

## KONFLIKTE AM ARBEITSPLATZ

### Häufige Ursachen

#### ZIELKOMPETENZEN


Mit dieser Lerneinheit

- ✓ kennen die Lernenden die häufigsten Konfliktursachen am Arbeitsplatz und können sie benennen.
- ✓ trainieren die Lernenden Wünsche an Konfliktpartner\*innen zu formulieren.
- ✓ üben die Lernenden, was sie bei möglichen Missverständnissen machen können.

🕒 Dauer: 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 der vorliegenden Einheit lernen die Lernenden häufige Konfliktursachen am Arbeitsplatz kennen. Das soll dabei helfen, potenzielle Konfliktsituationen einordnen und dadurch leichter lösen zu können. Es soll auch zeigen, dass es bei der Arbeit immer wieder zu Konflikten kommen und es allen so gehen kann. Die Lernenden trainieren, wie sie in häufigen Konfliktsituationen handeln können und welche sprachlichen Mittel helfen.

## Unterrichtsablauf

- + Warm up: Das Konflikt-Barometer
- + Die häufigsten Ursachen für Konflikte am Arbeitsplatz
- + Sprachförderung: In Konfliktsituationen Wünsche formulieren
- + Missverständnisse – Was tun?
- + Üben im Plenum
- + 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! 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 zu setzen. 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.

Es ist wichtig, dass die Lernenden relevante 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

1. = vorliegende Lerneinheit

## Warm up: Das Konflikt-Barometer



- + Legen Sie in der Klasse ein Barometer von 0% – 100% aus. Schreiben Sie die beiden Zahlen dafür jeweils auf ein Kärtchen und legen es auf eine Seite des Raums. Bitten Sie die Schüler\*innen aufzustehen. Lesen Sie eine Frage vor und bitten Sie die Schüler\*innen sich auf dem Barometer zwischen 0% und 100% aufzustellen, je nachdem wie viel sie glauben, dass die Aussage zutrifft. Es gibt kein falsch und richtig!

Bei der Arbeit gibt es häufig Konflikte.

Ich habe Angst vor Konflikten bei der Arbeit.

Gegen Konflikte bei der Arbeit kann man nichts machen.

Konflikte können auch etwas Gutes haben.

- + Fragen Sie nur einzelne Schüler\*innen, ob sie etwas zu ihrer Position sagen möchten und warum sie genau da stehen.

## Die häufigsten Ursachen für Konflikte



- + Leiten Sie ein, dass Sie heute gerne über die häufigsten Ursachen für Konflikte am Arbeitsplatz sprechen möchten. 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. Die sprachliche Handlungsfähigkeit in ausgrenzenden und beleidigenden Situationen können Ihre Schüler\*innen mithilfe der Lerneinheit "Kommunikation und Diskriminierung - Sag Stop!" trainieren. Bieten Sie an, dass Sie auch zu diesem Thema gemeinsam arbeiten werden.
- + Fragen Sie die Schüler\*innen zunächst, was sie glauben, was häufig zu Konflikten am Arbeitsplatz führt. Es gibt kein richtig und falsch! Fragen Sie auch, zwischen wem es Konflikte am Arbeitsplatz geben kann.



Schreiben Sie an der Tafel mit. Führen sie dabei auch gleich den folgenden grundlegenden Wortschatz ein, der auch für die nachfolgenden Lerneinheiten des Themenblocks relevant ist:

ungenau Absprache / Missverständnis; Ungleiche Behandlung; Stress / Überforderung;  
grober Umgang / unfreundliche Sprache; zu wenig Anerkennung; zu wenig Information

→ Weiter auf Seite 4.

**TIPP**

Wie kann der Wortschatz eingeführt werden? Wenn Schüler\*innen Beispiele nennen, die unter die Überbegriffe fallen, dann stellen Sie den Begriff zur Verfügung und schreiben Sie ihn an die Tafel. Fragen Sie nach, ob der Begriff für alle klar ist.

- + Die Lerner\*innen gehen nun in Kleingruppen zusammen.
- + Teilen Sie **Material 1** an die Kleingruppen aus. Die Schüler\*innen überlegen, welcher der Begriffe zu welchem der Fotos passt und schreiben ihn darunter.
- + Die Lernenden sollen nun zu jedem der Begriffe eine konkretere Idee bekommen. Dafür gibt es zwei Möglichkeiten, die Gruppen können selbst aussuchen, welche sie gerne machen möchten. (**Material 2**)

**Variante 1:** Die Gruppe bleibt bei den Bildern und beschreibt genau, was sie sehen.

Wer sind die beteiligten Personen?

