Fachliche Hinweise

Warum das Thema Konflikte am Arbeitsplatz im Englischunterricht an der Berufsschule?

Ob mit Kollegen, Vorgesetzten, externen Mitarbeitern oder Geschäftspartnern – Konflikte am Arbeitsplatz lassen sich oft nicht vermeiden. Gerade Auszubildende, die sich in einem **starken Abhängigkeitsverhältnis** befinden, bringen oftmals während ihrer Ausbildung nicht den Mut auf, sich den Konflikten zu stellen und diese zu lösen. Eine Auseinandersetzung mit dieser Thematik ist daher von besonderer Bedeutung, da sie ihre eigenen Vorstellungen und Erfahrungen im Unterricht einbringen sowie ihr eigenes Konfliktverhalten kennenlernen und kritisch reflektieren können.

Im Zuge der Globalisierung kommen Auszubildende heutzutage immer häufiger in Situation, in denen Sie Unstimmigkeiten auch in der **Verkehrssprache Englisch** klären zu müssen. Im Englischunterricht soll es nicht darum gehen, den Ursachen von Konflikten in allen Details nachzugehen. Vielmehr machen sich die Lernenden mit den wichtigsten Konfliktursachen und den Strategien zu deren Bewältigung vertraut, indem sie passende **Redemittel** situations- und personengerecht anzuwenden lernen.

Ursachen von Konflikten am Arbeitsplatz

Die Konfliktforschung gibt als Hauptursache für Konflikte am Arbeitsplatz unterschiedliche Interessen, Ziele und Wertvorstellungen zwischen den einzelnen Mitarbeitern eines Unternehmens an. Von **Beziehungskonflikten** (*relationship conflicts*) am Arbeitsplatz spricht man im Allgemeinen, wenn die Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen durch zwischenmenschliche Spannungen erschwert wird. Ursachen hierfür gibt es viele. So kann es beispielsweise sein, dass Mitarbeiter sich von Kollegen oder einem Vorgesetzen ungerecht behandelt oder kritisiert fühlen. Oft haben Beschäftigte auch den Eindruck, dass die eigene Arbeit nicht ausreichend wertgeschätzt wird, und sind hierdurch gekränkt.

Auch **Konflikte auf Organisationsebene** (*organisational conflicts*) können vielfältige Ursachen haben. Hier führen unklare Organisationsstrukturen innerhalb des Unternehmens und mangelnde Transparenz in der Firmenhierarchie zu Spannungen. Folge sind oft unklare Aufgabenverteilungen und Zuständigkeiten im Betrieb. Zudem können auch verschiedene Arbeitsstile der einzelnen Mitarbeiter sowie Leistungs- und Termindruck Spannungen auf Organisationsebene begünstigen.

Folgen von Konflikten

Ungeklärte und verhärtete Konflikte können sehr negative Folgen haben. Ständiger Streit am Arbeitsplatz kann einem nicht nur die Freude am Job nehmen, sondern im Extremfall auch krank machen. Weitere Begleiterscheinungen eines Konflikts am Arbeitsplatz können beispielsweise eine **sinkende Motivation** und somit eine zunehmende **Arbeitsunzufriedenheit** sein. Auch **körperliche Anzeichen** sind Ausdruck eines Konflikts, so können begleitend Kopfschmerzen, Bauchschmerzen, Depressionen, Antriebslosigkeit und Schlafstörungen auftreten.

Zur Lösung von Konflikten

Konflikte lassen sich konstruktiv lösen, wenn man ihre Hauptursache kennt und über entsprechende inhaltliche und sprachliche Strategien zu deren Bewältigung verfügt. Wie das unten stehende Schaubild zeigt, ist es im Konfliktfall wichtig, dass die beteiligten Mitarbeiter sich kooperativ zeigen und eine hohe **Bereitschaft zur Klärung** des Konflikts mitbringen. Um eine Win-win-Situation für beide Parteien zu erzielen, sollten die Beteiligten zudem über einen hohen Durchsetzungswillen im Bezug auf den eigenen Standpunkt verfügen.

	geringe Kooperationsbereitschaft	hohe Kooperationsbereitschaft
hoher Durchsetzungswille	Zwang (→ *win-lose-Situation*)	Zusammenarbeit (→ *win-win-Situation)*
geringer Durchsetzungswille	Vermeidung (→ *lose-lose-Situation*)	Nachgeben (→ *lose-win-Situation*)

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.konflikt-management.ch/konflikt-strategien

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

Didaktisch-methodische Hinweise

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtsreihe?

