



2020-1-DEC02-KA202-007585

COMPETENCE+

Ein Blended-Learning-Programm
zur Kompetenzentwicklung über
reine Fachkompetenz hinaus



A BLENDED LEARNING PROGRAMME FOR COMPETENCE
DEVELOPMENT BEYOND PURE PROFESSIONAL SKILLS

**HANDBUCH FÜR
LEHRENDE**

This project has been funded with the support of the European Commission. This publication reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

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



Unser TEAM



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

Inhalt



01

Vorstellung von Competence+



02

Zweck dieses Handbuchs



03

Konzeptioneller Rahmen für die Lerninhalte



04

Leitfaden für die E-Learning-Plattform



05

Hinweise zum Umgang mit der Virtual Reality-Technik

Vorstellung von

Competence+



Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist ein Sektor von wachsender Bedeutung für europäische Städte und ländliche Gebiete gleichermaßen. Er bildet eine wesentliche Grundlage für die Umsetzung des Mobilitätsbedürfnisses einer modernen Gesellschaft im Einklang mit einer nachhaltigen und umweltfreundlichen Entwicklung. Dies führt auch zu einer wachsenden wirtschaftlichen Bedeutung dieses Sektors.

Angesichts der wachsenden Stadtbevölkerung und der zunehmenden Anforderungen an die Nachhaltigkeit sehen sich die Beschäftigten im öffentlichen Nahverkehr täglich mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert, die von der Einführung neuer Technologien wie selbstfahrender Systeme bis hin zum Kundenservice und zur Deeskalation von Konflikten reichen.

Mit Competence+ bieten wir Weiterbildungsmöglichkeiten für Auszubildende und Mitarbeiter des ÖPNV in vier verschiedenen Bereichen an:

1. **Umweltbewusstsein** - um Mitarbeiter*innen des ÖPNV für die Bedeutung grüner Verkehrssysteme und ihren eigenen Beitrag zur Förderung der Nachhaltigkeit im öffentlichen Verkehr zu sensibilisieren
2. **Konfliktmanagement** - um die Fähigkeiten zu trainieren, Situationen zu erkennen und effektiv zu handhaben, die zu Missverständnissen oder Konflikten führen können, um die Mitarbeiter*innen des ÖPNV zu stärken und ihren Stresspegel zu senken.
3. **Zivilcourage** - um Angestellte und Auszubildende im ÖPNV mit dem Mut und den Strategien auszustatten, die es ihnen ermöglichen, bei Konflikten einzugreifen und ihnen zu zeigen, dass sie die Kraft und die Fähigkeit haben, Menschen in prekären Situationen zu helfen
4. **Stressmanagement** - um den Beschäftigten des ÖPNV beizubringen, wie sie ihren Stress bewältigen und ihre allgemeine psychische Gesundheit und ihr Wohlbefinden verbessern können.

Indem sie befähigt werden, konkrete Veränderungen anzustoßen, ein Umdenken einzuleiten und ihr eigenes Handeln zu optimieren, werden sie nicht nur in der Lage sein, sich direkt an ihrem Arbeitsplatz zu beteiligen, sondern auch an der Entwicklung ihrer eigenen Arbeit und ihrer Communities mitzuwirken.



Mit diesen Zielen vor Augen hat COMPETENCE+ ein Blended-Learning-Programm und eine Weiterbildungsplattform geschaffen, mit der sich sowohl Auszubildende als auch Mitarbeiter*innen im Verkehrsbereich weiterbilden können. Das Blended-Learning-Kurskonzept umfasst sowohl eLearning als auch Präsenzs Schulungen in einem Workshop-Setting. Eine Besonderheit von COMPETENCE+ ist, dass die Lernenden in Virtual-Reality-Szenarien ihre neu erworbenen Kompetenzen und Fertigkeiten in einer sicheren Umgebung direkt anwenden und testen können.

Alle Lehr- und Lernmaterialien sind als Open Educational Resource (OER) frei verfügbar, d.h. sie können gemäß der Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License angepasst und weiterverwendet werden.

COMPENTENCE+ ist eine Kooperation von Partnern mit unterschiedlichem Hintergrund: Zusammen mit den Verkehrsbetrieben Reus Mobilitat (Spanien) und Straeto (Island) brachte LAB (Deutschland) die direkte Perspektive des öffentlichen Verkehrs in das Projekt ein, während Wisamar (Deutschland), DomSpain (Spanien), Virsabi (Dänemark) und StandoutEducation (Zypern) ihre Expertise in der Berufs- und Erwachsenenbildung einbrachten.

Darüber hinaus wurden der Kursrahmen und das Lernprogramm von Expert*innen aus allen Partnerländern bewertet, zu denen sowohl Interessenvertreter als auch Ausbilder*innen aus dem Berufsbildungssektor gehörten. Der Kurs wurde dann mit ÖPNV-Auszubildenden und Beschäftigten in allen Partnerländern erprobt. Dank ihrer Rückmeldungen konnten wir das Lernprogramm sowohl auf die Bedürfnisse der Lehrkräfte als auch der Lernenden zuschneiden.

Dieses Handbuch ist ein Leitfaden für Lehrende für die Verwendung der Competence+ Materialien. Es wurde von Lehrenden aus dem Berufsbildungssektor geprüft, die den Leitfaden in der Praxis und im Zusammenhang mit dem gesamten Kurs getestet haben. Der Leitfaden wurde entsprechend ihrem Feedback angepasst, um die maximale praktische Relevanz des Materials zu gewährleisten.

Er enthält den konzeptionellen Rahmen der Lerninhalte, die Methodik für die Umsetzung und Informationen zu den Modulen des Blended-Learning-Kurses zu Umweltbewusstsein, Konfliktmanagement, Stressmanagement und Zivilcourage. Darauf folgt ein praktischer Leitfaden für die E-Learning-Plattform und Informationen über den Einsatz der Virtual-Reality-Technik im Rahmen des Kurses.



COMPETENCE+
A BLENDED LEARNING PROGRAMME FOR COMPETENCE
DEVELOPMENT BEYOND PURE PROFESSIONAL SKILLS

2020- 1- DEC02-KA202-007585



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

Zweck dieses Handbuchs



Der Leitfaden für Lehrende: “Wie kann ich Module von Competence+ in meinem Aus- oder Weiterbildungskurs verwenden und integrieren?” ist das vierte Projektergebnis, das im Rahmen des Erasmus KA2 Projekts Competence+ unter Mitwirkung des Konsortiums erstellt wurde.

Der Zweck dieses Handbuchs ist es, sicherzustellen, dass die Anwendbarkeit und die Nachhaltigkeit des Lernkonzepts von Competence+ auch nach Abschluss der Projektaktivitäten bestehen bleiben. Darüber hinaus haben Lehrkräfte in der beruflichen Aus- und Weiterbildung, die keine Gelegenheit hatten, an den Projektaktivitäten teilzunehmen, die Möglichkeit, die Ergebnisse des Projekts in ihre Kurse einzubringen.

