

**Abkürzungen:**

AB = Arbeitsbuchteil      GA = Gruppenarbeit      KB = Kursbuchteil      PL = Plenum  
EA = Einzelarbeit      IAW = Interaktives Whiteboard      PA = Paararbeit      TN = Teilnehmende

Die **Arbeitsbuchübungen** können flexibel eingesetzt werden und sind in selbstständiger Hausarbeit machbar. Wenn im Kurs ausreichend Zeit ist oder die Vorkenntnisse der TN es geboten erscheinen lassen, können sie auch in den Kurs integriert werden. Übungen, bei denen das vermerkt ist, sollten grundsätzlich im Kurs bearbeitet werden.

**Einstieg**

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	PL	Die TN betrachten das Foto. Fragen Sie, welche Probleme bzw. Konflikte es zwischen einem Koch / einer Köchin und einem Kellner / einer Kellnerin geben kann. Notieren Sie die Antworten an der Tafel.	KB S. 98 Tafel	
	EA / PL	Die TN lesen die Situationsbeschreibung. Fragen Sie, wie die TN die Reaktionen von Luca Varani und Vincenzo Guiletto finden.	KB S. 98	
2	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN überlegen, was sie beiden empfehlen würden, um solche Konflikte zu vermeiden, und schreiben jeden ihrer Tipps auf eine Karte.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN heften ihre Karten an die Pinnwand / Tafel und kommentieren ihre Tipps.  Machen Sie darauf aufmerksam, dass eine solche Konfliktsituation auch ein „critical incident“ ist. Es geht z. B. um zugrundeliegende Erwartungshaltungen und Einstellungen, die sich hier als unterschiedlich erweisen. Die Ursachen dafür können vielschichtig sein – in so einem Konfliktfall sollte aber der Fokus vor allem auf Strategien der Deeskalation, Gesprächsführung und Konfliktlösung gelegt werden.	Moderationskarten  Pinnwand oder Tafel	
3	PL	Die TN berichten über ihre Erfahrungen mit Konfliktsituationen mit Kolleginnen oder Kollegen.		

**A einen Text über Konfliktursachen verstehen**

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
	PL	Die Bücher sind geschlossen. Zeichnen Sie einen Wortigel mit dem Zentrum „Ärger mit Kollegen und Kolleginnen“ und fragen Sie, aus welchen Gründen es Ärger geben kann. Notieren Sie die Gründe stichwortartig an der Tafel.	Tafel	
A1a	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN lesen die Aufgabenstellung, sehen die Grafik an und lesen die Kritikpunkte A-G. Die TN diskutieren, welche Reihenfolge ihrer Vermutung nach richtig ist und ordnen sie der Grafik zu.	KB S. 99	
A1b	PL	Die TN sehen sich die Lösung an und berichten, was sie überrascht und warum.	KB S. 354	
	EA	Ü1 Wortschatz: Nomen und Verben rund ums Thema <i>Kritik / Ärger</i> Ü2 Wortschatz: idiomatische Wendungen im Kontext <i>Reaktion auf Konflikte</i> Ü3 Redemittel / Mediation: <i>Grafik beschreiben</i>	AB S. 312 f.	

A2	GA	Bilden Sie möglichst heterogene Gruppen. Die TN sammeln und notieren Pro- und Contra-Argumente zu der Frage, ob man es Kollegen / Kolleginnen sagen sollte, wenn einem etwas nicht passt.  Abschlusskontrolle im PL: Die Gruppen tragen ihre Argumente vor. Machen Sie deutlich, dass aus diesem Thema schnell auch ein „critical incident“ entstehen kann.	KB S. 99	
	PL	Die TN berichten über ihre Erfahrungen mit Kritik am Arbeitsplatz. Fragen Sie ggf. nach, ob es auch „irritierende Situationen“ gab, in denen die TN selbst Kritik geäußert haben oder in denen jemand sie kritisiert hat.  Hinweis: Erarbeiten Sie mit den TN, warum die Situation als irritierend empfunden wurde und wie man dies ggf. vermeiden könnte.	KB S. 99	
A3a	EA	Die TN lesen die Aufgabenstellung und die Überschriften im Schüttelkasten. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. Die TN lesen den Online-Artikel und ordnen die Überschriften den Absätzen zu. Wer fertig ist, vergleicht mit seinem Lernpartner / seiner Lernpartnerin.  Abschlusskontrolle im PL	KB S. 99	
A3b	EA	Die TN lesen die Aufgabenstellung und die Aussagen. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. Die TN lesen den Online-Artikel noch einmal und ergänzen die passenden Zeilenangaben. Wer fertig ist, vergleicht mit seinem Lernpartner / seiner Lernpartnerin.  Abschlusskontrolle im PL	KB S. 99	
	EA	Ü4 Wortschatz: Antonyme	AB S. 313	
A4	PL	Reflexion über „critical incidents“: Die TN berichten von Erlebnissen am Arbeitsplatz, in denen persönliche bzw. kulturelle Unterschiede oder Unterschiede in den Unternehmenskulturen zu Irritationen bzw. zu Konflikten geführt haben und überlegen dann gemeinsam, welche Lösungsansätze es geben könnte.	KB S. 99	
	EA	Ü5 Lesen / Mediation: (Inter-)Kulturelle Konflikte	AB S. 314	