Schwerpunktmäßig richtet sich die Unterrichtseinheit an Schülerinnen und Schüler[1] der **Niveaustufe B1**. Es werden keine Vorkenntnisse hinsichtlich des Fachvokabulars und der entsprechenden Formulierungen vorausgesetzt.

Leistungsstärkere Schüler diskutieren im Anschluss an die 4. Stunde ein **Zitat** von einer kanadischen Website. Dies kann mündlich oder schriftlich erfolgen. **Leistungsschwächere Lernende** schreiben auf der Grundlage der **Rollenkarten (M 11)** einen Dialog in Partnerarbeit, den sie anschließend im Plenum vortragen.

[1] Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler" verwendet.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Einheit eignet sich für Auszubildende aller Berufsgruppen. Besonders relevant ist sie für kaufmännische Berufsgruppen, wie Industrie- oder Groß- und Einzelhandelskaufleute, die häufig mit ausländischen Geschäftspartnern in Kontakt kommen.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Anhand von **Bildimpulsen (M 1 und M 5)** erhalten die Schüler einen inhaltlichen Zugang zum Thema der Stunde und reaktivieren ihr Vorwissen. Sie arbeiten mit **Beispieldialogen (M 2, M 3, M 8 und M 9)** und erarbeiten sowohl Strategien zur Konfliktlösung als auch entsprechende Redemittel. In einer **Mindmap (M 4)** halten die Lernenden mögliche Ursachen für Konflikte fest. Am Ende der Unterrichtseinheit bereiten die Schüler in Partnerarbeit ein **Rollenspiel (M 11)** vor und präsentieren einzelne Dialoge im Plenum.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Wesentliches thematisches Vokabular wird kontextgebunden anhand von **Dialogen (M 2 und M 3)** wiederholt und gefestigt. Zudem erarbeiten die Schüler wichtige Redemittel zur Klärung von Konflikten anhand einer **Zuordnungsübung (M 6)**. Diese werden anschließend in **Rollenspielen (M 11)** mündlich umgewälzt.

In der **thematischen Wortschatzliste (M 12)** sind die wichtigsten Vokabeln aufgelistet. Inhaltlich ist sie in drei Bereiche unterteilt:

- *Describing conflict situations and its reasons*
- *Dealing with conflicts successfully*
- *Communicating in a polite and respectful way*

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Am Ende der Einheit erfolgt ein **schriftlicher Test (M 13)**, in dem Vokabeln und wichtige Redewendungen abgefragt werden. Zudem führen die Schüler einen Dialog weiter, in dem zwei Abteilungsleiter einen drohenden Konflikt abwenden.

Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- www.youtube.com/watch?v=1kOn8vWA4fU
  Auf *Youtube* finden Sie unter dem Titel „*Work Scenarios with Coworkers*" ein Video in amerikanischem Englisch mit einem Positiv- und einem Negativbeispiel zur Lösung eines Konflikts zwischen zwei Angestellten. Aufgrund der relativ hohen Sprechgeschwindigkeit eignet sich das Video vor allem für Schüler ab der Niveaustufe B2. Es kann als alternativer Einstieg in die 2./3. Stunde genutzt werden.
- hrcouncil.ca/hr-toolkit/workplaces-conflict.cfm
  Auf dieser kanadischen Website finden Sie kurze, übersichtliche Artikel zu den Themenbereichen „Ursachen von Konflikten", „Lösungstrategien" sowie „Mobbing". Diese eignen sich für weitere Leseverstehensübungen.

VORSCHAU
netzwerk lernen
18 RAAbits
zur Vollversion

Verlaufsübersicht

1. Stunde:	**Conflictual situations in the workplace and its reasons**
Material	**Verlauf**
M 1, OHP	**Conflicts at work – people and situations /** Fotos zum Thema „Konflikte am Arbeitsplatz“ beschreiben
M 2, M 3	**A conflict situation at work – a dialogue /** Beispieldialogen arbeitsteilig Informationen entnehmen und über mögliche Ursachen der geschilderten Konflikte nachdenken
M 4	**What are the reasons for conflicts at work? – Creating a mind map /** mögliche Ursachen von Konflikten am Arbeitsplatz in einer Mindmap sammeln
Stundenziel:	Die Schüler kennen verschiedenen Ursachen von Konflikten.

