




KONFLIKTE AM ARBEITSPLATZ

Konflikte ausprobieren und analysieren

ZIELKOMPETENZEN


Mit dieser Lerneinheit

- ✓ erleben die Lernenden, wie wichtig Nachfragen sein kann.
- ✓ trainieren die Lernenden Kommunikationsstrategien in aufgeladenen Situationen.
- ✓ können die Lernenden Konfliktsituationen analysieren und erkennen, was Konfliktsituationen potenziell leichter oder schwerer macht.

 2 x 45 Minuten

Herausforderung für die Lernenden

Wo Menschen aufeinandertreffen, 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 oder Praktikant*in schwieriger, Wünsche und Bedürfnisse auszusprechen. Voraussetzung für den konstruktiven Umgang mit Konflikten ist ein Arbeitsklima, in dem Konflikte potenziell angesprochen werden können bzw. in dem 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

In dieser Lerneinheit erproben die Lernenden zunächst selbst einen möglichen Konflikt. Das eigene Erleben und Beobachten soll sie darin bestärken, wie wichtig Kommunikation in der Lösung oder Eskalation von Konflikten ist. Hier trainieren sie daher wichtige Gesprächsstrategien wie Nachfragen, Ich-Botschaften etc.

Gerade im Kontext Arbeit spielen neben Kommunikation – die man selbst beeinflussen kann – allerdings auch andere Faktoren eine wichtige Rolle, die nicht unbedingt in der Hand der Lernenden liegen. Diese können es leichter oder schwerer machen, einem bestehenden Konflikt zu begegnen. Die Reflexion unterschiedlicher Faktoren soll dabei helfen, Herausforderungen zu benennen und mögliche andere Strategien anzudenken, die über die unmittelbare Kommunikation hinausgehen.

Unterrichtsablauf

- + Einstieg: Die Sache mit der Zitrone
- + Reflexion und Analyse: Was macht Konfliktsituationen leichter, was macht sie schwerer?
- + Sprachförderung: Gesprächsstrategien
- + Abschluss: Komplimenteregeln
- + Dokumentation und Reflexion

Didaktische Perspektive

- ! Betonen Sie, dass es einen Unterschied zwischen normalen Konflikten 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.

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!

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.

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.

Wenn Lernende bei Körperübungen nicht mitmachen möchten, bieten Sie ihnen stets die Rolle der „Beobachtenden“ an. Sprechen Sie die Beobachtenden immer wieder explizit an und fragen nach, was sie wahrgenommen haben.

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

2. = vorliegende Lerneinheit

Die Sache mit der Zitrone



- + Beginnen Sie die Sequenz mit einer kleinen Übung. Bringen Sie dafür am besten eine frische Zitrone mit in den Unterricht. Die Übung ist eine alte Geschichte aus der Mediation und veranschaulicht sehr gut, wie Konflikte eskalieren bzw. gelöst werden können. Zudem bietet sie eine gute Möglichkeit, nochmals/erstmal die Begriffe „Bedürfnisse“ und „Perspektive“ zu klären.

Die Geschichte (Als Hintergrund für Sie als Unterrichtende*r; lesen Sie die Geschichte den Lernenden (noch) nicht vor.)

Zwei Köche streiten sich um eine Zitrone. Da beide am Abend Gäste erwarten und die Zeit zur Zubereitung drängt, wird der Streit immer heftiger und eskaliert in gegenseitigen Beleidigungen. Beide Köche sind der Ansicht, sie hätten aus gutem Grund ein Anrecht auf die Zitrone und keiner ist bereit, der Forderung des anderen nachzugeben. Ein Lehrling, der den Streit verfolgt, schlägt eine Lösung vor: „Warum nicht die Zitrone teilen? So hat jeder wenigstens eine Hälfte und kann seine Gäste mit etwas Erfindungsgeist zufrieden stellen. Daneben steht die Kellnerin des Restaurants. Sie fragt die beiden Köche, warum sie denn beide die Zitrone benötigen und erfährt, dass der eine Koch aus der Zitrone den Saft pressen will, um einen Nachtisch zuzubereiten. Der andere benötigt sie, um aus der Schale Zitronat herzustellen und einen Kuchen zu backen. Nachdem der eine Koch den Saft herausgepresst hat, gibt er die ganze Zitronenschale zur Weiterverwendung ab.

(aus: Akademie für Technikfolgenabschätzung, Stuttgart, 2000, S.7, <http://www.uni-kassel.de/fb6/kommlab/methoden/mediation.html>)

- + Lesen Sie die Geschichte nicht vor, sondern lassen Sie die Lerner*innen die Sache mit der Zitrone selbst erfahren:
- + Fragen Sie dafür in der Klasse nach vier Freiwilligen (oder mehr). Teilen sie die Freiwilligen in zwei Gruppen.
- + Gehen Sie mit der ersten Gruppe hinaus und geben Sie ihr folgenden Auftrag:
„Sie sind Köch*innen in einem Restaurant. Sie brauchen für den Nachtisch dringend den Saft von einer Zitrone. Es gibt nur noch eine Zitrone. Die andere Gruppe braucht die Zitrone auch.“
- + Gehen Sie dann mit der zweiten Gruppe kurz hinaus und geben Sie ihr folgenden Auftrag:
„Sie sind Köch*innen in einem Restaurant. Sie brauchen für den Nachtisch dringend die Schale von einer Zitrone. Es gibt nur noch eine Zitrone. Die andere Gruppe braucht die Zitrone auch.“
- + Legen Sie die Zitrone in die Mitte der beiden Gruppen und laden Sie ein, das Problem zu lösen. Der Rest der Klasse beobachtet das Geschehen.

TIPP

Greifen Sie nicht ein! Alles was passiert ist richtig und berechtigt. Lassen Sie die beiden Gruppen ca. 3 Minuten ausverhandeln. Dann unterbrechen Sie.

- + Fragen Sie zunächst die Beobachter*innen:

Was habt ihr gesehen?

Was haben einzelne Personen gemacht?

Wie ist die Stimmung?

Haben die beiden Gruppen den Konflikt gut gelöst? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

- + Fragen Sie dann die beiden Konfliktparteien:

Wie geht es euch?

Habt ihr bekommen, was ihr wolltet?

Wenn ja, warum? Wenn nein, warum glaubt ihr nicht?

- + Abschluss: Brainstormen Sie gemeinsam im Plenum und systematisieren Sie an der Tafel:

Was hilft in einer Konfliktsituation? Was macht es schwieriger?

Führen Sie dabei auch einzelne Sätze und Begriffe aus Lerneinheit 1 an. Klären Sie bei Bedarf im Vorhinein wichtige Begriffe.

Konfliktsituationen – leichter / schwerer?



- + Laden Sie die Schüler*innen dazu ein, sich nochmals zu zweit Gedanken darüber zu machen, wie es um (mögliche) Konflikte bei der Arbeit steht.
- + **Variante 1:** Nehmen Sie für konkrete Konfliktsituationen (nochmals) die Bilder aus „Lerneinheit 1: Häufige Ursachen“ her. Die Zweier-Gruppen suchen sich eine Situation aus.
Variante 2: die Schüler*innen denken an eine Konfliktsituation bei der Arbeit (von Familienmitgliedern, Freund*innen, sich selbst etc.).
- + Teilen Sie **Material 1** aus. Bestärken Sie die Schüler*innen das Wörterbuch zu verwenden, wenn Wörter noch unklar sind. Sie sollen für jede Aussage entscheiden, ob es die Konfliktsituation leichter oder schwerer macht. (Manchmal ist das nicht so leicht zu beantworten, daher gibt es auch die Möglichkeit „hm ...“)
- + Besprechen Sie anschließend im Plenum nach. Impulsfragen:

Was hilft in einem Konflikt? Und warum?

Was macht einen Konflikt schwerer? Und warum?

Was davon könnt ihr selbst machen und ist eine Frage der guten Kommunikation?



Gesprächsstrategien



- + Fassen Sie zusammen, dass die Schüler*innen vor allem in der Hand haben, wie sie selbst in einen Konflikt hineingehen – auch wenn immer zwei dazugehören. Betonen Sie an dieser Stelle, dass es auch bei der Arbeit Mobbing und Diskriminierung gibt. Dann braucht es unbedingt Unterstützung von anderen Personen und Stellen.

TIPP

Fragen Sie nach, ob das für die Lernenden ein wichtiges Thema ist und bearbeiten Sie in diesem Fall auch die Lerneinheit "Konflikt und Diskriminierung - Sag Stop!"

- + Üben Sie abschließend mit den Lernenden noch Gesprächsstrategien ein, die bei Konflikten hilfreich sein können.
Schreiben Sie dafür zunächst folgende Begriffe an die Tafel und klären Sie ihre Bedeutung:

nachfragen, spiegeln, Ich-Botschaft (Bedürfnis/Wunsch), stopp-sagen, wertschätzen

Teilen Sie dann **Material 2** (Achtung: zweiseitig!) aus. Die Schüler*innen arbeiten zu zweit.

Komplimenteregeln



- + Üben Sie zum Abschluss nochmals gemeinsam das „Wertschätzen“. Das ist ähnlich wie Komplimente machen.
Die Schüler*innen gehen hierfür zu dritt zusammen. Wichtig ist, dass die Schüler*innen die Gruppe selbst wählen. Es können auch Gruppen zu zweit sein, wichtig ist, dass die Schüler*innen sich mit den anderen Personen wohl fühlen.
- + Überlegen Sie kurz im Plenum gemeinsam, wie und über was man Komplimente machen kann:

Charakter:	Du bist sehr lustig.
Was man macht:	Du kannst gut singen. Ich mag deine Geschichten. Ich mag, dass du gut zuhören kannst.
Aussehen:	Du hast so schöne Schuhe.

- + Die Schüler*innen gehen dann in den selbst gewählten Gruppen zusammen.
Sie brauchen eine Uhr: In jeder Dreiergruppe bekommen alle der Reihen nach eine Minute lang Komplimente von den anderen beiden.
Geben Sie jeweils ein Signal, wenn eine Minute um ist.

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

Was macht Konfliktsituationen leichter, was macht sie schwerer?



Denkt an einen Konflikt bei der Arbeit!

Ihr könnt ein Bild aus der Lerneinheit „Konflikte am Arbeitsplatz – Häufige Ursachen“ nehmen oder an eine Situation denken, die ihr selbst erlebt habt oder von der ihr gehört habt.

Sprecht zu zweit über den Konflikt. Kreuzt an: Was macht die Konflikt-Situation schwerer, was macht die Situation leichter?

Fehlt etwas? Schreibt es selbst dazu.

	leichter	hm ...	schwerer
Ich habe Vertrauenspersonen in der Firma.			
Die andere Person ist die Chefin/der Chef.			
Ich verwende Ich-Botschaften.			
Ich frage, wie es der anderen Person geht.			
Ich habe Angst meinen Job zu verlieren.			
Es gibt Personen, die mir helfen (z. B. Betriebsrat).			
Ich habe in meinem Leben schon mal Rassismus / Diskriminierung erfahren.			
Ich spreche den Konflikt gleich an.			
Ich behalte meine Gefühle für mich.			
Ich sehe nur meine Meinung.			
Ich bin ehrlich.			
Ich bin wertschätzend.			
Ich schreibe auf, was wir ausgemacht haben.			
In der Firma gibt es klare Regeln.			
Ich finde leicht einen anderen Job.			
Die andere Person kann gut zuhören.			
Ich frage nach und höre zu.			
Ich kenne meine Rechte.			

MATERIAL 2

Gesprächsstrategien



Es gibt verschiedene Strategien, die bei Gesprächen und Situationen helfen können. Welche Strategie passt? Ordnet die Begriffe den Strategien zu. Verwendet bei Bedarf das Wörterbuch.

nachfragen

spiegeln

Ich-Botschaft (das Bedürfnis / der Wunsch)

wertschätzen

Person A:

Ich glaube, du hast ein Problem mit mir.

Person B:

Das tut mir leid. Wann bekommst du dieses Gefühl?

Strategie: _____

Ich muss immer alles alleine machen.

Du arbeitest wirklich viel und toll. Wie kann ich dich unterstützen?

Strategie: _____

Dalli, Dalli, Neuer!

Ich beeile mich. Und ich wünsche mir, dass Sie mich bei meinem Namen nennen.

Strategie: _____

Scheiße. Was soll das?

Ok, ich sehe, dass du wütend bist.

Strategie: _____

Überlege: Was würdest du sagen? Schreibe.



Lass mich in Ruhe, mit dir rede ich nicht.

(spiegeln) _____

Anfänger, beeil dich ein bisschen!

(Ich-Botschaft) _____

Alle in der Firma sind gegen mich!

(nachfragen) _____

Dir ist eh egal, ob ich da bin oder nicht.

(wertschätzen) _____

Fertig? Vergleiche die Strategien und Beispiele mit deinen Kolleg*innen.

MATERIAL 3

Dokumentation und Reflexion



Schreibe in der Sprache deiner Wahl.

1. Das ist besonders wichtig für mich:

2. Das war schwierig für mich:

3. Checkliste – Was kann ich wie gut?



Ich weiß, wie wichtig nachfragen manchmal ist.			
Ich weiß, was mir bei Konflikten helfen kann.			
Ich weiß, was Konflikte schwerer macht.			
Ich kann in einem Konflikt nachfragen.			
Ich kann in einem Konflikt eine Ich-Botschaft sagen.			
Ich kann sagen, wie es der anderen Person geht.			
Ich kann einer anderen Person ein Kompliment machen.			

Impressum:

© SchlaU-Werkstatt für Migrationspädagogik gGmbH, 2022
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.