

# „Wir müssen reden!“ – Betriebliche Konflikte konstruktiv lösen



© PGGuttenbergUKLtd | iStock / Getty Images Plus

Die Schüler lernen, wie Konflikte clever lösen.

Von Karlheinz Handwieser, Billerbeck

Ihre Schüler beschäftigen sich in dieser Unterrichtsstunde mit Formen und Instrumenten der verbalen Lösung betrieblicher Konflikte und lernen deren Besonderheiten kennen.

Sie setzen sich mit verschiedenen betrieblichen Konfliktsituationen auseinander und entwickeln dazu geeignete verbale Konfliktlösungsstrategien. Dabei lösen sie mithilfe von fiktionalen Konfliktsituationen zu den Themen „Prüfstunden“ sowie Mobbing und Betriebsrat.

## Das Wichtigste auf einen Blick

**Dauer:** 8 Stunden + Klausur

### Kompetenzen:

- Betriebliche Konflikte reflektieren können
- Typen betrieblicher Konflikte kennen lernen
- Formen und Instrumente der verbalen Konfliktbewältigung anwenden können

**Ihr Plus:** Leitfaden „Strukturskizze“ und Rollenkarten

## Fachliche Hinweise

Eine zentrale Aufgabe des Deutschunterrichts an der Berufsschule ist es, die sprachliche Handlungsfähigkeit der Schüler\* zu erweitern und sie nicht zuletzt in die Lage zu versetzen, an der Lösung betrieblicher Konflikte angemessen mitwirken zu können. Sie werden im Verlauf dieser Einheit dazu befähigt, eigene Standpunkte zu beruflichen Problemen zu beziehen und diese zu vertreten sowie auf Standpunkte anderer angemessen zu reagieren.

Die Schüler reflektieren dabei eigene Erfahrungen mit betrieblichen Konflikten und machen sich ihre eigene Rolle bewusst, denn häufig ist eine Ursache von betrieblichen Konflikten die Differenz zwischen dem erwarteten Rollenverhalten und der Rollenausführung gerade junger Menschen. Die Vergegenwärtigung der eigenen Rolle kann ein erster Schritt sein, diese für die meisten künftigen neuen Erfahrungen zu bewältigen. Es wird ihnen deutlich, dass es auch von ihrem eigenen sprachlichen Handeln abhängt, wie sich solche Konflikte lösen lassen.

Die simulierte Auseinandersetzung kann ihnen dabei helfen, auch reale Situationen sprachlich zu bewältigen. Außerdem besteht die Erweiterung der verbalen Kompetenz darin, dass die Schüler lernen, ihre eigenen Interessen zu vertreten, indem sie überzeugende Argumente vorbringen und diese durch aussagekräftige Beispiele stützen. Sie lernen aber auch, Argumente anderer bzw. deren Position zu verstehen und prüfen, ob ihre eigene Position verändert werden muss oder ob sie der anderen Position begründet widersprechen können.

\* Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

## Das Rahmenthema „Konflikte im Betrieb“

In ihrer beruflichen Lebenswirklichkeit werden Schüler mit unterschiedlichen Konfliktformen konfrontiert. Neben inneren bzw. persönlichen oder seelischen Konflikten und äußeren bzw. zwischenmenschlichen oder sozialen Konflikten wird zwischen **unrichtigen** Konflikten als Selbstzweck, z. B. zur Abreaktion aufgetauter Aggressionen, und **richtigen** Konflikten als Mittel zum Zweck, z. B. als persönlicher Konflikt, der auf unmittelbare persönliche Interessen unterschieden.

In dieser Einheit stehen verbale Konfliktlösungsstrategien im Mittelpunkt, mit denen Schüler ihren Teil zur Lösung eines Konflikts beitragen können.

## Didaktisch-methodische Hinweise

Den didaktisch-methodischen Schwerpunkt der Unterrichtseinheit bildet eine Variante der Methode „Lernspirale“, die die Integration vieler anderer Methoden ermöglicht. Dabei wird der Lerninhalt durch den Einsatz unterschiedlicher Sozialformen, die die Schüler selbsttätigkeit fördern, immer wieder aufgegriffen und weiter gefestigt. Die der Lernspirale zugeordneten Methoden und Aufgaben können jeweils der Lernmotivation und Lernbereitschaft der Schüler angepasst werden. Die Lernspirale ist in vier Arbeitsphasen gegliedert – die Phase der Einzelarbeit, der Partnerarbeit, der Gruppenarbeit und die abschließende Zusammenfassung im Plenum –, wobei nicht immer alle Phasen durchlaufen werden müssen.

