

AN INNOVATIVE
OUTREACH
PROGRAMME TO
EQUIP ADULTS WITH
DISSABILITIES WITH
KEY COMPETENCES
(SOCIAL
ENTREPRENEURIAL
AND DIGITAL)



ENTRE4ALL GEMEINSCHAFTSZENTREN

Projektnummer: 2019-1-SI01-KA204-060426

Arbeitspaket 2. ENTRE4ALL Rucksack: Lernanleitung für den Aufbau von digitalen Zentren für soziales Unternehmertum

02.1. Trainings- und Lernmaterialien basierend auf einem interaktiven Lernzugang

VORLAGE: Trainingstechniken und Handout für Erwachsenenbildner und
Erwachsenenbildnerinnen/Lehrer und Lehrerinnen/Trainer und Trainerinnen

Partner: Emphasys Centre

Datum:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Kofinanziert durch das Programm Erasmus+ der Europäischen Union. Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden. Projektnummer: 2019-1-SI01-KA204-060426

Modul	4. Soziale Fähigkeiten
Übungsnummer	M4-T2-A4
Thema	Konfliktmanagement
Lernergebnisse	<p><u>Grundniveau (A): entspricht EQR Level 3-4</u></p> <p><u>Wissen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von verschiedenen emotionalen Zusammenhängen <p><u>Fähigkeiten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von verschiedenen Gefühlen • Definition von hilfreichen Verhalten <p><u>Kompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit die Verwendung von hilfreichen Verhalten zu rechtfertigen
Lernzugang	<input type="checkbox"/> Blended Learning Möglichkeiten <input checked="" type="checkbox"/> Präsenztraining <input type="checkbox"/> individuelles E-Learning <input checked="" type="checkbox"/> Fernunterricht <input checked="" type="checkbox"/> praxisbezogenes Lernen <input type="checkbox"/> Gruppenarbeit <input type="checkbox"/> anderer (bitte angeben)
Trainingstechnik	Hilfreiches Verhalten
Dauer	70 Minuten
Räumlichkeiten/ Ausstattung	Kursraum, Internetzugang, Beamer, Whiteboard, Sessel, Tische
Teilnehmende brauchen:	/
angehängte Arbeitsblätter	B1-1: Gefühle verstehen B1-2: Hilfreiches Verhalten B1-3: Hilfreiches Verhalten Szene I1-1: Konfliktmanagement
Hauptaufgaben / Vorgehensweise	<p>Die Vorlesung soll an die Zielgruppe angepasst werden. Außerdem müssen bei dieser Einheit die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmenden berücksichtigt werden.</p> <p>Aufgabe 1: Der Trainer/die Trainerin gibt eine kurze Einführung zum Thema Emotionen. Er/sie teilt Arbeitsblatt B1-1 Gefühle verstehen aus. Das Ziel der Übung ist es die eigenen Gefühle zu erkennen, um sie</p>

kontrollieren zu können.

Nach dem Lesen des Arbeitsblatts, werden den Teilnehmenden folgende Fragen gestellt:

- Was macht dich glücklich?
- Was macht dich traurig?
- Was macht dich wütend?
- Was macht dich ängstlich?
- Was ekelt dich?
- Was überrascht dich?

Wenn sich Teilnehmende bei den Fragen nicht auskennen, kann der Trainer/die Trainerin verschiedene Antwortmöglichkeiten als Beispiele angeben. Zum Beispiel bei der Frage „Was macht dich wütend?“ können die Teilnehmenden zwischen „Stau“, „jemand sagt „nein“ zu mir“, „jemand sagt mir, was ich tun muss“, „keine Zeit zum Essen“, „jemand lässt mich sitzen“, „jemand lügt mich an“, usw. auswählen. Die Teilnehmenden sollen gefragt werden, warum sie das traurig/frustrierend/wütend macht.

Die Teilnehmenden werden in Gruppen von 2-3 Personen eingeteilt. Die Gruppenmitglieder sollen einander die oben aufgelisteten Fragen stellen. Dafür haben sie 15 Minuten Zeit.

(25 Minuten)

Aufgabe 2

Das Arbeitsblatt B1-2 Hilfreiches Verhalten wird an die Teilnehmenden ausgeteilt. Das Arbeitsblatt wird laut vorgelesen. Die Wichtigkeit von hilfreichem Verhalten und Mechanismen zum Umgang mit Ärger, die auf dem Arbeitsblatt beschreiben werden, werden erklärt und diskutiert.