**B Konfliktstrategien verstehen**

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
B1	PA	Die TN lesen die Tipps und diskutieren zu zweit, welchen Tipp sie warum wichtig finden. Am Ende einigen sie sich auf die fünf wichtigsten Tipps.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Ergebnis.	KB S. 100	
	PL	Machen Sie eine Kursstatistik. Schreiben Sie dazu die Tipps an die Tafel und zählen sie (Handheben) wie oft der Tipp als zu den fünf wichtigsten gehörend ausgewählt wurde.	Tafel	
	EA	Ü6 Wortschatz: Verben rund um den Konflikt Ü7 Wortschatz: Partizip Präsens als Adjektiv Ü8 Redemittel Ü8a Redemittel <i>Ratschlag</i> : rezeptiv – einsetzen in Beratungsgespräch über einen Konflikt Ü8b ★★Schreiben / Redemittel <i>Ratschlag</i> : produktiv – Beratungsgespräch über einen Konflikt verfassen	AB S. 315	

		Hinweis: Diese Übung bereitet B4 vor und sollte daher vorher bearbeitet werden.		
B2	PL	Sehen Sie sich zusammen mit den TN die drei Bilder an – decken Sie dazu den Text ab (z. B. Beamer / interaktives Whiteboard). Die TN beschreiben, was sie auf den Bildern sehen, welche Gefühle die Personen haben und was sie wohl sagen.	Beamer / IAW	
	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN lesen den Comic und überlegen, was Hans Heftig und Paul Spät falsch machen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie die Tipps aus B1 in ihre Überlegungen einbeziehen sollen.  Abschlusskontrolle im PL; notieren Sie die Vorschläge an der Tafel.	KB S. 100 Tafel	
B3a	PA	Die TN lesen die zweite Version des Gesprächs und ordnen zu zweit die Adjektive im Schüttelkasten dem Comic und der zweiten Version zu.  Abschlusskontrolle im PL; klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz.	KB S. 100	
B3b	PL	Jeweils zwei TN lesen das Gespräch im Comic und anschließend die zweite Version mit verteilten Rollen laut vor. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie möglichst realistisch sprechen und ein bisschen schauspielern sollen.  Fragen Sie, welches Gespräch wohl eher zu einer Problemlösung führt, was wohl die Folge des zweiten Gesprächs sein wird und ob man Paul Späts Versprechen ernst nehmen kann. Bitten Sie um Begründungen.	KB S. 100	
	EA	<u>Ü9</u> Lesen/ Schreiben / Mediation: Konflikte lösen <u>Ü10</u> Redemittel: Konflikt entschärfen <u>Ü11</u> Wortschatz: Adjektive – Beschreibung von Verhalten/Gefühlen	AB S. 316 f.	
B4	PA	Die TN schreiben ein klärendes Gespräch zwischen Luca Varani und Vincenzo Guilletto. Die TN spielen ihr Gespräch so oft, bis sie es (fast) ohne abzulesen sprechen können.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN spielen ihr Gespräch vor. Die anderen TN achten darauf, welche Tipps (A1) beherzigt worden sind, und geben Feedback.	KB S. 100	

**C Konfliktgespräche verstehen**

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
C1a	PL	Die TN sehen sich die Fotos an. Sie beschreiben die Situationen und spekulieren, was wohl los ist.	KB S. 101	
	EA	<u>Ü12</u> Wortschatz: Verben rund ums Medikament	AB S. 317 f.	
C1b	EA	Die TN hören die beiden Gespräche zu den Fotos. Sie notieren jeweils das Thema und kreuzen an, ob das Gespräch positiv (= konstruktiv) oder negativ verläuft.  Abschlusskontrolle im PL	KB S. 101 Tracks 117–118	
C2a	EA	Die TN lesen die Sätze. Sie hören die Gespräche noch einmal und entscheiden, welcher Satz in welchem Gespräch fällt. Spielen Sie die Gespräche bei Bedarf noch einmal.  Abschlusskontrolle im PL	KB S. 101 Tracks 117–118	