## Ergänzende Materialien

- Kirstin Nickelsen: Konflikte lösen. Praktische Tipps für erfolgreiches Konfliktmanagement. Verlag C.H. Beck, München 2012. Preis: 4,99 Euro (eBook; ePUB); 6,90 Euro (Taschenbuch)

Die Wirtschaftsmediatorin und Trainerin Kirstin Nickelsen unterstützt Unternehmen und Personen in Konfliktsituationen. In ihrem Buch gibt sie alltagstaugliche Tipps für den Umgang mit Konflikten. Sie hilft, eigene Blockaden zu erkennen und zu überwinden und das eigene Konfliktverhalten zu reflektieren. Unterschiedliche Interessen werden auf eine gemeinsame Basis gebracht, um gemeinschaftliche Ziele zu realisieren.

## Stundenverlauf

|  |  |
|--|--|
| <b>1./2. Stunde</b>  | <b>Konflikte im Betrieb verbal lösen</b>   |
| <b>Intention</b>   | Die Schüler erschließen ein Foto und einen Text zum Thema und reflektieren ihre Erfahrungen mit betrieblichen Konflikten.  |
| <b>Materialien<br/>M 1–M 3</b>   | In <b>M 1</b> betrachten die Schüler zunächst ein Foto und beschreiben es. Anschließend bearbeiten sie in <b>M 2</b> einen Text, der den Konfliktbegriff zum Gegenstand hat. Dabei reflektieren die Schüler auch ihre eigene Rolle.<br>Die Schüler benennen unterschiedliche betriebliche Konflikte aus ihrer Berufswelt und stellen sie in <b>M 3</b> in einer Mindmap dar. |
| <b>3./4. Stunde</b>  | <b>Formen verbaler Konfliktbewältigung kennenlernen</b>  |
| <b>Intention</b>   | Die Schüler lernen Formen und Instrumente verbaler Konfliktbewältigung kennen.   |
| <b>Materialien<br/>M 4, M 5</b>  | In <b>M 4</b> und <b>M 5</b> lernen die Schüler Instrumente zur verbalen Konfliktbewältigung kennen und wenden diese in Rollenspielen an.  |
| <b>5./6. Stunde</b>  | <b>„Plusstunden“ als Ursache betrieblicher Konflikte</b>   |
| <b>Intention</b>   | Die Schüler setzen sich mit dem Konflikt auseinander.  |
| <b>Materialien<br/>M 6–M 9</b>   | Dazu analysieren sie einen themenbezogenen Text in <b>M 6</b> und beschäftigen sich dann in einem Rollenspiel ( <b>M 7–M 9</b> ) mit der Lösung einer konkreten Situation zum Thema.   |
| <b>7./8. Stunde</b>  | <b>„Mobbing“ als Ursache betrieblicher Konflikte</b>   |
| <b>Intention</b>   | Die Schüler setzen sich mit dem Thema Mobbing im Betrieb auseinander.  |
| <b>Materialien<br/>M 10, M 11</b>  | Sie fassen einen themenbezogenen Text in <b>M 10</b> in einer Strukturskizze zusammen und beschäftigen sich in <b>M 11</b> mit der konkreten Situation zum Thema.  |
| <b>Lernerfolgskontrolle</b>  |  |
| Die Schüler bearbeiten in <b>M 12</b> eine Situation zum betrieblichen Konflikt „Betriebsurlaub“. Sie schreiben einen Dialog und verfassen eine „Betriebsvereinbarung“ zur Lösung des Konflikts. |  |

## Materialübersicht

### 1./2. Stunde Konflikte im Betrieb verbal lösen

- M 1 (Fo) „Wir müssen reden!“ – Ein Bildimpuls  
 M 2 (Tx) Echte oder unechte Konflikte – eine Unterscheidung  
 M 3 (Ab) Was sind betriebliche Konflikte? – Eine Mindmap

### 3./4. Stunde Formen verbaler Konfliktbewältigung kennenlernen

- M 4 (Tx) Instrumente der verbalen Konfliktbewältigung  
 M 5 (Ab) Regeln für das Konfliktgespräch

### 5./6. Stunde „Plusstunden“ als Ursache betrieblicher Konflikte

- M 6 (Tx) „Zu viel Arbeit“ – sich gegen Überstunden wehren können  
 M 7 (Ab) „Plusstunden“ als Ursache für betriebliche Konflikte  
 M 8 (Ab) Formen der verbalen Konfliktbewältigung – eine Lernspirale  
 M 9 (Ab) Wie verlief das Gespräch? – Ein Auswertungsbogen

