Bereich Sicherheit und Gesundheit. Es wird über die Landesverbände der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung allen Berufsschulen in Deutschland angeboten. Denn junge Beschäftigte sind am Arbeitsplatz besonders gefährdet: Europäischen Statistiken zufolge liegt die Quote der Arbeitsunfälle bei Beschäftigten zwischen 18 und 25 Jahren deutlich höher als in allen anderen Altersgruppen.¹ Schulen bekommen zu jährlich wechselnden, branchen- und berufsübergreifenden Themen Unterrichtsmaterialien zur Verfügung gestellt. Es handelt sich um eine sich ergänzende Kombination aus Filmbeiträgen auf DVD und Arbeitsblättern sowie konkreten Vorschlägen zum Einsatz im Unterricht – zum Download bereitgestellt auf www.jwsl.de. Darüber hinaus bietet die DGUV auf dem speziellen Schulportal „DGUV Lernen und Gesundheit“ (www.dguv-lug.de) einen neuen, kostenfreien Service, um Sie mit vielfältigen, speziell auf Schulen abgestimmten Angeboten bei Ihrer Arbeit zu unterstützen. Sie richten sich an Lehrkräfte berufs- und allgemeinbildender Schulen, anderer Bildungseinrichtungen sowie an Ausbilderinnen und Ausbilder.



**JWSL ist ausgezeichnet
mit dem Comenius-Siegel:
als pädagogisch, inhaltlich und
gestalterisch herausragendes
Bildungsmedium.**





Kommunikation: das Präventionsthema des Berufsschuljahres 2020/21

Das Präventionsthema des Berufsschuljahres 2020/21 von Jugend will sich-er-leben lautet: „Kommunikation – durch eine gute Kommunikation Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit voranbringen“. Was hat Kommunikation mit Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit zu tun? Viel. Häufig verbirgt sich hinter Unfällen fehlende und mangelnde Kommunikation. Je besser ein Arbeitsteam funktioniert, desto leichter können Gefährdungen und Unfälle vermieden werden. Darüber hinaus sind eine wertschätzende Kommunikation und Kommunikation auf Augenhöhe maßgeblich gesundheitsfördernde Faktoren in einem Unternehmen.

Schwerpunkt des Themas „Kommunikation“ von Jugend will sich-er-leben ist die verbale Kommunikation. Ganz im Sinne der Kampagne kommitmensch der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung:

**„REDEN IST DAS A UND O – DAMIT ALLE
IM UNTERNEHMEN SICHER UND
GESUND ARBEITEN KÖNNEN.“**

Das Miteinander-Sprechen und die Art und Weise der Kommunikation prägen einen Betrieb, ein Unternehmen oder eine öffentliche Einrichtung. Werden wichtige Informationen untereinander geteilt? Wie wird mit Kritik und Feedback umgegangen? Sachlich, persönlich, emotional? Können sich Mitarbeitende mit ihren Ideen und Vorschlägen einbringen? Welchen Stellenwert haben Wertschätzung, Respekt und Höflichkeit beim Umgang miteinander? Darf angesprochen werden, was auffällt oder wo Unsicherheiten bestehen? Kurz:

**BESTEHT EINE POSITIVE
KOMMUNIKATIONSKULTUR?**

Diese zu entwickeln, dafür möchte Jugend will sich-er-leben in diesem Berufsschuljahr einen Beitrag leisten. Insbesondere die Auszubildenden sind in einer wichtigen Lernphase. Während ihrer Ausbildung wird der Grundstein für das spätere Berufsleben gelegt. Daher ist es jetzt schon wichtig, die vorwiegend jungen Menschen für eine positive Gesprächskultur zu sensibilisieren und sie auszurüsten mit den wichtigsten Faktoren guter Kommunikation.

Das fördert die Persönlichkeit, vor allem Wertschätzung, aber auch Mut, denn gute Kommunikation ist oft ein Akt, der großen persönlichen Einsatz verlangt. Darüber hinaus fördert gute Kommunikation die Produktivität und Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Gute Kommunikation reduziert Unfälle, erhöht das persönliche Wohlbefinden und verbessert das Betriebsklima.

TIPP

Auf www.kommitmensch.de finden Sie weitere Informationen zu Kommunikation und weiteren 5 Handlungsfeldern.

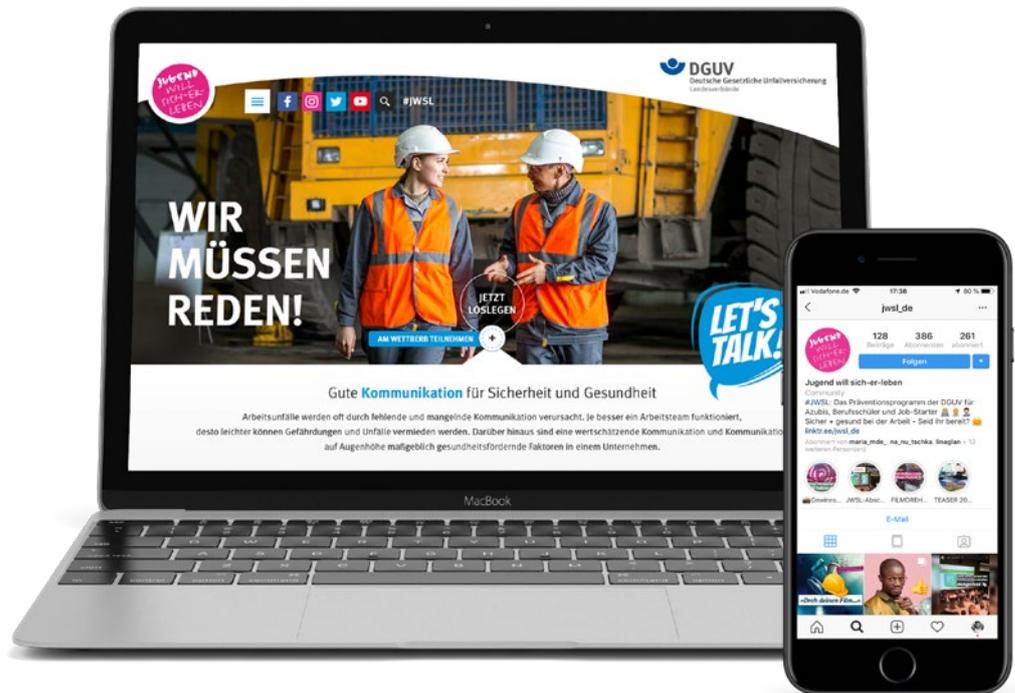
komm  mensch

TIPP

Neben der verbalen Kommunikation als konkretes Gespräch finden Sie auf www.jwsl.de zwei ergänzende Unterrichtsmodule für digitale Kommunikation.

TIPP

Wichtige Aspekte einer positiven Gesprächskultur finden Sie auf den Seiten 12–24.



Hygiene, Abstand, E-Learning

FÜR LEHRKRÄFTE

Welche Medien gibt es bei JWSL? Ein Video-Clip für Lehrkräfte finden Sie auf www.jwsl.de und auf der DVD zum Programmjahr.

Die Entwicklung der SARS-CoV-2-Pandemie hat Sie als Lehrkräfte der Berufsschulen und Ihre Schülerinnen und Schüler vor neue Herausforderungen gestellt. Die Erfahrungen aus 2020 werden den Unterricht an den Schulen in Deutschland verändern. Dieses Unterrichtskonzept entspricht dieser Entwicklung. Zum einen sind alle Unterrichtsinhalte unter Einhaltung der aktuellen Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts zu Abstandsregeln und Hygienemaßnahmen durchführbar (Stand: 7. Mai 2020).² Zum anderen finden Sie in den Unterrichtsinhalten Module, die für eine Umsetzung im E-Learning geeignet sind. Diese sind für Sie markiert und leicht zu finden. Weitere, detaillierte und aktuelle Informationen sowie zwei Module zur digitalen Umsetzung finden Sie auf www.jwsl.de.

Die Arbeit mit diesem Unterrichtskonzept

Konkrete Erfahrung: Wissensvermittlung ist keine Trockenübung. Wissen wird erst dann für die Azubis brauchbar und lebendig, wenn es zur Erfahrung geworden ist. Daher sind die Unterrichtsinhalte dieses Konzeptes zum Thema Kommunikation im Unterricht erfahrbar gemacht, zum Beispiel mit Verhaltensexperimenten, Rollenspielen, Fallbeispielen usw. Ziel ist: Die Schülerinnen und Schüler sollen sich hineinversetzen in konkrete Situationen, in Szenen und Gespräche. Zusätzlich ist die Erfahrung Ihrer Schüler und Schülerinnen wertvoll: die Perspektive der Azubis. Oft ist dies die bedeutsamste Verknüpfung mit dem Wissen im Unterricht. Beziehen Sie daher, wann immer Sie können, die Erfahrung der Azubis aus deren Ausbildungsbetrieben, der Berufsschule und auch aus dem Privatleben mit ein. Damit sichern Sie den Bezug zur Lebenswelt der Auszubildenden und können Ihren Unterricht mit lebensnahen Erfahrungen füllen.

NEU FÜR LEHRKRÄFTE

Verknüpfungen der Unterrichtsinhalte mit den Lehrplänen der Berufsschule finden Sie in der neuen didaktischen Spalte bei den Unterrichtsinhalten (ab Seite 12).

Kommunikation ist Teil der Berufsschul-Lehrpläne der Bundesländer. Die Inhalte dieses Unterrichtskonzepts sind daher abgestimmt auf die Lehrpläne an den Berufsschulen. Auf www.jwsl.de finden Sie eine Linkliste zu den Berufsschul-Lehrplänen aller Bundesländer.

Wichtiger Hinweis für Azubis

Grundsätzlich wichtig, vor allem im beruflichen Kontext, ist die Bereitschaft zur Kommunikation. Damit Kommunikation gelingt, müssen alle Beteiligten in die Art und Weise der Kommunikation einwilligen. Betriebe und Unternehmen brauchen eine eigene Legitimitätsformel für Kommunikation. Welche Art von Kommunikation ist erwünscht? Ist Feedback gewollt? Ist Augenhöhe gewollt? Gibt es eine Kultur der Konfliktlösung? Weisen Sie die Azubis darauf hin: Wenn sie in ihre Ausbildungsbetriebe gehen und mit den Kommunikationsmethoden dieses Konzeptes geschult sind, brauchen sie die Information, welche Art Kommunikation in ihrem Ausbildungsunternehmen praktiziert werden soll. Hier kann ein Gespräch mit der Ausbilderin oder dem Ausbilder helfen.

Die gesetzliche Unfallversicherung www.dguv.de

Fast alle Deutschen sind im Laufe ihres Lebens gesetzlich unfallversichert. Die gesetzliche Unfallversicherung gewährleistet im Verletzungsfall eine Therapie und die Rehabilitation. Sie gliedert sich in die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, zusammenschlossen in der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV). Die DGUV ist der Spitzenverband, der mit seinen Landesverbänden die Interessen der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen vertritt.

Zum Auftrag der gesetzlichen Unfallversicherung gehört aber auch, Unfällen und Berufskrankheiten vorzubeugen. Daher unterstützt sie Unternehmen und Schulen dabei, die Arbeit beziehungsweise den Unterricht sicher und gesund zu gestalten. Dennoch können Verletzungen eintreten, zum Beispiel auf dem Schulweg Ihrer Schülerinnen und Schüler oder während der Arbeit im Ausbildungsbetrieb. Dann springt die gesetzliche Unfallversicherung ein, mit Versorgungs- und Gesundheitsangeboten und dem Ziel, sie so schnell wie möglich wieder fit für Arbeit und Privatleben zu machen.

So ermöglichen die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen ihren Versicherten den Weg zurück in ein selbstbestimmtes (Berufs-)Leben. Berufsgenossenschaften und Unfallkassen finanzieren sich durch die Beiträge der bei ihnen versicherten Unternehmen oder, für Schule und Ehrenamt, durch die Beiträge von Bund, Ländern und Kommunen. Die gesetzliche Unfallversicherung macht keinen Gewinn und bildet mit der gesetzlichen Krankenversicherung, der Rentenversicherung, der Pflegeversicherung und der Arbeitslosenversicherung die Grundpfeiler der sozialen Sicherheit.

