

JUGEND
WILL
SICH-ER-
LEBEN



MIT SHOOTINGSTAR JASON BARTSCH

NEU

**Test: Kommunikation
in Ihrem
Unternehmen** SEITE 6

**Check 5: Arbeit und
Kommunikation** SEITE 8

**Konflikte:
ansprechen und
lösen** SEITE 17

NEU Formate
für Homeoffice



**LET'S
TALK!**

**UNTERWEISUNGSKONZEPT
FÜR AUSBILDUNGSUNTERNEHMEN**

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
Das Unterweisungskonzept von Jugend will sich-er-leben 2020/21	4
Kommunikation: das Thema im Präventionsjahr 2020/21	5
Selbsttest: Kommunikation bei Ihnen	6
JWSL-Filme und Kreativwettbewerb	7

UNTERWEISUNGSPULSE

1 Kommunikation für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit	8
2 Kommunikation als Feedback und in der Konfliktlösung	11

ARBEITSBLÄTTER 1-5

Kommunikationsanalyse	14
Checkliste Arbeitssicherheit	15
Richtig Feedback geben	16
Konflikte ansprechen und lösen	17
Nonverbale Kommunikation	18

IMPRESSUM

Quellen/Fotonachweise/Impressum	19
---------------------------------	----

THEMENBEISPIELE

Gute Kommunikation: Was ist das?

Seite 8

Kommunikations- analyse im Ausbil- dungsbetrieb

Seite 8

Fachbegriffe, Abkür- zungen, Insider- Formulierungen

Seite 10

Aktives Zuhören

Seite 12

Mut und Kommu- nikation

Seite 13



**www.jwsl.de ist jetzt barriere-
frei! Inklusive eines Videos in
Gebärdensprache**



**TIPP: Beachten Sie zum Thema
Kommunikation auch die
Medien von kommitmensch
auf www.kommitmensch.de**

komm  mensch

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



**JWSL-Jubiläum:
Im kommenden
Berufsschuljahr feiert
Jugend will sich-er-
leben seinen
50. Geburtstag.**



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

Was ist dieses Unterweisungskonzept?

Das Unterweisungskonzept ist eine Handreichung für Sie als Ausbilderin oder Ausbilder. Es ist konzipiert für die Unterweisung von Auszubildenden in Ihrem Ausbildungsbetrieb und wird jährlich neu verfasst, immer entsprechend des aktuellen Präventionsthemas und der Entwicklung der Unterweisungsarbeit in den Ausbildungsunternehmen. Das Unterweisungskonzept ist eines von mehreren Medien des Präventionsprogrammes „Jugend will sich-er-leben“ (JWSL).

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 Ausbildungsbetrieben und 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 Unterweisungsmedien und Unterrichtsmaterialien zur Verfügung gestellt. Es handelt sich um eine sich ergänzende Kombination aus Filmbeiträgen auf DVD und Arbeitsblättern sowie konkreten Vorschlägen zum Einsatz im Ausbildungsbetrieb und im Berufsschulunterricht – zum Download bereitgestellt auf www.jwsl.de.

Das Unterweisungskonzept beinhaltet zwölf verschiedene Unterweisungsmodulare – jeweils mit einem anderen Schwerpunkt. Im Mittelpunkt steht das diesjährige Thema „Kommunikation“, verknüpft mit dem Bereich Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit. Die Module sind als Impulse mit teilweise konkreten Ausführungen formuliert, lassen jedoch genug Spielraum für Ihre eigene Gestaltung. Wichtig ist: Gehen Sie bei den Beispielen und der Durchführung vor allem auf die Erfahrungen von Ihnen und den Azubis im Ausbildungsunternehmen ein. Das sichert den Bezug zur Lebenswelt und macht die Anwendung des Themas konkret und lebendig.



KOMMUNIKATION: DAS THEMA IM PRÄVENTIONSJAHR 2020/21

Positive Kommunikationskultur entwickeln

Das Thema des aktuellen Präventionsjahres lautet: „Kommunikation – durch eine gute Kommunikation Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit voranbringen.“ Kommunikation ist zudem eines von sechs Handlungsfeldern der Kampagne kommitmensch. Mit ihrer 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 genießt. Wie eine solche „Kultur der Prävention“ gelingen kann, wird mithilfe der sechs Handlungsfelder beschrieben. Kommunikation ist nach „Fehlerkultur“ das zweite Handlungsfeld, das zum Präventionsthema von Jugend will sich-er-leben wird.