Was ist das Problem?

Wie geht es den Personen?

**Variante 2:** Die Gruppen überlegen zu den Begriffen jeweils selbst eine Situation.



## Wünsche formulieren



- + Anschließend formulieren die Schüler\*innen Ich-Botschaften für die Situation. Teilen Sie hierfür **Material 3** aus.

**TIPP**

Besprechen Sie gemeinsam beispielhaft das erste Bild, bevor die Lernenden die selbstständige Arbeit in den Kleingruppen beginnen:

**Informationsmangel:**

Das ist Noemi. Sie arbeitet in einem Büro. Ihre Chefin gibt ihr zu wenig genaue Informationen. Noemi weiß nicht, was sie genau machen soll, bis wann, wie ... Das macht Noemi sehr nervös.

Fragen Sie die Schüler\*innen, was sich Noemi in dieser Situation von ihrer Chefin wünschen könnte.

Formulieren Sie entsprechend dem Sprachstand der Lernenden gemeinsam eine Ich-Botschaft:

Ich wünsche mir, dass Sie mir (mehr) genaue Informationen geben.

Ich wünsche mir (mehr) genaue Informationen.

## Missverständnisse – Was tun?



- + Heben Sie abschließend nochmals die Konfliktursache „ungenau Absprache / Missverständnis“ hervor.  
Erzählen Sie den Schüler\*innen, dass es verschiedene Missverständnisse gibt. Ein Beispiel ist das aus dem Bild: eine Person meint, sie treffen sich im Büro, die andere meint, sie treffen sich zuhause.  
Es gibt noch andere Formen von Missverständnissen: Shaima glaubt, dass Felix und Wilson schlecht über sie reden. Immer wenn sie in die Küche kommt, werden sie leise. ABER: Felix und Wilson planen eine Überraschungsparty für Shaima. Das darf sie natürlich nicht hören.
- + Fragen Sie nach 1–2 Beispielen für Missverständnisse.

### TIPP

1–2 Beispiele reichen! Gehen Sie dann gleich dazu über, was man tun könnte, um mögliche Missverständnisse zu klären!

- + Sprechen Sie darüber, dass bei Missverständnissen am besten hilft, wenn man sagt, was für ein Gefühl man hat und nachfragt.  
Üben Sie mit den Schüler\*innen zusammen das Nachfragen. Teilen Sie dafür **Material 4** an die Schüler\*innen aus.

## Üben im Plenum



- + Üben Sie am Ende der Sequenz nochmals gemeinsam mit den Lernenden Ich-Botschaften für häufige Arbeitskonflikte zu formulieren.  
Verwenden Sie dafür die bereits erarbeiteten Konfliktursachen **Material 5**.
- + Die Lernenden gehen zu zweit zusammen. Heben Sie das erste Kärtchen hoch, z. B. „zu wenig Anerkennung“. Die Schüler\*innen wiederholen eine Ich-Botschaft aus **Material 2** bzw. formulieren einen neuen Ich-Satz.
- + Wiederholen Sie den Vorgang mit allen 6 Konfliktursachen.

## 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 6**) aus.



## MATERIAL 1

### Die häufigsten Ursachen von Konflikten am Arbeitsplatz



Seht euch die Bilder an. Was ist das Problem? Schreibt das Thema unter jedes Foto.  
Diese Wörter helfen:

ungenau Absprache/Missverständnis

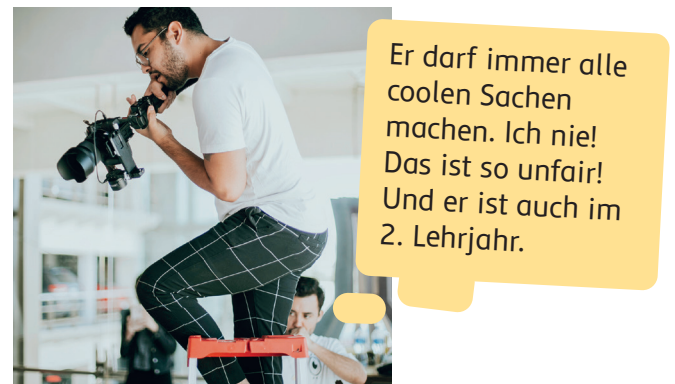
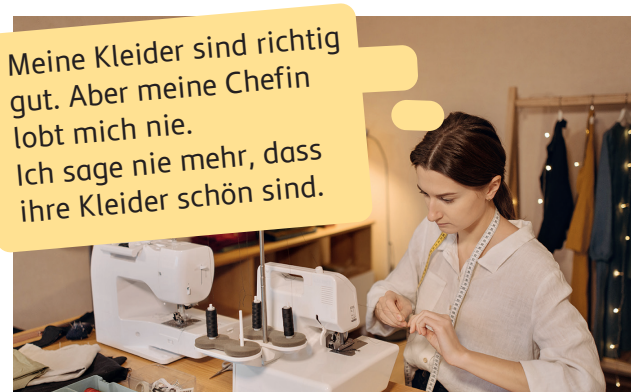
grober Umgang / unfreundliche Sprache