### 7./8. Stunde „Mobbing“ als Ursache betrieblicher Konflikte

- M 10 (Tx) Mobbing ist „Chefsache“  
 M 11 (Ab) „Mobbing“ als Ursache betrieblicher Konflikte

## Lernerfolgskontrolle

- M 12 (Lk) Einen Konflikt zu „Urlaubstagen“ lösen – Klausurvorschlag

## Bedeutung der Abkürzungen

Ab = Arbeitsblatt; Fo = Farbfolie; Lk = Lernerfolgskontrolle; Tx = Text

### Minimalplan

Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung? Dann setzen Sie die folgenden Materialien ein:

- |             |   |                |
|-------------|---|----------------|
| Stunde 1:   | Sich über einen Bildimpuls austauschen sowie betriebliche Konflikte reflektieren und darstellen | <b>M 1–M 3</b> |
| Stunde 2/3: | Eine Lernspirale zu „Plusstunden“ bearbeiten  | <b>M 7–M 9</b> |



Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format auf der **CD RAAbits Deutsch Berufliche Schulen (CD 32)**. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt übernehmen, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

## M 1

**„Wir müssen reden!“ –  
Ein Bildimpuls**

*Betriebliche Konflikte löst man, indem man miteinander und nicht übereinander redet. So wie hier?!*



© PGGutenbergUKLtd | iStock / Getty Images Plus

**Aufgaben**

1. Beschreiben Sie das Bild.
2. Stellen Sie Bezüge zu Ihrer beruflichen Lebenswirklichkeit her.

## M 2 Echte oder unechte Konflikte – eine Unterscheidung

Was unterscheidet echte und unechte Konflikte? – Hier lesen Sie mehr dazu.

### Echter Konflikt

Kriterium eines **echten Konfliktes** ist in der Regel, dass die Beteiligten darin, das konkrete Ziel zu verfolgen, einen Widerspruch oder eine Unvereinbarkeit beseitigen wollen. Ein solcher Konflikt ist in der Regel relativ stabil und endet meist mit dem Erreichen des Ziels, wobei damit durchaus auch ein Kompromiss gemeint sein kann.

### Unechter Konflikt

Ein **unechter Konflikt** – manchmal auch als **Metakonflikt** bezeichnet – hingegen enthält einen reinen Selbstzweck und dient häufig nur dem Abbau von Aggressionen. Die Ursache eines solchen Konfliktes ist in den seltensten Fällen tatsächlich eine echte Konfliktsituation, sondern meist nur eine, die von einem der Streitparteien als echt wahrgenommen wird, nicht aber von beiden Beteiligten. Meist wird ein solcher Konflikt **nicht direkt ausgetriggert**, weil man die Ursache bewusst nicht ansprechen will bzw. sie auch unter Umständen gar nicht erkannt hat oder nicht erkennen will.

Manchmal sucht sich ein unechter Konflikt ein anderes Konfliktobjekt, d. h., der Konflikt wird sozusagen **verschoben**, wodurch ein Ausräumen der ursprünglichen Ursache nicht nur erschwert wird, sondern in vielen Fällen gar nicht mehr möglich ist. Häufiger entstehen daraus zusätzliche neue, ebenfalls unechte Konflikte. Schließlich besteht ein solcher unechter Konflikt nur mehr darin, dass es überhaupt einen Konflikt gibt. Die Ursache eines solchen Konflikts kann dabei in ganz andere Bereiche verschoben werden, etwa wenn ein familiärer Konflikt auf die berufliche Ebene übertragen wird.

Stangl, W. (2018). Was ist ein Konflikt?. <http://arbeitsblaetter-neu.stangl-taller.at/echte-und-unechte-konflikte/>

### Aufgaben

1. Vergleichen Sie anhand des Textes „echte“ und „unechte“ Konflikte und stellen Sie sie in der folgenden Tabelle dar:

| „echte“ Konflikte | „unechte“ Konflikte |
|-------------------|---------------------|
|                   |                     |

2. Übertragen Sie die Aussagen auf Ihre betriebliche Situation. Wie können sich hier echte oder unechte Konflikte zeigen? Reflektieren Sie dabei auch Ihre eigene Rolle.

## M 6

## „Zu viel Arbeit“ – sich gegen Überstunden wehren können

Gegen zu viel Arbeit können Sie sich wehren. Hier steht's!

Ihr Chef beutet Sie aus?