Stand 2019

17 Millionen
Kitakinder,
Schülerinnen und
Schüler sowie
Studierende

4 Millionen
versicherte
Unternehmen und
Einrichtungen

630 000
Sicherheits-
beauftragte



ZEHN FILME FÜR JUGEND WILL SICH-ER-LEBEN 2020/21

**SHOOTINGSTAR
JASON
BARTSCH**



Er zählt zu den erfolgreichsten Slam-Poeten Deutschlands und ist zudem als Musiker und Moderator auf deutschen Bühnen zu sehen.

Shootingstar Jason Bartsch für Jugend will sich-er-leben

Er gehört zu den besten Slam-Poeten Deutschlands: Jason Bartsch. Doch er ist nicht nur Slam-Poet. Er ist auch Musiker, Moderator und Lyriker. Der 26-Jährige nahm sehr erfolgreich an zahlreichen Meisterschaften im Poetry Slam teil und moderiert überregional Literaturveranstaltungen. Als Musiker tourt er durch Deutschland und veröffentlichte bereits mehrere Alben, unter anderem 2020 „Eine Idee für das Klappen aller Dinge“ oder 2016 „Man schaut sich viel zu selten in die Augen und denkt, es ist schon okay so“. Auch im Bereich Literatur arbeitet Jason Bartsch und publiziert eigene Texte.

EXKLUSIV: Vier Video-Clips für JWSL!

Exklusiv für Jugend will sich-er-leben hat Jason für das Berufsschuljahr 2020/21 vier Texte zum Thema „Kommunikation“ geschrieben und dazu Text-Clips gedreht. Sie finden die Text-Clips auf der DVD und auf jwsl.de. Die Texte stehen auf der JWSL-Homepage zum Download bereit.



TEXT-CLIP 1 „EINE EIGENE SPRACHE“

Thema: Nonverbale Kommunikation **2:38 min**



TEXT-CLIP 3 „VOR MIR STEHT EIN MENSCH“

Thema: Fremd-/Selbstwahrnehmung **2:06 min**

TIPP

Eine Kurzinformation zu den vier Filmen von Jason Bartsch finden Sie im Booklet der DVD. Auf jwsl.de gibt es außerdem die Texte zum Download.



TEXT-CLIP 2 „ICH HÄTTE DA EINE FRAGE“

Thema: Sprachkompetenz **2:34 min**



TEXT-CLIP 4 „BRAUCHST DU HILFE?“

Thema: Kommunikation ohne Gewalt **2:38 min**

Für Jugend will sich-er-leben 2020/21: vier Animationsfilme im Motion-Design



EPISODE 1 RICHTIG FEEDBACK GEBEN

Durch Feedback erfahren wir etwas über uns selbst. Wie funktioniert Feedback, damit es auch als Feedback ankommt? Plus: Tipps zum richtigen Feedback-Geben. **2:10 min**



EPISODE 3 UNGELÖSTE KONFLIKTE SCHADEN

Konflikte machen Stress. Bleiben sie ungelöst, bedrohen sie sogar unser Selbstwertgefühl. Deshalb ist es wichtig, Konflikte anzusprechen. Das ist der erste Schritt, sie zu lösen. **1:55 min**



EPISODE 2 PERSPEKTIVE WECHSELN

Wenn zwei nicht das Gleiche verstehen, entstehen in der Kommunikation oft Missverständnisse. Dieser Film zeigt, wie das vermeidbar und warum Perspektivwechsel wichtig ist. **1:47 min**



EPISODE 4 FÜNF FRAGEN VOR JEDER ARBEIT

Arbeitsunfälle sind oft mangelnde Kommunikation. Welche fünf Fragen sollte man sich vor jedem Arbeitsvorgang stellen, um die Unfallgefahr zu reduzieren? **2:07 min**

Zwei Video-Clips: Infos für Berufsschulklassen und Berufsschullehrkräfte



Im Video-Clip 1 zum Kreativwettbewerb zeigt JWSL in diesem Berufsschuljahr, wie man einfach und sauber Videos mit dem Handy dreht. Außerdem: alle Informationen zum Kreativwettbewerb – Thema, Einsendeschluss, Teilnahme. **1:01 min**



Im Video-Clip 2 für Berufsschullehrkräfte finden Sie alle Informationen über Jugend will sich-er-leben. Der Streifen bietet einen Überblick über alle Medien, die zum Einsatz im Berufsschulunterricht und in der Ausbildung zur Verfügung stehen. **3:41 min**

DER KREATIVWETTBEWERB JUGEND WILL SICH-ER-LEBEN 2020/21

Wie lauten die Themen?

1. Was hat Kommunikation mit Arbeitssicherheit und damit mit der Vermeidung von Arbeitsunfällen zu tun?
2. Wie kann gute Kommunikation zur Gesundheit bei der Arbeit beitragen?

TIPP

Eine Idee zum Bezug eines Beitrags zur Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit finden Sie auf Seite 12.

Welches Format kann eingereicht werden?

Es besteht freie Formatwahl. Die Kreativbeiträge können in jeder Art Format eingereicht werden. Maximale Beitragslänge für Video und Audio: 2:00 min! Sollten Sie sich für einen umfangreichen Beitrag in Form einer Projektarbeit entscheiden, beträgt die maximale Seitenanzahl zehn Seiten.

TIPP

Beispiele für Wettbewerbsbeiträge des JWSL-Präventionsjahres 2019/20 finden Sie unter www.jwsl.de

Wer kann teilnehmen?

Am Kreativwettbewerb können Berufsschulklassen mit Ihren Lehrkräften teilnehmen.

Was sind die Teilnahmevoraussetzungen?

Zu jedem Wettbewerbsbeitrag gehören maximal vier Unterlagen: 1. Eigenständigkeitserklärung 2. Beitragsbeschreibung. Nur bei Videos oder Beiträgen mit Musik müssen Sie zudem 3. das Video-Formular und/oder 4. das Musik-Formular (siehe Seite 11) einreichen. Ohne diese Unterlagen kann der Beitrag nicht bewertet und in den Kreativwettbewerb einbezogen werden.

1. Eigenständigkeitserklärung: Für jeden eingereichten Wettbewerbsbeitrag müssen Sie dieses Formular einreichen. Eine Vorlage finden Sie online zum Download.

2. Beitragsbeschreibung: Die Beitragsbeschreibung hilft den Wettbewerbsteams, sich auf eine Handvoll wichtiger Fakten zu fokussieren und diese zu bündeln. Der Jury dient die Beitragsbeschreibung als Einblick in die Vorgehensweise der Teams. Folgende Elemente soll die Beitragsbeschreibung enthalten:

- ▶ Name der Schule
- ▶ Name der Klasse
- ▶ Namen der Teamteilnehmer/Teamteilnehmerinnen
- ▶ Ansprechpartner/Ansprechpartnerin für Rückfragen (E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- ▶ Beitragsname und Format
- ▶ Zeitaufwand
- ▶ Idee (Wie entstanden? Welches Ziel bzw. Ergebnis wurde anvisiert? Welches Format und warum?)
- ▶ Beschreibende Zusammenfassung der Durchführung mit Fazit (Idee 1 : 1 umgesetzt? Anvisiertes Ziel erreicht? Schwierigkeiten?)

**Einsende-
schluss
28. Februar
2021**

DIDAKTIK/PÄDAGOGIK/METHODIK

INHALTSSCHWERPUNKTE IM ÜBERBLICK

- ▶ Grundlagen Kommunikation im Bereich Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- ▶ Gelingende Kommunikation
- ▶ Arbeitsunfälle und Kommunikation
- ▶ Kommunikation in schwierigen Situationen
- ▶ Arbeits-Checkliste und Kommunikation
- ▶ Verknüpfung Sicherheit und Gesundheit mit dem Thema Kommunikation für einen Beitrag des JWSL-Kreativwettbewerbs im aktuellen Präventionsjahr

ANKNÜPFUNG AN LEHRPLÄNE DER BERUFSSCHULEN

- ▶ Kommunikation in persönlichen und beruflichen Handlungssituationen
- ▶ Reflexion des eigenen Sprachverhaltens
- ▶ Hierarchieabhängigkeit von Kommunikation und Unfreiheit in der Wahl der Gesprächspartner
- ▶ Kriterien für gelungene Gesprächsführung
- ▶ Kommunikation und die Änderungen wichtiger Parameter in vertrauten Arbeitssituationen

METHODEN

Checkliste | Plenum | Diskussion | Fallbeispiele | Einzelarbeit

KREATIVBEITRAG IM UNTERRICHT BESPRECHEN

Besprechen Sie mit der Klasse: Wie lässt sich für das aktuelle Präventionsjahr ein Beitrag für den Kreativwettbewerb erstellen, der einen klaren Bezug zu Sicherheit und Gesundheit hat? Denn eine gute Kommunikation ist zur Vermeidung von Unfällen und zur Erhaltung der Gesundheit entscheidend. Der Kreativwettbewerb (siehe Seiten 10/11) setzt sich in jedem Jahr mit dem Präventionsthema aus Sicht der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit auseinander. Geben Sie Ihren Schülerinnen und Schülern daher Tipps und Ratschläge, wie sie bei der Erstellung eines möglichen Kreativwettbewerb-Beitrages den Bezug zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit herstellen können. Besprechen Sie möglichst konkrete Ideen. Denn bei der Jury-Entscheidung ist der Bezug zu diesem Bereich immer ein wichtiges Bewertungskriterium.

⚡ = Schwierigkeitsgrad

ATTRAKTIVE
GELDPREISE
GEWINNEN!

MODULE-SAMMLUNG

GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION IM BEREICH DER ARBEIT

MODUL 1 | 30 MIN | ⚡

E-LEARNING

FAKTOREN GELINGENDER KOMMUNIKATION

INHALT Sensibilisierung für gute Kommunikation

MATERIAL Tafel, Whiteboard, Arbeitsblatt 1

ARBEITSWEISE Plenum, Einzelarbeit

DURCHFÜHRUNG Stellen Sie zur Besprechung mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern oder für die Einzelarbeit zu Hause die Frage: Welche der folgenden Aspekte fördern gute Kommunikation, welche sind hinderlich? Warum? Variante: Unterscheiden Sie zwischen der Kommunikation im Ausbildungsbetrieb und Kommunikation allgemein. (Das Modul ist mit einem Arbeitsblatt umsetzbar.)

Blickkontakt | Laut sprechen | Zugewandt sein | Recht haben | Zuhören | Zeit nehmen | Augenhöhe | Fehler machen dürfen | Gefühle ansprechen | Selbstbestimmung | Anweisen | Ernst nehmen | Geduld | Freiwilligkeit | Schnelligkeit | Entspannung | Aktiv sein | Zweifeln | Verständnis haben | Respekt | Ehrlichkeit | Vertrauen | Empathie | Mut | Bereitschaft zur Kommunikation

MODUL 2 | 45 MIN | ⚡⚡⚡

KOMMUNIKATION UND ARBEITSUNFÄLLE

INHALT Kommunikation zur Vermeidung von Unfällen

MATERIAL Tafel, Whiteboard

ARBEITSWEISE Plenum oder Teams

DURCHFÜHRUNG Es gibt fünf große Probleme, die es mit Kommunikation zu vermeiden gilt:

1. Prozesse können sich verlangsamen
2. Qualität der Produkte leidet
3. gesundheitliche Risiken
4. Unfälle drohen
5. Unzufriedenheit und Ärger

Besprechen Sie in Teams (aktuelle Abstandsvorschriften beachten!) oder mit einer Gruppe von Schüler und Schülerinnen diese fünf Gefährdungen. Gehen Sie dabei der Grundfrage nach: Welche Funktion hat Kommunikation bei der Vermeidung von Unfällen?

