

## KONFLIKTE AM ARBEITSPLATZ

Was kann ich wann tun? Ziele und Handlungsstrategien

### ZIELKOMPETENZEN


Mit dieser Lerneinheit

- ✓ trainieren die Lernenden ihren Körper einzusetzen, um sich mutiger zu fühlen.
- ✓ kennen die Lernenden das Denktool „Ziele / Strategien“, das in Konfliktsituationen helfen kann.
- ✓ trainieren die Lernenden die Anwendung verschiedener Strategien in Konflikten.

🕒 2 x 45 Minuten

## Herausforderung für die Lernenden

Wo Menschen aufeinander treffen, können Konflikte entstehen. Das ist erstmal ganz normal. Konflikte eskalieren auch im Betrieb öfters dadurch, dass nicht nachgefragt oder in Ich-Botschaften kommuniziert wird. Konflikte am Arbeitsplatz bringen allerdings besondere Herausforderungen mit sich, wie beispielsweise Hierarchien und Abhängigkeiten. Das macht es in der Rolle des/der Auszubildenden schwieriger, Wünsche und Bedürfnisse auszusprechen. Voraussetzung für den konstruktiven Umgang mit Konflikten ist ein Arbeitsklima, in dem Konflikte potenziell angesprochen werden können bzw. wo es Unterstützung gibt.

→  Mobbing und Diskriminierungen bei der Arbeit stellen ein Problem dar, mit dem viele neuzugewanderte junge Menschen konfrontiert sind, und das sich von herkömmlichen Konflikten grundlegend unterscheidet. Die sprachliche Handlungsfähigkeit in ausgrenzenden und beleidigenden Situationen können Ihre Schüler\*innen mithilfe der Lerneinheit "Konflikt und Diskriminierung - Sag Stop!" trainieren.

## Training

Für diese Lerneinheit ist das Klassenraum-Setting sehr wichtig. Es wird daher ein Sitzkreis empfohlen. Die Lernenden brauchen **Bewegungsspielraum und Platz zum Interagieren**. In dieser Lerneinheit geht es vor allem ums Ausprobieren und Spielen. Die Lernenden unterscheiden verschiedene Ziele und Strategien, was man in einem Konflikt tun kann. Es geht darum kreativ zu sein, bisher Gelerntes anzuwenden und in geschützter Atmosphäre auszuprobieren. Laden Sie die Lernenden ein mitzumachen und mutig zu sein. Wer nicht selbst körperlich mitmachen möchte, kann die wichtige Rolle der/des Beobachtenden einnehmen. Fragen Sie immer wieder wertschätzend nach, was die Beobachtenden wahrnehmen.

## Unterrichtsablauf

- + Warm up: Body speaks ... Konflikte brauchen Mut
- + Gruppenübung und Reflexion: Ziele und Strategien in Konflikten
- + Transfer: Probieren Sie es aus!
- + Rollen ausschütteln
- + Dokumentation und Reflexion

## Didaktische Perspektive

Beim Thema Konflikte in der Arbeitswelt geht es darum, sich möglichst viel mit konkreten Beispielen und Narrativen auseinanderzusetzen. Konkrete Beispiele machen die Erarbeitung und das Ausprobieren von Handlungsstrategien einfacher! Bei der Auswahl der Beispiele haben wir darauf geachtet, keine diskriminierende Sprache zu reproduzieren. Achten auch Sie darauf, dass im Klassenzimmer sensibel mit diskriminierenden Äußerungen umgegangen wird.

Alle Einheiten stellen konkrete Beispiele – teils in Form von Rollenspielen – zur Verfügung. Laden Sie die Lernenden immer wieder dazu ein, selbst Beispiele einzubringen, bzw. das Besprochene zu selbst Erlebtem in Bezug zusetzen. Es ist wichtig, dass die Lernenden wichtige sprachliche Mittel und die Benennung häufiger Konfliktursachen am Arbeitsplatz kennen. Schauen Sie sich daher das Material 1 aus „Konflikte am Arbeitsplatz – häufige Ursachen“ auf jeden Fall an.