**Dann wehren Sie sich! Bosse, die ihren Mitarbeitern zu viele Überstunden aufbrummen, müssen schlimmstenfalls sogar in den Knast. Ein Überblick über Ihre Rechte.**

Von Volker Kitz

Freitagabend, 18.45 Uhr: Auf Zehenspitzen schleichen Sie zum Hinterausgang im Büro. Sie haben etwas total Verrücktes getan und sich schon für sieben Uhr abends im Kino verabredet. Deshalb wollen Sie zum ersten Mal in diesem Monat vor 20 Uhr die Arbeit verlassen – immerhin sind Sie, wie jeden Tag, seit 8.30 Uhr dort. Als Sie nach der Türklinke greifen, hören Sie hinter sich eine vertraute Stimme. „Ich habe Ihnen was auf den Tisch gelegt – machen Sie sich da gleich dran, wenn Sie von der Toilette zurück sind? Müsste heute noch fertig werden ...“ Was tun Sie?

- Ich denke: „Den Film kann ich mir auch noch auf DVD anschauen, wenn ich in Rente bin.“
- Ich biete meinem Chef an, die Arbeit nach dem Kino zu Hause zu erledigen, denn ich will meinen Job nicht gefährden.
- Ich biete meinem Chef an, ihn vor einer Gefängnisstrafe zu bewahren, indem ich ihm das Arbeitszeitgesetz erläutere.

Variante drei wäre sicher die beste. Denn die **40-Stunden-Woche** steht nicht nur in manchen Arbeitsverträgen. Auch das Gesetz bestimmt: Ein normaler Arbeitnehmer darf nicht mehr als acht Stunden pro Werktag arbeiten.

Natürlich gibt es **Ausnahmen**: Der Chef darf verlangen, dass Sie an manchen Tagen bis zu zehn Stunden arbeiten – aber nur, wenn Sie über ein halbes Jahr hinweg im Durchschnitt nicht auf mehr als die acht Stunden pro Tag kommen. Wer rechnet, merkt schnell: Dafür müssen Sie an anderen Tagen früher nach Hause gehen. Das ist ganz freimache. Weitere Ausnahmen gelten, wenn ein Schaden droht, zum Beispiel Lebensmitteln, andere verderbliche Stoffe gefährdet sind oder das ganze Arbeitsergebnis auf dem Spiel steht. Also wie es sagt: Wenn die Bude brennt.

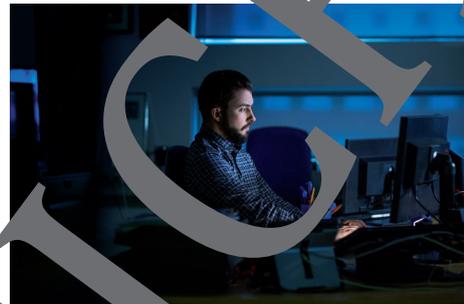
Nun brennt in vielen Unternehmen permanent die Hütte. Deshalb dürfen Sie wirklich nur dann länger arbeiten, wenn weitere **Voraussetzungen** erfüllt sind: Der Arbeitgeber darf nichts dafür können, und es darf keine andere Möglichkeit geben, Schäden zu verhindern. Gehört es nur zum guten Ton, dass bei Ihnen niemand vor acht nach Hause geht, reicht das nicht. Ebenso wenig, wenn Ihr Arbeitgeber nur Personalkosten sparen will und generell zu wenige Leute beschäftigt.

Und selbst wenn alle diese Voraussetzungen erfüllt sind, darf über ein halbes Jahr gesehen im Durchschnitt trotzdem **niemand mehr als 48 Stunden pro Woche arbeiten**. Gilt für Sie ein Tarifvertrag, kann der **Sonderregelungen** enthalten – hier sollten Sie sich individuell informieren. Mehr als acht Stunden Arbeit pro Tag sind nicht grundsätzlich ausgeschlossen. Aber das darf immer nur die Ausnahme sein – nie die Regel.

Jeder Verstoß dagegen ist eine **Ordnungswidrigkeit**, für die dem Arbeitgeber ein Bußgeld von bis zu 15.000 Euro droht. Ist Ihr Chef uneinsichtig, kann die Ordnungswidrigkeit sogar zur **Straftat** werden. Dann droht **bis zu ein Jahr Gefängnis**. Das ist der Fall, wenn Ihr Chef vorsätzlich handelt und **Gesundheit** oder Arbeitskraft des Arbeitnehmers gefährdet. In vielen Betrieben ist diese Voraussetzung regelmäßig erfüllt, denn die Überarbeitung macht die Beschäftigten krank, körperlich wie psychisch. Gefängnis droht auch, wenn der Arbeitgeber mehrfach beharrlich gegen die Regeln verstößt – wenn Sie verständlich wieder Ihre Kinoverabredung absagen müssen, obwohl Sie schon mehrfach darauf hingewiesen haben, dass Sie zu lange arbeiten.