AUFGABE Finden Sie gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern Gefährdungssituationen in deren Ausbildungsbetrieben – tatsächlich erlebte, aber auch ausgedachte. Wie kann man diese Gefährdungen mithilfe von Kommunikation auflösen?

MODUL 3 | 45 MIN | ⚡⚡⚡ E-LEARNING

SCHWIERIGE KOMMUNIKATIONSSITUATIONEN UND DAS ANWENDEN DER FEEDBACKREGELN

INHALT Feedbackregeln in konkreten Arbeitssituationen

MATERIAL Arbeitsblätter 3, 4 und 10

ARBEITSWEISE Plenum oder Teams

DURCHFÜHRUNG Aufgabe 1: Besprechen Sie mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern die Situationen auf Arbeitsblatt 3. Alternativ ist das Ausfüllen des Arbeitsblattes in Einzelarbeit möglich. **Aufgabe 2:** Wie könnte die Kommunikation in diesen Situationen aussehen? Lassen Sie die Situationen eventuell nachspielen, vor der Klasse oder in Teams. Verwenden Sie dafür auch das Arbeitsblatt „Feedback geben“, Seite 4. **Aufgabe 3:** Lassen Sie das Arbeitsblatt 10 zum Thema „Feedback bekommen“ ausfüllen (auch im E-Learning möglich).

VARIANTE Finden die Schüler und Schülerinnen selbst Beispiele aus ihrer Ausbildung und ihrem Ausbildungsberuf? Konkrete Situationen, in denen sie kommunikativ überfordert sind, es zu Unfällen kommen kann oder Situationen, die für den Azubi kommunikativ schwierig zu lösen sind.

MODUL 4 | 45 MIN | ⚡⚡

CHECK 5: „UNFÄLLE SIND MANGELNDE KOMMUNIKATION“

INHALT Kommunikatives Vorgehen in Einzel-Arbeitssituationen

MATERIAL Abspielmedium oder Onlinezugang, Arbeitsblatt 5

ARBEITSWEISE Plenum

DURCHFÜHRUNG Schauen Sie mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern den Animationsfilm „Check 5“: Tragen Sie typische Situationen in ihrem Ausbildungsberuf zusammen und gehen Sie anschließend anhand der Checkliste die Schritte 1 bis 5 durch. Finden Sie für jede Situation die Gefährdungspotenziale. Erarbeiten Sie dann, wie sich diese mithilfe guter Kommunikation auflösen lassen. Verwenden Sie dafür das Arbeitsblatt 5 „Check 5“.

MODUL 5 | 45 MIN | ⚡⚡

SPRACHKOMPETENZ IN ARBEIT UND BERUF

INHALT Sensibilisieren für die Bedeutung von Sprachkompetenz

MATERIAL DVD-Abspielmedium oder Onlinezugang

ARBEITSWEISE Plenum

DURCHFÜHRUNG Schauen Sie mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern den Text-Clip „Ich hätte da eine Frage“. Besprechen Sie mit den Azubis, warum es wichtig ist, dass bei Kommunikation dasselbe Sprachverständnis zugrunde liegt. Gehen Sie besonders darauf ein, welche Bedeutung dies für die Sicherheit und Gesundheit im Bereich der Arbeit hat.



„Reden ist das A und O – damit alle im Unternehmen sicher und gesund arbeiten können.“

kommitmentsch – die Kampagne der Unfallkassen und Berufsgenossenschaften zur Kultur der Prävention

DIDAKTIK/PÄDAGOGIK/METHODIK

INHALTSSCHWERPUNKTE IM ÜBERBLICK

- ▶ Konflikte ansprechen und lösen
- ▶ SAG-ES-Methode
- ▶ Rollenspiel zur Konfliktlösung

ANKNÜPFUNG AN LEHRPLÄNE DER BERUFSSCHULEN

- ▶ Auseinandersetzung mit eigenem Gesprächsverhalten und dem anderer
- ▶ Kommunikation in verschiedenen Rollen als Zuhörer und Sprecher bewusst wahrnehmen
- ▶ Analyse von Kommunikationsstörungen
- ▶ Kommunikation als Konfliktlösung: Konflikte wahrnehmen, formulieren und austragen statt verdrängen
- ▶ Sensibilisierung für konfliktlösendes Verhalten, das der jeweiligen Situation und der eigenen Person adäquat ist

METHODEN

Animationsfilm | Reflexion | Rollenspiel

FORDERN UND FÖRDERN

Lösen und Ansprechen: Besprechen Sie mit der Klasse den Unterschied zwischen dem Lösen eines Konfliktes und dem Ansprechen des Konfliktes. Mit dem Ansprechen ist noch kein Konflikt gelöst. Jedoch ist eine Konfliktlösung ohne Ansprechen oft nicht möglich. Meist braucht es etwas Zeit, oft Mut und häufig Geduld, bis sich nach dem Ansprechen der Konflikt löst. Zudem ist die Lösung oft eine, die ursprünglich nicht als Lösung in Betracht gezogen wurde. Sie ergibt sich erst, indem die Beteiligten sich auf ein ernst gemeintes, gemeinsames Gespräch auf Augenhöhe einlassen.

ZITAT: „Bei einem Konflikt ist der Wunsch, ernst genommen zu werden, auf beiden Seiten gleich groß.“ Besprechen Sie das Zitat von Marshall Rosenberg. Gehen Sie dabei besonders auf „Augenhöhe“ und „Gleichwertigkeit“ der Standpunkte ein (Fremdwahrnehmung/Selbstwahrnehmung). Schauen Sie dazu auch den Animationsfilm „Perspektivwechsel statt Missverständnis“ und vor allem den Text-Clip „Vor mir steht ein Mensch“.

⚡ = Schwierigkeitsgrad

**TOP-THEMA:
GEWALTFREIE
KOMMUNIKATION!**

UNTERRICHTSIMPULS 1

KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE: DAS ANSPRECHEN VON KONFLIKTEN

INHALT Sensibilisierung für Konflikte und Konfliktlösung

MATERIAL Abspielmedium DVD oder Onlinezugang, Arbeitsblatt 2, Tafel, Whiteboard

ARBEITSWEISE Plenum und Teams oder Einzelarbeit

EINSTIEG

Schauen Sie als Einstieg den Animationsfilm zum Thema „Konflikt“. Besprechen Sie anschließend mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern, ob sie Situationen kennen, in denen ihnen ihr Alles-ist-gut-Gefühl verloren geht.

- ▶ Wie geht es ihnen dann?
- ▶ Wie äußert sich der Verlust dieses inneren Gleichgewichts?
- ▶ Welche Gefühle oder Gedanken stellen sich ein?
- ▶ Wie geht es ihnen während der Arbeit im Ausbildungsbetrieb oder in der Berufsschule?

Sammeln Sie an der Tafel oder dem Whiteboard Symptome, Einschränkungen und Folgen.

GRUNDSATZFRAGE Was spricht dafür, den Konflikt anzusprechen? Was spricht dagegen? Halten Sie die jeweiligen Argumente an der Tafel oder dem Whiteboard fest und besprechen sie diese mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern.

WAS BEDEUTET AUGENHÖHE? Augenhöhe bedeutet, sich und den oder die Gegenüber als ebenbürtig wahrzunehmen, sich weder schwächer noch stärker zu fühlen als die Person gegenüber. Auf Augenhöhe heißt auch, sich gegenseitig und das Gespräch ernst zu nehmen.³

ABLAUF

ROLLENSPIEL Einen Konflikt auf Augenhöhe ansprechen

VARIANTEN Entscheiden Sie jetzt, ob Sie mit den Fallbeispielen auf Arbeitsblatt 2 weiterarbeiten oder ob Ihre Schüler und Schüler innen mit eigenen Konflikten aus ihrem Ausbildungsbetrieb oder der Berufsschule arbeiten sollen.

Was würden Ihre Schülerinnen und Schüler gern mit ihrem Ausbilder oder ihrer Ausbilderin besprechen? Was möchten sie ändern? Womit kommen sie nicht zurecht? Worin sehen sie möglicherweise ein Problem, das sie gern klären würden?

Bevor das Rollenspiel beginnt, erarbeiten Sie mit einer Gruppe von Schüler und Schülerinnen gemeinsam die SAG-ES-Methode zum Ansprechen von Konflikten, siehe Arbeitsblatt 2 „Die SAG-ES-Methode“ zum Ansprechen von Konflikten.

Die SAG-ES-Methode ist eine Methode zur Lösung von Konflikten. Sie kann leicht selbst angewendet werden. Die Methode gibt einen einfachen Leitfaden, einen Konflikt aktiv und konstruktiv in einem Gespräch anzugehen und dabei den/die anderen/andere und dessen/deren Sichtweise einzubeziehen. Auch Gefühle haben in diesem Gespräch eine Bedeutung. Das Gespräch selbst führt oft schon zu einer Entspannung der Konfliktsituation und damit zur Voraussetzung, einen Konflikt zu lösen.

ABLAUF ROLLENSPIEL Erstellen Sie Dreier-Teams (aktuelle Abstandsregeln beachten!). Jedes Team besteht aus den Rollen

Azubi | Ausbilder/Ausbilderin | Beobachter/Beobachterin.

Azubi und Ausbilder/Ausbilderin sollen mithilfe der Fallbeispiele ein Gespräch führen, um den Konflikt zu besprechen. Dabei soll das Gespräch auf Grundlage der SAG-ES-Methode geführt werden. Der Beobachter macht sich während des Gesprächs Notizen. Ob jedes Gespräch auf Basis nur eines Fallbeispiels geführt wird oder anhand mehrerer unterschiedlicher Fallbeispiele, soll den Teams überlassen bleiben.

Jeder/jede im Team nimmt jede Rolle einmal ein.

AUSWERTUNG Werten Sie das Gespräch/die Gespräche anschließend mit den Teams aus. Orientieren Sie sich dabei an folgenden Fragen:

- ▶ Worin besteht der Unterschied zwischen der Rolle des Azubis und dem Ausbilder/der Ausbilderin?
- ▶ Mit welchem Schritt der SAG-ES-Methode habe ich mich am wohlsten und sichersten gefühlt, bei welchem hatte ich die größten Schwierigkeiten?
- ▶ Wurde eine Lösung gefunden? Wenn nicht, was kann dennoch besprochen werden?
- ▶ Ist diese Methode realistisch, sodass ich sie auch in der Praxis anwenden kann?
- ▶ Was war noch wichtig?
- ▶ Was könnte passieren, wenn die Azubis oder auch die Ausbilder die Konflikte nicht ansprechen? (Kommen Sie auf die Notizen von Symptomen und Folgen an der Tafel zurück.)

„Bei einem Konflikt ist der Wunsch, ernst genommen zu werden, auf beiden Seiten gleich groß.“

Marshall Rosenberg

DIDAKTIK/PÄDAGOGIK/METHODIK

INHALTSSCHWERPUNKTE IM ÜBERBLICK

- ▶ „recht haben wollen“
- ▶ Experiment zum Recht-haben-Wollen
- ▶ Unterschied zwischen Diskussion und Gespräch
- ▶ Zitate besprechen
- ▶ „recht haben“ und Weisungsbefugnis von Vorgesetzten

ANKNÜPFUNG AN LEHRPLÄNE DER BERUFSSCHULEN

- ▶ verschiedene Gesprächsformen und Gesprächstechniken kennenlernen und unterscheiden
- ▶ Sensibilisierung für Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
- ▶ unangemessene Selbstbezogenheit als Ursache von Kommunikationsstörungen erkennen
- ▶ in Diskussionen auf andere eingehen und einen eigenen Standpunkt vertreten
- ▶ Analyse von Kommunikationsstörungen und Entwicklung von Alternativen

METHODEN

Animationsfilm | Gesprächs-Experiment | Zitate | Plenum

FORDERN UND FÖRDERN

Besprechen Sie den Umstand, dass Ausbilderinnen und Ausbilder weisungsbefugt sind. Was hat dieses Recht mit dem Recht-haben-Wollen im Ausbildungsbetrieb zu tun? Welchen Umständen unterliegen die Azubis im Kontext von Hierarchien und ihrer eigenen Erfahrung?

