

ARBEITSHILFE „Wertschätzend kommunizieren“

Wertschätzende Kommunikation spielt eine zentrale Rolle in der wertebildenden Jugendarbeit. Sie baut positive Beziehungen auf, fördert soziale Kompetenzen, stärkt das Selbstwertgefühl und ermöglicht die praktische Anwendung von Werten. Wertschätzende Kommunikation unterstützt die Wertebildung und trägt zur Konfliktlösung und Konsensbildung bei. Durch wertschätzende Kommunikation wird die Jugendarbeit zu einem Ort, an dem Werte aktiv gelebt werden.

Grundsätze

FÖRDERUNG POSITIVER BEZIEHUNGEN: Wertschätzende Kommunikation schafft eine Atmosphäre des Respekts, der Anerkennung und des Vertrauens zwischen den Jugendlichen und den Betreuenden. Dies trägt dazu bei, positive Beziehungen aufzubauen und zu stärken, was wiederum die Effektivität der Jugendarbeit verbessert.

ENTWICKLUNG SOZIALER KOMPETENZEN: Durch wertschätzende Kommunikation lernen Jugendliche, empathisch zuzuhören, ihre Gedanken und Gefühle angemessen auszudrücken und respektvoll auf die Meinungen anderer einzugehen. Diese sozialen Kompetenzen sind grundlegend für den Aufbau gesunder zwischenmenschlicher Beziehungen und für ein konstruktives Zusammenleben in der Gesellschaft.

STÄRKUNG DES SELBSTWERTGEFÜHLS: Wertschätzende Kommunikation trägt dazu bei, das Selbstwertgefühl der Jugendlichen zu stärken. Wenn ihre Gedanken und Meinungen respektiert und geschätzt werden, fühlen sie sich wertvoll und ermutigt, ihre Ideen auszudrücken und an Diskussionen teilzunehmen.

FÖRDERUNG DER WERTEBILDUNG: Wertschätzende Kommunikation ist ein Mittel, um Werte praktisch anzuwenden und zu leben. Indem sie Respekt, Toleranz, Empathie und Ehrlichkeit in der Kommunikation praktizieren, werden die Jugendlichen ermutigt, diese Werte in ihrem eigenen Verhalten zu übernehmen.

KONFLIKTLÖSUNG UND KONSENSBILDUNG: In der Jugendarbeit können Konflikte und Meinungsverschiedenheiten auftreten. Wertschätzende Kommunikation ermöglicht es den Jugendlichen, ihre Standpunkte auf respektvolle Weise zu äußern, Konflikte zu lösen und Konsens zu erreichen. Durch den Dialog und die Anerkennung unterschiedlicher Meinungen lernen sie, Konflikte auf konstruktive Weise zu bewältigen und gemeinsame Lösungen zu finden.

Anwendung

1) Vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist ein Ansatz, der darauf abzielt, eine respektvolle und effektive Verständigung sowohl mit sich selbst als auch mit anderen zu fördern. Im Kern dieses Konzepts steht die innere Einstellung der Kommunizierenden, die sich durch Achtsamkeit, Respekt und Empathie auszeichnet. Diese Art der Kommunikation beruht auf vier zentralen Schritten, durch die wir besser verstehen, was uns persönlich wichtig ist, und gleichzeitig ermöglichen sie es uns, erfolgreicher mit anderen zu interagieren und Lösungen für Konflikte zu entwickeln.

Der Fokus der gewaltfreien Kommunikation liegt primär auf unseren Bedürfnissen, also darauf, was notwendig ist, damit wir uns wohl fühlen. Zu solchen Bedürfnissen zählen unter anderem Verständnis, Unterstützung, Klarheit, Ehrlichkeit und Freiheit. Es wird davon ausgegangen, dass alle Handlungen darauf ausgerichtet sind, Bedürfnisse zu erfüllen, und es geht nicht um Bewertungen wie „richtig“ oder „falsch“. Stattdessen zielt diese Methode darauf ab, Handlungen so zu wählen, dass sowohl die eigenen Bedürfnisse als auch die anderer befriedigt werden.

Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation – Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse und Bitte – dienen als Werkzeuge, die uns Orientierung im Umgang mit anderen und uns selbst bieten. Sie helfen uns, unsere wahren Prioritäten zu erkennen und Lösungen zu finden, die unsere Bedürfnisse erfüllen. Es ist jedoch wichtig, die zugrundeliegende Haltung dieser Kommunikationstechnik zu verstehen: Sie basiert auf der Überzeugung, dass unser Handeln stets auf die Erfüllung von Bedürfnissen ausgerichtet ist. Statt in Kategorien von „richtig“ und „falsch“ zu denken, bewerten wir unsere Strategien danach, ob sie die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen. Wenn dies nicht der Fall ist, suchen wir nach alternativen Strategien, die dies besser ermöglichen.