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

Unternehmen profitieren von guter Kommunikation²

Gute Kommunikation ist Kommunikation auf Augenhöhe. Sie bringt Betriebe voran und hat eine höhere Produktivität und Zukunftsfähigkeit sowie weniger Risiken zur Folge.

Gute Kommunikation vermeidet Missverständnisse, Konflikte und mangelhaften Informationsfluss. Stehen Informationen zur Sicherheit und Gesundheit allen zur Verfügung, sinkt die Unfallgefahr.

Gute Kommunikation fördert das persönliche Wohlbefinden der Mitarbeitenden und des Betriebsklimas. Das stärkt den Zusammenhalt und ist ein positives Aushängeschild für das gesamte Unternehmen.

Hygiene, Abstand, Homeoffice

Die Entwicklung der SARS-CoV-2-Pandemie hat Sie als Auszubildende und Ihre Azubis vor neue Herausforderungen gestellt. Die Erfahrungen aus 2020 werden das Berufsleben und damit auch die Arbeit mit Azubis zum Teil zeitweise, zum Teil grundsätzlich verändern. Das vorliegende Unterweisungskonzept entspricht dieser Entwicklung. Zum einen sind alle Unterweisungsinhalte unter Einhaltung der aktuellen Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts zu Abstandsregeln und Hygienemaßnahmen durchführbar (Stand: 7. Mai 2020).³ Zum anderen finden Sie in den Unterweisungsimpulsen Inhalte, die für eine Umsetzung im Homeoffice geeignet sind. Diese sind für Sie markiert und leicht zu finden. Weitere, detaillierte und aktuelle Informationen finden Sie auf www.jwsl.de.

komm **mit** mensch

Informationen zu den fünf weiteren Handlungsfeldern Fehlerkultur, Führung, Beteiligung, Betriebsklima sowie Sicherheit und Gesundheit finden Sie auf www.kommitmensch.de



Weitere Informationen zu JWSL finden Sie auf www.jwsl.de

TEST: WIE WIRD IN IHREM AUSBILDUNGSUNTERNEHMEN KOMMUNIZIERT?

In einem Unternehmen wird viel kommuniziert. Auch in Ihrem. Die folgende Checkliste hilft Ihnen dabei herauszufinden, wie in Ihrem Unternehmen kommuniziert wird.⁴ Gibt es eine offene Kommunikationskultur, beispielsweise in Form einer Feedbackkultur? Ist in Ihrem Betrieb geregelt, wie kommuniziert wird? Denn die Bereitschaft zur Kommunikation ist unabdingbare Voraussetzung, damit Kommunikation überhaupt funktionieren kann.

Gute Kommunikation	Erklärung	Ja/Nein
Regelmäßige Informationen durch die Leitung	Informiert die Leitung alle Beschäftigten mindestens 1 x pro Jahr verständlich über wichtige Entwicklungen, Ziele und Strategien?	
Informationen über Sicherheit und Gesundheit	Werden die Beschäftigten regelmäßig über sicherheits- und gesundheitsbezogene Aktivitäten informiert und zur Mitgestaltung aufgefordert (z. B. per Flyer, E-Mail, Intranet, Aushänge, Betriebsversammlung, Konferenz)?	
Verfügbarkeit wichtiger Informationen	Stehen allen Beschäftigten die für die Ausübung ihrer Tätigkeit relevanten Informationen schnell, unbürokratisch und korrekt zur Verfügung (z. B. Aushänge, Intranet)?	
Erreichbarkeit der Führungskräfte	Sind die Führungskräfte für die Beschäftigten in der Regel erreichbar, beispielsweise bei dringlichen Rückfragen?	
Regelmäßige Besprechungen	Gibt es regelmäßige Besprechungen auf verschiedenen Ebenen (z. B. Team- oder Bereichsbesprechungen, Abteilungsbesprechungen, Betriebsversammlungen, Konferenzen und andere Infoveranstaltungen für Beschäftigte)?	
Entwicklungs- oder Mitarbeitergespräche	Finden mindestens einmal jährlich Entwicklungs- oder Mitarbeitergespräche statt und liegt diesen ein nachvollziehbarer Gesprächsleitfaden zugrunde?	
Möglichkeiten für informellen Austausch	Gibt es Möglichkeiten und die Erlaubnis für einen informellen Austausch (z. B. gemeinsame Pausen, Sitzecken, Pausenräume, „offene Bürotür“, Betriebsfeiern, Betriebssport)?	
Offene und wertschätzende Kommunikation	Ist die Kommunikation geprägt von gegenseitigem Vertrauen, Ehrlichkeit und Respekt? Werden Probleme offen angesprochen und ohne Konflikte gelöst? Begegnet man sich auf Augenhöhe?	