REDUKTION DIDAKTISCHER KOMPLEXITÄT

Das Experiment lässt sich auch in vereinfachter Form durchführen. Bilden Sie dafür nur zwei Paare. Das eine Paar führt die Diskussion. Das andere Paar führt das Gespräch. Die Klasse übernimmt die Rolle des Beobachters. Besprechen Sie danach gemeinsam mit der Klasse die Auswertung und lassen Sie sie über das Gewinnerpaar abstimmen.

⚡ = Schwierigkeitsgrad

**VEREINFACHTER
ABLAUF +
REDUZIERTER
KOMPLEXITÄT**

UNTERRICHTSIMPULS 2

KEINE VERLIERER: KOMMUNIZIEREN, OHNE RECHT HABEN

INHALT Folgen von „recht haben wollen“

MATERIAL Abspielmedium DVD oder Onlinezugang, Arbeitsblatt 3, möglichst zwei Räume

ARBEITSWEISE Plenum und Teams

EINSTIEG

Schauen Sie mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern den Animationsfilm „Perspektivwechsel statt Missverständnis“. Wer kennt solche Situationen? Besprechen Sie Situationen im Azubi-Alltag, in denen „recht haben“ eine Rolle spielt.

ABLAUF

EXPERIMENT In diesem Experiment geht es um den Unterschied zwischen einem Gespräch und einer Diskussion. Der Fokus einer Diskussion liegt auf dem Recht-Haben und Gewinnen, der eines Gesprächs auf dem Verständnis: dem Verstehen des Gegenübers und dem Wunsch, selbst verstanden zu werden.

Bestimmen Sie als Erstes vier Schüler und Schülerinnen als neutrale Beobachter. Teilen Sie alle anderen Schüler in vier etwa gleich große Teams (aktuelle Abstandsregeln beachten!).

Aufgabe Team 1 und 2: Eine Diskussion führen. Das Ziel der Diskussion ist: die besseren Argumente zu haben und die Argumente der Gegenseite zu entkräften, vom Tisch zu fegen. Das Thema lautet: „Flexible Arbeitszeiten für Azubis: Ja oder Nein?“. Team 1 übernimmt den Part „Ja“, Team 2 „Nein“.

Die Teams bekommen 10 Minuten Zeit, sich ihre Argumente zu überlegen. Anschließend beginnt die Diskussion. Dauer: etwa 10 Minuten. Die Beobachter machen sich Notizen. Nach der Hälfte der vorher veranschlagten Diskussionszeit wechseln die beiden Beobachter in die Teams 3 und 4, um auch dort ausreichend Eindrücke für die finale Entscheidung zu sammeln.

Wer die besseren Argumente hat, gewinnt am Ende das Diskussionsduell. Die vier Beobachter entscheiden dies nach einem gemeinsamen Auswertungsgespräch.

Aufgabe Team 3 und 4: Ein Gespräch führen. Das Ziel dieses Gespräches ist: das andere Team zu verstehen. Nicht: mit den eigenen Argumenten zu überzeugen. Sondern im Gegenteil:

genau zu verstehen und wiedergeben zu können, welchen Standpunkt und welche Argumente das andere Team hat – und warum.

Das Thema lautet „Flexible Arbeitszeiten für Azubis: Ja oder Nein?“. Team 3 übernimmt den Part „Ja“. Team 4 übernimmt den Part „Nein“.

Die Teams bekommen 10 Minuten Zeit, sich ihre Argumente zu überlegen. Anschließend beginnt das Gespräch. Dauer: etwa 10 Minuten. Nach der Hälfte der vorher veranschlagten Gesprächszeit wechseln die beiden Beobachter in die Teams 1 und 2, um auch dort ausreichend Eindrücke für die finale Entscheidung zu sammeln, welches Team gewinnt.

Am Ende des Gesprächs müssen beide Teams innerhalb von zwei Minuten die Argumente des jeweils anderen Teams, also für den Part „Ja“ bzw. Part „Nein“, laut wiedergeben.

Gewinner ist das Team, welches das andere Team besser versteht und dessen Argumentation wiedergeben kann. Die vier Beobachter entscheiden dies nach einem Auswertungsgespräch.

Auswertung: Werten Sie anschließend das Experiment mit den Teams aus. Orientieren Sie sich an folgenden Impulsfragen:

- ▶ Welche Gefühle hattet ihr während des Gesprächs und der Diskussion?
- ▶ Gibt es Unterschiede zwischen einer Diskussion und einem Gespräch? Welche sind es?
- ▶ Fühlt ihr euch eher als Gewinner oder eher als Verlierer?
- ▶ Worin liegt der Unterschied bei einem Win-Win-Gespräch oder einer Win-Lose-Diskussion?
- ▶ Fragen Sie die Beobachter nach den unterschiedlichen Eindrücken in den Teams. Welche Erfahrung machten die Beobachter hinsichtlich Wahrnehmung von Ärger, Wut, Freude, Lautstärke, Tonfall, Wohlbefinden der Teilnehmenden?
- ▶ Was sind die Erfahrungen der einzelnen Teammitglieder?
- ▶ Was macht „recht haben wollen“ mit der Kommunikation? Was macht es mit einem Gespräch?

Besprechen Sie den Unterschied zwischen: „Argumentieren, um die anderen zu verstehen“ und „Argumentieren, um recht zu haben“. Welche Auswirkungen hat dies auf ein Gespräch bzw. eine Diskussion? Gehen Sie bei Bedarf darauf ein, dass ein Gewinner im Gespräch immer einen Verlierer braucht und welche Auswirkungen das auf Kommunikation hat.

ZITATE

Besprechen Sie entweder die Zitate oder ein Zitat auf dem Arbeitsblatt 3 gemeinsam mit einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern oder lassen Sie in Teamarbeit einzelne Zitate besprechen und anschließend vor der Klasse vorstellen.

„Willst du recht haben oder glücklich sein? Beides gleichzeitig geht nicht.“

Marshall Rosenberg

**UNTERSCHIED:
DISKUSSION
VS.
GESPRÄCH?**

DIDAKTIK/PÄDAGOGIK/METHODIK

INHALTSSCHWERPUNKTE IM ÜBERBLICK

- ▶ Video-Experiment zu nonverbaler Kommunikation
- ▶ Übungsgespräch „Aktives Zuhören“

ANKNÜPFUNG AN LEHRPLÄNE DER BERUFSSCHULEN

- ▶ Erkennen des Zusammenhangs von verbaler und nonverbaler Kommunikation
- ▶ Grundlagen von Kommunikation: Feedbackregeln
- ▶ Wahrnehmungsfähigkeit gegenüber sich selbst und gegenüber anderen entwickeln
- ▶ Kommunikation szenisch umsetzen
- ▶ Gesprächsverhalten und Gesprächsabläufe beobachten

METHODEN

Teamarbeit mit Videoaufzeichnung | Übungsgespräch mit Rollenwechsel | Plenum | Experiment | Einzelarbeit

FORDERN UND FÖRDERN

Nonverbale Kommunikation¹: Kommunikation besteht aus verbalen (gesprochenen) und nonverbalen (nicht gesprochenen) Anteilen. Zu nonverbaler Kommunikation gehören:

NONVERBALE

KOMMUNIKATION

ERKLÄRUNG

| | |
|---------------------|---|
| Mimik | Bewegungen im Gesicht (Mund, Augen, Nase usw.) |
| Gestik | Bewegen von Körperteilen (Arme, Beine usw.) |
| Räumlichkeit | räumliche Nähe und Winkel zum Gesprächspartner |
| Haltung | Rumpfhaltung, Kopfhaltung, Beinhaltung |
| Erscheinung | Auftreten, Kleidung, Gangart, Schmuck, Frisur, Tätowierungen usw. |
| Timing | Pünktlichkeit, Sprechreaktion usw. |
| Ideomotorik | Zucken, Puls, Atmung, Schwitzen, Schamröte usw. |

⚡ = Schwierigkeitsgrad

MODULE-SAMMLUNG

BEZIEHUNGSASPEKTE VON KOMMUNIKATION

MODUL 1 | 90 MIN | ⚡

NONVERBALE KOMMUNIKATION

INHALT Sensibilisierung für die Bedeutung von Mimik und Gestik

MATERIAL Arbeitsblatt 6, Smartphone oder Kamera zum Aufzeichnen von Videos

ARBEITSWEISE Team

DURCHFÜHRUNG VARIANTE 1 Erstellen Sie Teams mit vier Mitgliedern (oder auch mehr Personen, wenn der Raum das Einhalten von aktuellen Abstandsregeln ermöglicht). Zwei Teilnehmer/Teilnehmerinnen bilden das Kommunikationsteam. Einer/eine ist für die Kamera verantwortlich, der/die andere ist Beobachter.

Anschließend liest einer/eine aus dem Kommunikationsteam der oder dem anderen etwas vor (siehe Arbeitsblatt 6). Während des Vorlesens wird der/die Zuhörende gefilmt.

Während des Filmens sind die Beobachter nicht im Raum. Das Vorlesen dauert etwa zwei Minuten. Dann schaut sich das Team gemeinsam das zweiminütige Video an, allerdings ohne Ton.

Die Beobachter sollen nun nur anhand der Reaktion des Gefilmten sagen, welcher Art der Inhalt war, der gerade vorgelesen wurde, und beschreiben, wie die Mimik und eventuell Gestik des oder der Gefilmten ist. Anschließend wird der Film noch einmal mit Ton geschaut und die Vermutung geprüft. Wie hoch war die Trefferquote?

DURCHFÜHRUNG VARIANTE 2 (Diese Variante ist auch nach Variante 1 durchführbar.) Das Kommunikationsteam diskutiert zwei Minuten lang über ein selbst gewähltes Thema, das möglichst zwischen den beiden sehr kontrovers ist. Sie werden dabei gefilmt. Anschließend wird der Film ohne Ton abgespielt und das Team der Beobachter beschreibt die Mimik und Gestik des Kommunikationsteams.

FILMBESPRECHUNG Schauen Sie mit einer Schülergruppe den Text-Clip „Eine eigene Sprache“. Besprechen Sie mit den Schülerinnen und Schülern: Was hat der Film für eine Aussage? Warum lässt Jason Bartsch wichtige Teile der verbalen Botschaft weg? Diskutieren Sie durchaus unterschiedliche Interpretationen. Moderieren Sie jedoch die Diskussion im Sinne des Themas „Nonverbale Kommunikation“.

BILDERSERIE
„MIMIK“
AUF JWSL.DE

MODUL 2 | 90 MIN | ⚡⚡⚡⚡

E-LEARNING

AKTIVES ZUHÖREN**INHALT** Aktives Zuhören üben**MATERIAL** Arbeitsblatt 1, möglichst zwei Räume, Telefone**ARBEITSWEISE** Plenum und Team**DURCHFÜHRUNG** Lesen Sie die Einführung in „Aktives Zuhören“ auf dem Arbeitsblatt 1.

Übungsgespräch 1: Führen Sie zwei Gespräche vor – mit Aktivem Zuhören und ohne. Besprechen Sie, was das Aktive Zuhören ausmacht und was ihm entgegensteht. Erstellen Sie Dreier-Teams. Jedes Team hat drei Rollen: Sprechende | Zuhörende | Beobachtende. Die Schüler und Schülerinnen führen nun eigene Gespräche. Jeder übernimmt jede Rolle ein Mal. Werten Sie anschließend aus. Gehen Sie dabei besonders auf den Aspekt ein, ob sich die Gesprächsteilnehmer vom jeweils anderen verstanden fühlten.