Weitere Informationen und Materialien zur Gewaltfreien Kommunikation finden Sie u. a. hier:

<https://www.gewaltfrei-kommunizieren.hamburg/assets/Inspiration/Die-vier-Schwerpunkte-der-Gewaltfreien-Kommunikation-nach-Marshall-Rosenberg.pdf>

<https://www.gewaltfrei-kommunizieren.hamburg/aktuelles/downloads/>

<https://www.gewaltfrei-online.de/was-ist-gewaltfreie-kommunikation>

<https://studyflix.de/biologie/gewaltfreie-kommunikation-6764>

→ Die folgenden vier Schritte helfen dabei, in einer Situation oder im Alltag wertschätzend zu kommunizieren:

1. Beobachtung: Beschreibe die Situation, ohne zu bewerten oder zu interpretieren. Was ist passiert? Was hast du beobachtet?

Beispiel: „Ich habe bemerkt, dass du gestern nicht zu unserer Verabredung gekommen bist.“

2. Gefühle: Spüre in dich hinein und beschreibe Deine Empfindungen und Emotionen. Bist du ärgerlich/traurig/wütend? Was fühlst du? Was hat eine bestimmte Situation bei dir an Empfindungen ausgelöst?

Beispiel: „Ich habe mich auf unsere Verabredung gefreut und mir auch Zeit dafür eingeplant. Daher bin traurig gewesen und habe mich auch geärgert.“

3. Bedürfnis: Beschreibe, was dir in einer Situation wichtig ist. Worum geht es dir? Was brauchst du? Welches Bedürfnis ist unerfüllt? Brauchst du z. B. Klarheit, Verständnis, Freiheit, Veränderung?

Beispiel: „Mir ist Zuverlässigkeit wichtig“ / „Mir ist wichtig, Zeit mit dir zu verbringen und Spaß zu haben.“

4. Bitte: Formuliere deinen Wunsch oder das, was du jetzt brauchst, in Form einer Bitte. Formuliere Deine Bitte positiv, konkret, machbar und gegenwartsbezogen. So kann dein Gegenüber darauf eingehen.

Beispiel: „Magst du einen neuen Termin vereinbaren und bist du bereit, diesen einzuhalten?“

2) Aktives Zuhören

Aktives Zuhören bedeutet, dass man als Gesprächspartner:in aktiv und bewusst auf das, was der oder die andere sagt, eingeht und versucht, die Nachrichten und Bedürfnisse des/der anderen zu verstehen. Dabei geht es nicht nur darum, die Worte des/der anderen zu hören, sondern auch die Gefühle, die hinter den Worten stehen, wahrzunehmen und zu verstehen.

Wichtige Aspekte des aktiven Zuhörens sind:

- **Konzentration:** Man sollte der anderen Person volle Aufmerksamkeit schenken und sich auf das Gespräch konzentrieren. Das bedeutet, dass man sich auch von äußeren Ablenkungen wie etwa dem Handy oder anderen Geräuschen fernhalten sollte.
- **Offenheit:** Man sollte der anderen Person gegenüber offen sein und ihr ohne Vorurteile oder Beurteilungen zuhören. Dadurch fühlt sich der/die Sprecher:in respektiert und verstanden.
- **Nachfragen:** Um sicherzustellen, dass man die andere Person richtig verstanden hat, empfiehlt es sich, aktiv nachzufragen und Rückmeldungen zu geben. Das hilft auch dabei, Missverständnisse zu vermeiden.
- **Zusammenfassen:** Nachdem die andere Person ihre Meinung gesagt hat, sollte man das Gehörte zusammenfassen, um sicherzustellen, dass man die wichtigen Punkte verstanden hat.
- **Empathie:** Aktives Zuhören erfordert auch Empathie und Einfühlungsvermögen, um die emotionalen Bedürfnisse der anderen Person zu verstehen. Durch einfühlsame Kommentare oder Fragen kann man dem/der Gesprächspartner:in Verständnis signalisieren und seinen/ihren Gedanken und Gefühlen Raum geben.

Insgesamt geht es beim aktiven Zuhören darum, die Perspektive der anderen Person zu verstehen und ihr das Gefühl zu geben, gehört und verstanden zu werden. Dies fördert eine offene und vertrauensvolle Kommunikation, die dazu beitragen kann, Probleme und Konflikte zu lösen und eine gelingende zwischenmenschliche Beziehung aufzubauen.