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

EXKLUSIV: Vier Video-Clips für JWSL!

Exklusiv für JWSL hat der Slam-Poet Jason Bartsch für das Berufsschuljahr 2020/21 vier Texte zum Thema „Kommunikation“ geschrieben und dazu Text-Clips gedreht. Sie finden sie 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 **2:25 min**

TEXT-CLIP 2 „ICH HÄTTE DA EINE FRAGE“

Thema: Sprachkompetenz **2:34 min**



TEXT-CLIP 3 „VOR MIR STEHT EIN MENSCH“

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

TEXT-CLIP 4 „BRAUCHST DU HILFE?“

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



Er zählt zu den erfolgreichsten Slam-Poeten Deutschlands und ist zudem als Musiker und Moderator auf deutschen Bühnen zu sehen. Für JWSL hat er vier Text-Clips gedreht.

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

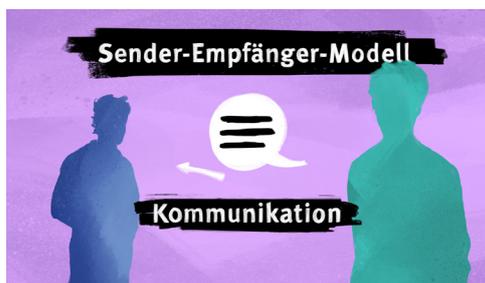


EPISODE 1 RICHTIG FEEDBACK GEBEN

Wie funktioniert Feedback, damit es Feedback ist? Und nicht nur als Kritik gewertet wird? Plus: Tipps zum richtigen Feedback-Geben. **2:10 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 3 UNGELÖSTE KONFLIKTE SCHADEN

Konflikte machen Stress und bedrohen unser Selbstwertgefühl. Doch Ansprechen ist der erste Schritt zur Lösung. **1:55 min**

EPISODE 4 FÜNF FRAGEN VOR JEDER ARBEIT

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



1 Kommunikation für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

MODUL 1 | 30 MIN

Gute Kommunikation: Was ist das?

DURCHFÜHRUNG Besprechen Sie in dieser Unterweisung mit den Auszubildenden grundsätzlich die Frage: Was ist denn eigentlich gute Kommunikation? Was ist bei dir gute Kommunikation? Welche positiven Beispiele haben Ihre Auszubildenden? Welche Negativbeispiele haben sie? Gehen Sie dann über zur Frage, warum Kommunikation bedeutsam ist, wenn es um die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit geht. Hierzu können Sie anschließend Modul 2 und Modul 4 durchführen.

Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist die Verständigung zwischen Menschen und/oder Maschinen mithilfe von Sprache oder Zeichen. Gut ist die Kommunikation, wenn die richtigen Informationen zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle zur Verfügung stehen und Unklarheiten/Unstimmigkeiten und Fehler direkt beseitigt werden können. (kommmitmensch)

**„KOMMUNIKATION SOLLTE
IMMER AUF AUGENHÖHE
STATTFINDEN.“**

HELMUT GLASSL

MODUL 2 | 45 MIN

HOMEOFFICE

Kommunikationsanalyse in meinem Ausbildungsbetrieb

DURCHFÜHRUNG Kommunikation spielt für die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit eine große Rolle: Wo kann in meinem Ausbildungsbetrieb durch mangelnde Kommunikation eine Unfallgefährdung entstehen? Besprechen Sie gemeinsam mit den Auszubildenden drei Situationen im Ausbildungsbetrieb und besprechen Sie außerdem, wie die Azubis sicherstellen können, dass gut kommuniziert und damit die Gefährdung vermieden wird. Verwenden Sie das Arbeitsblatt 1.

MODUL 3 | 60 MIN

HOMEOFFICE

Check 5: Arbeit und Kommunikation

DURCHFÜHRUNG Schauen Sie gemeinsam mit den Auszubildenden den Animationsfilm 4. Bereiten Sie ein bis drei typische Arbeitssituationen für Azubis im Ausbildungsbetrieb vor und besprechen Sie diese mithilfe der Checkliste. Nutzen Sie dafür das Arbeitsblatt 2. Lassen Sie die Schülerinnen und Schüler die Frage diskutieren: Woher beziehe ich als Azubi meine Informationen, wenn ich etwas nicht weiß? Wen kann ich in meinem Ausbildungsbetrieb fragen, damit ich meine Informationen zum Arbeiten bekomme? Wer sind die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner?

Kommunikation und Kommunikationskultur für mehr Sicherheit und Gesundheit

Hinter vielen Unfällen steckt fehlende und mangelnde Kommunikation. Je besser ein Arbeitsteam funktioniert, desto sicherer können Gefährdungen und Unfälle vermieden werden. Darüber hinaus sind eine wertschätzende Kommunikation und eine Kommunikation auf Augenhöhe maßgeblich gesundheitsfördernde Faktoren in einem Unternehmen.

Das Miteinander-Sprechen und die Art und Weise der Kommunikation prägen einen Betrieb, ein Unternehmen oder eine öffentliche Einrichtung. Werden wichtige Informationen miteinander 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?

MODUL 4 | 45 MIN

Gefährdungen im Unternehmen vermeiden

DURCHFÜHRUNG Gute Kommunikation hilft, die unten aufgeführten Gefährdungen zu vermeiden. Besprechen Sie mit den Auszubildenden: Treffen diese Punkte im Ausbildungsbetrieb zu? Finden Sie mit den Azubis zu jedem Punkt ein Beispiel. Wie lässt sich mithilfe guter Kommunikation die jeweilige Gefährdung vermeiden?

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

MODUL 5 | 30–45 MIN

Aspekte gelingender Kommunikation

DURCHFÜHRUNG Besprechen Sie mit den Auszubildenden folgende Aspekte von Kommunikation im Ausbildungsbetrieb. Welche Aspekte fördern gute Kommunikation, welche sind hinderlich? Warum? Finden Sie gemeinsam jeweils eine Beispielsituation im Ausbildungsunternehmen.

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 | Zweifel | Verständnis haben | Respekt | Ehrlichkeit | Fordern | Vertrauen | Empathie | Mut | Bereitschaft zur Kommunikation

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. APPELLSEITE

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

MODUL 6 | 45–60 MIN

Fachbegriffe, Abkürzungen, Insider-Formulierungen

DURCHFÜHRUNG Kommunikation im Bereich der Arbeit bedeutet auch „Fachsprache“: Abkürzungen, Fachworte, Insider-Formulierungen. Meist kennt diese Worte und Formulierungen nur, wer in diesem Beruf oder Tätigkeitsbereich arbeitet. Welche Abkürzungen, Fachworte, Insider-Formulierungen gibt es in Ihrem Arbeitsbereich und dem der Azubis? Haben die Azubis sogar eigene Worte für Arbeitsvorgänge oder Werkzeug oder Personen? Sammeln Sie gemeinsam mit den Azubis solche Worte und Formulierungen. Besprechen Sie anschließend, wie bedeutend es für die Arbeit und die Sicherheit ist, solche Begriffe zu kennen und Fachworte richtig zu verstehen. Als Zusatzaufgabe können Sie die Azubis bitten, einen kreativen Text zu den Begriffen zu schreiben, möglicherweise sogar einen gereimten Rap. Diesen könnten Ihre Azubis sogar als Beitrag für den Jugend-will-sich-er-leben-Kreativwettbewerb einreichen, vorausgesetzt sie finden an ihrer Berufsschule eine Lehrkraft als Betreuer oder Betreuerin. Bei dem Wettbewerb gibt es jedes Jahr Geldpreise zu gewinnen (siehe www.jwsl.de).