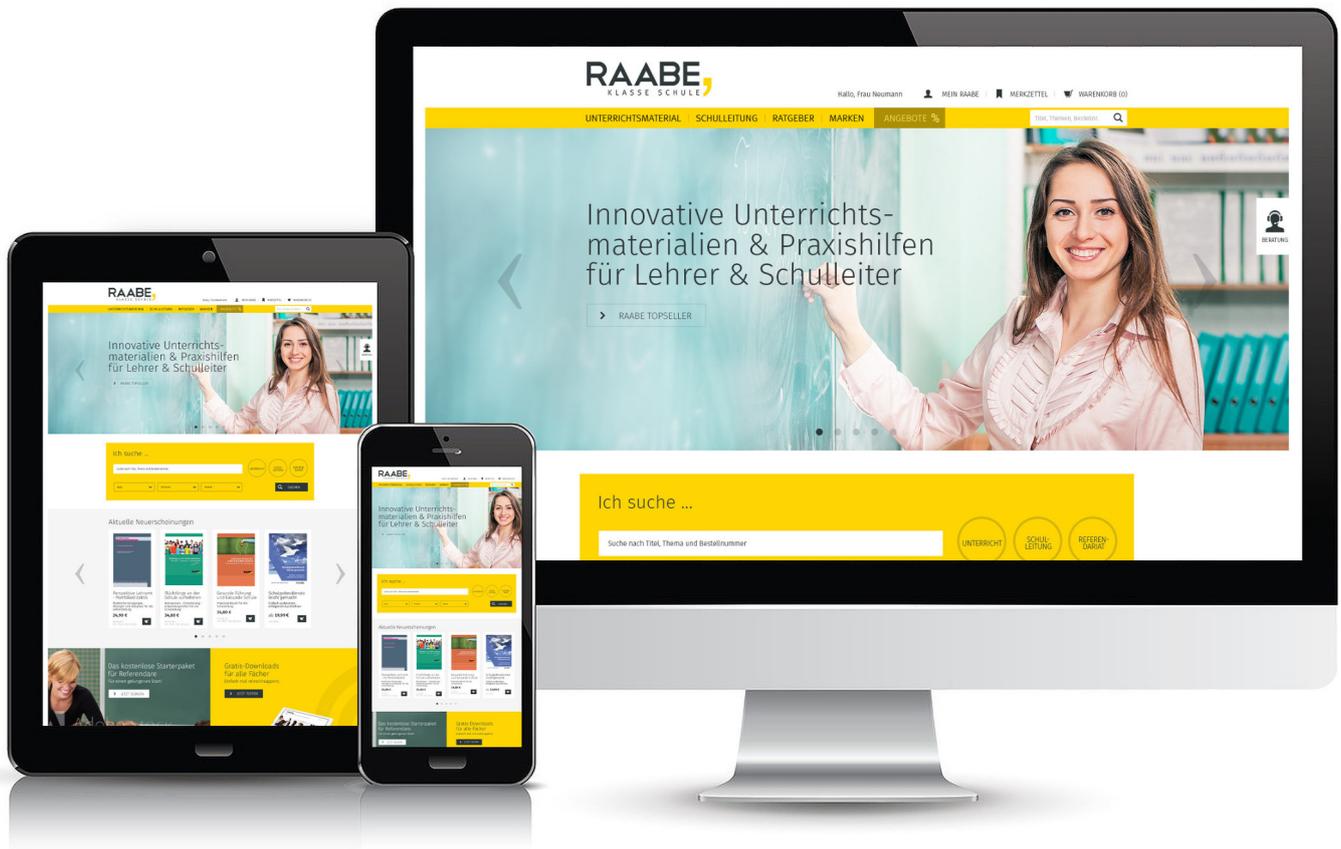
Jeder Arbeitgeber muss das **Arbeitszeitgesetz** übrigens aushängen oder auslegen. Ein eleganter Einstieg für ein Gespräch mit Ihrem Chef über Überstunden könnte also die Frage sein: „Wo hängt bei uns eigentlich das Arbeitszeitgesetz?“

Aus: Zu viel Arbeit. So wehren Sie sich gegen Überstunden“ von Volker Kitz auf Spiegel Online vom 23.01.15 (<http://www.spiegel.de/karriere/ueberstunden-rechte-von-arbeitnehmern-a-1013128.html>) © Spiegel Online



© Portra | DigitalVision

## Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



### Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über  
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch  
SSL-Verschlüsselung

**Mehr unter: [www.raabe.de](http://www.raabe.de)**