

Sehr geehrte/r Frau/Herr

Hiermit erhalten Sie das fünfte Bildungspaket. Es ist eine Fortsetzung des letzten Pakets und behandelt weiterhin das Thema „Konfliktbewältigung“. Zur Bearbeitung des Pakets haben wir wieder die Unterlagen der Hamburger Arbeitsassistenten „kukuk-Seminar“¹ herangezogen.

Im letzten Paket haben Sie gelernt, was eigentlich ein Konflikt ist und wie es zu einem Konflikt kommen kann. Sie hatten auch Arbeitsblätter, die ein Verhalten gezeigt haben, damit kein Streit passiert oder er schnell wieder gut gemacht werden kann.

Aber was ist, **wenn Sie sich einmal wirklich mit jemandem streiten** und das nicht durch eine „Entschuldigung“ wieder gut gemacht werden kann?

Hierzu lesen Sie sich bitte sehr aufmerksam das Arbeitsblatt **„Unaufgeregter Umgang mit Konflikten im ErWB“** durch. Es bietet sehr viele wertvolle Tipps und Hilfen für Handlungsmöglichkeiten, wenn es zu einem ernsthaften Konflikt zwischen zwei Personen kommt.

Als Nächstes wollen wir uns noch mit „Kritik“ beschäftigen. **In welchen Situationen wurden Sie schon einmal kritisiert?** Überlegen Sie...

Oft wird man im Arbeitszusammenhang kritisiert. Wenn Ihr*e Gruppenleiter*in nicht mit Ihrer Arbeitsleistung zufrieden ist, wird sie*er Ihnen das mitteilen. Obwohl nur Ihre Leistung Gegenstand der Kritik ist, kann es vorkommen, dass Sie sich als Person infrage gestellt fühlen. **Sie werden unsicher, sind vielleicht frustriert, wütend oder verärgert.**

Wie fühlen Sie sich in einer konkreten Kritik-Situation? Füllen Sie dazu das kukuk-Arbeitsblatt 2/10 „Wie fühle ich mich, wenn ich kritisiert werde? Was mache ich?“ aus!

Kritik sollte auf jeden Fall immer behutsam geäußert werden, damit sie nicht verletzend wirkt. **Außerdem kann aus Kritik auch immer etwas lernen! Warum könnte Kritik auch positiv sein?** Denken Sie mal drüber nach....

Als Stütze finden Sie das kukuk-Arbeitsblatt 2/11 „Warum kann Kritik auch positiv sein?“.

Am Ende dieses Paketes über Konfliktbewältigung füllen Sie bitte wieder den Reflexionsbogen aus und senden ihn an die Werkstatt zurück. Danke!

**Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Bearbeitung des fünften Bildungspakets!
Und schöne Grüße!**

Frau Niedermeier (Bildungsbegleiterin Ebersberger Werkstätten)

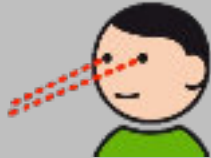
¹**Quelle:** Hamburger Arbeitsassistenten: „kukuk“ Kommunikation – Konfliktbewältigung – Kooperation. Ein Bildungsangebot für Menschen mit Lernschwierigkeiten zum Thema Schlüsselqualifikationen. Ein Beitrag zur beruflichen Handlungskompetenz. Hamburg: 2004.

Unaufgeregter Umgang mit Konflikten im ErWB

aus: Bo Hejlskov Elvén –
Herausforderndes Verhalten vermeiden

Vermeide Blickkontakt!

Blickkontakt ist psychischer Stress.
Schau woanders hin.
Fordere den Klienten niemals auf,
dir in die Augen zu schauen.



Halte Abstand!

Wenn der Beschäftigte/Bewohner zurück-
weicht, geh auch zurück!
Geh nicht auf ihn zu!
Stell dich seitlich,
nie frontal gegenüber!



Setz dich hin!

Du nimmst weniger Raum ein!
Deine Muskeln sind weniger
angespannt!
Du kannst leichter
ruhig bleiben!



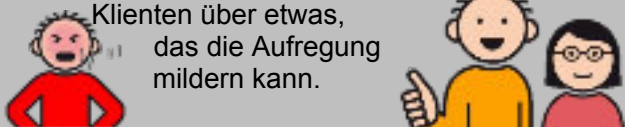
Nachgeben!

Nicht auf etwas bestehen:
heißt einen Konflikt verhindern.
Überlege in Ruhe, wie du den
Konflikt das nächste Mal
verhindern kannst.



„Billard-Trick“

Sprich den Klienten nicht direkt an.
Sprich mit einem anderen
Klienten über etwas,
das die Aufregung
mildern kann.



Ablenken!

- zum Lachen bringen!
- Biete eine Tasse Tee oder einen Keks an!

Das ist keine Belohnung! Wenn Belohnungen so einfach funktionieren würden, hätten wir das ganze Problem nicht!



Reagiere ruhig!