2./3. Stunde:	**Strategies to deal with conflicts**
Material	**Verlauf**
M 5	**A tug of war? – Strategies for resolving a conflict /** ein Foto beschreiben und den Zusammenhang zum Thema „Konfliktlösung“ herstellen
M 6	**Dealing with conflicts – some tips /** Ratschläge zum Verhalten in Konfliktsituationen lesen und den passenden Redemitteln zuordnen
M 7	**Different types of conflicts – an info box /** den wesentlichen Unterschied zwischen einem Organisations- und einem Beziehungskonflikt mittels eines Kurztextes erarbeiten
M 8	**There must be a misunderstanding! – Avoiding conflicts /** einen Dialog, in dem ein Missverständnis aufgeklärt wird, inhaltlich erarbeiten
Stundenziel:	Die Lernenden erarbeiten Strategien zur Lösung von Konflikten sowie Redemittel.

4. Stunde:	**Strategies to deal with difficult colleagues**
Material	**Verlauf**
M 9	**Whatever you want! – Dealing with difficult colleagues /** Kommunikationsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kollegen anhand zweier Dialoge erarbeiten
Stundenziel:	Die Schüler kennen Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Kollegen.

5. Stunde:	**Bullying at the workplace**
Material	**Verlauf**
M 10	**You aren’t any good! – About bullying in the workplace /** einen Sachtext und einen Erfahrungsbericht zum Thema „Mobbing“ analysieren
Stundenziel:	Die Lernenden kennen die Definition des Begriffs „*bullying*“.

6. Stunde:	**Let’s find a solution – A role play**
Material	**Verlauf**
M 11	**Let’s find a solution! – A role play /** ein Rollenspiel durchführen
Stundenziel:	Die Schüler wenden die erarbeiteten Strategien zur Konfliktlösung sowie passende Redemittel im Kontext an.

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion

Materialübersicht

1. Stunde		**Conflictual situations in the workplace and its reasons**
M 1	(Tr)	Conflicts at work – people and situations
M 2	(Ws)	A conflict situation at work – a dialogue (group A)
M 3	(Ws)	A conflict situation at work – a dialogue (group B)
M 4	(Ws)	What are the reasons for conflicts at work? – Creating a mind map
2./3. Stunde		**Strategies to deal with conflicts**
M 5	(Tr)	A tug of war? – Strategies for resolving a conflict
M 6	(Ws)	Dealing with conflicts – some tips
M 7	(Tx)	Different types of conflicts – an info box
M 8	(Ws)	There must be a misunderstanding! – Avoiding conflicts
4. Stunde		**Strategies to deal with difficult colleagues**
M 9	(Tx/Ws)	Whatever you want! – Dealing with difficult colleagues
5. Stunde		**Bullying at the workplace**
M 10	(Ws)	You aren't any good! – About bullying in the workplace
6. Stunde		**A role play**
M 11	(Rp)	Let's find a solution! – A role play
Vocabulary		Dealing with conflicts at work (M 12)
Test		Dealing with conflicts – show what you have learned (M 13)

Bedeutung der Abkürzungen

Rp: Role play; **Tr:** Transparency; **Tx:** Text; **Ws:** Worksheet

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde:	Strategies and phrases to deal with conflicts at work	**M 1 und M 6**
2. Stunde:	How to avoid conflicts – reading a dialogue	**M 8**

Zusatzmaterialien auf CD

M8_Zusatz_organisational conflict (zusätzlicher Dialog, in dem ein Missverständnis auf Organisationsebene aufgeklärt wird)

Auf der **CD RAAbits Englisch Berufliche Schulen (CD 18)** befinden sich alle Materialien **im veränderbaren Word-Format** sowie Zusatzmaterialien.

VORSCHAU

netzwerk lernen

18 RAAbits

zur Vollversion

A tug of war? – Strategies for resolving a conflict

© Thinkstock/Comstock

VORSCHAU

Task

1. Describe the photo. (tug of war = das Tauziehen)
2. What does it have to do with a workplace conflict?

netzwerk lernen
zur Vollversion

Dealing with conflicts – some tips

M 6

Here are some tips on how to resolve[1] a conflict.

Top tips for dealing successfully with a conflict at work

1. Stay respectful and polite[2] even if the other person is behaving in an unacceptable way.
2. Talk about the problem when both parties have calmed down[3].
3. Try to show empathy[4] for the others feelings.
4. Don't blame[5] the other person for what has happened.
5. Ask for the other's opinion and listen to the other person without interrupting[6] him or her.
6. Use statements starting with "I" to show how you think and feel about the conflict situation.
7. Be constructive and try to find a compromise.
8. Apologize[7] if you get the impression that you've done something wrong.