Der Leitfaden richtet sich also in erster Linie an Lehrende in der beruflichen Aus- und Weiterbildung im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs, die in ihrem Unternehmen oder ihrer Institution thematische Schwerpunkte entsprechend den Competence+ Modulen setzen und umsetzen wollen.

Für die Erstellung des Handbuchs haben wir die wesentlichen Überlegungen des konzeptionellen Rahmens aus IO1 aufgenommen, erläutern die Lernziele der vier Module und deren methodisch-didaktische Umsetzung, führen in das Zusammenspiel von E-Learning-Anteilen und Präsenzkursen ein und weisen auf die besonderen Bedingungen und Anforderungen in diesem Zusammenhang für Aus- und Weiterbildungskurse hin.

Dieses Handbuch hat die folgenden Funktionen:

- Es dient als Handbuch für die Anwendung des Competence+ Curriculums
- Es dient als Einführung in die VR-Technik
- Es zeigt, wie die Lehrenden in und mit der E-Learning-Plattform des Projekts arbeiten können.

Mit dem Handbuch können Lehrende alle Abläufe des Competence+-Projekts verstehen, so dass sie ihrerseits das Wissen an ihre Auszubildenden weitergeben können.

Das Handbuch soll auch dabei helfen, die Art und Weise, wie der Lehrplan umgesetzt werden soll, von Zeit zu Zeit überprüfen oder erneuern zu kennen.

Konzeptioneller Rahmen für die Lerninhalte

Methode zur Umsetzung

ZIEL DER ERSTEN PROJEKTERGEBNISSE DES COMPETENCE+ PROJEKTS WAR ES, DEN KONZEPTIONELLEN RAHMEN AUF DER GRUNDLAGE EINES PRAXISORIENTIERTEN ANSATZES FÜR DIE WEITEREN ERGEBNISSE ZU ENTWICKELN UND ZU DEFINIEREN.

ZU DIESEM ZWECK RECHERCHIERTEN, ANALYSIERTEN UND SYSTEMATISIERTEN DIE PARTNER BESTEHENDE PRAKTIKEN, ANSÄTZE UND PROJEKTE, DIE IN UNTERNEHMEN UND BILDUNGSEINRICHTUNGEN DES ÖFFENTLICHEN VERKEHRS ODER ÄHNLICHEN BERUFSFELDERN IN DEN BEREICHEN:

1. UMWELTBEWUSSTSEIN
2. KONFLIKTMANAGEMENT
3. STRESSMANAGEMENT
4. ZIVILCOURAGE

ZIELGRUPPE DER LERNINHALTE:

ERWACHSENE LERNENDE = AUSZUBILDENDE UND MITARBEITER*INNEN IM ÖPNV

DIESES PROJEKTRESULTAT WURDE IN 5 SCHRITTEN ENTWICKELT:

1. SAMMLUNG VON VORBILDLICHEN PRAXISBEISPIELEN
2. SYSTEMATISIERUNG UND ANALYSE
3. AUSARBEITUNG DES KONZEPTIONELLEN RAHMENS DER LERNINHALTE
4. ÜBERPRÜFUNG UND FEEDBACK DURCH LEHRENDE IN AUS- UND WEITERBILDUNG
5. FINALISIERUNG

Die MODULE

Modul I

UMWELT- BEWUSSTSEIN

Workshop-Beschreibung

5 Einheiten zur Sensibilisierung von Beschäftigten und Auszubildenden im ÖPNV für die Bedeutung von umweltfreundlichen Verkehrssystemen und ihren eigenen Beitrag zur Förderung der Nachhaltigkeit im ÖPNV:

1. Grundbegriffe
2. Die Auswirkungen und der Nutzen von Mobilität
3. Beteiligung der Öffentlichkeit
4. Pläne für nachhaltige urbane Mobilität
5. Beispiele für bewährte Praxis

Wissen

- Konzept des Umweltbewusstseins und seine Bedeutung für den Öffentlichen Personennahverkehr
- Methoden zur Entwicklung nachhaltiger Pläne für die städtische Mobilität

Fähigkeiten

- Eine globale Vision der städtischen Mobilität und ihrer wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen.
- Verständnis für Bürgerbeteiligung

Voraussetzungen für Teilnehmende

- Persönliche Einstellung und Motivation
- Bereitschaft zur Veränderung
- Teamfähigkeit und Kooperationsbereitschaft
- Verantwortungsbewusstsein und Entscheidungsfreudigkeit
- Lernen zu lernen
- Kreativität
- Kommunikationskompetenz
- Fähigkeit zur Selbstkontrolle und Reflexion
- Leistungsbereitschaft
- Integrität und Glaubwürdigkeit
- Bereitschaft zur Veränderung
- Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Voraussetzungen für Lehrende

- Globales Verständnis
- Kenntnisse der ISO-Normen
- Organisatorische, planerische und programmatische Fähigkeiten
- Entschlossenheit
- Anpassungsfähigkeit und die Fähigkeit, ihre Ansätze und Standpunkte auf freundliche Art und Weise zu vermitteln.
- Verantwortungsbewußtsein
- Methoden- und Problemlösungskompetenz: analytische Fähigkeiten, Fähigkeit zur Eigeninitiative und Problemlösung sowie Kreativität.

Räumlichkeiten & Equipment

Internetverbindung

Für die Durchführung der Aktivitäten geeigneter Raum

1. GRUNDBEGRIFFE

LERNZIELE

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

- 1.1 GRUNDLEGENDE KONZEPTE VON UMWELTFRAGEN ZU BESTIMMEN UND ZU DISKUTIEREN.
- 1.2 ERWEITERTE KENNTNISSE ÜBER GRUNDLEGENDE UMWELTKONZEPTE ANZUWENDEN
- 1.3 GRUNDLEGENDE UMWELTKONZEPTE ANDEREN MENSCHEN ZU ERKLÄREN

VORBEREITUNG:
SENDEN SIE DEN
TEILNEHMENDEN DIE
ZUGANGSDATEN UND LINKS FÜR
DIE ONLINE-PRÄSENTATION.

KURSARBEIT:
ANSCHAUEN DER PRÄSENTATION

REFLEKTION:
FRAGEBOGEN ZUR SELBSTEINSCHÄTZUNG



Online



Presentation



Quiz



1 Stunde

2. DIE KOSTEN UND DER NUTZEN VON MOBILITÄT

LERNZIELE

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

- 2.1 KOSTEN UND NUTZEN DER MOBILITÄT VERSTEHEN
- 2.2 KOSTEN UND NUTZEN DER MOBILITÄT ERKENNEN
- 2.3 KOSTEN UND NUTZEN DER MOBILITÄT ERÖRTERN UND DISKUTIEREN



Online or
Präsenz



Presentation



Video



1 Stunde online or
1,5 Stunden in Präsenz

VORBEREITUNG:

SCHICKEN SIE DEN TEILNEHMENDEN DIE
PDF-DATEI UND DEN LINK ZUM ZUGRIFF
AUF DAS VIDEO.