VARIANTE E-LEARNING: Bilden Sie unter den Schülern und Schülerinnen Zweier-Teams und lassen Sie ein Telefonat führen. Der eine/die eine erzählt etwas. Etwas, das ihm/ihr wichtig ist. Der/die andere hört zu und sagt dabei „Ah“ oder „Aha“ oder andere Ausrufeworte, die sein/ihr Zuhören bezeugen. Jedoch sagt er/sie diese an unpassenden Stellen. Zum Beispiel mitten im Erzählen des/der anderen. Während ein Teammitglied erzählt, fällt der/die andere ins Wort und erzählt etwas, was ihr/ihm dazu einfällt oder etwas ganz anderes. Werten Sie das Gespräch aus – schriftlich oder in einer Video-Konferenz. Wie wirkt eine solche Kommunikation jeweils auf den Erzählenden? Warum sind Präsenz und Zuhören wichtig für ein Gespräch?

MODUL 3 | 35 MIN | ⚡⚡⚡⚡

E-LEARNING

GEWALT IN DER KOMMUNIKATION**INHALT** Sensibilisierung für Gewalt in der Kommunikation**MATERIAL** Abspielmöglichkeit DVD, Textversion Video**ARBEITSWEISE** Plenum

DURCHFÜHRUNG Schauen Sie mit einer Schülergruppe den Text-Clip „Brauchst du Hilfe?“. Besprechen Sie: An welchen Stellen steckt Gewalt in der Kommunikation? Sammeln Sie Formulierungen des Filmtextes, die die Grenzen derjenigen Person überschreiten, die Jason Bartsch mit dem Text anspricht. Besprechen Sie insbesondere Stellen, die mit Humor, Sarkasmus oder Ironie verknüpft sind (Text zum Download auf www.jwsl.de).

ERGÄNZUNG E-Learning: Eine Bitte gut zu formulieren, ist nicht selbstverständlich. Die Grenzen zur Aufforderung, Anweisung sind fließend. Dennoch ist es wichtig, Bitten angemessen zu formulieren, auch um eigene Grenzen zu ziehen. Lassen Sie die Schülerinnen und Schüler das Arbeitsblatt 9 ausfüllen.

MIT VARIANTE
ZUM
TELEFONIEREN


„Erst verstehen,
dann verstanden
werden.“

Stephen R. Covey

DIDAKTIK/PÄDAGOGIK/METHODIK

INHALTSSCHWERPUNKTE IM ÜBERBLICK

- ▶ Emotionen in der Kommunikation
- ▶ der Faktor „Mut“ in der Kommunikation
- ▶ Sachebene und Beziehungsebene (Kommunikationsmodell von Schulz von Thun)
- ▶ Experiment zu Du-Botschaften und Ich-Botschaften
- ▶ Übungen zu Gewaltfreier Kommunikation
- ▶ verschiedene Dimensionen von Feedback

ANKNÜPFUNG AN LEHRPLÄNE DER BERUFSSCHULEN

- ▶ Reflektieren von Kommunikation anhand von Kommunikationsmodellen
- ▶ Auseinandersetzung mit zum Teil unbewussten Einstellungen fördern
- ▶ eigene Gefühle, Erfahrungen und Einstellungen angemessen ausdrücken
- ▶ Verstehens- und Verständigungsprobleme zur Sprache bringen und bearbeiten
- ▶ Kommunikationssituationen hinsichtlich Inhalts- und Beziehungsaspekten analysieren

METHODEN

Plenum | Gesprächs-Experiment | Einzelarbeit

FORDERN UND FÖRDERN

Variante: Die Modul-Variante 4 ist eine Erweiterung des Unterrichtsimpulses von Seite 14. Hier geht es um eine Vertiefung und um eine komplexere Herangehensweise. Hinzu kommt die Komponente der „Emotionen“. Es empfiehlt sich, eine kurze Einführung in das Thema „Emotionen“ zu geben oder mit der Klasse darüber ins Gespräch zu kommen.

Emotionen: Gefühle sind ein Thema, das immer mehr an Relevanz gewinnt. Im Bereich der Kommunikation spielen Gefühle eine entscheidende Rolle, beispielsweise bei der Entstehung von Konflikten. Auf www.jwsl.de finden Sie im Archiv die JWSL-Themen aus dem Jahr 2019/20 und 2018/19 mit Modulen und Unterrichtsinhalten zum Thema „Emotionen“.

⚡ = Schwierigkeitsgrad

**TOP-THEMA
KOMMUNIKATION UND
GEFÜHLE**

MODUL 4 | 45 MIN | ⚡⚡⚡⚡

KOMMUNIKATION UND GEFÜHLE

INHALT Variante zu SAG-ES (siehe Unterrichtsimpuls 1, Seite 14)

MATERIAL Arbeitsblatt 2 und 4

ARBEITSWEISE Plenum oder Team

DURCHFÜHRUNG Bei der SAG-ES-Methode (Seite 26) wird im Gegensatz zu den drei W beim Geben von Feedback (Seite 28) die Benennung von Gefühlen einbezogen. Gefühle spielen bei der Entstehung von Konflikten eine herausragende Rolle. Besprechen Sie mit der Klasse, welche Vorteile und welche Nachteile es hat und haben kann, bei einer Konfliktlösung Gefühle anzusprechen.

Führen Sie gegebenenfalls ein Rollenspiel-Experiment durch: Erstellen Sie vier Teams. Zwei Teams gehen nach der Feedback-Methode vor, zwei nach der SAG-ES-Methode. Nehmen Sie als Fallbeispiele jene aus dem Modul „Konfliktlösung“. Lassen Sie die Teams jeweils ihre Gespräche auswerten. Vergleichen Sie am Ende, ob es signifikante Unterschiede zwischen diesen beiden Methoden gibt. Gibt es sie? Worin bestehen sie? Wenn es keine gibt, warum sind die Methoden dennoch unterschiedlich?

Impulse für eine Auswertungsmatrix:

- ▶ Wie fühlte ich mich während des Gesprächs? Gut, mittel, schlecht?
- ▶ Fühlte ich mich beteiligt? Ja, ein bisschen, nein?
- ▶ Fühlte ich mich verstanden? Ja, ein bisschen, nein?
- ▶ Konnte ich meine Gefühle wahrnehmen oder äußern? Ja, ein bisschen, nein?
- ▶ Bin ich zufrieden mit dem Ergebnis des Gesprächs? Ja, mittel, nein?

MODUL 5 | 30 MIN | ⚡ E-LEARNING

MUT UND KOMMUNIKATION

INHALT Berichten von eigenen Erfahrungen schwieriger Kommunikationssituationen

ARBEITSWEISE Plenum

DURCHFÜHRUNG Zu kommunizieren ist nicht immer einfach: Dem Ausbilder zu sagen, dass man sich bei der Arbeit unwohl fühlt, weil man sich schämt, dem Kollegen zu sagen, er riecht nach Schweiß, oder an der Supermarktkasse zu sagen, dass man danebengegriffen hat und mal schnell das Richtige holt, während hinter einem alle warten ...: Das braucht Mut. Lassen Sie sich von Ihren Schülerinnen und Schülern solche Situationen berichten: Wo wurden die Jugendlichen in Ihrer Klasse zu Helden und Heldinnen der Kommunikation? Es können ernste und unernste Situationen sein. (Dieses Modul ist leicht in einer Videokonferenz durchführbar.)

MODUL 6 | 30 MIN | ⚡⚡⚡⚡

KOMMUNIKATION IST BEZIEHUNG

INHALT Sensibilisierung für Sachebene und Beziehungsebene von Kommunikation

MATERIAL Arbeitsblatt 7

ARBEITSWEISE Plenum und Team

DURCHFÜHRUNG Über 90 Prozent der täglich gesprochenen Worte dienen als soziales Ritual. Es geht dabei darum, zu jemandem eine Beziehung aufzubauen, zu verstärken, zu intensivieren oder zu bestätigen. Nur 10 Prozent der Worte dienen der Weitergabe von Informationen. Führen Sie mit einer Gruppe von Schülern ein Experiment durch. Bilden Sie Paare und lassen Sie diese ein Gespräch über ihre letzten schönen oder nicht schönen Urlaube führen. Teilen Sie das Gespräch in zwei Teile: Im ersten Teil tauschen die Paare lediglich die wichtigsten Informationen aus: Anreise, Abreise, Reisende, Wetter, Ausflüge. Im zweiten Teil sprechen sie ganz normal miteinander. Die Paare sollen anschließend die Unterschiede auf dem Arbeitsblatt 7 festhalten. Worin unterscheidet sich ein Gespräch, in dem es nur um die Informationsweitergabe geht, von einem, in dem es auch um die Beziehung der beiden zueinander geht? Werten Sie am Ende die Erfahrungen der Paare mit der Klasse aus und gehen Sie auf die Beziehungsfunktion von Kommunikation ein.

MODUL 7 | 30 MIN | ⚡⚡⚡⚡

E-LEARNING

DU-BOTSCHAFTEN/ICH-BOTSCHAFTEN

INHALT Du-Botschaften/Ich-Botschaften

MATERIAL Arbeitsblatt 8

ARBEITSWEISE Plenum und Team

DURCHFÜHRUNG Aufgabe 1: Du-Botschaften in Ich-Botschaften umformulieren

Lassen Sie die Aufgabe 1 auf dem Arbeitsblatt 8 lösen. (Diese Aufgabe ist auch im E-Learning durchführbar.)

Aufgabe 2: Gesprächs-Experiment (auch als Telefonat oder Videokonferenz möglich): Führen Sie vor der Klasse mit zwei Schülern oder Schülerinnen ein oder mehrere Gespräche. Lassen Sie sie verschiedene Rollen einnehmen, z. B. Ausbilder und Azubi oder zwei Azubis. **1. Variante:** Im Gespräch werden vor allem Du-Botschaften verwendet (siehe Arbeitsblatt 8). **2. Variante:** Im Gespräch werden vor allem Ich-Botschaften verwendet (siehe Arbeitsblatt 8).

Werten Sie die beiden Gespräche nach folgenden Kriterien aus:

- ▶ Wie fühlten sich die beiden Teilnehmer/Teilnehmerinnen während des Gesprächs? Welche Gefühle haben sie während des Gesprächs wahrgenommen?
- ▶ Bei welchem Gespräch fühlten sie sich mehr verstanden?
- ▶ Bei welchem Gespräch fühlten sie sich eher auf Augenhöhe (trotz eines eventuellen hierarchischen Gefälles)?

MEHR AUF DEM
ARBEITSBLATT
SEITE 32

„Wenn dir jemand wirklich zuhört, ohne dich zu verurteilen, ohne dass er den Versuch macht, die Verantwortung für dich zu übernehmen oder dich nach seinen Mustern zu formen – dann fühlt sich das verdammt gut an.“

Carl R. Rogers

Kommunikation ist Beziehung

Über 90 Prozent der täglich gesprochenen Worte dienen als soziales Ritual. Es geht dabei darum, zu jemandem eine Beziehung aufzubauen, zu verstärken, zu intensivieren oder zu bestätigen. Nur 10 Prozent der Worte dienen der Weitergabe von Informationen.

Kommunikation und kommitmensch⁴

Mit der Kampagne kommitmensch lenken die in der DGUV organisierten Unfallkassen und Berufsgenossenschaften den Blick darauf, welchen Stellenwert Sicherheit und Gesundheit in einem Betrieb oder einer öffentlichen Einrichtung genießen. Wie eine solche „Kultur der Prävention“ gelingen kann, wird mithilfe von sechs Handlungsfeldern beschrieben. Kommunikation ist eines dieser sechs Handlungsfelder. „Reden ist das A und O – damit alle im Unternehmen sicher und gesund arbeiten können“, heißt es bei kommitmensch als Grundsatz für die Kommunikation.

WIE KOMMUNIZIEREN SIE? KURZ NACHGEDACHT:

- ▶ Teile ich Informationen, die für andere ebenfalls wichtig sind oder sein können?
- ▶ Bringe ich Kritik sachlich an und suche gemeinsam im Team nach Lösungen?
- ▶ Bringe ich mich mit eigenen Ideen und Vorschlägen ein?
- ▶ Begegne ich anderen Menschen mit Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt?
- ▶ Spreche ich ehrlich das an, was mir auffällt? Rede ich darüber, was mich verunsichert?