Wenn du dich aufregst,
kannst du dem Klienten
nicht helfen!



Atme bewusst tief ein und aus!

Vermeide Berührungen!

Wenn es aber sein muss:
- locker anfassen
- 5-10 Sekunden Bewegungen des
Beschäftigten mitmachen
- dann loslassen



Demonstriere keine Stärke!

Mach dich nicht groß,
spann keine Muskeln an!



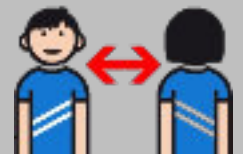
Sprich ganz ruhig!

Nicht schreien!!!
Sprich nicht über das Verhalten,
sondern über etwas anderes.
Oder über eine mögliche Lösung
für den Konflikt.



Tausche mit jemandem!

Dein Kollege kann vielleicht
ruhiger sein, und die
Situation entspannen!



Warten!

Zeit lassen, damit der Beschäftigte sich
selbst unter Kontrolle bekommt.
Zeit lassen, damit er eine
Aufforderung umsetzen kann.



Wie fühle ich mich, wenn ich kritisiert werde? Was mache ich?



- Ich werde unsicher und traue mir nichts mehr zu



- Ich fühle mich verletzt



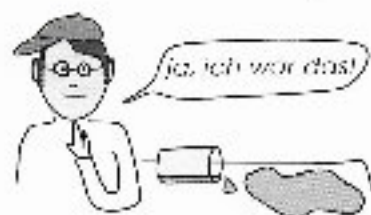
- Ich fresse alles in mich hinein



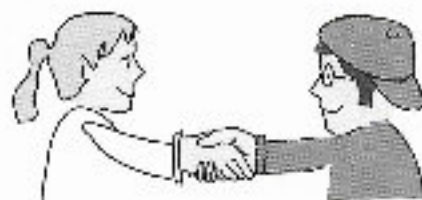
- Ich werde wütend



- Ich frage nach, wenn ich nicht verstehe, was ich falsch gemacht haben soll



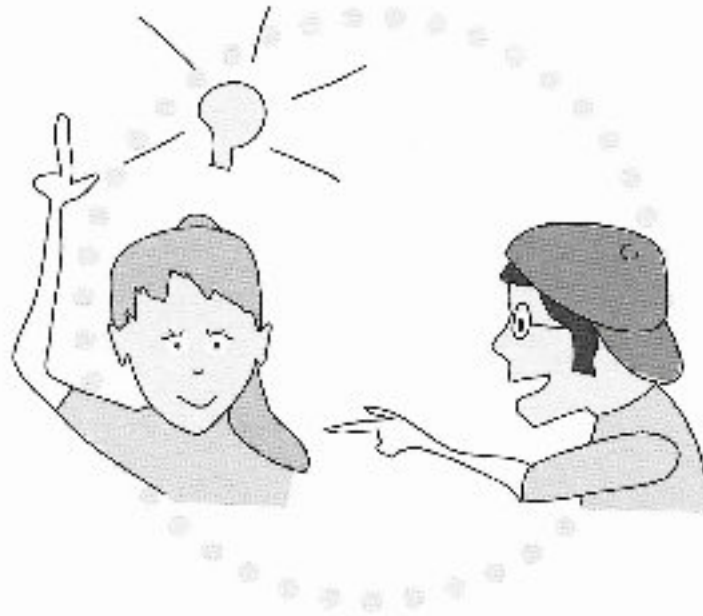
- Ich gebe meine Fehler zu



- Ich entschuldige mich

Ich...

Warum kann Kritik auch positiv sein?



Ich weiß dann, welchen Fehler ich gemacht habe

Ich lerne etwas dazu

Ich mache nie wieder etwas falsch

Ich weiß dann, was die Kollegen von mir erwarten

Es geht mir danach meistens sehr gut

Kritik hilft mir, meine Arbeit gut zu machen

REFLEXIONSBOGEN

Auswertung-Bildungspaket-5-„Konfliktbewältigung“

Hier haben Sie die Möglichkeit, uns ihre Rückmeldung zum Bildungspaket 5 mitzuteilen! Bitte stecken Sie diesen Reflexionsbogen in den frankierten Umschlag und geben Sie den Brief auf.

Rückmeldung durch die/den Teilnehmer*in	J A	TEILWEISE	NEIN	Anmerkungen
War das Anschreiben (die schriftlichen Informationen) verständlich?				
Fanden Sie das Thema interessant und hilfreich?				
Haben Sie sich die Arbeitsblätter angesehen?	☒	☒	☒	☒
Konnten Sie die Fragen im Anschreiben gut beantworten?	☒	☒	☒	☒
☒	Sehr gut	Gut	Passt schon	Interessiert mich nicht
Wie würden Sie das Bildungspaket insgesamt bewerten? Kreuzen Sie an!	☒	☒	☒	☒

Platz für Notizen zum Thema Konflikte:

¶

¶

¶

→ → → → → → → → → → ...Rückseite verwenden→

Name: ...