KURSARBEIT:

LESEN UND BEARBEITEN DES MATERIALS.
ANSCHAUEN DES VIDEOS

REFLEKTION:

FRAGEBOGEN ZUR SELBSTEINSCHÄTZUNG

3. BETEILIGUNG DER ÖFFENTLICHKEIT

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

- 3.1 DIE VORTEILE EINER VERHALTENSÄNDERUNG UND DIE BEDEUTUNG DER BETEILIGUNG DER ÖFFENTLICHKEIT AM UMWELTBEWUSSTSEIN ZU VERSTEHEN
- 3.2 ZU VERSTEHEN, WIE MAN DIE PERSÖNLICHE EINSTELLUNG BEEINFLUSSEN UND MENSCHEN MOTIVIEREN KANN
- 3.2 ZU VERSTEHEN, WIE TEAMARBEIT UND KOOPERATION EINEN UNTERSCHIED IM UMWELTBEWUSSTSEIN MACHEN KÖNNEN
- 3.4 DIE BEDEUTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSBETEILIGUNG FÜR DAS UMWELTBEWUSSTSEIN ZU DISKUTIEREN UND ZU ERÖRTERN

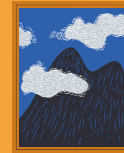
VORBEREITUNG
 HALTEN SIE DIE PRÄSENTATION UND ERKLÄREN SIE, WIE DIE AKTIVITÄT DURCHGEFÜHRT WIRD.

KURSARBEIT:
 DIE LERNENDEN HÖREN SICH DIE PRÄSENTATION AN UND FOLGEN DEN ANWEISUNGEN DES LEHRENDEN FÜR DIE EINZELNEN AKTIVITÄTEN.

REFLEKTION:
 IN DER AUFGABE IST EIN REFLEKTIONSTEIL ENTHALTEN.



Präsenz



Darstellung



1,5 Stunden



Aktive Gruppenarbeit



Präsentation



Vielseitiger Raum erforderlich

4. PLÄNE FÜR NACHHALTIGE URBANE MOBILITÄT

LERNZIELE:

TEILNEHMENDE SIND IN DER LAGE:

- 4.1 DAS KONZEPT DER NACHHALTIGEN STÄDTISCHEN MOBILITÄTSPLÄNE ZU VERSTEHEN
- 4.2 DIE BEDEUTUNG DER GESTALTUNG UND ERREICHUNG KOMMUNALER ZIELE IN UMWELTFRAGEN ZU VERSTEHEN
- 4.3 DIE BEDÜRFNISSE DER COMMUNITY, ANGEMESSENE MASSNAHMEN SOWIE INTEGRATIONS-, PARTIZIPATIONS- UND EVALUIERUNGSPRINZIPIEN NACHHALTIGER STÄDTISCHER MOBILITÄTSPLÄNE ZU IDENTIFIZIEREN



Online or Präsenz



Darstellung



Präsentation



Individuelle Entwicklung



MEHRZWECKRAUM MIT TISCHEN UND STÜHLEN ERFORDERLICH



1,5 STUNDEN IN PRÄSENZ

VORBEREITUNG:
 HALTEN SIE DIE PRÄSENTATION UND ERKLÄREN SIE, WIE DIE AKTIVITÄT DURCHGEFÜHRT WERDEN SOLL.

KURSARBEIT:
 DIE LERNENDEN HÖREN SICH DIE PRÄSENTATION AN UND FOLGEN DEN ANWEISUNGEN DER LEHRKRAFT FÜR DIE EINZELNEN AKTIVITÄTEN.

REFLEKTION:
 IN DER AUFGABE IST EIN REFLEKTIONSTEIL ENTHALTEN.



5. BEISPIELE FÜR BEWÄHRTE PRAXIS

LERNZIELE:

TEILNEHMENDE

5.1 WISSEN, WIE WICHTIG ES IST, IN UMWELTFRAGEN EIN VORBILD ZU SEIN

5.2 GEHEN MIT GUTEM BEISPIEL VORAN BEI DER DISKUSSION ÜBER UMWELTBEBUSSTSEIN

5.3 WENDEN BEWÄHRTE PRAKTIKEN BEI DER ARBEIT UND IM LEBEN AN

5.4 MOTIVIEREN ANDERE ZUR ANWENDUNG BEWÄHRTER PRAKTIKEN BEI DER ARBEIT UND IM PRIVATLEBEN

VORBEREITUNG:

SEND TO THE PARTICIPANTS THE PDF FILE.

KURSARBEIT:

ONLINE: LERNENDE BESCHÄFTIGEN SICH MIT DEN PRAXISBEISPIELEN UND ERSTELLEN VORSCHLÄGE FÜR IHREN EIGENEN ARBEITSALLTAG.

PRÄSENZ: PRÄSENTATION DER VORSCHLÄGE

REFLEKTION:

FRAGE UND ANTWORT-RUNDE



Online und Präsenz

Präsentation



0,5 STUNDE
ONLINE/
1 STUNDE IN
PRÄSENZ



ENVIRONMENTAL AWARENESS

KONFLIKT- MANAGEMENT

Workshop-Beschreibung

5 Einheiten, um den Teilnehmenden geeignete Methoden zur Entschärfung von Konflikten zu vermitteln, bevor diese eskalieren, sowie Methoden zur Bewältigung des Stresses nach einem Konflikt:

1. Grundbegriffe: Einführung in Konflikte
2. Konflikt-Arten
3. Konfliktmanagement
4. Effektive Kommunikationsstrategien

Wissen

- Konflikte auf einer grundlegenden Ebene verstehen und analysieren
- Grundlegende Theorien und Prinzipien für Kooperation, Wettbewerb, Verhandlung und die Ursachen von Konflikten sowie deren Entstehung und Bearbeitung
- Grundlegende Problemlösungstheorien und Konfliktstile
- Problemlösungsansatz (win-win) im Gegensatz zum Wettbewerbsansatz (win-lose) bei Verhandlungen und Konfliktlösungen und wirksame Kommunikationsstrategien

Fähigkeiten

- Anwendung konkreter Analyseinstrumente und -methoden auf spezifische Situationen des wirklichen Lebens.
- Anwendung von Theorien und Prinzipien auf neue Situationen durch die Charakterisierung und Analyse der Problemsituation und die Entwicklung geeigneter Modelle zur Konfliktlösung.
- Reflexion und Nutzung der wechselseitigen Verbindung zwischen Theorie und Praxis.
- Reflexion grundlegender Konzepte im Zusammenhang mit der Entstehung, Entwicklung und Bewältigung von Konflikten (z.B. Vertrauen, Macht und Kommunikation).
- Aktives Zuhören
- Erwünschte Ergebnisse formulieren und ausdrücken
- Identifizieren der zugrunde liegenden Interessen
- Entwickeln und Analysieren von Optionen