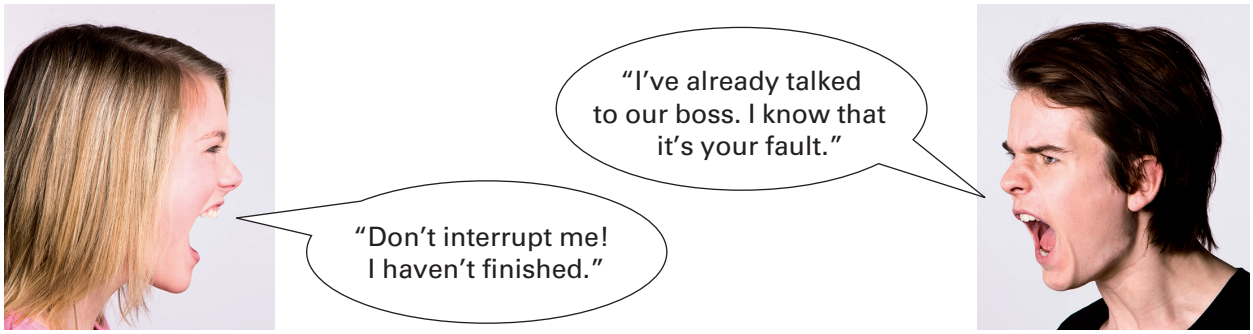
VORSCHAU

Tasks

1. Which phrase goes with which piece of advice[8] from above? Write the correct number on the line.

	no.
a) The situation is really not easy but I would like to state my point of view as well.	4
b) I understand what you mean. I would probably feel the same in your situation.	
c) I'm terribly sorry for what I said yesterday.	
d) Would it be OK with you to talk about the situation tomorrow afternoon?	
e) I'm afraid you're getting personal right now.	
f) I had the impression that you've been trying to avoid me during the last weeks.	
g) It would be good to know how you feel about the situation.	
h) I'm sure we'll find an agreement. What do you think of the following compromise?	

2. Work with a partner. Take notes on why the young people's behaviour in a conflict situation is problematic. What could they do instead?



© Fotos: Colourbox

Vocabulary

1 **to resolve a conflict:** einen Konflikt lösen – 2 **polite:** höflich – 3 **to calm down:** sich beruhigen – 4 **empathy:** das Mitgefühl – 5 **to blame so.:** jmdn. beschuldigen – 6 **to interrupt so.:** jmdn. unterbrechen – 7 **to apologize:** sich entschuldigen – 8 **piece of advice:** der Ratschlag

netzwerk lernen
18 RAAbits
zur Vollversion

There must be a misunderstanding! – Avoiding conflicts M 8

At work, conflicts are often caused by different working styles or a lack of organisation[1] within a company. Most conflicts can be resolved when both parties respect basic communication rules.

The situation: Nadine Naumann, a German trainee, has worked at *GMac*, a medium-sized software company based in Manchester, for three months. She shares her office with Sarah O'Brien.

© Colourbox

Nadine: Look, Sarah. Here is the letter I had to write for our boss. I've heard that his personal assistant is still absent.

Sarah: Oh, but what's that? I've written exactly the same letter for Mr Bird. Are you sure that you shouldn't have written a different letter for him?

Nadine: No, no, I'm perfectly sure. In the e-mail he told me to write a letter of complaint[2] to *TechSupplies*. So I did.

Sarah: I can't believe it. Probably it's a misunderstanding[3]. I'll show the letter to Mr Bird and try to clarify the issue[4].

Nadine: That's very kind of you. But be careful. Mr Bird isn't that easy when he is stressed.

After half an hour

Nadine: So, could you find anything out?

Sarah: Yes, it was actually a misunderstanding. The new trainee sent the same e-mail to both of us by mistake. Mr Bird was glad that we addressed[5] the situation immediately.

Nadine: So you resolved the problem well. But you don't look very happy, do you?

Sarah: I have to write another two letters for the boss and I don't have much time left.

Nadine: If you give me the details, I'll write one of them.

Sarah: Thank you so much, Nadine. That's very kind of you.

VORSCHAU

Tasks

1. a) Read the dialogue. Then tick the correct endings of the following sentence:
The conflict between Sarah and Nadine is avoided because …

☐ a) … Nadine suggests asking the boss.
☐ b) … Sarah is polite and respectful.
☐ c) … Nadine is cooperative and helps the new trainee.
☐ d) … they clear up the misunderstanding.

b) Correct the false endings in full sentences.