MODUL 7 | 30–90 MIN

Kommunikationsformate für Azubis

DURCHFÜHRUNG Bei Kommunikation heißt es: „Mithilfe von Informationen organisieren Unternehmen ihre Abläufe. Je besser die Kommunikation funktioniert, desto konstruktiver arbeitet die Belegschaft.“ Das gilt auch für Auszubildende. Doch Kommunikation braucht Kommunikationsanlässe und Gesprächsformate – Räume und Zeiträume. Im Handlungsfeld „Kommunikation“ bei Kommunikation werden folgende Gesprächsformate empfohlen:

- ▶ Spontane Gespräche
- ▶ Sicherheitskurzgespräche
- ▶ Unterweisungen
- ▶ Sicherheits- und Gesundheitszirkel
- ▶ Betriebliches Vorschlagswesen
- ▶ Aktionstage zu Sicherheit und Gesundheit

Welche anderen Anlässe und Gesprächsformate gibt es für Azubis? Worüber tauschen sich Azubis aus? Unterweisungen beispielsweise sind ein elementarer Bestandteil der Ausbildung für Azubis. Jedoch gibt es sicher weitere Formate, in denen Azubis lernen. Oder Gesprächsanlässe, in denen sie sich untereinander austauschen. Auch das Pausengespräch oder das Kurzgespräch während des Umkleidens gehören dazu.

Besprechen Sie außerdem mit den Auszubildenden: Welche weiteren Formate oder Anlässe lassen sich im Ausbildungsbetrieb finden oder schaffen? Wollen die Azubis eigene Formate kreieren oder sie ausprobieren? Seien Sie mit Ihren Azubis kreativ und suchen Sie gemeinsam nach neuen Kommunikationswegen. Ihre Auszubildenden können mit diesem Thema auch am jährlichen JWSL-Kreativwettbewerb teilnehmen (siehe www.jwsl.de).

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 bei Ihnen erwünscht? Ist Feedback gewollt? Ist Augenhöhe gewollt? Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Kultur der Konfliktlösung? Weisen Sie die Azubis darauf hin: Wenn sie mit den Kommunikationsmethoden dieses Konzeptes geschult sind, brauchen sie die Information, welche Art von Kommunikation soll im Ausbildungsunternehmen praktiziert werden. Hier kann ein Gespräch mit Ihnen als Ausbilderin oder Ausbilder helfen.



2 Kommunikation als Feedback und in der Konfliktlösung

MODUL 1 | 45–60 MIN

HOMEOFFICE

Richtig Feedback geben

DURCHFÜHRUNG Auszubildende empfinden Feedback schnell als Bevormundung bis hin zur Demütigung. Daher ist es für Sie als Ausbilder und Ausbilderin wichtig, Ihr Feedback überlegt zu formulieren, damit Ihre Rückmeldung nicht scheitert und bei den Azubis nicht als Urteil und persönliche Kritik ankommt.

Als Ausbildende sind Sie besonders gefordert, denn gutes Feedback erfordert Augenhöhe. Und Kommunikation auf Augenhöhe mit Azubis kann zur Herausforderung werden. Überlegen Sie: Welche Herausforderungen haben Sie selbst? Besprechen Sie dies eventuell im Vorfeld der folgenden Unterweisung mit Kollegen und Vorgesetzten.

Stellen Sie sich als Ausbildende diese drei Fragen:

1. Wertschätzen Sie Ihre Azubis genauso, wie Sie sie kritisieren?
2. Motivieren Sie Ihre Azubis genauso, wie Sie sie fordern?
3. Kritisieren Sie Ihre Azubis und verknüpfen diese Kritik mit Lob?

Wenn Sie eine der Fragen mit Nein beantwortet haben, besteht ein Ungleichgewicht: Arbeiten Sie an Ihrer Wertschätzung und Motivation gegenüber Ihren Azubis. Tauschen Sie sich dazu auch mit Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten aus.

