

Situationstext

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Plenum	Die TN lesen den Situationstext und die Checkliste zum Thema „Konflikte am Arbeitsplatz“. Alternative Herangehensweise: Bei geschlossenen Büchern an der Tafel sammeln lassen, welche Aspekte zu diesem Thema eine Rolle spielen.		

1 In E-Mails geäußerte Kritik verstehen

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Partnerarbeit	a) Die TN lesen zunächst die Fragen und die E-Mail von Frau Seifert. Dann beantworten sie die Fragen. Anschließend vergleichen sie ihre Antworten mit ihrer Lernpartnerin/ihrem Lernpartner. <i>Lösungsvorschlag: Anlass: Frau Seifert hat den Eindruck, dass Hoa mit dem Umfang der anfallenden Aufgaben nicht zurechtkommt; Aufbau: Frau Seifert beginnt die E-Mail mit Lob und Wertschätzung, äußert darauf folgend ihre Kritikpunkte und endet mit der Bitte um Verständnis und dem Angebot, bei weiteren Fragen auf sie zukommen zu dürfen; Erwartung: Frau Seifert möchte, dass Hoa ihre Arbeitsweise beschleunigt und ihre Arbeitszeit bis auf Weiteres um mindestens 60 Minuten täglich verlängert.</i>		
Plenum	b) Die TN diskutieren im Kurs, wie Hoa auf die E-Mail von Frau Seifert reagieren könnte. Sammeln Sie alle Vorschläge zunächst an der Tafel. <i>Lösungsvorschlag: Hoa sollte mit einer/einem Vertrauten über das Schreiben sprechen und nicht den offenen Konflikt mit ihrer Vorgesetzten suchen. Sie könnte sich auf der Suche nach Hilfe auch an den Betriebsrat wenden.</i>		
Plenum	c) Im Kurs berichten die TN über ihre Erfahrung bei Konflikten mit Vorgesetzten und wie sie gehandelt haben.		

2 Ein Beratungsgespräch mit dem Betriebsrat führen

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Plenum	a) Die TN lesen die Aussagen und hören das Gespräch zwischen Hoa und ihre Kollegin Marta. Anschließend ergänzen sie die Aussagen. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: 1 einen Rat, wie sie weiter vorgehen sollte; 2 bereits sehr schnell arbeitet; 3 einen Ansprechpartner für ihr Problem; 4 Kontaktmöglichkeiten des Betriebsrats</i>	1  27	
Einzelarbeit Partnerarbeit	Die TN lesen im Infokasten, wie man bei Konflikten am Arbeitsplatz kommunizieren sollte. Anschließend recherchieren sie zu zweit im Internet nach weiteren Tipps.		
Plenum	b) Die TN hören das Gespräch zwischen Hoa und dem Betriebsrat. Anschließend diskutieren die TN im Kurs über die angesprochenen Themen. <i>Lösung: E-Mail, Arbeitstempo, Betriebsvereinbarung, Überstunden</i>	1  28	

Einzelarbeit Plenum	c) Die TN hören das Gespräch erneut und markieren die richtigen Aussagen. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Hoa hatte sich vor dem Gespräch beim Betriebsrat angemeldet; Hoa bemüht sich immer, ihre Aufgaben schnellstmöglich zu erledigen; Hoa glaubt, dass ihre Chefin nicht das Recht hat, Mehrarbeit in Form von Überstunden zu verlangen.</i>	1 28	
Partnerarbeit Plenum	d) Die TN recherchieren zu zweit im Internet über die Tätigkeit eines Betriebsrats. Bei welchen Anliegen kann er den Angestellten helfen? Anschließend berichten die Lernpartner/innen im Kurs. <i>Lösungsvorschlag: Der Betriebsrat hilft auch bei Fragen zum Arbeitsschutz, zur Zusammenarbeit unter Kollegen, zum Gehalt oder im Extremfall auch bei einer Kündigung. Auch bei einer Ungleichbehandlung der Geschlechter in einem Betrieb kann der Betriebsrat unterstützen.</i>		
Plenum	e) Fragen Sie die TN, wer schon Erfahrungen mit der Arbeit eines Betriebsrats hat. Wobei hat der Betriebsrat ihr/ihm geholfen?		

3 Infomaterial des Betriebsrats lesen

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Plenum	a) Die TN lesen die Überschriften im Schüttelkasten und das Informationsmaterial des Betriebsrats und ordnen die Überschriften den Absätzen zu. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: 1 Berufliches und Privates trennen, 2 Systematisches Mobbing, 3 Konflikte niemals ignorieren, 4 Ich-Botschaften senden, 5 Schlichter miteinbeziehen, 6 Konkrete Ziele vereinbaren</i>	1 29	
Plenum	b) Fragen Sie die TN, welche Tipps sie persönlich am wichtigsten fanden und welche Strategien sie noch kennen. Sammeln sie alle Strategien und Tipps an der Tafel. Weisen Sie die TN auch auf den Infotext zur Gesprächsvorbereitung hin.		

4 Auf Vorwürfe von Vorgesetzten reagieren

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Plenum	a) Die TN lesen die potenziellen Fragen von Frau Seifert, die Hoa notiert hat, und ordnen die Antworten zu. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: 1E und I, 2A und G, 3D und J, 4B und F, 5C und H</i>		
Einzelarbeit Partnerarbeit	b) Die TN lesen die Fragen und die Antworten erneut und unterstreichen alle Wendungen, die in einem Konfliktgespräch nützlich sind, und wählen zu jeder Frage eine der beiden Antworten aus. Anschließend vergleichen sie ihre Antworten mit ihrer Lernpartnerin/ihrem Lernpartner. <i>Lösungsvorschlag: 1E, da es selbstsicherer wirkt; 2A, da es eine Ich-Botschaft aussendet; 3J, da sie nicht die Schuld von sich weist; 4 F, da sie grundsätzlich ihre Bereitschaft signalisiert. Sie hält sich aber die Möglichkeit offen abzulehnen, wenn es ihr nicht zumutbar erscheint.; 5C, da sie so den Willen zeigt, Konflikte am Arbeitsplatz meistern zu wollen.</i>		

Partnerarbeit	c) Die TN spielen zu zweit das Gespräch zwischen Frau Seifert und Hoa. Dabei verwenden Sie die unterstrichenen und neu gefundenen Wendungen. Anschließend wechseln die Lernpartner/innen die Rollen.		
Plenum	d) Die TN berichten im Kurs, wie sie sich auf ein Konfliktgespräch vorbereiten würden und welche Möglichkeiten sie zur Gesprächsvorbereitung haben. Sammeln Sie die Tipps und die Möglichkeiten an der Tafel.		