10 Tipps für empathisches Zuhören

- 1. Zeige Interesse:** Achte aufmerksam auf die Person, die spricht, und zeige durch deine Körpersprache und verbale Signale, dass du wirklich daran interessiert bist, was sie zu sagen hat.
- 2. Sei präsent:** Konzentriere dich vollständig auf die Person und das Gespräch, indem du Ablenkungen minimierst und dich auf den Moment fokussierst. Vermeide es, während des Zuhörens gedanklich abzuschweifen.
- 3. Unterbrich nicht:** Lass die Person ausreden, ohne sie zu unterbrechen oder vorzeitig Ratschläge oder Lösungen anzubieten. Gib ihr Raum, ihre Gedanken und Gefühle vollständig auszudrücken.
- 4. Zeige Verständnis:** Versuche die Perspektive der Person einzunehmen und ihre Gefühle und Standpunkte zu verstehen. Drücke dein Verständnis durch einfühlsame Kommentare oder Fragen aus.
- 5. Stelle offene Fragen:** Verwende Fragen, die dazu ermutigen, mehr Informationen zu teilen und die Gedanken und Gefühle der Person zu vertiefen. Offene Fragen beginnen oft mit „Wie“, „Was“ oder „Warum“.
- 6. Wiederhole und fasse zusammen:** Wiederhole gelegentlich die wichtigsten Punkte oder Gefühle, um sicherzustellen, dass du die Botschaften richtig verstanden hast. Zusammenfassungen helfen auch der anderen Person, ihre eigenen Gedanken zu ordnen.
- 7. Sende nonverbale Signale:** Nutze nonverbale Signale wie Nicken, Lächeln und Augenkontakt, um zu zeigen, dass du aktiv zuhörst und die Person unterstützt.
- 8. Vermeide Bewertungen und Kritik:** Unterdrücke den Drang, Meinungen oder Urteile über das Gesagte zu äußern. Konzentriere dich stattdessen darauf, die Gefühle und Bedürfnisse der Person anzuerkennen.
- 9. Bestätige und ermutige:** Gib der Person das Gefühl, dass sie gehört und verstanden wird. Ermutige sie, weiterzusprechen und sich weiter zu öffnen, wenn sie dazu bereit ist.
- 10. Respektiere die Vertraulichkeit:** Behandle die Informationen, die dir während des Gesprächs anvertraut werden, vertraulich. Respektiere die Privatsphäre der Person und teile ihre Geschichten nicht ohne ihre Erlaubnis mit anderen.

3) Feedback

Feedback spielt eine entscheidende Rolle in der wertebildenden Jugendarbeit, da es Jugendlichen dabei hilft, sich selbst zu reflektieren und zu entwickeln. Durch Feedback können sie ihre Stärken und Schwächen erkennen und ihre Ziele effektiver verfolgen. Dabei können verschiedene Feedback-Techniken wie Lob, kritisches Feedback und konstruktive Kritik eingesetzt werden, um Jugendliche zu unterstützen.

Lob dient dazu, positives Verhalten oder Leistungen der Jugendlichen zu würdigen und ihre Motivation zu erhöhen. Kritisches Feedback ermöglicht es ihnen, ihre Schwächen zu erkennen und sich zu verbessern. Konstruktive Kritik enthält sowohl Lob als auch kritisches Feedback und hilft so den Jugendlichen bei der Orientierung auf ihre Ziele. Feedback, das auf Stärken und Fähigkeiten gerichtet ist, kann auch dazu beitragen, Selbstbewusstsein und die Selbstachtung von Jugendlichen zu stärken.

In der Jugendarbeit sollte Feedback regelmäßig und konstruktiv eingesetzt werden, um die Entwicklung und das Wachstum der Jugendlichen zu fördern. Dabei sollte es auf ihre individuellen Bedürfnisse und Persönlichkeiten abgestimmt sein und in verschiedenen Formen wie direktem Feedback oder Reflexion am Ende einer Aktivität gegeben werden. Jugendliche sollten auch lernen, selbst Feedback zu geben, um ihre sozialen Kompetenzen zu stärken. Wichtig ist dabei, dass Feedback immer wertschätzend und motivierend erfolgt, damit die Jugendlichen nicht entmutigt und verunsichert werden.