Wie gebe ich als Ausbildender einem Azubi Feedback?

- ▶ Geben Sie Feedback vor allem dann, wenn Sie darum gebeten werden.
- ▶ Geben Sie Ihr Feedback nur unter vier Augen.
- ▶ Wählen Sie bewusst einen guten Zeitpunkt.
- ▶ Achten Sie auf die drei goldenen W (siehe folgende Seite).
- ▶ Zeigen Sie Perspektiven auf, statt Druck aufzubauen.
- ▶ Trennen Sie zwischen der Person und der Sache.
- ▶ Bewerten Sie nicht, zum Beispiel mit gut oder schlecht.
- ▶ Geben Sie auch der Wahrnehmung der oder des Azubi Raum.
- ▶ Sprechen Sie in einem Feedback nicht zu vieles an.
- ▶ Konzentrieren Sie sich möglichst auf eine Sache.

-REDEN IST DAS A UND O - DAMIT ALLE IM UNTERNEHMEN SICHER UND GESUND ARBEITEN KÖNNEN.-

Kampagne kommmitmensch der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)

DREI GOLDENE FEEDBACK-REGELN

Die drei goldenen Regeln zum Geben von Feedback sind drei große W: Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch.⁵ Sie helfen, kritisches Feedback gut zu formulieren. Kritisches Feedback sollte so konkret wie möglich sein. Mit kritischem Feedback sprechen Sie bei anderen solches Handeln an, das Sie beobachtet haben und beschreiben können. Gehen Sie 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

Wunsch formulieren, welches Verhalten Sie sich künftig wünschen: „Ich wünsche, dass ...“, „Ich möchte, dass ...“

DURCHFÜHRUNG 1 Lesen Sie die Einführung. Besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Auszubildenden: Wie wünschen sich Ihre Azubis Feedback? Was fällt den Azubis auf? Was können Ihre Azubis für gutes Feedback beitragen? Seien Sie mutig und fragen Sie Ihre Azubis, ob sie zufrieden sind mit der Weise, wie Sie Feedback geben!

DURCHFÜHRUNG 2 Üben Sie mit den Auszubildenden das Geben von Feedback in einem Rollentausch-Experiment: Spielen Sie einen Azubi und lassen Sie einen Azubi Ihre Rolle übernehmen. Nehmen Sie dafür einen aktuellen Anlass innerhalb Ihrer Kommunikation mit den Azubis oder denken Sie sich eine Situation aus, zum Beispiel die Rückmeldung zu einem Arbeitsauftrag. Besprechen Sie danach, welche neue Perspektive das für beide Seiten bringt. Beachten Sie die aktuellen Abstandsempfehlungen.

DURCHFÜHRUNG 3 Besprechen Sie mit den Azubis folgende Beispiele und überlegen Sie gemeinsam, wie ein gutes Feedback dazu lauten könnte (Verwenden Sie das Arbeitsblatt 3). Alternative: Finden Sie eigene Situationen in Ihrem Ausbildungsbetrieb und überlegen Sie mit den Azubis ein gutes Feedback.

- ▶ Eine Kundin sagt, ich solle schneller arbeiten, sie müsse los.
- ▶ Ich beobachte den Altgesellen, wie er während des Fahrens mit dem Gabelstapler mit dem Handy telefoniert.
- ▶ Mein Mitazubi stapelt große Metallkästen so aufeinander, dass sie drohen umzukippen.
- ▶ Die Ausbilderin weist mich darauf hin, in der Werkstatt Arbeitsschuhe anzuziehen, hat selbst aber Sandalen an.
- ▶ Jemand erklärt mir einen Arbeitsvorgang zum dritten Mal, aber ich verstehe es trotzdem nicht.

MODUL 2 | 45-60 MIN

Aktives Zuhören

Sprechen Sie mit Ihren Azubis über das Aktive Zuhören. Führen Sie zwei Gespräche über ein Thema in Ihrem Ausbildungsbetrieb, das für Ihre Auszubildenden derzeit relevant ist, zum Beispiel Arbeitszeiten.