(10 Minuten)

Aufgabe 3

Diese Übung ist ein Rollenspiel. Den Teilnehmenden wird Arbeitsblatt B1-3 Hilfreiches Verhalten Szene ausgeteilt. Es werden Gruppen mit 2-3 Personen gebildet. Jedes Gruppenmitglied wird eine Rolle spielen. Wenn jemand nicht bei der Übung mitmachen will, kann er/sie einer anderen Gruppe beim Rollenspiel zusehen.

Am Ende der Übung werden die Gruppen gebeten ihre Szenen den anderen Teilnehmenden vorzuspielen.

(20 Minuten)

Aufgabe 4

Abschluss

Er wird kurz erklärt, was bisher gemacht wurde. Die Wichtigkeit der Anwendung von hilfreichem Verhalten und dem Verstehen der eigenen Gefühle wird hervorgehoben. Die Umgangsmechanismen mit Ärger werden besprochen und die Teilnehmenden gefragt, ob sie noch offene Fragen haben.

(5 Minuten)

<p>Nützliche Ressourcen in der DATENBANK</p>	<p>Ways to manage anxiety for adults with learning disabilities 5 Common Workplace Conflicts- Scenarios & Resolutions Conflict</p>
<p>Tipps</p>	<p><u>EQR Level 5 & 6</u> <u>Lernziele:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verständnis von gesunden Bewältigungsstrategien in Situationen von Stress und Angst z.B. das Vermeiden von stressigen Situationen, passendes Verhalten für die Arbeit erkennen • Definition von Konfliktmanagement und hilfreichen Verhalten • Ermutigung von hilfreichen Verhalten • Anwendung von gesunden Bewältigungsstrategien <p>Der Trainer/die Trainerin kann die gleiche Übung wie bei Aufgabe 1 und Aufgabe 3 verwenden. Der Trainer/Die Trainerin entwickelt eine Übung für Aufgabe 2 mit der Verwendung von Arbeitsblatt I1-1 Konfliktmanagement, das die Definition von Konfliktmanagement und Beispiele für Konflikte im Arbeitsumfeld beinhaltet. Anhand des Ablaufs eines Konflikts, der in einem sozialen Unternehmen entstehen kann, sollen sich die Teilnehmenden Wege überlegen, wie die Angestellten reagieren können.</p> <p><u>EQR Levels 7 & 8:</u> <u>Lernziele:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Erklärung von Emotionsmanagement durch hilfreiches Verhalten • Reaktion auf Konflikte mit hilfreichen Verhalten und rationales Denken • Umsetzung von Konfliktlösungen durch Problemlösung und Gefühlsmanagement <p>Der Trainer/die Trainerin kann die gleichen Übungen wie in Aufgabe 1 und Aufgabe 2 (B Level) machen. Der Trainer/die Trainerin kann eine zusätzliche Übung als Aufgabe 3 ergänzen. Dabei werden die Teilnehmenden gebeten im Sinne der Konfliktlösung mit hilfreichen Verhalten zu reagieren.</p> <p>Für diese Übung, sollen sich die Teilnehmenden in folgende Beispielszenen hineinversetzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du arbeitest in einem Bekleidungsgeschäft. Ein Kund hat ein T-Shirt gekauft. Er kommt frustriert zu dir zurück und verlangt sein Geld zurück, weil ihm das T-Shirt zu klein ist und er das T-Shirt auch nicht mehr will. Wie würdest du reagieren? • Du arbeitest im Büro. Eine Kollegin erzählt vor allen anderen, dass du ein wichtiges Dokument verloren hast und es nicht mehr finden kannst. Du weißt nicht, um welches Dokument es sich handelt. Wie würdest du reagieren? • Du hast dir vor einiger Zeit ausgemacht gemeinsam mit einem Freund auf ein Konzert deiner Liebessängerin zu gehen. Dein

	<p>Freund sagt dir in letzter Minute ab, ohne einen Grund dafür zu nennen. Wie würdest du reagieren?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du bist Koch/Köchin in einem Restaurant und ein Gast kommt und sagt dir, dass er ein Haar in seinem Essen gefunden hat. Wie würdest du reagieren? • Du bist Telefonist/Telefonistin bei einem IT-Dienstleistungsunternehmen. Eine Kundin am Telefon, will mit deiner Vorgesetzten sprechen, aber diese ist gerade nicht verfügbar. Als du das der Kundin sagst, wird sie unhöflich und schreit. Wie würdest du reagieren? •
--	--