Feedback geben

In der Jugendarbeit sollten für das Geben von Feedback bestimmte Regeln und Kriterien gelten, um eine positive und effektive Erfahrung für alle Beteiligten zu gewährleisten:

- **Wertschätzung:** Feedback sollte wertschätzend und respektvoll sein und die Leistungen und Anstrengungen der Jugendlichen anerkennen.
- **Konstruktivität:** Feedback sollte konstruktiv sein und sich auf konkrete Verhaltensweisen oder Leistungen richten, die verbessert werden können, nicht auf grundlegende Persönlichkeitsmerkmale oder Eigenschaften.
- **Spezifität:** Feedback sollte spezifisch sein und sich auf bestimmte Situationen oder Verhaltensweisen beziehen, damit Jugendliche verstehen können, was sie tun sollen und verbessern können.
- **Angemessenheit:** Feedback sollte angemessen und auf das Alter, die Erfahrung und die Bedürfnisse der Jugendlichen abgestimmt sein.
- **Relevanz:** Feedback sollte relevant sein und sich auf die Ziele und Bedürfnisse der Jugendlichen beziehen, um ihre Motivation und ihr Engagement zu fördern.
- **Offenheit:** Feedback sollte offen und ehrlich sein, aber auch auf eine Weise kommuniziert werden, die Jugendliche nicht verletzt oder entmutigt.
- **Zeitpunkt:** Feedback sollte zum richtigen Zeitpunkt, entweder während oder nach der Aktivität, erfolgen, damit Jugendliche das Feedback sofort anwenden und lernen können.
- **Empfängerorientierung:** Feedback sollte auf die Empfänger:innen und deren Lernbedürfnisse ausgerichtet sein, um eine positive Lernumgebung zu schaffen und das Selbstbewusstsein der Jugendlichen zu stärken.

- **Zielorientierung:** Feedback sollte auf das Ziel der Aktivität oder des Trainings ausgerichtet sein und dabei helfen, die Jugendlichen auf ihre Ziele und Zukunftsaussichten vorzubereiten.

Indem man diese Regeln und Kriterien für das Geben von Feedback in der wertebildenden Jugendarbeit berücksichtigt, lässt sich eine positive und effektive Feedback-Kultur schaffen, die die Entwicklung und das Wachstum der Jugendlichen unterstützt und ihre Selbstwirksamkeit fördert.

Feedback empfangen

Wenn Jugendliche Feedback empfangen, kann das herausfordernd sein, weil dabei häufig eine Bewertung mitschwingt. Deswegen ist es entscheidend, sie dafür zu sensibilisieren, wie sie auf das Feedback reagieren und wie sie es für sich positiv nutzbar machen können. Hier sind einige Aspekte, die beachtet werden sollten:

- **Offenheit:** Es ist wichtig, offen und bereit zu sein, Feedback anzunehmen. Jugendliche sollten darauf achten, wie sie auf das Feedback reagieren und sich nicht defensiv oder abwehrend verhalten.
- **Verständnis:** Es ist wichtig, das Feedback zu verstehen und sich Zeit zu nehmen, um es zu reflektieren und zu verarbeiten. Jugendliche sollten sicherstellen, dass sie das Feedback richtig interpretieren und Fragen stellen, wenn sie es nicht verstehen.
- **Positives Feedback:** Jugendliche sollten auch positives Feedback wertschätzen und es bewusst nutzen, um ihr Selbstvertrauen und ihre Motivation zu stärken.
- **Eigene Entscheidung:** Wie Jugendliche mit dem Feedback umgehen und was sie in der Folge daraus machen, bleibt ihre eigene Entscheidung. Sie selbst bestimmen, welchen Einfluss das Feedback auf ihre weitere persönliche Entwicklung hat.

Indem Jugendliche diese Aspekte beachten, können sie Feedback besser nutzen, um ihre Fähigkeiten und ihr Verhalten zu verbessern.

Feedback über die WWW-Methode geben

Eine einfache Variante, konstruktiv Feedback zu geben, ist die WWW-Methode. Sie besteht aus drei Schritten: Wahrnehmung, Wirkung und Wunsch.

Wahrnehmung beschreiben – ohne Wertung und Vorwürfe:

A: „Ich habe bemerkt, dass du im letzten Monat dreimal zu spät gekommen bist.“

B: „Mir fällt auf, dass du immer wieder andere anschreiest und sie dabei mit Schimpfworten beleidigst. Das entspricht nicht dem, wie wir miteinander umgehen wollen.“

Wirkung erklären – mit Bezug auf die eigenen Gefühle:

A: „Das ärgert mich, weil es mir wichtig ist, am Anfang einen guten Einstieg zu finden. Wenn jemand zu spät kommt, muss ich alles noch mal erklären. Außerdem denke ich dann, dass dir die Gruppenstunde nicht so wichtig ist.“

B: „Das führt dazu, dass wir immer wieder Konflikte in der Gruppe haben. Andere fühlen sich dadurch verletzt. Das ärgert mich und unser gutes Miteinander geht verloren.“

Wunsch mitteilen – positives Bedürfnis und gegebenenfalls Konsequenzen aufzeigen:

A: „Ich bitte dich, künftig pünktlich zu kommen. Wenn es nicht klappt, ruf bitte an.“

B: „Ich bitte dich, deine Impulsivität in Energie umzuwandeln und den Respekt und das Miteinander zu wahren.“