Im ersten Gespräch hören Sie nicht gut zu (siehe Kasten: „Kein Aktives Zuhören“). Im zweiten Gespräch wenden Sie die Regeln für Aktives Zuhören an (siehe Kasten „Aktives Zuhören“). Verwenden Sie dafür auch folgende Formulierungen. Sie sind einladend, emotional und motivierend:

- ▶ Würden Sie gern mehr davon erzählen?
- ▶ Das kommt bei mir an, als würde es Sie sehr beschäftigen.
- ▶ Wollen Sie darüber reden?
- ▶ Was bewegt Sie daran?
- ▶ Erzählen Sie mehr, das interessiert mich!

Kommunikation: für Persönlichkeit und Wohlbefinden

Eine gute Kommunikation fördert zum einen 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 und erhöht das persönliche Wohlbefinden und das Betriebsklima.

„SEI NICHT UNGEDULDIG. WENN MAN DEINE ARGUMENTE NICHT GELTEN LÄSST.“

JOHANN WOLFGANG VON GOETHE

Beim Aktiven Zuhören ist man vor allem bei seinem Gegenüber und hört zu. Man sagt wenig, ist 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.

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
- ▶ das Gesagte abwerten, negativ reagieren
- ▶ den oder die Gegenüber unterbrechen
- ▶ das Thema wechseln
- ▶ von sich selbst sprechen, nicht vom anderen oder der anderen

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

MODUL 3 | 45 MIN

HOME OFFICE

Nonverbale Kommunikation

Durchführung Während der Ausbildung sind Auszubildende und Auszubildende in einem ständigen Austausch über die Arbeit, Arbeitsabläufe und den Arbeitsalltag. Kommunikation beruht dabei auch auf nonverbalen Aspekten, zum Beispiel auf optischer Zugewandtheit, Mimik und Gestik. Besprechen Sie mit den Azubis die Bilder auf dem Arbeitsblatt 5. Mit wem würde man gern sprechen? Mit wem fühlt man sich wohl und warum? Mit wem ist das nicht so, warum? Besprechen Sie den Zusammenhang von Körperhaltung/Gesichtsausdruck und Kommunikation. Was hat dies mit der Situation im Ausbildungsbetrieb zu tun? Kennen die Auszubildenden oder Sie als Auszubildende Situationen, in denen die Körpersprache einladend oder nicht einladend wirkt? Wie verändert dies ein Gespräch oder die Motivation zu einem Gespräch?

MODUL 4 | 45-60 MIN

Konflikte ansprechen und bewältigen

SAG-ES-Methode

Schauen Sie mit den Azubis den Animationsfilm 3. Besprechen Sie anschließend die Notwendigkeit, Konflikte zu lösen. Finden Sie Situationen im Ausbildungsbetrieb, in denen Konflikte entstehen können. Einigen Sie sich auf eine Situation – fiktiv oder real – und bearbeiten Sie diese mit der SAG-ES-Methode. Verwenden Sie hierfür Arbeitsblatt 4. Darauf finden Sie darüber hinaus Beispiele für Konflikte im Ausbildungsbetrieb.

Hierarchien und Konflikte: In der Ausbildung und in einem Ausbildungsbetrieb bestehen Hierarchien. Es gibt zum Beispiel Sie als Ausbilder oder/und es gibt Vorgesetzte. Oft sind diese weisungsbefugt. Wie lässt sich eine Weisungsbefugnis mit folgendem Zitat zur Konfliktlösung vereinbaren? Diskutieren Sie dies mit Ihren Azubis.

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.

MODUL 5 | 30 MIN

Mut und Kommunikation

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 Auszubildenden solche Situationen berichten: Wo mussten die Azubis Mut beweisen? Das können Situationen im Ausbildungsbetrieb sein oder im privaten Alltag. Es können ernste und unernste Situationen sein.

1 Kommunikationsanalyse



Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist die Verständigung zwischen Menschen und/oder Maschinen mithilfe von Sprache oder Zeichen. Gut ist die Kommunikation, wenn die richtigen Informationen zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle zur Verfügung stehen und Unklarheiten/Unstimmigkeiten und Fehler direkt beseitigt werden können. (kommittensch)

Aufgabe

Besprecht mit eurem Ausbilder oder eurer Ausbilderin: **Wo kann in meinem Ausbildungsbetrieb durch mangelnde Kommunikation eine Unfallgefährdung entstehen? Beantwortet dazu die Fragen.**

Situation:

Arbeitsort:

Arbeitsvorgang:

Welche Gefährdung könnte/konnte entstehen?