WIE PROFITIEREN UNTERNEHMEN VON GUTER KOMMUNIKATION?

Wer ein offenes Ohr für Fragen und interessante Ideen hat und diese auf Augenhöhe diskutiert, kann sich weiterentwickeln und blöde Ideen vermeiden. Für Betriebe bedeutet das: höhere Produktivität und Zukunftsfähigkeit sowie weniger Risiken. Missverständnisse und Konflikte sowie ein mangelhafter Informationsfluss werden vermieden. Wenn Informationen bezüglich Sicherheit und Gesundheit durch gute Kommunikation allen zur Verfügung stehen, werden Unfälle reduziert. Auch das persönliche Wohlbefinden und das Betriebsklima hängen sehr von der Kommunikation ab. Sie stärken den Zusammenhalt und sind ein positives Aushängeschild für das Unternehmen.

www.kommitmensch.de

komm **mit** mensch

*„EMPATHISCH ZU SEIN.
BEDEUTET. DIE WELT DURCH
DIE AUGEN DER ANDEREN
ZU SEHEN UND NICHT UNSERE WELT
MIT IHREN AUGEN.“
CARL R. ROGERS*

Über den Anfang von echter Kommunikation durch das Ende des Recht-haben-Wollens

Jeder, der es braucht, recht zu haben – also zu gewinnen – braucht jemanden, der verliert. Das eigene Recht-haben-Wollen geht immer auf Kosten eines oder einer anderen. Man kann sich entscheiden, so zu kommunizieren. Jedoch ist dies keine Kommunikation auf Augenhöhe und die Dimension der Beziehung bei dieser Art der Kommunikation ist gleich null. Denn die/der Gegenüber wird benutzt, um das Bedürfnis nach Gewinnen, nach Durchsetzen des eigenen Willens zu befriedigen. Zudem ist es eine Frage der Zeit, bis andere kommen, bei denen man selbst auf der Verliererseite steht. Denn das Gewinnen-Wollen bringt das Verlieren-Müssen mit sich. Der beste, effektivste, aber steinige Weg, nicht auf der Verliererseite zu stehen, ist: nicht mehr gewinnen zu wollen. Also nicht mehr recht haben zu müssen. Oder, im ersten Schritt, erst einmal herauszufinden, warum man eigentlich gern recht hat. Was bringt „sich im Recht fühlen“ im ersten Moment für angenehme Gefühle: machtvoll, überzeugt, anerkannt zu sein. Und anschließend: Welchen unangenehmen Gefühlen muss ich mich stellen, wenn ich nicht mehr oder weniger recht habe als mein Gegenüber, mein Freund, meine Lehrerin, mein Schüler, mein Vorgesetzter, meine Eltern: Selbstzweifel? Unsicherheit? Hilflosigkeit? Schwäche?

ES IST KEIN FEHLER. BEI DER ARBEIT ETWAS NICHT ZU WISSEN. EIN FEHLER WÄRE. ETWAS NICHT ZU WISSEN UND TROTZDEM ZU ARBEITEN. DESHALB: KOMMUNIZIEREN UND NACHFRAGEN - SO SCHÜTZT MAN SICH UND ANDERE.

Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun



1. SACHEBENE

Jede Nachricht hat einen Sachinhalt, das heißt, der Sprechende informiert über Daten und Fakten.

2. SELBSTOFFENBARUNG

Der Sprecher gibt mit seiner Nachricht beziehungsweise auch durch die Art, wie er sich äußert, über sich selbst etwas preis. Das ist die Selbstoffenbarung oder Selbstkundgabe.

3. BEZIEHUNGSEBENE

Außerdem enthält die Nachricht, welche Beziehung der Sprecher zu seinem Gegenüber hat, also was er von ihm hält oder wie er zu ihm steht.

4. APPELSEITE

Mit der Nachricht wird ein Appell transportiert, ein Aspekt, der den Partner zu etwas veranlassen möchte.

Quelle: www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat

Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg⁵

Marshall B. Rosenberg, Psychologe aus den USA, entwickelte in den 1970er-Jahren das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation („Non-Violent Communication“) – inspiriert unter anderem von Ideen von Carl Rogers und Mahatma Gandhi.

Rosenberg bezeichnet die Gewaltfreie Kommunikation als eine „language of heart“, eine Herzenssprache, er hat für diese Art der Kommunikation auch das Bild der „Giraffensprache“ geprägt. Giraffen haben ein großes Herz und einen guten Überblick.

Nach Rosenberg eignet sich die Giraffensprache deshalb besonders gut dazu, einen lebendigen Kontakt mit anderen herzustellen. Mit ihr kann man anschaulich ausdrücken, was einen bewegt und was man möchte. Allerdings muss diese Giraffensprache meist erst gelernt werden, denn im Alltag kommunizieren wir oft in der „Wolfssprache“: Bei Konflikten versuchen wir meist, dem Gegenüber die Schuld zuzuschieben, wir bewerten und bemängeln, was uns gesagt wird und wollen unter allen Umständen recht behalten. Rosenberg benennt vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation:

1. BEOBACHTUNG Benennen, was zu sehen ist, was zu hören ist oder anderes, was jemand gemacht hat. Ohne zu urteilen oder zu bewerten. Beispiel: „Wenn du den Fahrradschuppen nicht abschließt, passiert es immer wieder, dass Fahrräder gestohlen werden.“

2. GEFÜHLE Seine Gefühle beschreiben, ohne jemand anders für die Gefühle verantwortlich zu machen. Beispiel: „Wenn der Fahrradschuppen nicht abgeschlossen ist, Sorge ich mich um mein Fahrrad.“

3. BEDÜRFNISSE Gefühle machen Bedürfnisse deutlich. Diese können bewusst gemacht, wahrgenommen und formuliert werden. Beispiel: „Ich möchte mein Fahrrad behalten. Ich mag es und bin darauf angewiesen, um zur Arbeit zu kommen.“

4. BITTEN Aus dem erkannten Bedürfnis ist eine Bitte ableitbar, die formuliert werden kann. Beispiel: „Bitte schließe nach jedem Benutzen den Fahrradschuppen wieder ab.“

Die ersten beiden Schritte sind sicherlich am schwersten zu bewältigen. Oft fällt es uns gar nicht auf, dass wir ein Verhalten oder eine Aussage aus unserer Perspektive bewerten, obwohl die Bewertung gar nicht zutrifft. Vielleicht schaut der Gesprächspartner grimmig und man bezieht dies auf sich und denkt, darin liege eine Abwertung der eigenen Person. Vielleicht hat aber die andere Person nur Kopfschmerzen.

Auch der dritte Schritt will gelernt sein: Wir nehmen uns oft nicht die Zeit, in uns hineinzuhören und unsere Gefühle wahrzunehmen und zu benennen. Wenn wir unsere Bedürfnisse ernst nehmen und für wichtig erachten, gelingt auch der vierte Schritt besser: Dem Gegenüber die eigene Befindlichkeit mitzuteilen und/oder eine Bitte zu formulieren.

„IN EINEM GUTEN GESPRÄCH MUSS MAN NICHT IMMER ETWAS GUTES SAGEN. MANCHMAL REICHT ES AUCH, EINFACH MAL GUT ZUZUHÖREN.“
KLAUS SEIBOLD

1

Gelingende Kommunikation/Aktives Zuhören

Faktoren gelingender Kommunikation

AUFGABE: Welche der folgenden Aspekte fördern gute Kommunikation, welche sind hinderlich? Streicht die hinderlichen. Notiert anschließend, warum die förderlichen Faktoren zu einer gelingenden Kommunikation beitragen.

Blickkontakt | Laut sprechen | Zugewandt sein | Recht haben | Zuhören | Zeit nehmen | Augenhöhe
 Fehler machen dürfen | Gefühle ansprechen | Selbstbestimmung | Anweisen | Ernst nehmen
 Geduld | Freiwilligkeit | Schnelligkeit | Entspannung | Aktiv sein | Zweifeln | Verständnis haben
 Respekt | Ehrlichkeit | Vertrauen | Empathie | Mut | Bereitschaft zur Kommunikation

Was ist Aktives Zuhören?

Beim Aktiven Zuhören ist man besonders bei seinem Gegenüber und hört zu. Man sagt wenig, ist vor allem darauf konzentriert, was der oder die andere sagt. Wenn Gesprächspartner das Aktive Zuhören ausüben, führt das zu weniger Missverständnissen, besseren Beziehungen, Empathie, leichterem Lösen von Problemen und zu größeren Lerneffekten.

AKTIVES ZUHÖREN

- ▶ Blickkontakt halten
- ▶ nachfragen
- ▶ Interesse zeigen (zum Beispiel nicken)
- ▶ sich dem oder der Sprechenden mit dem Körper zuwenden
- ▶ das Gesagte zusammenfassen und wiederholen
- ▶ Gefühle ansprechen
- ▶ ausreden lassen

KEIN AKTIVES ZUHÖREN

- ▶ auf das Gesagte keinen Bezug nehmen, nicht auf den Inhalt des Gesagten reagieren
- ▶ etwas anderes machen, während der oder die Gegenüber spricht
- ▶ kein Interesse signalisieren
- ▶ woanders hinschauen
- ▶ Gesagtes abwerten, negativ reagieren
- ▶ den oder die Gegenüber unterbrechen
- ▶ das Thema wechseln
- ▶ von sich selbst sprechen, nicht vom anderen oder der anderen

2

Konflikte ansprechen und lösen



Die SAG-ES-Methode zum Ansprechen von Konflikten

Die SAG-ES-Methode dient der Lösung von Konflikten. Sie kann leicht selbst angewendet werden. Die Methode ist ein einfacher Leitfaden, einen Konflikt aktiv und konstruktiv in einem Gespräch anzugehen und dabei den/die anderen/andere und dessen/deren Sichtweise einzubeziehen. Auch Gefühle haben in diesem Gespräch eine Bedeutung.

Allein das Gespräch führt oft schon zu einer Entspannung der Konfliktsituation und damit zur Voraussetzung, sie aufzulösen.

In einem Konflikt sind nach der SAG-ES-Methode fünf Schritte wichtig, die man nacheinander mit seinem Gegenüber klärt. Diese fünf Schritte sind folgende:

S – SICHTWEISE SCHILDERN

Mir ist aufgefallen, dass ...,
Ich habe gesehen ...,

A – AUSWIRKUNG ERLÄUTERN

Für mich bedeutet das ...,
Das hat für mich zur Folge, dass ...,

G – GEFÜHLE BENENNEN

Mir geht es damit ...
Das ärgert mich.
Mir ist es unangenehm.

E – ERFRAGEN, WIE ER/SIE DIE SITUATION SIEHT

Was ist deine Sicht?
Wie schätzt du die Situation ein?
Wie kam es dazu?

S – SCHLUSSFOLGERUNGEN ZIEHEN

Welche Lösung schlägst du vor?
Was können wir tun?

Fallbeispiele für ein Rollenspiel

- 1 Azubi Janine hat einen neuen Piercing-Ring an der Nase, der aus medizinischen Gründen nicht entfernt werden darf. Sie klebt ihn ab. Die Ausbilderin möchte, dass auf der Nase kein Pflaster klebt, weil ihr das gegenüber Kunden unangenehm ist.
- 2 Mehmet befindet sich in der Ausbildung zum Koch. Heute steht kurzfristig eine Überstunde an. Jedoch hat Mehmet für heute gleich nach Feierabend Tickets für ein Fußballspiel. Das möchte er mit seiner Ausbilderin besprechen.
- 3 Azubi Nick verlässt regelmäßig zur Mittagspause das Betriebsgelände. Er meldet sich nicht ab und hinterlässt oft unerledigte Aufgaben. Das möchte sein Ausbilder mit ihm besprechen.
- 4 Azubi Jasmin arbeitet in der Werkstatt einer Tischlerei oft ohne Gehörschutz. Trotz Aufforderungen ihres Ausbilders kommt sie der Tragepflicht nicht nach. Sie sagt, die Gehörschutzstöpsel würden ihr am Ohr drücken.

