

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-A5
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"> • Erkennung verschiedener emotionaler Kontexte <p><u>Fähigkeiten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von verschiedenen Gefühlen • Definition von hilfreichem Verhalten <p><u>Kompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit die Anwendung von hilfreichem Verhalten zu begründen
Lernzugang	<input type="checkbox"/> Blended Learning Möglichkeiten <input checked="" type="checkbox"/> Präsenztraining <input type="checkbox"/> individuelles E-Learning <input checked="" type="checkbox"/> Fernunterricht <input type="checkbox"/> praxisbezogenes Lernen <input type="checkbox"/> Gruppenarbeit <input type="checkbox"/> anderer (bitte angeben)
Trainingstechnik	Verhaltensmanagement
Dauer	50 Minuten
Räumlichkeiten/ Ausstattung	Kursraum, Internetzugang, Seseln, Tische
Teilnehmende brauchen:	<i>Notizblock, Stift oder Bleistift</i>
angehängte Arbeitsblätter	B1-1: Verhaltensauffälligkeit B1-2: Übung Verhaltensmanagement
Hauptaufgaben / Vorgehensweise	<p>Aufgabe 1 Einführung in Verhaltensmanagement. Der Trainer/Die Trainerin teilt den Teilnehmenden Arbeitsblatt B1-1 : Verhaltensauffälligkeit aus. Die Teilnehmenden lesen das Arbeitsblatt und diskutieren darüber. (15 Minuten)</p> <p>Aufgabe 2 Das ist eine Gruppenübung. Der Trainer/die Trainerin teilt die Teilnehmenden in zwei Gruppen auf. Wenn es mehr als 10 Teilnehmende gibt, können es 3 oder 4 Gruppen sein. Jede Gruppe muss Blatt mit Regeln erstellen, denen Alle folgen müssen. Beispiele für Regeln sind: Der Trainer/Die Trainerin ist freundlich. Die Menschen sind respektvoll. Jede Gruppe muss sich mindestens 5 Regeln überlegen. Dann präsentiert ein Vertreter/eine Vertreterin jeder Gruppe den anderen</p>

	<p>Teilnehmenden die Regeln und es wird gemeinsam darüber diskutiert. (30 Minuten)</p> <p>Aufgabe 3 Abschluss (15 Minuten) Der Trainer/die Trainerin fragt die Teilnehmenden “Was macht ihr, wenn sich jemand euch gegenüber unhöflich verhält?” und “Was macht ihr, wenn ihr aufgebracht seid?”.</p>
<p>Nützliche Ressourcen in der DATENBANK</p>	<p>8 Activities for Classroom Management 10 Effective Ways Intelligent People Deal With Rude People</p>
<p>Tipps</p>	<p><u>EQR Level 5 & 6</u> <u>Lernziele</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verständnis was Konfliktmanagement ist • Definition von Konfliktmanagement und hilfreichem Verhalten <p>Der Trainer/Die Trainerin verwendet Aufgabe 1 und ergänzt eine weitere Übung. Bei Aufgabe 2, bittet der Trainer/die Trainer die Teilnehmenden: Eine Situation als er oder sie sich in einem Konflikt mit einer anderen Person befand (Freund/Freundin, Familienmitglied, Kollege/Kollegin, etc.). aufzuschreiben und darüber zu erzählen, Wie hat die Person in dieser Situation reagiert? War das eine passende Reaktion? Was hätte die Person anders machen können? Der Trainer/die Trainerin bitte die Teilnehmenden ihre Beispiele laut vorzulesen oder für sich zu behalten. Es findet eine Gruppendiskussion statt. Der Trainer/Die Trainerin bittet die Teilnehmenden eine Definition von Konflikt aufzuschreiben, und ergänzt diese, wenn notwendig.</p> <p><u>EQR Level 7 & 8:</u> <u>Lernziele:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Auf Konflikte mit hilfreichem Verhalten und rationalem Denken reagieren • Konfliktlösungen durch Problemlösung und Gefühlsmanagement angehen <p>Der Trainer/die Trainerin führt Aufgabe 1 wie oben beschrieben durch, aber Aufgabe 2 wird ersetzt. In Aufgabe 2 soll ein Verständnis von Konfliktmanagement anhand von echten Beispielen vermittelt werden. Für diese Übung, werden die Teilnehmenden in Paare eingeteilt. Jedes Paar bekommt einen echten Konflikt im Arbeitsumfeld zugewiesen. Der Trainer/Die Trainerin teilt jeder der Gruppen eines der folgenden Beispiele zu. Die Teilnehmenden müssen versuchen den Konflikt am Arbeitsplatz auf positive Weise zu lösen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Olga arbeitet in einer Umweltschutzorganisation. Olga kam sehr

	<p>spät zur Arbeit ohne sich dafür zu entschuldigen. Julie, die Chefin, schimpft Olga deshalb. Olga versucht mit Julie zu sprechen und ihr zu erklären, warum sie spät gekommen ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • James arbeitet gemeinsam mit Georg im Supermarkt. James hat eine Hörbeeinträchtigung. Georg schreit James an, dass er die Regale schlichten soll. James versteht Georg nicht und findet Georges Einstellung zu ihm sehr respektlos. James geht zum Chef, um über das Problem zu sprechen. • Demio wurde aufgrund einer schlechten Leistung und unfreundlichem Verhalten von seiner Firma gekündigt. Demio fühlt sich aufgebracht und geht zur Chefin, um mit ihr zu sprechen.
--	---

Arbeitsblatt 1

Arbeitsblatt B1-1: Verhaltensauffälligkeit



Was ist Verhaltensauffälligkeit?

Verhaltensauffälligkeit bedeutet, dass jemand nicht höflich ist und ein anstößiges oder peinliches Verhalten hat.

Warum verhält sich jemand unhöflich?

- Unwohlbefinden oder Schmerzen
- Hormonveränderungen
- Frustration, weil man geschimpft wird, die meistens in Selbstverletzung endet
- Änderung der Routine oder ein Gefühl von Einsamkeit
- Depression, Angst, oder Aufregung
- Langeweile
- Fehlendes Verständnis über das, was passiert
- Sinnesbedürfnisse
- Nach Aufmerksamkeit suchen



Was kann man besser machen?

- die eigenen Bedürfnisse ansprechen und mitteilen z.B. ich brauche eine Pause.
- Eine ruhige Stimme verwenden
- lächeln
- anderen gegenüber liebenswürdig und verständnisvoll sein

Was kannst du machen, wenn sie jemand dir gegenüber, unhöflich verhält?

- Verstehen, dass es oft vorkommen kann, dass Leute unhöflich sind
- Verhalte dich nicht unhöflich gegenüber der Person. Unterbrich stattdessen den Kreis der Unhöflichkeit und zeige Mitgefühl.
- Nimm es nicht persönlich. Manchmal sind Leute unhöflich, weil sie einen schlechten Tag haben oder wenn sie gereizt sind.
- Reagiere auf Unhöflichkeit mit Freundlichkeit. Lass dir nicht die Laune von anderen Leuten verderben.
- Weise die Person auf ihr Verhalten hin. Bitte sie damit aufzuhören, unhöflich zu sein. Führt anstelle davon ein Gespräch darüber, was dich stört und versuche deine Bedürfnisse zu kommunizieren.
- Sei ein gutes Vorbild. Behandle andere so, wie du behandelt werden möchtest.
- Vermeide die unhöfliche Person. Behalte im Hinterkopf, dass du von der unhöflichen Person weggehen kannst, um die Situation zu entschärfen.