Arbeitsblatt 1

Arbeitsblatt B1-1: Gefühle verstehen

A. Verbinde die Gefühle mit dem am besten passenden Bild

1. fröhlich



2. traurig



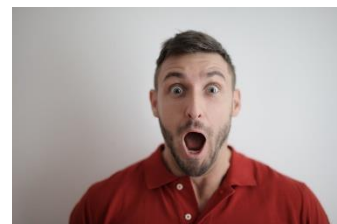
3. frustriert



4. überrascht



5. wütend



Arbeitsblatt 2

Arbeitsblatt B1-2: hilfreiches Verhalten



A. Wie kann ich ruhig bleiben?



- **Atemübung:** Die Veränderung deiner Atmung, kann dir helfen dich ruhig zu fühlen.
- **Erde dich mit Hilfe deiner Sinne:** Verwende Sehen, Berührungen, Geräusche, Gerüche und Geschmack, um dich darauf zu fokussieren.
- Eine **geführte Visualisierung** hilft dir, dir vorzustellen, das du woanders bist.
- Verwende **progressive Muskelentspannung**, um den Stress in deinem Körper zu reduzieren, indem du deine Muskeln anspannst und entspannst.

B. Was kann ich machen, wenn ich mich wütend und frustriert fühle?

- Bitte, dass das Gesagte wiederholt wird.
- Verwende eine ruhige Stimme.
- Erkläre den Menschen um dich herum deine Bedürfnisse.
- Bitte um eine Pause.

Arbeitsblatt 3

Arbeitsblatt Hilfreiches Verhalten Szene

Lest in Paaren die folgende Szene. Eine Person übernimmt die Rolle von Jane, die andere Person die Rolle von Andrea.



Jane ist 23 Jahre alt und neue Mitarbeiterin in einem Restaurant. Jane bitte ihre Chefin um einen freien Tag, damit sie auf die Bank gehen kann.

Jane: Andrea, kann ich dich um etwas bitten?

Andrea: Ja Jane, worum geht es?

Jane: Ich möchte gerne morgen frei haben, weil ich am Vormittag zur Bank gehen muss.

Andrea: Und dafür brauchst du den ganzen Tag? Du kannst dir morgen nicht frei nehmen, weil wir eine wichtige Besprechung haben.

Jane (wütend): Warum kann ich nicht frei bekommen? Das ist das erste Mal, dass ich um Urlaub bitte. Das ist unfair.

Andrea: Du musst dich beruhigen und bitte schrei nicht.

Jane (spricht laut weiter): Ja, aber warum darf ich nicht?

Andrea: Ich habe dir erklärt, dass wir morgen eine wichtige Besprechung haben, bei der du dabei sein musst. Wie wäre es, wenn du am Vormittag auf die Bank gehst und danach in die Arbeit kommst und du kannst dir an einem anderen Tag freinehmen?

Jane: Ja, okay. Klingt gut.

Arbeitsblatt 4

Arbeitsblatt- I1-1: Konflikt Management

Dieses Arbeitsblatt ist für Teilnehmende mit Level B und C.



➤ Was ist ein Konflikt?



Ein Konflikt ist definiert als eine aktive Meinungsverschiedenheit zwischen Menschen mit unterschiedlichen Meinungen oder Prinzipien.

➤ Was ist Konfliktmanagement?



Konfliktmanagement ist der Prozess des Umgangs mit einer (wahrgenommenen) Unvereinbarkeit oder Meinungsverschiedenheit die aufgrund von beispielsweise unterschiedlichen Meinungen, Zielen und Bedürfnissen entsteht.

➤ **Beispiele für mögliche Konflikte am Arbeitsplatz**

Konflikt	Lösung
Du hast einen schlechten Start mit einem neuen Kollegen oder einer neuen Kollegin und jetzt ist eure Beziehung angespannt.	Frage: Können wir darüber sprechen?
Ein Kollege/Eine Kollegin schreibt dir immer wieder SMS in der Nacht und wenn du nicht darauf reagierst, dann ruft er/sie dich an.	Macht euch einen Zeitpunkt für ein Telefonat oder ein Videotelefonat aus und besprecht das Problem.
Ein Arbeitskollege/Eine Arbeitskollegin verhält sich unhöflich dir gegenüber.	Bitte mit ihm/ihr zu sprechen und sprich das Thema direkt an und bleibe dabei ruhig und respektvoll.
Unterschiedliche Arbeitsstile: ein Angestellter/eine Angestellte beschwert sich über deine Arbeitsweise.	Verständnis und Akzeptanz der Persönlichkeit der anderen Person. Bitte um die Neuorganisation der Arbeitsstruktur.
Kultureller Konflikt: Du hast eine andere Religion als ein Arbeitskolleg/eine Arbeitskollegin von dir und manchmal, wenn ihr über Politik und Religion spricht, entsteht Spannung, weil ihr euch bei vielen Themen uneinig seid.	Respekt für den Glauben der anderen Person haben und nicht anstößig sein.