3

Kommunikation im Ausbildungsbetrieb/recht haben

Aufgabe 1

Lest die folgenden Situationen! Es sind schwierige Situationen im Ausbildungsbetrieb.

Eine Kundin sagt, ich solle schneller arbeiten, sie müsse los.

Ich würde

Ich beobachte den Altgesellen, wie er während des Fahrens mit dem Gabelstapler mit dem Handy telefoniert.

Ich würde

Mein Mitazubi stapelt große Metallkästen so aufeinander, dass sie drohen umzukippen.

Ich würde

Die Ausbilderin weist mich darauf hin, in der Werkstatt Arbeitsschuhe anzuziehen, hat selbst aber Sandalen an.

Ich würde

Jemand erklärt mir einen Arbeitsvorgang zum dritten Mal, aber ich verstehe es trotzdem nicht.

Ich würde

Aufgabe 2

Besprecht folgende Zitate zum Thema „recht haben wollen“!

„DIE MENSCHEN STEIFEN SICH DARAUF. DASS JEDER UM SIE HERUM UNRECHT HABE: MEINE MEINUNG JEDOCH IST. DASS JEDER IN DER WELT RECHT HAT. KEINER MEHR UND KEINER MINDER ALS DER ANDERE.“

WILHELM RAABE

„RECHT HABEN IST EIN AUSDRUCK VON MACHT.“

OSWALD SPENGLER

„RECHT HABEN WOLLEN IST DER ANFANG VON KRIEG.“

ANONYM

„JEDES MAL WENN DU RECHT HAST. VERLIERST DU EINEN FREUND. DIE GEFAHR LÄUFST DU NUR DANN NICHT. WENN DU IMMER RECHT HAST. DANN GIBT ES KEINEN. DEN DU VERLIEREN KÖNNTEST.“

KARL HEINZ KARIUS

4

Feedback geben

Warum Feedback?⁶

Gutes Feedback ist ein Schlüssel, um sich zu entwickeln – gemeinsam und jeder für sich. Feedback bietet eine wertvolle Orientierung im Arbeits-Alltag. Wir erfahren, wie unser Verhalten auf andere wirkt und welche Konsequenzen dies hat. Feedback erhellt blinde Flecken im persönlichen Verhalten. Das gegenseitige Feedback im Alltag ist wichtig, um sich an gemeinsame Ziele und Standards zu erinnern – auch in Bezug auf Sicherheit und Gesundheit. Nicht alles erkennt man sofort, und Menschen machen Fehler. Mithilfe von Rückmeldungen im Team sieht man mehr. Respektvolle Beziehungen sind eine wichtige Basis dafür.

DREI GOLDENE FEEDBACK-REGELN

Die drei goldenen Regeln zum Geben von Feedback sind drei große W: Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch. Sie helfen, kritisches Feedback gut zu formulieren. Kritisches Feedback sollte so konkret wie möglich sein. Mit kritischem Feedback sprichst du bei anderen solches Handeln an, das du beobachtet hast und beschreiben kannst. Geh dabei in drei Schritten vor:

1. WAHRNEHMUNG

Die eigene Wahrnehmung schildern (beschreiben): „Ich habe beobachtet, dass ...“ oder „Mir ist aufgefallen, dass ...“. Nicht bewerten oder verurteilen!

2. WIRKUNG

Wirkung und Auswirkung des Verhaltens ansprechen: „Das wirkt auf mich, als ob ...“ oder „Das hat zur Folge, dass ...“

3. WUNSCH

Formulieren, welches Verhalten du dir künftig wünschst: „Ich wünsche, dass ...“, „Ich möchte, dass ...“

Tipps für das Geben von Feedback

- ▶ **Trenne zwischen Person und Sache!** Ganz nach dem Motto: hart in der Sache, weich auf der Beziehungsebene.
- ▶ **Sorge für einen wertschätzenden, geschützten Rahmen!** Unter Umständen ist es angebracht, ein Feedback unter vier Augen zu geben. Niemand wird gerne vor anderen kritisiert.
- ▶ **Vermeide zu Beginn vorschnelle Interpretationen und Bewertungen!** Sage zum Beispiel nicht: „Du ignorierst mutwillig eine Vorschrift“ oder „Dein schlampiges Verhalten kannst du dir hier nicht leisten.“
- ▶ **Frage dein Gegenüber auch nach seiner oder ihrer Wahrnehmung!** Zum Beispiel: Warum hat es für dich Sinn ergeben, die Schutzausrüstung in dieser Situation nicht zu tragen? Was kann ich dafür tun, dass dies nicht wieder vorkommt?
- ▶ **Sprich nicht zu viele Themen auf einmal an!** Dein Gegenüber könnte die Ohren auf „Durchzug“ stellen.
- ▶ **Wähle den richtigen Zeitpunkt!** Je zeitnäher das Feedback, desto hilfreicher ist es. Achte auch auf die Verfassung deines Gegenübers.

WENNS BEIM ERSTEN MAL NICHT KLAPPT: WAGE MEHRERE FEEDBACKVERSUCHE.

5 Checkliste Arbeitssicherheit

Check 5: Checkliste Arbeitssicherheit

Prüfe vor einem Arbeitsvorgang die folgenden 5 Punkte! Beantworte alle Fragen mit Ja, bist du auf einem guten und sicheren Weg und kannst mit der Arbeit beginnen. Beantworte nur eine Frage mit Nein, frage gleich Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen. Wenn du alle Fragen geklärt hast, beginne mit der Arbeit.

ES IST KEIN FEHLER. ETWAS NICHT ZU WISSEN. EIN FEHLER WÄRE. ETWAS NICHT ZU WISSEN UND TROTZDEM ZU ARBEITEN. DESHALB: KOMMUNIZIERE UND FRAG NACH – SO SCHÜTZT DU DICH UND ANDERE.



WAS?

WAS SOLL ICH TUN? Ist mir mein Arbeitsauftrag klar? Habe ich die Arbeitsaufgabe richtig verstanden? Reicht mein Wissen für diese Arbeit?

WER?

WER ARBEITET MIT MIR ODER IN MEINER NÄHE? Kann ich arbeiten, ohne andere zu gefährden oder zu stören? Können andere arbeiten, ohne dass ich gefährdet bin oder störe? Kann ich mich mit meinen Kollegen und Kolleginnen verständigen? Kann mir im Notfall jemand helfen?

WIE?

WIE SOLL ICH DIE ARBEIT DURCHFÜHREN? Sind meine Arbeitsmittel und -geräte in Ordnung? Bin ich unterwiesen worden, mit ihnen zu arbeiten? Habe ich die richtige Schutzkleidung?

WO?

WO SOLL ICH ARBEITEN? Kenne ich die Gefährdungen meiner Arbeitsumgebung? Kenne ich den Fluchtweg? Weiß ich, wo der Feuerlöscher ist?

WOZU?

WOZU SOLL ICH DEN AUFTRAG DURCHFÜHREN? Kenne ich die Bedeutung meiner Arbeit? Gefährdet mein Arbeitsergebnis andere?

UNFÄLLE SIND MANGELNDE KOMMUNIKATION. JE BESSER DIE KOMMUNIKATION WÄHREND DER ARBEIT, DESTO GERINGER IST DIE UNFALLGEFÄHRDUNG.

6 Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation

AUFGABE: Bildet Teams! Sucht euch aus den folgenden Texten fünf aus und lest sie jemandem laut vor! Filmt dabei denjenigen/diejenige, dem/der vorgelesen wird! Wertet anschließend nach den Vorgaben eurer Lehrkraft den Film aus!



- 1 Stell dir vor, du legst ein Stück Fleisch in eine Plastikdose, stellst es drei Tage auf die Heizung und machst dann den Deckel auf ...
- 2 Stell dir vor, ein Kollege kommt zu spät zur Arbeit. Er erzählt dir, erst habe er verschlafen, dann ist sein Auto nicht angesprungen, dann war das Benzin alle, dann musste er ein Taxi rufen, da war auch das Benzin alle, dann wollte er mit dem Bus fahren, da war auch das Benzin alle und dann wollte er mit der Straßenbahn fahren, da war der Strom auch alle ...
- 3 Stell dir vor, du willst einen Flicker auf deinen Lieblings-Hoody nähen. Es kommt eine dicke Stelle im Stoff. Du drückst mit aller Kraft die Nadel durch den Stoff und rammst dir die Nadelspitze einen Zentimeter tief in die Daumenkuppe ...
- 4 Stell dir vor, dein Azubi-Gehalt wird um 200 Euro gekürzt, weil du drei Mal in einem Monat nicht Guten Morgen gesagt hast ...
- 5 Stell dir vor, du hast ein verletztes Vögelchen vor einer Katze gerettet, hast es gepflegt, bis es gesund ist, gibst ihm einen Namen. Mittlerweile kommt das Vögelchen angefliegen, wenn du seinen Namen rufst und setzt sich auf deine Schulter. Als du es nach vielen Wochen wieder in die Natur freilassen willst, ist die Katze dann doch schneller ...
- 6 Stell dir vor, zwei Muffins stehen im Backofen und backen vor sich hin. Sagt der eine: „Ganz schön warm hier.“ Sagt der andere: „Gibt’s ja nicht! Ein Muffin, der sprechen kann ...“
- 7 Stell dir vor, britische Wissenschaftler haben herausgefunden. Und auch wieder herein ...

Was gehört zur nonverbalen Kommunikation?

Nonverbale Kommunikation:⁷ Kommunikation besteht aus verbalen (gesprochenen) und nonverbalen (nicht gesprochenen) Anteilen. Zu nonverbaler Kommunikation gehören

| | | | |
|---------------------|--|--------------------|---|
| Mimik | Bewegungen im Gesicht (Mund, Augen, Nase usw.) | Haltung | Rumpfhaltung, Kopfhaltung, Beinhaltung |
| Gestik | Bewegen von Körperteilen (Arme, Beine usw.) | Erscheinung | Auftreten, Kleidung, Gangart, Schmuck, Frisur, Tätowierungen usw. |
| Räumlichkeit | räumliche Nähe und Winkel zum Gesprächspartner | Timing | Pünktlichkeit, Sprechreaktion usw. |
| | | Ideomotorik | Zucken, Puls, Atmung, Schwitzen, Schamröte usw. |

7

Kommunikations-Ebenen/Vier-Seiten-Modell

Informationsebene und Beziehungsebene

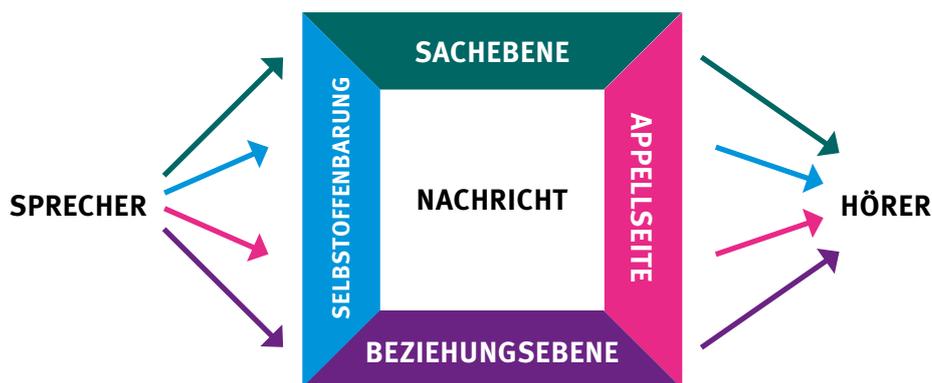
AUFGABE: Führt zu zweit ein Gespräch! Inhalt des Gesprächs ist ein Urlaub. Teilt das Gespräch in zwei Teile: Im ersten Teil geht es nur um sachliche Informationen: Anreise, Abreise, wer war dabei, wie war das Wetter und so weiter. Im zweiten Teil sprecht ihr normal miteinander und erzählt alles, was euch wichtig ist. Vor allem, wie ihr euch gefühlt habt. Schreibt anschließend eure Erfahrungen auf! Was waren Gemeinsamkeiten der beiden Gespräche und was Unterschiede? In welchem Gespräch habt ihr euch wohler gefühlt? Bei welchem Gespräch konntet ihr die euch wichtigen Inhalte erzählen?