.....
.....

Welchen Anteil hat die Kommunikation, wie wird/wurde kommuniziert?

.....
.....

Was werde/könnte ich in Zukunft tun, um besser zu kommunizieren?

.....
.....

Wie könnte durch gute Kommunikation die Gefährdung in Zukunft vermieden werden?

.....
.....

2 Checkliste Arbeitssicherheit

Check 5: Checkliste Arbeitssicherheit

Prüfe vor einem Arbeitsvorgang die folgenden 5 Punkte! Beantworte nur alle Fragen mit Ja, bist du auf einem guten und sicheren Weg und kannst mit der Arbeit beginnen. Beantworte 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.

3

Richtig Feedback geben

Goldene Regeln für Feedback

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. Kritisches Feedback spricht 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 ...“

Aufgabe

Lies die folgenden Situationen. Es sind schwierige Situationen im Ausbildungsbetrieb. Wie würdest du Feedback geben? Besprich mit deiner Ausbilderin oder deinem Ausbilder diese Situationen.

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

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

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

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

4

Konflikte ansprechen und lösen

„BEI EINEM KONFLIKT IST DER WUNSCH, ERNST GENOMMEN ZU WERDEN, AUF BEIDEN SEITEN GLEICH GROSS.“

MARSHALL ROSENBERG

Aufgabe

Wie lassen sich die folgenden Konfliktsituationen mithilfe der SAG-ES-Methode ansprechen?

- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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.

Die SAG-ES-Methode zum Ansprechen von Konflikten

Die SAG-ES-Methode dient zur 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 dieses 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?

5 Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation⁶

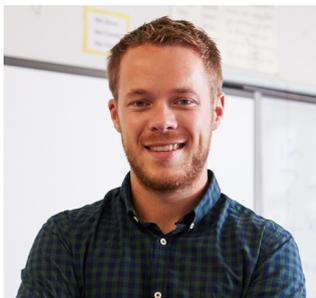
Kommunikation besteht aus verbalen (gesprochenen) und nonverbalen (nicht gesprochenen) Anteilen. Zu nonverbaler Kommunikation gehören:

Bereich nonverbaler 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.

(Es gibt auch paraverbale Teile wie Sprechtempo, Lautstärke, Dialekt, Seufzen, Lachen, Räuspern usw.)

Aufgabe

Betrachte die folgenden vier Bilder. Mit welchen der Personen würdest du gern ein Gespräch beginnen und mit welchen nicht? Begründe deine Entscheidung und beziehe die Angaben der vorstehenden Übersicht in deine Begründung mit ein.



Begründung:

.....

.....

.....

.....



Quellen

- ¹ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Arbeitsunfallgeschehen 2016. Berlin, 2017, Seite 31. Siehe auch: <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/artic le/3680>, S. 39ff.
- ² www.kommitmens.ch/de/die-kampagne/handlungsfelder/kommunikation/
- ³ 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.
- ⁴ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Kommunikation. Durch eine gute Kommunikation Sicherheit und Gesundheit voranbringen. Berlin, 2018.
- ⁵ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.): Kommunikation. Geben und Nehmen von Feedback. Praxishilfe. Berlin, 2018.
- ⁶ www.nonverbale-kommunikation.ch/wissen-produkte/definition-nonverbale-kommunikation/

Fotonachweise: Shutterstock.com (VGstockstudio, left-handerman, Dean Drobot, ESB Professional, Pressmaster, GaudiLab, Viacheslav Nikolaenko, Monkey Business Images, Aleshyn_Andrei, Dean Drobot), 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 Unterweisungskonzeptes 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)

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

Kommunikation ist eines von sechs Handlungsfeldern von kommitmensch, der Kampagne zur Präventionskultur, initiiert von der DGUV, den Unfallkassen und Berufsgenossenschaften.