Stress, Überforderung

zu wenig Anerkennung

Ungleiche Behandlung

zu wenig Information



Frau Rattan, Sie müssen heute noch die Pläne schicken, mit Tobias sprechen, den Bauwagen aufräumen und den Boden ausmessen. Machen Sie keine Fehler!



Wie, du bist im Büro? Treffen wir uns nicht bei dir zuhause?



## MATERIAL 2

### Ursachen von Konflikten



Wählt Variante 1 **ODER** Variante 2.

#### Variante 1:

Seht euch die Bilder auf Material 1 nochmals genauer an. Beschreibt genau: Was seht ihr auf den einzelnen Bildern?

Wer sind die Personen?

Wie geht es den Personen?

Was ist das Problem?

#### Variante 2:

Überlegt gemeinsam zu den sechs Begriffen jeweils selbst eine Situation. Notiert Stichpunkte, wenn ihr mögt.

Beispiel: **zu wenig Information**

„Hakim macht eine Ausbildung in einer Zahnarztpraxis. Der Arzt gibt ihm zu wenig genaue Informationen. Hakim weiß nicht genau wie er seine Aufgaben machen soll. Das macht Hakim sehr nervös.“

**ungenauere Absprache/Missverständnis**

**Ungleiche Behandlung**

**Stress, Überforderung**

**zu wenig Anerkennung**

**grober Umgang / unfreundliche Sprache**

**zu wenig Information**

## MATERIAL 3

### Wünsche formulieren in Konfliktsituationen



Überlegt für jede Geschichte: Was könnte sich der /die Azubi von der Chefin oder dem Chef wünschen? Schreibt einen Satz.

Beispiel: **zu wenig Information**

*Ich wünsche mir mehr genaue Informationen.*

*Ich wünsche mir, dass Sie mir mehr genaue Informationen geben.*

(Ich wünsche mir ... → Nomen)

(Ich wünsche mir, dass ... → Nebensatz)

**Ungleiche Behandlung:**

*Ich wünsche mir*

**Stress, Überforderung:**

*Ich wünsche mir*

**grober Umgang / unfreundliche Sprache:**

*Ich wünsche mir*

**zu wenig Anerkennung:**

*Ich wünsche mir*

**ungenau Absprachen:**

*Ich wünsche mir*



## MATERIAL 4

### Missverständnisse und ungenaue Absprachen



Manchmal sind wir unsicher. Wir hören oder sehen etwas, aber wir verstehen es nicht. Oder wir sind uns nicht sicher, ob wir es richtig verstanden haben.

Lies und überlege: Was kannst du sagen oder fragen, um die Situation zu klären?

#### Das denke ich mir:

Die sprechen doch bestimmt über mich.  
Immer wenn ich komme, werden sie leise. Das ist gemein!