Erfahrungen Gesprächsteil 1

Erfahrungen Gesprächsteil 2

Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun⁸

Das Kommunikationsquadrat wurde in den 1970er-Jahren von dem Psychologen und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun entwickelt. Das Vier-Seiten-Modell basiert auf der Annahme, dass jede Äußerung – sowohl vom Sprecher als auch vom Hörer – nach vier Aspekten interpretiert werden kann.



1. SACHEBENE Jede Nachricht hat einen Sachinhalt, das heißt, der Sprechende informiert über Daten und Fakten.

2. SELBSTOFFENBARUNG Der Sprecher gibt mit seiner Nachricht beziehungsweise auch durch die Art, wie er sich äußert, über sich selbst etwas preis. Das ist die Selbstoffenbarung oder Selbstkundgabe.

3. BEZIEHUNGSEBENE Außerdem enthält die Nachricht, welche Beziehung der Sprecher zu seinem Gegenüber hat, also was er von ihm hält oder wie er zu ihm steht.

4. APPELSEITE Mit der Nachricht wird ein Appell transportiert, ein Aspekt, der den Partner zu etwas veranlassen möchte.

Quelle: nach <http://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

8

Ich-Botschaften/Du-Botschaften

Der große Unterschied: Ich-Botschaften und Du-Botschaften

ICH-BOTSCHAFTEN

Mit Ich-Botschaften können wir etwas über das Verhalten von anderen sagen. Jedoch sagen wir nur, welche Gefühle sie bei uns auslösen. Wir bleiben damit bei uns selbst und wahren die Grenze des oder der anderen:

Ich bin verärgert, denn ...

Ich fühle mich einsam, wenn ...

In mir steigt die Wut, denn ...

Ich möchte, dass ...

Ich kann mich nicht konzentrieren, wenn ...

Ich mache mir Sorgen, weil ...

Eine Ich-Botschaft besteht aus vier Teilen:

1. Anlass benennen: Wenn du ...
2. Gefühl benennen: Ich bin ...
3. Begründung benennen: Weil ...
4. Erwartung benennen: Ich möchte ...

DU-BOTSCHAFTEN

Bei unangenehmen Gefühlen verwenden wir oft Du-Botschaften. Zum Beispiel bei Ärger, Frust oder Wut. Dann benutzen wir Formulierungen wie:

Nie machst du ...

Immer tust du ...

Das siehst du falsch ...

Hättest du mal ...

Typisch für dich ...

Aufgabe

Formuliere folgende Aussagen in Ich-Botschaften um:

Du nervst mich mit deinem Gequatsche.

.....

.....

.....

Du bist unfähig, auch nur ansatzweise etwas richtig zu machen.

.....

.....

.....

Weil du zu spät gekommen bist, machst du mir schlechte Laune.

.....

.....

.....

Immer machst du es mir so schwer, dich zu verstehen.

.....

.....

.....

Du redest immer alles schön, was du verbockst.

.....

.....

.....

Wenn ich dir was bedeuten würde, würdest du nicht so reden.

.....

.....

9

Bitten formulieren

Sinnvolle Bitten und nicht sinnvolle Bitten

AUFGABE: Kommunikation hat stets auch damit zu tun, etwas vom anderen zu wollen. Bitten richtig zu formulieren, gehört deshalb zu den wichtigen Kommunikations-Mitteln. Lies dir die Kriterien für sinnvolle Bitten und nicht sinnvolle Bitten durch. Entscheide danach, ob die Beispiele sinnvolle Bitten sind oder nicht. Begründe deine Entscheidung mithilfe der Kriterien.

KRITERIEN FÜR SINNVOLLE BITTEN

1. Sinnvolle Bitten sind positiv formuliert. Ich sage, was ich will.
2. Sinnvolle Bitten enthalten einen Wunsch, der realistisch ist, und das erwünschte Verhalten wird konkret benannt.
3. Sinnvolle Bitten lassen den anderen oder die andere frei entscheiden, ob er oder sie der Bitte nachkommt. (Sonst wäre es eine Forderung oder ein Befehl.)

BITTEN SIND KEINE BITTEN, WENN ...

1. ... sie negativ formuliert sind: Wenn ich nur sage, was ich nicht will, statt zu sagen, was ich will.
2. ... ich vage bin und unkonkret.
3. ... sie Vergleiche enthalten. (Die anderen machen das auch immer so.)
4. ... sie Gefühle einfordern und kein Verhalten erwünschen. (Ich möchte mich besser fühlen, also mach das ...)

| BEISPIELE | IST DIE BITTE SINNVOLL: JA/NEIN? | BEGRÜNDUNG |
|--|-------------------------------------|------------|
| Kannst du mir bitte dein Fahrrad für eine Stunde ausleihen? | ----- | ----- |
| Ich möchte, dass ich mich bei dir sicher fühlen kann. | ----- | ----- |
| Schaust du mit mir den Film und sagst mir dann, ob er dir gefällt? | ----- | ----- |
| Hast du Lust, nächste Woche mit mir zum Fußball zu gehen? | ----- | ----- |
| Hör auf, auf mich einzureden! | ----- | ----- |
| Nimm auch das ernst, was ich sage! | ----- | ----- |
| Sei bitte etwas leiser! | ----- | ----- |
| Ich möchte, dass du dich wohlfühlst. | ----- | ----- |
| Bitte, sag mir die Wahrheit. | ----- | ----- |
| Versteh mich doch bitte! | ----- | ----- |
| Mach das nie wieder! | ----- | ----- |

10 Feedback bekommen

BEKOMME ICH FEEDBACK. ERHALTE ICH WERTVOLLE INFORMATIONEN ÜBER MICH. ETWA: WIE WIRKE ICH AUF ANDERE? ODER: WELCHE AUSWIRKUNG HAT MEIN HANDELN AUF ANDERE?

GEBE ICH JEMANDEM FEEDBACK. SAGE ICH, WIE JEMAND AUF MICH WIRKT.



Feedback und Selbstreflexion

AUFGABE: Schaut euch das Bild an! Beantwortet dazu die folgenden Fragen:

- 1 Was hat das Bild mit Kommunikation zu tun?
- 2 Was hat das Bild mit Feedback zu tun?
- 3 Warum ist Feedback so wichtig für mich selbst?
- 4 Was hat Feedback mit Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit und mit deiner Arbeit in deinem Ausbildungsbetrieb zu tun?
- 5 Welche Aussage wäre im umgekehrten Fall möglich: Vor dem Spiegel steht ein König, aber im Spiegel ist ein Bauer zu sehen!



Quellen

- ¹ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Arbeitsunfallgeschehen 2016. Berlin, 2017, Seite 31. Siehe auch: <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3680>, S. 39ff.
- ² Wiedereröffnung von Bildungseinrichtungen – Überlegungen, Entscheidungsgrundlagen und Voraussetzungen. In: Robert-Koch-Institut (Hrsg.): Epidemisches Bulletin 19. Aktuelle Daten und Informationen zu Infektionskrankheiten und Public Health. Berlin, 7. Mai 2020.
- ³ Chorherr, Thomas: „Auf Augenhöhe – was heißt das? Kommunikation, Vorsicht!“, in: Die Presse, 23.04.2018.
- ⁴ www.kommitmensch.de/die-kampagne/handlungsfelder/kommunikation/
- ⁵ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Achtsamer Dialog. Infotext für die Schülerinnen und Schüler. 02/2019. www.dguv.de/lug
- ⁶ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Kommunikation. Geben und Nehmen von Feedback. Praxishilfe. Berlin, 2018.
- ⁷ www.nonverbale-kommunikation.ch/wissen-produkte/definition-nonverbale-kommunikation/
- ⁸ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Achtsamer Dialog. Infotext für die Schülerinnen und Schüler. 02/2019. www.dguv.de/lug

Fotonachweise: Shutterstock.com (Mark Agnor, lefthanderman, Monkey Business Images, ESB Professional, Leika production, SeventyFour, Pressmaster, Nestor Rizhniak, Nomad_Soul, PLOTULITStocker, GaudiLab, SpeedKingz, STUDIO GRAND WEB), 123rf.com (Vasileios Karafillidis), Jakob Kielgaß, Maximilian König, Matthias Büchner, Centre Films

IMPRESSUM

herausgegeben von:

Arbeitskreis „Jugend will sich-er-leben“ bei den Landesverbänden der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung c/o Berufsgenossenschaft Holz und Metall
Isaac-Fulda-Allee 18
55124 Mainz
www.dguv.de
www.jwsl.de

Redaktion und Grafik

jungvornweg GmbH
Kinder- und Jugendkommunikation
Loschwitzer Straße 13
01309 Dresden
0351 65698400
www.jungvornweg.de

Mainz, 2020

Die Inhalte dieses Unterrichtskonzeptes wurden mit größter Sorgfalt recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und zwischenzeitliche Änderungen der Inhalte kann keine Gewähr übernommen werden.

© Landesverbände der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)



DGUV-Landesverbände und Fortbildungstermine 2020/21

DGUV Landesverband Südost

Bayern und Sachsen

Matthias Swoboda

Telefon: 030 13001-5820

E-Mail: matthias.swoboda@dguv.de

26./27. APRIL 2021 UND 28./29. APRIL 2021

ILLERTISSEN (BAYERN)

Sicherheitstechnische Lehrgänge und JWSL-Informationen für Berufsschullehrkräfte aus Bayern im Bereich Nahrungsmittelverarbeitung

4./5. OKTOBER 2020

DRESDEN (SACHSEN)

Sicherheitstechnischer Lehrgang und JWSL-Informationen für Berufsschullehrkräfte aus Sachsen

5./6. OKTOBER 2020

DRESDEN (SACHSEN)

Sicherheitstechnischer Lehrgang und JWSL-Informationen für Berufsschullehrkräfte aus Sachsen im Bereich Nahrungsmittelverarbeitung

DGUV Landesverband West

Nordrhein-Westfalen

Dagmar Windhövel

Telefon: 030 13001-5491

E-Mail: dagmar.windhoevel@dguv.de

19. AUGUST 2020

DÜSSELDORF

Auftaktveranstaltung für Multiplikatoren (Aufsichtspersonen der UVT + Lehrkräfte) aus Nordrhein-Westfalen

DGUV Landesverband Südwest

Baden-Württemberg und Saarland

Frank Joho

Telefon: 030 13001-2060

E-Mail: frank.joho@dguv.de

DGUV Landesverband Mitte

Hessen, Rheinland-Pfalz und Thüringen

Ulrich Zilz

Telefon: 06131 802-13872

E-Mail: Ulrich.Zilz@bghm.de

17. SEPTEMBER 2020

GRÜNBERG (HESSEN)

Lehrerfortbildung „Jugend will sich-er-leben Aktion 2020/2021“

22. SEPTEMBER 2020

ERFURT (THÜRINGEN)

Lehrerfortbildung „Jugend will sich-er-leben Aktion 2020/2021“

30. SEPTEMBER 2020

ANDERNACH (RHEINLAND-PFALZ)

Lehrerfortbildung „Jugend will sich-er-leben Aktion 2020/2021“

Anmeldung unter www.ukrlp.de/spektrum

Themen-Code: SV-45

DGUV Landesverband Nordost

Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern

Frank Jaschke

Telefon: 030 13001-5940

E-Mail: frank.jaschke@dguv.de

DGUV Landesverband Nordwest

Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein

Christian Pöller

Telefon: 040 3980-1998

E-Mail: christian.poeller@dguv.de