Machen Sie auch gleich zu Beginn klar, dass es einen Unterschied von Konflikt und Mobbing / Diskriminierung / Rassismus am Arbeitsplatz gibt. In den vorliegenden Einheiten geht es um ein Arbeitsklima, in dem Konflikte potenziell angesprochen werden können. Zur Stärkung der sprachlichen Handlungsfähigkeit in ausgrenzenden und beleidigenden Situationen steht Ihnen die Lerneinheit "Konflikt und Diskriminierung - Sag Stop!" zur Verfügung.

Das kooperative von- und miteinander Lernen steht im Fokus der Lerneinheiten. Um gut in den Austausch und die Selbstreflexion zu kommen, ist ein Raum förderlich, der es erlaubt, in Kleingruppen zu arbeiten sowie Platz für Rollenspiele lässt. Die Rolle der Lehrkraft ist nicht mehr die der Wissensvermittlerin, sondern leiten Sie die Übungen an und helfen Sie durch gezielte Fragestellung dabei, dass die Lernenden selbst Wissen aus ihren Erfahrungen generieren. Stellen Sie dabei immer wieder notwendige sprachliche Ausdrücke zur Verfügung.

### Themenblock „Konflikte am Arbeitsplatz“

Alle Lerneinheiten können einzeln und für sich stehend bearbeitet werden. Möchten Sie mehrere Einheiten des Themenblocks bearbeiten, schlagen wir folgende Reihenfolge vor:

1. Häufige Ursachen
2. Konflikte ausprobieren und analysieren
3. Was kann ich wann tun? Ziele und Handlungsstrategien

3. = vorliegende Lerneinheit

## Body speaks ... Konflikte brauchen Mut



- + Probleme anzusprechen erfordert Mut. Unser Körper kann uns dabei helfen, uns mutiger zu fühlen.
- + Bitten Sie eine\*n Lernende\*n sich als Marionette vor die Klasse zu stellen. Das heißt: Er/Sie steht gerade, Kopf Richtung Boden, mit leerem Gesichtsausdruck vor der Klasse.  
Ziel: die Marionette soll zunächst **ängstlich** aussehen.  
Die Lernenden rufen der Marionette zu, was sie machen soll.

### TIPP

Moderieren Sie diese Übung. Beginnen Sie bei den Füßen: „Wie sollen die Füße der ängstlichen Marionette sein? Wie die Knie? Wie die Arme? Wie die Schultern? Wie der Kopf? Wie die Mimik? Gehen Sie der Reihe nach vor.“

- + Wenn die Lernenden das Gefühl haben, die Marionette sieht jetzt ängstlich aus, fragen Sie die Marionette: Wie fühlt es sich für Sie an?
- + Wiederholen Sie die Übung mit zunächst **aggressiv** und dann **selbstbewusst**.
- + Bleiben Sie nun mit der Klasse bei „selbstbewusst“. Jede Person soll für sich in die Körperhaltung „selbstbewusst“ gehen. Alle Lernenden überlegen sich einen Satz „Ich wünsche mir ...“, gehen selbstbewusst durch den Raum und sagen den Satz zu anderen Lernenden.
- + Alternative: Jede Person geht in die Körperhaltung „selbstbewusst“. Sie gehen durch den Raum und sagen laut und selbstbewusst irgendwelche Zahlen zu den anderen Lernenden.

## Ziele und Strategien in Konflikten



In Konfliktsituationen ist es sehr hilfreich für sich klar zu haben, was man mit einer Handlung überhaupt erreichen möchte. Es macht einen Unterschied ob ich möchte, dass mich mein Chef gleich behandelt wie meinen Kollegen oder ob ich möchte, dass mein Chef jetzt in dem Moment aufhört zu schreien.

### Übung 1: Arbeiten Sie anhand einer konkreten Situation.

- + Bitten Sie dafür 2 Freiwillige um ein kurzes Rollenspiel. Geben Sie Ihnen ihre Rollenkarte (Material 1). Erzählen Sie der Klasse:

Fatime macht gerade eine Lehre zur Optikerin. Sie hat eine nette Kollegin. Nur mit der Chefin, Frau Amman, kommt sie nicht so gut klar. Sie hat das Gefühl, dass die Chefin sie nicht mag und ihr deshalb immer die langweiligen und blöden Aufgaben gibt. Heute muss Fatime ein bisschen früher gehen, weil sie einen Termin bei der Ärztin hat. Sie hat keinen späteren Termin bekommen.