#### Das kann ich sagen / fragen:

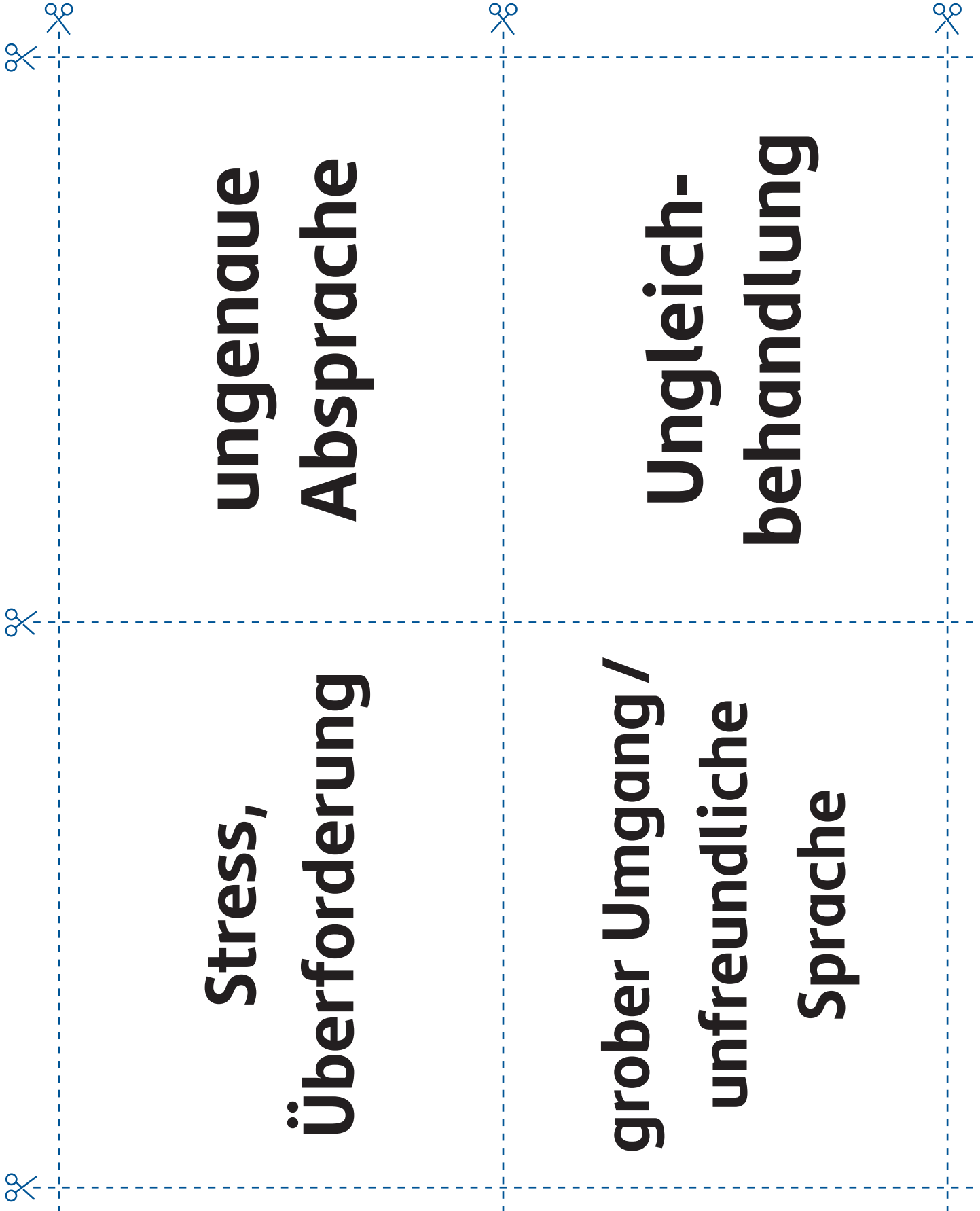
*Ich habe das Gefühl, dass ihr über  
über mich spricht.  
Warum*

Shit, ist der Chef böse auf mich?  
Er schaut die ganze Zeit so genervt.

*Ich habe das Gefühl, dass  
  
Kann es sein, dass*

Ich habe keine Ahnung, was ich jetzt machen soll.  
Wenn ich das Falsche zuerst mache, ist der Boss wieder sauer auf mich.

## MATERIAL 5





## MATERIAL 6

### Dokumentation und Reflexion



1. Findest du das Thema „Konflikte am Arbeitsplatz“ wichtig für dich? Schreibe in der Sprache deiner Wahl.

---



---



---



---

Das war heute wichtig für mich:

---



---



---

Das war schwierig für mich:

---



---



---

2. Checkliste – Was kann ich wie gut?



Ich kann sagen, was Ursachen (Gründe) für Konflikte bei der Arbeit sind.			
Ich kann in manchen Konflikt-Situationen sagen, was ich mir wünsche.			
Ich weiß, was ich bei Missverständnissen tun kann.			

**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

**Bildquellennachweis:** Material 1, von links nach rechts: © anna shvets auf pexels; © pavel danilyuk auf pexels; © mikhail nilov auf pexels; © amar preciado auf pexels; © mikael blomkvist auf pexels; © mike jones auf pexels

Text und Illustrationen sind urheberrechtlich geschützt.

Das Material kann in Schulen zu Unterrichtszwecken vergütungsfrei vervielfältigt werden.