Kompetenzen

- Verstehen und Analysieren von Konflikten und deren Umsetzung in Managementstrategien und -maßnahmen
- Konfliktsituationen in der Umgebung bewerten

- Entscheidungsfindungsprozess erleichtern
- Reflexion des eigenen Verhaltens und der Reaktionen anderer in Bezug auf Konfliktsituationen, Zusammenarbeit und Entscheidungsfindung
- den Wert von Selbstbeobachtung und Selbstreflexion verstehen und die eigene Leistung und Wirkung in Konfliktsituationen beobachten und reflektieren.
- Diskussion von Macht, Konfliktmanagement, Demokratie und Entscheidungsfindungsprozessen sowie zugrundeliegende Wertefragen

Gibt es besondere Anforderungen an die Teilnehmenden, um an diesem Modul teilnehmen zu können?

Die Teilnehmenden sollten daran interessiert sein, ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Stressmanagement zu erwerben und zu verbessern. Sie sollten über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lehrkraft, die dieses Modul unterrichten soll?

Pädagogen sollten zumindest über Grundkenntnisse und -kompetenzen im Stressmanagement und über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lernumgebung für dieses Modul?

Dieses Modul ist eine Kombination aus Online- und Präsenzveranstaltungen. Daher müssen die Teilnehmenden für die Online-Sitzungen über einen Computer mit guter Internetverbindung verfügen. Während der Präsenzveranstaltungen werden alle benötigten Materialien von der Lehrkraft zur Verfügung gestellt. Die Lernenden sollten nur ihre Mobiltelefone dabei haben.

1. GRUNDBEGRIFFE: EINFÜHRUNG IN KONFLIKTE

LERNZIELE

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

1.1 KONFLIKTE ALS CHANCE FÜR VERÄNDERUNG UND WACHSTUM ZU ERKENNEN

1.2 FÜNF URSACHEN VON KONFLIKTEN ZU ERKENNEN

1.3 HÄUFIGE ESKALATIONSPUNKTE WÄHREND EINES ZWISCHENMENSCHLICHEN KONFLIKTS ZU ERKENNEN



Online:
Presentation
Video
Quiz

Präsenz:
Theorie
Brainstorming
Demonstration

Link to [Community Toolbox: Training for Conflict Resolution](#)



Hybrid

50 Minuten



Kursarbeit



Reflektion



Feedback

2. KONFLIKT-ARTEN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

2.1 DEN UNTERSCHIED ZWISCHEN EINER HALTUNG UND EINEM INTERESSE ZU ERKENNEN.

2.2 ABSICHT UND AUSWIRKUNG ZU ANALYSIEREN



Hybrid



50 Minuten



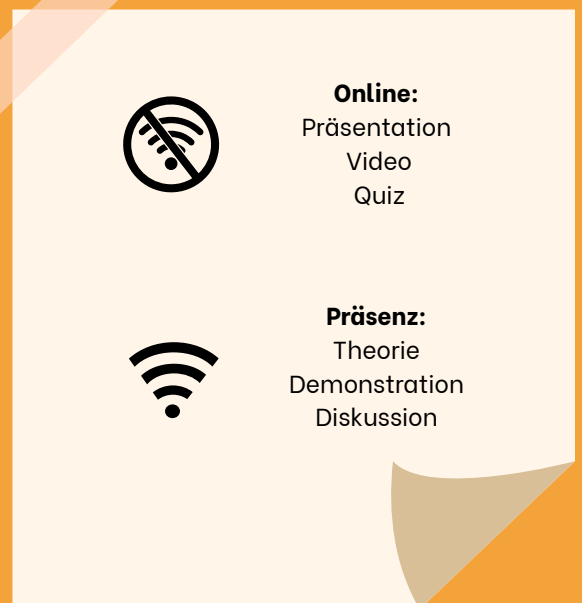
Kursarbeit



Reflektion



Feedback



Online:
Präsentation
Video
Quiz

Präsenz:
Theorie
Demonstration
Diskussion

3. KONFLIKTMANAGEMENT

LERNZIELE

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

3.1 WIRKSAME KOMMUNIKATIONSSTRATEGIEN ANZUWENDEN

3.2 ZU VERSTEHEN, WIE WICHTIG ES IST, DIE ZUGRUNDE LIEGENDEN INTERESSEN ZU ERKENNEN

3.3 KONSTRUKTIVE ANLIEGEN ZU ERKENNEN



Online:

Video
Quiz



Präsenz:

Brainstorming
Gruppenarbeit

Link zu [Mary Scannell: The Big Book of Conflict Resolution Games](#)

Link zu [Florida Transit Safety and Operations Network: The Art of Defusing Conflict: De-escalation Techniques for Transit Operators](#)



Hybrid

50 Minuten



Kursarbeit



Reflektion



Feedback

4. EFFEKTIVE KOMMUNIKATIONSSTRATEGIEN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

5.1 ALLGEMEINE KONSTRUKTIVE UND DESTRUKTIVE TENDENZEN IN ZWISCHENMENSCHLICHEN KONFLIKTEN ZU ERKENNEN

5.2 ZU ERKENNEN, WIE SICH DIESE TENDENZEN IN EINEM KONFLIKTSZENARIO ZEIGEN

5.3 SPEZIFISCHE VERHALTENSWEISEN (HOT BUTTONS) ZU ERKENNEN, DIE TENDENZIELL ZU DESTRUKTIVEN KONFLIKTEN FÜHREN



Hybrid

50 Minuten



Kursarbeit



Reflektion



Feedback



Online:

Präsentation
Video
Quiz



Präsenz:

Theorie
Rollenspiele in
Paaren

Link zu [CAIRO: Tools for defusing conflict with public transportation passengers](#)

Link zu [Irish Traveller Movement: Escalation and de-escalation](#)

KONFLIKTMANAGEMENT

Modul 3

STRESS- MANAGEMENT

Workshop-Beschreibung

Das Modul konzentriert sich darauf, Auszubildende und Mitarbeiter des öffentlichen Personennahverkehrs mit Hilfsmitteln und Methoden zum Aufspüren, Erkennen, Vorbeugen und Bewältigen von Stressoren auszustatten. Es wird die Lernenden dabei unterstützen, ihre eigene Strategie zur effektiveren und effizienteren Stressbewältigung zu entwickeln. Das Modul besteht aus 3 Einheiten.

Diese Einheiten sind:

1. Grundbegriffe: Stress verstehen
2. Anzeichen von Stress erkennen
3. Stress bewältigen

Wissen

- Grundprinzipien des Stressmanagements
- die wichtigsten internen und externen Stressfaktoren
- subjektive, verhaltensbezogene, kognitive, physiologische und organisatorische Folgen von Stress
- Umgang mit stressigen Situationen und Möglichkeiten, die körperliche Reaktionen auf Stress zu mäßigen

Fähigkeiten

Problemlösung
Kommunikation mit der Öffentlichkeit
Kommunikation innerhalb des Arbeitsteams
Priorisierung von Verantwortlichkeiten
Selbstorganisation
Reflektion

Kompetenzen

- Stressauslöser erkennen und wissen, wie man mit ihnen umgeht
- Bewertung des Stressniveaus und positiver Umgang mit Stress
- Entwicklung proaktiver Reaktionen auf stressige Situationen
- Anwendung von Bewältigungstipps zur Stressbewältigung
- Leistungsbereitschaft
- Bewältigung von Stressoren
- Verantwortungsbewusstsein und Entscheidungsfähigkeit
- Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Gibt es bestimmte Anforderungen an die Teilnehmenden, um an diesem Modul teilzunehmen?

Die Teilnehmenden sollten daran interessiert sein, Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Stressmanagement zu erwerben oder zu verbessern und über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lehrkraft, die dieses Modul unterrichten soll?

Die Lehrkraft sollte zumindest über Grundkenntnisse und -kompetenzen im Stressmanagement und grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lernumgebung für den Unterricht dieses Moduls?

Dieses Modul ist eine Kombination aus Online- und Präsenzveranstaltungen. Daher müssen die Teilnehmenden für die Online-Sitzungen über einen Computer mit guter Internetverbindung verfügen. Für die Präsenzveranstaltungen werden alle benötigten Materialien von der Lehrkraft zur Verfügung gestellt. Die Lernenden sollten nur ihre Mobiltelefone dabei haben.

1. GRUNDBEGRIFFE: STRESS VERSTEHEN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

- 1.1 STRESSSYMPTOME ZU ERKENNEN
- 1.2 BESTIMMTE ARTEN VON STRESS ZU ERKENNEN
- 1.3 VERSCHIEDENE STRESS-THEORIEN/MODELLE ANZUWENDEN
- 1.4 QUELLEN FÜR PSYCHISCHE GESUNDHEIT UND WOHLBEFINDEN ZU NUTZEN
- 1.5 METHODEN DER POSITIVEN STRESSBEWÄLTIGUNG ZU BEWERTEN

- **Präsentation** über Theorien und Modelle zu Stress und Stressarten

- **Demonstration**, wie man Stresssymptome erkennt und die Kontrolle behält

- **Übung zur Selbstreflexion** (Abwägen der Konsequenzen)



Online oder Präsenz



45 Minuten



Nach dieser Sitzung: 15 Minuten Pause



Kursarbeit



Reflektion

2. ANZEICHEN VON STRESS ERKENNEN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

- 2.1 STRESSOREN ZU IDENTIFIZIEREN
- 2.2 STRESSFAKTOREN AN IHREM ARBEITSPLATZ ZU ERKENNEN
- 2.3 URSACHEN UND AUSWIRKUNGEN IHRES ARBEITSSTRESSES ZU BESPRECHEN
- 2.4 EMOTIONALE UND KÖRPERLICHE REAKTIONEN ZU BEURTEILEN



Online oder Präsenz



75 Minuten



Nach der Sitzung: 15 Minuten Pause



Kursarbeit



Reflektion

- **Gruppenarbeit:** Geschichten auswerten, um Stressfaktoren zu identifizieren

- **Diskussion:** Präsentation der Ergebnisse der Gruppenarbeit und Diskussion

- **Selbst-Reflektion:** Warum und wann sind die Teilnehmenden gestresst, ihre persönlichen Stressfaktoren & Gruppenarbeit

3. STRESS BEWÄLTIGEN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

3.1 EIN BEWUSSTSEIN FÜR STRESS AUFRECHTZUERHALTEN

3.2 WIRKSAME TECHNIKEN DES STRESSMANAGEMENTS ZU BEURTEILEN

3.3 DIE PERSÖNLICHE RELEVANZ DER VORGESCHLAGENEN TECHNIKEN FÜR DAS STRESSMANAGEMENT ZU BEWERTEN

3.4 MIT STRESS UMZUGEHEN, INDEM SIE SPEZIFISCHE TECHNIKEN UND METHODEN ANWENDEN

- **Präsentation** über die Erhaltung des Stressbewusstseins
- **Video** über bewährte Maßnahmen für ein effektives Stressmanagement
- **Diskussion** über das Video
- **Übung durch Rollenspiel:** Techniken des Stressmanagements üben



**Online oder
Präsenz**



45 Minuten



**Nach der Sitzung:
15 Minuten Pause**



Kursarbeit



Reflektion



STRESSMANAGEMENT

Workshop-Beschreibung

Die 3 Einheiten tragen dazu bei, die Sensibilität für moralisch couragiertes Handeln zu erhöhen, die individuellen Helfer*innenkompetenzen auf verschiedenen Ebenen zu erweitern und die Teilnehmer*innen in die Lage zu versetzen, Zivilcourage zu entwickeln. Darüber hinaus reflektieren die Teilnehmer*innen ihre eigenen und kulturellen Werte und ihr moralisches Verständnis sowie ihre Fähigkeit und Bereitschaft, einzugreifen.

1. Grundbegriffe: Was ist Zivilcourage und warum brauchen wir sie?
2. Zivilcourage in Aktion: Helferkompetenzen entwickeln
3. Tipps für Zivilcourage und gute Praxisbeispiele

Wissen

- Was ist Zivilcourage und warum ist es für mich in ÖPNV wichtig?
- Was sind meine Helfer*innenkompetenzen?
- Wie kann ich Situationen erkennen, in denen Zivilcourage nötig ist?
- Was sind Wege, Zivilcourage zu zeigen?

Fähigkeiten

- Situationen erkennen, in denen Zivilcourage nötig ist
- Die eigenen Helfer*innenkompetenzen aktivieren
- angemessen reagieren

ZIVILCOURAGE

Kompetenzen

- Selbstbeherrschung und Reflektionsfähigkeiten
- Kommunikationskompetenz
- Soziale Kompetenz
- Durchsetzungsvermögen/Selbstwirksamkeitsgefühl
- bewusst Einfluss nehmen

Gibt es bestimmte Anforderungen an die Teilnehmenden, um an diesem Modul teilzunehmen?

Es gibt keine besonderen Anforderungen an die Teilnehmenden, um an diesem Modul teilzunehmen.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lehrkraft, um dieses Modul zu unterrichten?

Die Lehrkraft sollte mit dem Konzept der Zivilcourage vertraut sein. Sie sollte auch in der Lage sein, potenziell kontroverse Diskussionen über moralische Werte und politische Ansichten zu führen und zu moderieren.

Gibt es besondere Anforderungen an die Lernumgebung für den Unterricht dieses Moduls?

Internetzugang für die Einführung und weiteres Online-Lernen; ein ausreichend großer Workshop-Raum, der es mehreren Gruppen oder Paaren ermöglicht, Rollenspiele durchzuführen; Materialien für Rollenspielszenarien.

1. GRUNDBEGRIFFE: WAS IST ZIVILCOURAGE UND WARUM BRAUCHEN WIR SIE?

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

1.1 DAS KONZEPT VON ZIVILCOURAGE ZU VERSTEHEN

Vorbereitung: Die Lehrkraft stellt den Teilnehmenden eine Anleitung per E-Mail zur Verfügung.

Kursarbeit: Die Lernenden werden über ein Video und Reflexionsfragen in das Thema eingeführt.



Online



Quiz



Video



30 Minuten

2. ZIVILCOURAGE IN AKTION: HELFERKOMPETENZEN ENTWICKELN

LERNZIELE:

DIE TEILNEHMENDEN SIND IN DER LAGE:

2.1 KONFLIKTE, DIE ZIVILCOURAGE ERFORDERN, ZU ERKENNEN UND ZU ANALYSIEREN

2.2 SICH IHRER EIGENEN INDIVIDUELLEN HELFERKOMPETENZEN BEWUSST ZU WERDEN

2.3 ZIVILCOURAGE ENTSPRECHEND DER EIGENEN HELFER*INNENKOMPETENZEN IN DIE TAT UMSETZEN

Fokus von Aktivität 1: Verstehen von Zivilcourage und Erkennen von Situationen, in denen sie nötig ist; Reflektion eigener Erfahrungen



Karten



Präsenz



Definition von Zivilcourage



30 Minuten

Aktivität 1: Zivilcourage definieren

Vorbereitung: Die Lehrkraft bereitet die Karten mit Szenarien vor.

Kursarbeit: Aufbauend auf der Einleitung machen die Teilnehmenden ein Brainstorming, um eine Definition für Zivilcourage zu finden.

Sie wählen dann aus einem Pool von Beispielen oder aus ihrer eigenen Erfahrung (sofern sie sich dazu bereit erklären) Situationen aus, die Zivilcourage erfordern. Sie müssen sich noch keine Strategien ausdenken, wie sie helfen oder handeln können!

Fokus von Aktivität 2: Reflektion der eigenen Werte



30 Minuten



Online oder Präsenz



PDFs mit Spielbeschreibung und Wertekarten

Aktivität 2: Wertewanderung

- verschiedene Wertkonzepte kennenlernen
- Gemeinsamkeiten von Wertvorstellungen zu erkennen
- ein Bewusstsein dafür entwickeln, dass Werte auf unterschiedliche Weise begründet werden

Die im Laufe des Spiels "verworfenen" Werte sind nicht verloren, sondern werden reflektiert. Ihre Bedeutung verändert sich durch die Kompromisse, die in der Gruppe notwendig werden. Während des Spiels sollte verständlich werden, dass sich die Bedeutung einzelner Werte vor dem Hintergrund unterschiedlicher Situationen verschieben kann. Die "eigenen" Werte sollten aber immer im Bewusstsein bleiben.

Fokus von Aktivität 3: Verstehen der verschiedenen Rollen in Konfliktsituationen (Opfer, Aggressor*in, Beobachter*in, Helfer*in)



1,5 Stunden



Präsenz



Spielbeschreibungen

Klötzchen-Spiel: kleine Bauklötze oder Ähnliches (kleine Gegenstände, die keine Verletzungsgefahr bergen)

Aktivität 3: Stop-Spiel oder Klötzchen-Spiel

Stop-Spiel: Die Teilnehmenden lernen, dass sie notwendige Grenzen setzen können und sollen

- Die Teilnehmenden erkennen ihre eigenen Fähigkeiten oder Hemmungen, Grenzen zu setzen
- Wie schwer ist es, wenn alle "STOP" rufen? Und wie schwer ist es, es allein zu tun?
- Die Teilnehmenden erfahren, wie wichtig der Einsatz von Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme in der Öffentlichkeit ist.
- Die Teilnehmenden lernen, dass diese Dinge geübt werden müssen, um sie im Alltag anwenden zu können.

Klötzchen-Spiel: Die Teilnehmenden reflektieren das eigene Aggressionspotenzial

Auswertung: Nach jeder Aktivität gibt die Lehrkraft die Möglichkeit, die Erfahrung zusammenzufassen und zu reflektieren. Besonders in Situationen, die Aggression simulieren, ist eine Nachbesprechung zentral, um das Wohlbefinden der Teilnehmenden zu gewährleisten.

Activity 4: Rollenspiele



1,5 hours



F2F



Diskussionsleitfaden und Liste der nützlichen Verhaltensweisen für Helfer*innen als Hand-out



Karten mit Szenarien

Lernziele: Entwicklung von Verhaltensgrundsätzen und Konfliktlösungsmöglichkeiten

Vorbereitung: Stellen Sie die Diskussionsregeln vor und erklären Sie die Aktivität.

Kursarbeit: Auf der Grundlage der Erfahrungen aus den vorangegangenen Aktivitäten entwickeln die Teilnehmenden Verhaltensgrundsätze für Zivilcourage und Konfliktbewältigung. Verteilen Sie die Liste der nützlichen Verhaltensweisen für Helfer*innen.

Rollenspiele: Die Teilnehmenden führen anhand der bereitgestellten Karten Rollenspiele durch (entweder gleichzeitig in Kleingruppen oder ein Rollenspiel nach dem anderen, je nach Gruppengröße und Möglichkeiten). Sie versuchen, die zuvor entwickelten Leitlinien anzuwenden.

Reflektion: Die Sitzung endet mit einer Feedbackrunde und Auswertung.

Online-Alternativen:

Aktivität 2: Zoom Breakout Räume für Gruppensitzungen

Aktivität 3: Schreißübungen

Schreißübungen (Mikrofone ausgeschaltet) in Kombination mit Power Posing/Atmung; Übungen für selbstbewusste Körpersprache (vs. aggressive Gesten oder unterwürfiges Verhalten)

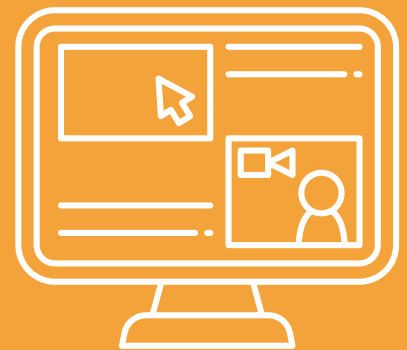
Aktivität 4: Debattierclub

Die Gruppe der Teilnehmenden wird in 2 Gruppen aufgeteilt (oder mehr, wenn die Gruppe sehr groß ist)

Eine Gruppe bereitet für ein bestimmtes Szenario Argumente vor, die für ein Eingreifen sprechen, die andere Gruppe bereitet Argumente vor, die dagegen sprechen.

Die Gruppen diskutieren dann, wie man eingreifen könnte und was möglicherweise dagegen spricht. Versuchen Sie, eine Lösung für die Situation entsprechend der individuellen Helferkompetenzen zu finden.

Wichtig: Keine Wertung, wenn sich ein/e Teilnehmende/r nicht in der Lage fühlt, in einer Konfliktsituation einzugreifen. Versuchen Sie, alternative Handlungsmöglichkeiten zu finden.



Schreißübungen: Aktivitätsbeschreibung mit Informationen für die Teilnehmenden

Debattierclub: Diskussionsleitfaden und Liste der nützlichen Verhaltensweisen für Helfer*innen



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

3. TIPPS FÜR ZIVILCOURAGE UND GUTE PRAXISBEISPIELE

LERNZIELE:

Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Ergebnisse der Kursarbeit auf ihren eigenen Kontext zu übertragen

Activity 5: Diskussion

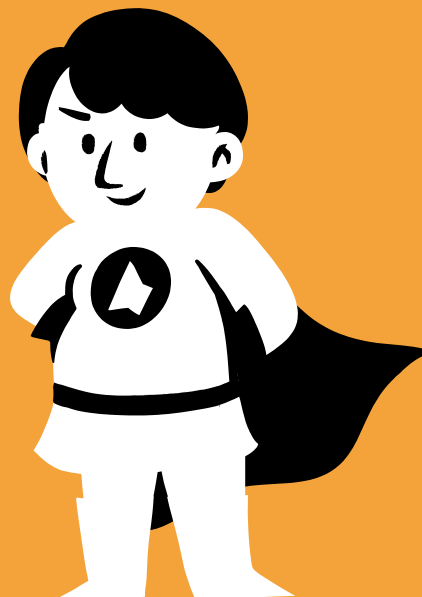


Online

Vorbereitung: Vor der Sitzung werden die Teilnehmenden gebeten, über das im Modul Gelernte nachzudenken und Beispiele dafür zu finden, wie sie Zivilcourage in ihrem täglichen Leben und bei ihrer Arbeit nutzen und umsetzen können. Dies kann einzeln oder in kleinen Gruppen oder Paaren geschehen.

Kursarbeit: In der Sitzung präsentieren die Teilnehmenden ihre Ideen und diskutieren, wie das Modul sie beim Nachdenken über Zivilcourage beeinflusst hat.

Reflektion: Die Lehrkraft sammelt die Ideen und visualisiert sie in digitaler Form (z. B. mittels PPT oder Canva). Dieses Dokument wird dann mit der Gruppe zur weiteren Verwendung geteilt.



ZIVILCOURAGE

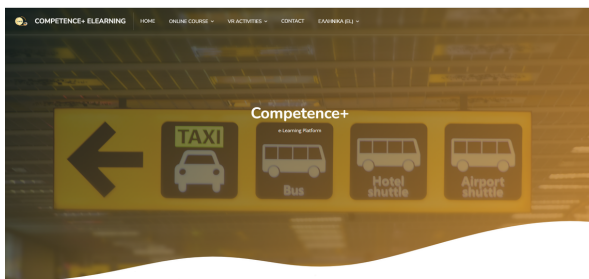
Leitfaden für die Lernplattform



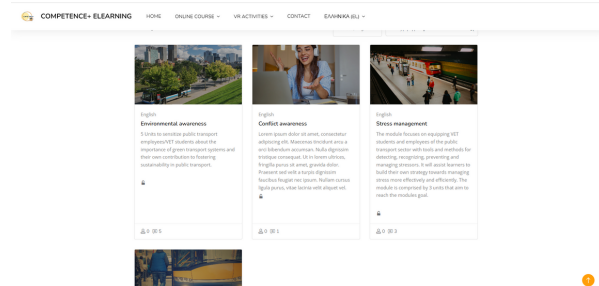
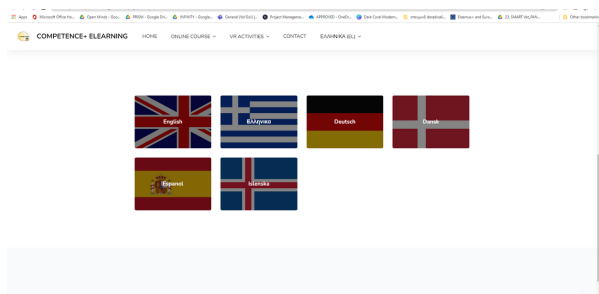
DIE COMPETENCE+ PLATTFORM

Die Projektplattform bietet Lehrenden und Lernenden Zugang zu den Unterrichtsmaterialien und den Virtual-Reality-Szenarien, die im Projekt entwickelt wurden.

Navigation auf der Plattform



Startseite: Über die Startseite können Sie auf fast alle Aktivitäten zugreifen, die die Website zu bieten hat..



Onlinekurse: Handbuch für Lehrende/Kurse

Handbuch für Lehrende: Auf dieser Seite können Sie auf das Handbuch für Lehrende zugreifen. Sie können das Handbuch online lesen oder als PDF herunterladen.

Kurse: Auf der Seite Kurse können Sie wählen, welches Modul Sie verwenden möchten. Um dorthin zu gelangen, müssen Sie zunächst wählen, in welcher Sprache Sie fortfahren möchten. Nach der Sprachauswahl können Sie das Modul auswählen.

Module: Die Module auf der Plattform entsprechen den Modulbeschreibungen im Handbuch für Lehrende.



Pending Screenshot

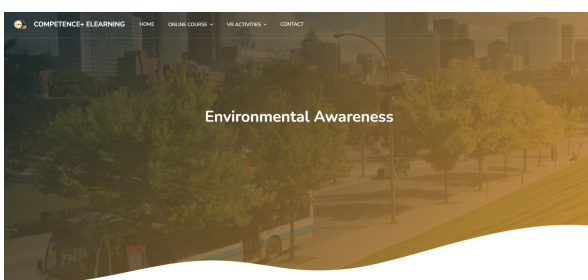
Pending Screenshot

VR Aktivitäten: Simulator/Tipps und Tricks

Tipps und Tricks: Nach der VR-Einführung im Handbuch für Lehrende können Sie auf dieser Seite weitere Informationen über diese Technik erhalten.

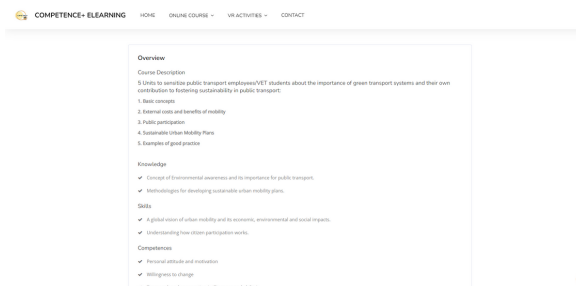
Simulator: Auf dieser Seite können Sie die VR-Spiele nutzen, die vom Competence+ Team für jedes Modul erstellt wurden.