- + Laden Sie die beiden Freiwilligen ein, die Szene kurz vorzuspielen. Die anderen schauen genau zu. Besprechen Sie im Plenum:

Wer sind die Beteiligten?  
Was ist das Problem?  
Wie geht es Fatime?  
Wie geht es der Chefin?  
Wie geht es euch, wenn ihr diese Szene seht?

### Übung 2: Überlegen Sie im Plenum, was unterschiedliche (kleine und große) Ziele in diesem Konflikt sein können.

- + Stellen Sie ein paar Ziele zur Verfügung und besprechen Sie mit den Lernenden, warum diese Ziele wichtig sind. Fügen Sie gemeinsam mit den Lernenden bei Bedarf noch zusätzliche Ziele hinzu. Ziele:

Situation deeskalieren  
Unterstützung (von anderen) bekommen  
Stopp (die andere Person soll aufhören zu schreien)\*  
versöhnen  
Interesse durchsetzen (z. B. Gleichbehandlung)  
mögliches Missverständnis klären  
...

**TIPP**

\*Für das Ziel „Stopp“ können z. B. paradoxe Interventionen helfen (anfangen zu husten, Tee verschütten, etwas ganz anderes fragen etc.)

**TIPP**

→ Schauen Sie sich bei Bedarf (nochmals) das Material 1 aus der Lerneinheit „Konflikte ausprobieren und analysieren“ an: „Konfliktsituationen – was macht sie leichter, was macht sie schwerer?“

→ Weiter auf Seite 5.

**Übung 3: Erarbeiten Sie Strategien.**

- + Die Lernenden gehen in Kleingruppen zusammen. Jede Kleingruppe arbeitet zu einem der gesammelten Ziele und überlegt, mit welcher Strategie (= konkrete Handlung), das Ziel erreicht werden kann. Teilen Sie dafür **Material 2** aus.

**TIPP**

Die Lernenden sollen die Strategien in Ich-Sätzen formulieren.  
Beispiel: deeskalieren → Ich zähle langsam bis 10.

- + Anschließend stellt jede Kleingruppe ihre Strategien kurz im Plenum vor.

**Transfer: Probieren Sie es aus!**

- + Bitten Sie die beiden Freiwilligen, den Konflikt von Fatime und ihrer Chefin, Frau Amman, nochmals zu spielen.  
Dieses Mal kann der Rest der Klasse aber in die Situation eingreifen. Das heißt: eine andere Person aus der Klasse kann „Stopp“ rufen und die Situation einfrieren. Sie übernimmt dann die Rolle von Fatime oder von der Chefin. Sie bestimmt für sich ein konkretes Ziel und probiert eine der vorher erarbeiteten Strategien aus. Alle beobachten, wie sich die Situation verändert. Es können auch neue Personen dazu kommen (zum Beispiel die Kollegin von Fatime).  
Fragen Sie nach jeder Intervention kurz nach, wie es den Personen geht und was sich verändert hat.
- + Wiederholen sie den Ablauf ein paar Mal, sodass unterschiedliche Lernende unterschiedliche Strategien ausprobieren können.

**Rollen ausschütteln**

- + Am Ende des Ausprobierens und Spielens ist es wichtig, dass die Lernenden ihre Rollen wieder loswerden. „Schütteln“ Sie die Rollen daher alle gemeinsam ab. Alle sollen dasselbe machen wie Sie:

Hebt die rechte Hand, schüttelt sie und zählt von 7 abwärts.

Hebt die linke Hand, schüttelt sie und zählt von 7 abwärts.

Wackelt mit den Hüften und zählt von 7 abwärts.

Schüttelt den rechten Fuß und zählt von 7 abwärts.

Schüttelt den linken Fuß und zählt von 7 abwärts.

Wiederholt alles, diesmal zählt ab 6, dann ab 5, ab 4, ab 3, ab 2, ab 1.

(Methode nach Augusto Boal)

**Dokumentation und Reflexion**

- + Laden Sie die Lernenden ein, sich abschließend Zeit zu nehmen, um nochmals alleine über die vergangenen Einheiten nachzudenken.
- + Teilen Sie hierfür den Dokumentations- und Reflexionsbogen (**Material 3**) aus.

## MATERIAL 1

### Rollenkarten



#### **Fatime, Auszubildende**

Sie machen gerade eine Ausbildung zur Optikerin. Sie haben eine nette Kollegin. Nur mit der Chefin, Frau Amman, kommen Sie nicht so gut klar. Sie haben das Gefühl, dass die Chefin Sie nicht mehr mag und Ihnen deshalb nur blöde Aufgaben gibt. Heute müssen Sie ein bisschen früher gehen, weil Sie einen Termin bei der Ärztin haben. Sie wissen, dass Sie Termine immer nach der Arbeit ausmachen sollten, aber dieses Mal geht es leider nicht anders.

Bitten Sie Frau Amman, dass Sie heute eine halbe Stunde früher Schluss machen können. Bleiben Sie stur. Sie werden immer wütender.

#### **Frau Amman, Chefin**

Sie sind die Chefin in einem Optikfachgeschäft. Seit zwei Jahren ist Fatime bei Ihnen in der Ausbildung. Neben Fatime haben Sie noch eine Mitarbeiterin im Geschäft.

Fatime ist eine gute Auszubildende. Sie lernt schnell und ist freundlich mit den Kund\*innen. Nur in letzter Zeit haben Sie das Gefühl, dass Fatime ihre Arbeit nicht mehr so gut macht. Sie ist schnell beleidigt und nicht mehr so zuverlässig wie früher.

Heute möchte Fatime auch noch früher gehen. Das erlauben Sie nicht. Bleiben Sie stur. Sie werden immer wütender.

## MATERIAL 2

Wie erreiche ich mein Ziel? \_\_\_\_\_



- 1. Mein Ziel:** Überlegt gemeinsam ein Ziel für den Konflikt zwischen Fatime und ihrer Chefin.  
Das möchte ich erreichen:

\_\_\_\_\_

### 2. Meine Strategien

Das mache ich, um das Ziel zu erreichen:  
Schreibt Ich-Sätze.

Strategie 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Strategie 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Strategie 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Strategie 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Beispiel:

Mein Ziel:

deeskalieren (wir hören auf laut zu sein und uns anzuschreien)

Strategie 1: Ich zähle langsam bis 10.

Strategie 2: Ich fange an zu husten.

Strategie 3: Ich benenne die Situation: „Wir sind gerade beide sehr laut. Das wollte ich nicht. Wie geht es Ihnen?“

## MATERIAL 3

### Dokumentation und Reflexion



#### 1. Schreibe in der Sprache deiner Wahl.

Das war wichtig für mich:

---



---



---

Das hat mir Spaß gemacht:

---



---



---

Das war schwierig für mich:

---



---



---

#### 2. Checkliste – Was kann ich wie gut?



Ich kann mich mit Hilfe meines Körpers mutiger fühlen.			
Ich kenne verschiedene kleine und große Ziele in einem Konflikt.			
Ich weiß, wie ich eine Situation deeskalieren oder stoppen kann.			
Ich kann mich in die Perspektive der Chefin hineinversetzen.			
Ich kenne verschiedene Strategien um einen Konflikt zu lösen.			



**Impressum:**

© SchlaU-Werkstatt für Migrationspädagogik gGmbH, 2022  
[www.schlau-werkstatt.de](http://www.schlau-werkstatt.de)

**Konzept:** Nina Hille, Anja Kittlitz, Stefanie Studnitz, Melanie Weber

**Autorin:** Lisa Oberbichler

**Projektsteuerung und Redaktion:** Stefanie Studnitz und Melanie Weber

**Grafisches Konzept:** Christina Knauer, München

**Satz:** Tim Schulz, Mainz

**Illustration:** Stefanie Studnitz

Text und Illustrationen sind urheberrechtlich geschützt.

Das Material kann in Schulen zu Unterrichtszwecken vergütungsfrei vervielfältigt werden.