	EA	<p><u>Ü13a</u> Redemittel <i>Ärger zeigen / sich wehren / sich entschuldigen / eine Entschuldigung annehmen / Verständnis zeigen / einen Lösungsvorschlag machen</i>: rezeptiv – Bedeutung</p> <p><u>Ü13b</u> Redemittel rezeptiv – passend ergänzen</p> <p>Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 gemacht werden.</p>	AB S. 318	
C2b		<p>Die TN lesen die Ausschnitte aus den Gesprächen und ergänzen die passenden Modalpartikeln. Weisen Sie zuvor auf den Grammatikkasten hin und erinnern Sie an die Funktionen von Modalpartikeln.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Die TN hören die Gespräche noch einmal und vergleichen ihre Lösungen mit den Sätzen im Hörtext.</p>	KB S. 101 Tracks 117–118	
	EA	<p><u>Ü14</u> Modalpartikeln: Wirkung / Funktion</p> <p><u>Ü15</u> Modalpartikeln: Regel formulieren</p> <p><u>Ü16</u> Modalpartikeln: passende auswählen</p> <p><u>Ü17</u> Modalpartikeln: passende finden</p> <p><u>Ü18</u> Lesen/Schreiben</p> <p><u>Ü18a</u> Lesen: Interviews zu Konflikten am Arbeitsplatz</p> <p><u>Ü18b</u> ★★ ★ Schreiben / Mediation: Wie könnten die Konflikte vermieden werden?</p>	AB S. 319 ff.	
C3	PA	<p>Die TN lesen die Überschriften der Redemittelkästen. Klären Sie ggf. unbekanntes Vokabular. Die TN lesen die Redemittel im Schüttelkasten und ordnen sie – und auch die Redemittel aus C2a – zu zweit in die passenden Redemittelkästen (Heft).</p> <p>Abschlusskontrolle im PL</p>	KB S. 101	

**D in Konfliktsituationen reagieren**

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
D1a	GA	<p>Die TN lesen die Textnachrichten. Sie überlegen in der Gruppe, welche Textnachricht sie am freundlichsten und welche sie eher unverschämter finden. Sie überlegen, worin sich die Textnachrichten unterscheiden und welche Textnachricht vielleicht eine negative Reaktion provoziert. Die TN machen sich zu den Punkten Notizen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass es hier auch um inhaltliche Unterschiede geht (z. B. vorsichtig bittend vs. fordernd).</p> <p>Abschlusskontrolle im PL</p>	KB S. 102	
	EA	<p><u>Ü19</u> Lesen/Adjektive: Tipps fürs E-Mail-Schreiben</p> <p><u>Ü20</u> Redemittel: Höflichkeit</p> <p><u>Ü21</u> Wortschatz: Ausdrücke</p> <p><u>Ü22</u> ★★ ★ Lesen: geschäftliche E-Mail – unverschämter Ton, Unterstellungen, Stil schriftlicher Kommunikation</p>	AB S. 321 f.	
D1b	EA	<p>Die TN beantworten die erste und die letzte Textnachricht. Sie achten dabei insbesondere darauf, wie sie Ärger bzw. Hilfsbereitschaft ausdrücken.</p>	KB S. 102	
	PA	<p>Die TN vergleichen ihre Antworten zu zweit und sprechen über die Unterschiede.</p>	Smart-phones	

		Wer mag, kann seine Textnachricht in sein Smartphone tippen und sie Ihnen senden. Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihre Textnachricht (für die anderen sichtbar z. B. durch Einsatz von WhatsApp web und Beamer / interaktivem Whiteboard), die anderen raten, ob es sich auf die Antwort auf die erste oder auf die letzte E-Mail handelt, und korrigieren, wenn nötig. Weitere TN lesen eine ihrer Textnachrichten vor, die anderen geben Feedback wie oben.	Beamer / IAW	
	EA	<u>Ü23</u> Schreiben: Geschäftskorrespondenz – angemessene E-Mail	AB S. 323	
D1c	PA	Die TN überlegen zu zweit, was sie ihrer Kollegin Monika sagen würden, wenn sie wieder ins Büro kommt und sie die erste oder letzte Textnachricht erhalten hätten. Die TN machen sich Notizen.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihre Ergebnisse. Lassen Sie zwei bis drei Paare die Gespräche mit Monika spielen.  Hinweis: Auch hier klingt wieder das Thema <i>Umgang mit einem „critical incident“</i> an.	KB S. 102	
D2a	PA	Die TN lesen die Situationen und wählen eine Situation aus. Sie machen sich zu zweit Notizen über den Gesprächsverlauf. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie aus jedem Redemittelkasten (C3) mindestens ein Redemittel verwenden sollen. Die TN spielen das Gespräch und tauschen anschließend die Rollen.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Gespräch.  Hinweis: Bei der Präsentation des Gesprächs sollten die TN einander zugewandt stehen, damit die Situation möglichst authentisch wirkt.	KB S. 102	
D2b	PA	Bilden Sie neue Paare. Die TN denken sich zu zweit eine andere Konfliktsituation aus.  Die TN spielen – ohne Vorbereitung – das Gespräch. Weisen Sie sie darauf hin, dass sie Redemittel aus C3 verwenden sollen.  Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Gespräch.  Hinweis: Lassen Sie möglichst TN zusammenarbeiten, die aus derselben Branche kommen, damit sie einen typischen Konflikt aus ihrem Berufsleben auswählen können.	KB S. 102	
	EA	<u>Ü24</u> Redemittel <i>Konflikte entschärfen</i> : produktiv – in den Satz einpassen	AB S. 323	