Struktur der Module

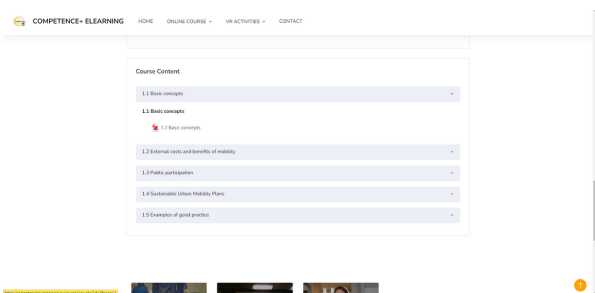


Jedes Modul hat eine eigene Seite mit dem Titel des Moduls und einem Titelbild, das sich auf das Thema des Moduls bezieht.

Im ersten Teil des Moduls finden Sie eine Übersicht, analog zu der im Handbuch für Lehrende.



Im zweiten Teil finden Sie den Kursinhalt, der in verschiedene Einheiten unterteilt ist. Jede Einheit umfasst verschiedene Aktivitäten, Dokumente, Links zu Websites und Videos.



<https://competencepluselearning.eu/>



Virtual Reality- Technologie nutzen



WAS IST VIRTUAL REALITY (VR)?

Virtual Reality (VR) nutzt Computertechnologie, um eine simulierte Umgebung zu schaffen, die Nutzer*innen in 360 Grad erkunden können. Auch wenn der Begriff Virtual Reality verwendet wird, um verschiedene Arten von immersiven Erfahrungen oder veränderten Realitätserlebnissen zu beschreiben, ist er nicht dasselbe wie Augmented Reality.

Virtual Reality (VR) ist eine Technologie, bei der Virtual-Reality-Headsets oder geschlossene Head-Mounted-Displays (HMDS) verwendet werden, um Nutzer*innen vollständig in eine virtuelle Umgebung zu versetzen.

WIE FUNKTIONIERT VR?

Die wichtigsten Teile der VR-Ausrüstung sind hier kurz vorgestellt und erklärt:



Head-mounted displays (HMDS)

Der zentrale Teil der VR-Ausrüstung wird in Form eines Headsets getragen. Darin befinden sich zwei Linsen (eine für jedes Auge), die die computergenerierte Welt anzeigen.

Den Nutzer*innen wird "vorgegaukelt", dass die reale Welt durch diese Linsen die virtuelle ist.

Das Headset dient auch als Tracking-Gerät, um festzustellen, wo im Raum sich die Person befindet.

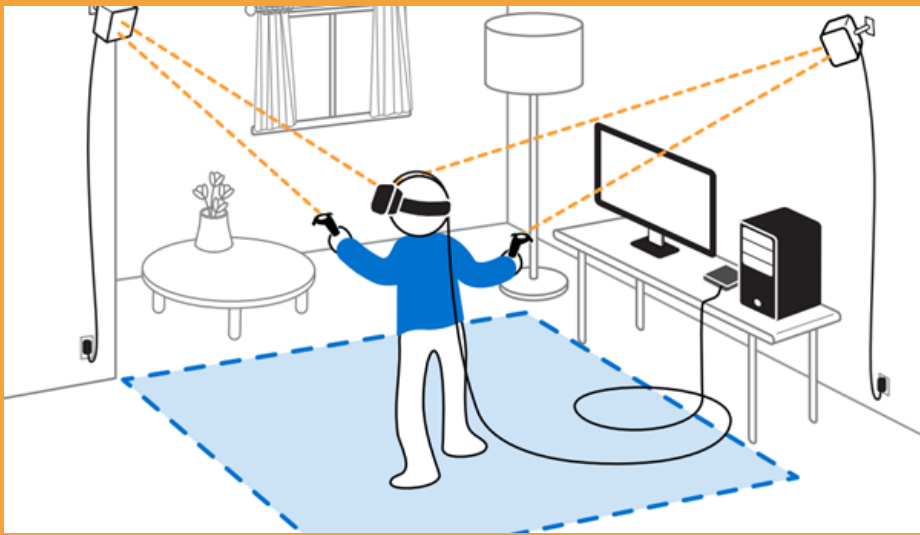


Controller

Der zweite Teil der tragbaren Ausrüstung sind die Controller, die als virtuelle Hände und virtuelle Objekte zur Interaktion mit der virtuellen Umgebung dienen.

Diese Controller sind nicht zwingend erforderlich, da Sie auch ein rein visuelles Erlebnis haben können; wenn Sie jedoch in der virtuellen Welt interagieren möchten, benötigen Sie Controller. Die Controller dienen ebenfalls als Tracking-Geräte.





Leuchttürme oder Basisstationen

In älteren VR-Technologien und älteren Headsets wurden sogenannte Leuchttürme zur Verfolgung der Bewegung der Person verwendet. Zwei Leuchttürme stehen sich gegenüber.

Der Leuchtturm sendet Laser aus (60 Mal pro Sekunde), um ein Ortungsgerät zu erreichen.

Wenn der Laser auf den Tracker in einem Headset oder einem Controller trifft, bestimmt eine Berechnung von Bewegungsbahn und Zeit, wo sich der Tracker befindet, und vermittelt dem Computer ein räumliches Verständnis.

Extras

Body trackers: Es gibt zusätzliche Körpersensoren, die an den Gelenken (Ellbogen und Knie) angebracht werden können, damit sich die virtuellen Avatare natürlicher bewegen.

Hand-Tracking

Die Handverfolgung in VR ermöglicht Ihnen die Interaktion, ohne dass Sie VR-Controller benötigen.

Sensoren erfassen Daten über die Position, Ausrichtung und Geschwindigkeit Ihrer Hände. Die Handtracking-Software nutzt diese Daten, um eine virtuelle Darstellung der Hände in Echtzeit zu erstellen.



Diese virtuellen Hände werden in VR-Anwendungen integriert, so dass Sie Ihre Hände auf natürliche Weise sehen und benutzen können. Doch während sich die Handverfolgung in VR für Endnutzer*innen intuitiv anfühlt, ist sie in Wirklichkeit auf eine ausgeklügelte Technologie angewiesen.

MOBILE VR HEADSETS



Smartphone-powered
Smartphone slots into the headset



Standalone
All-in-one mobile headset

TETHERED VR HEADSETS



PC-controlled
Headset connects by wire to a PC

Es gibt verschiedene Arten von VR-Headsets:

1. In Verbindung mit dem Smartphone
2. All-in-one Headsets ohne Kabel
3. In Verbindung mit dem PC und mit Kabel

Competence+



<https://www.competenceplusproject.eu/>
<https://competencepluselearning.eu/>
@CompetencePlusEU

This project has been funded with the support of the European Commission. This publication reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