Vocabulary

1 **lack of organisation:** der Mangel an Organisation – 2 **letter of complaint:** der Beschwerdebrief – 3 **misunderstanding:** das Missverständnis – 4 **to clarify an issue:** eine Angelegenheit klären – 5 **to address sth.:** hier: etw. ansprechen

netzwerk lernen
18 RAAbits
zur Vollversion

Whatever you want! – Dealing with difficult colleagues M 9

Find out about strategies on how to deal with difficult colleagues at work.

The situation: Marion Heller works in the purchasing department[1] of *Roth & Co.*, a big German building company. Dorina Varga from Hungary and Juan Navarro-Lopez from Spain started working in the international sales department of the company not long ago.

Marion: You come rushing[2] in as if the devil were behind you. What can I do for you?

Dorina: I'm sorry, but I did knock before entering.

Marion: I didn't hear anything. So what's the matter?

Dorina: I would like to ask you if you could lend me a package of coloured printing paper. We're short[3] of paper.

Marion: I don't lend[4] anything to anybody. That's one of my principles. People never bring anything back.

Dorina: I promise I'll return it as soon as possible.

Marion: No way!

Dorina: But it's very important, I have to print out my presentation.

Marion: Everyone who comes along has something very important to do.

Dorina: Thank you very much anyway.

© Thinkstock/iStock

A difficult colleague?

Later the same day

Marion: Ja, bitte?

Juan: Guten Morgen. Good morning, Mrs Heller. Busy as usual. How are you doing?

Marion: Good morning. As you see, I have a lot of work to do. But that's fine since it leaves me no time to think about my divorce.

Juan: I admire[5] how you get all these things done. I don't always meet the deadline[6].

Marion: And you, Juan, what about your project?

Juan: I've almost finished. Only a few corrections and I can print it out.

Marion: You'll print it out on coloured paper, won't you? It looks better.

Juan: You're right. I didn't think about that. But we don't have any coloured printing paper in our department.

Marion: I can lend you a package. You can return it whenever you want.

Juan: Thank you so much, Mrs Heller. That's very helpful. If you have time, I can give you a copy of my project so you can read it.

Marion: Oh yes, thank you. I always try to keep in touch with the latest developments in the company.

Vocabulary

1 **purchasing department:** der Einkauf (Abteilung einer Firma) – 2 **to rush in:** hereinplatzen – 3 **to be short of sth.:** aufgebraucht sein – 4 **to lend sth. to so.:** jmdm. etw. leihen – 5 **to admire sth.:** etw. bewundern – 6 **to meet a deadline:** eine Frist einhalten

VORSCHAU

M 11 Let's find a solution! – A role play

Conflicts are part of everyday working life. Act out a conflict situation with a partner and use the strategies and phrases you have learned.

Role Card 1: Susan Elliot

© Colourbox

You are Susan Elliot. Robert Eber is a colleague of about the same age as you who is working in another department of your company. You have known each other for many years. You aren't very close friends but you get together at least twice a week to have dinner or coffee in the staff restaurant. In general, you talk to each other in a very confidential[1] way, not only about company issues but also about your private lives.

Yesterday you got an email from Robert. He has heard from colleagues in his department that you said that he wasn't sufficiently qualified for his job. Today he would like to come to your office to talk about the issue.

1 **confidential:** vertraulich – 2 **sufficient:** ausreichend

Role Card 2: Robert Eber

© Thinkstock/iStock

Your name is Robert Eber. Susan Elliot is an English-speaking colleague of about the same age as you who is working in another department of your company. You have known each other for many years. You aren't very close friends but you get together at least twice a week to have dinner or coffee in the staff restaurant. In general, you talk to each other in a very confidential[1] way, not only about company issues but also about your private lives.

Two of your colleagues told you confidentially that Susan is talking about you behind your back. You heard that she said that you weren't sufficiently[2] qualified for your job. At the beginning, you didn't believe the rumour[3]. But now you have serious doubts[4] about Susan's loyalty. You want to talk to her immediately.

1 **confidential:** vertraulich – 2 **sufficient:** ausreichend – 3 **rumour:** das Gerücht – 4 **doubt:** der Zweifel

Tasks

1. Get together with a partner. One of you is Susan and one is Robert.
2. Make notes to prepare your roles in the conversation. Make sure you use the strategies and phrases you have learned about on how to resolve the conflict.
3. Practise the role play. Be prepared to act it out in class.

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion