



Materialien des Dortmunder Kommunikationstrainings

Leseprobe

Eva Wieber

**Betriebliche Kommunikation –
Konflikte bewältigen**

Vorwort	5
Einleitung	8
Übersicht über die Stationen	10
Übersicht Niveaustufen	11
Zirkelpass	12
Trainingszirkel	13
Station a: Was ist ein Konflikt?	13
Station b: Konflikte am Arbeitsplatz	34
Station c: Das Beschwerdemanagement	49
Pausenstation	67
Station d: Konflikte positiv auslegen	73
Station e: Die Kündigung – Rechte und Pflichten	88
Station f: Mobbing	105
Abschlussstation	117
Lösungsteil	120
Station a: Was ist ein Konflikt?	121
Station b: Konflikte am Arbeitsplatz	139
Station c: Das Beschwerdemanagement	153
Pausenstation	168
Station d: Konflikte positiv auslegen	175
Station e: Die Kündigung – Rechte und Pflichten	188
Station f: Mobbing	202
Glossar	214
Materialpool	225
Literaturverzeichnis/Abbildungsverzeichnis	239

Vorwort

Die vorliegende Publikation ist im Zuge der Alphabetisierungsdekade der Vereinten Nationen und dem Programm des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) entstanden. Das Christliche Jugenddorfwerk Deutschlands (CJD) in Dortmund und der Lehrstuhl Berufspädagogik & berufliche Rehabilitation der Technischen Universität Dortmund führten ein gemeinsames Forschungs- und Entwicklungsprojekt zur beruflichen Kompetenzentwicklung durch: Förderung der beruflichen Kommunikation bei funktionalem Analphabetismus bei lernbehinderten jungen Erwachsenen: Forschungs- und Umsetzungskonzept zur Verbesserung der Chancen in vorberuflicher und beruflicher Bildung sowie im Arbeitsleben für junge Erwachsene, kurz DoKoTrain – Dortmunder Kommunikationstraining.

Schwerpunkte im Bereich des Kommunikationstrainings sind vier Projektmodule, Lese- und Schreibkompetenz, Mündliche sowie Technisch-Visuelle Kommunikation.

Produkte des Projektes sind zum einen Handreichungen und Materialien für Lehr- und Lernkontexte. Neben Trainingszirkeln (DoKoZirkeln), die lernfeld- und berufsorientierte Aufgaben auf vier Niveaustufen mit Kommunikationsförderung verbinden, wurde ein Instrument zur Selbst- und Fremdeinschätzung einschließlich eines PC-Rechtschreibtests entwickelt. Ein „Methodenfächer“ für erwachsene Lerner zur Gestaltung ganzheitlicher Lernprozesse

(Zukunftswerkstatt/Kunstprojekt/Videoproduktion, vgl. Projekt-Abschlussband) ergänzte das Angebot. Handreichungen und Publikationen für die Fachöffentlichkeit entstanden auf Basis von Fachgesprächen, die zum einen dem Austausch mit anderen Projekten dienten und zum anderen kommunikationsfördernde Lernortgestaltung thematisierten. Darüber hinaus wurden zu verschiedenen Themen Expertisen erstellt, z.B. zu den Einsatzmöglichkeiten von Lernsoftware.

Die Ergebnisse verdeutlichen auch das in Planungsworkshops präzierte pädagogische Selbstverständnis, das allen Projektaufgaben zugrunde liegt. Es zielt im weitesten Sinne auf gesellschaftliche Teilhabe der jungen Erwachsenen ab, setzt an die Stelle einer kompensatorischen Defizitpädagogik in einem behüteten Schonraum eigenverantwortliches, selbstständiges Arbeiten und Lernen, das Methoden-, Sozial- und Fachkompetenzen und damit personalen Ressourcen fördert. Der Lehr- und Lernprozess muss dabei erwachsenengemäß gestaltet sein. Die Projektergebnisse sollen anregen, lebenslanges Lernen umzusetzen und pragmatisch-experimentell „Sprache-Denken-Arbeiten“ bei Lernungewohnten zu fördern.

Tab. 1: Projektübersicht

Projekt DoKoTrain – Dortmunder Kommunikationstraining	
Verbundvorhaben: Forschungs- und Umsetzungskonzept zur Verbesserung der Chancen in vorberuflicher und beruflicher Bildung sowie im Arbeitsleben für junge Erwachsene	
Programm	BMBF: Alphabetisierung und Grundbildung für junge Erwachsene
Verbundpartner	<ul style="list-style-type: none"> - Durchführung: Christliches Jugenddorfwerk Deutschland, CJD Dortmund - Wissenschaftliche Begleitung: Lehrstuhl für Berufspädagogik und berufliche Rehabilitation der TU Dortmund
Verbundziele	<ul style="list-style-type: none"> - Förderung der beruflichen Kommunikation bei lernungsgewohnten jungen Arbeitnehmern zur Verbesserung der Ausbildungs- und Erwerbschancen - Beitrag zur Veränderung der Lernkultur
Laufzeit	01.03.2008 – 31.03.2011
Zielgruppe	Junge Erwachsene in Ausbildung oder Arbeitssuchende mit Förderbedarf (funktionale Analphabeten in der Berufsbildung)
Inhalte/Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> - berufsbezogene Kommunikationsförderung - vier Fördermodule: berufsspezifische Texte mit gestaffelten Anforderungen zur Lesefertigkeit, Schreibkompetenz, mündliche Sprachkompetenz, Technisch-visuelle Kommunikationskompetenz - Material und Handreichungen zur beruflichen Kommunikationsförderung - kommunikationsfördernde Lernortgestaltung - Erfassung lernbiographischer Muster - Kompetenzerfassung & Selbsteinschätzung - Personalentwicklung: Interne Qualifizierung, Inputs der wiss. Begleitung, externe Beiträge
Lehr-/ Lernorganisation	<ul style="list-style-type: none"> - vier Module mit Querschnittscharakter - Förderunterricht, Transfer in den Regelunterricht - Methodenvielfalt und Selbstlernen - Kommunikationsförderung in der Ausbildung, Jugendberufshilfe, Berufsvorbereitung
Transfer	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeit in Arbeitsgruppen (Transferstelle des UIL & des BMBF) - Aufbau eines regionalen Netzwerkes und Arbeitszusammenhanges - Angebot der entwickelten Lernmedien - Integration der beruflichen Kommunikationsförderung in das BA-MA-Studienangebot der TU Dortmund

Die DoKoZirkel stehen in engem Zusammenhang mit anderen im Projekt entwickelten Materialien, insbesondere mit den Anwendungshinweisen zu den Zirkeln (vgl. Handreichungen zur berufsbezogenen Kommunikationsförderung II – Trainingszirkel erstellen), aber auch mit der Selbsteinschätzung (vgl. Handreichungen zur berufsbezogenen Kommunikationsförderung I – Kompetenzen selber einschätzen) und dem Evaluationsinstrument (vgl. Handreichungen zur berufsbezogenen Kommunikationsförderung III – Lernfortschritte ermitteln).

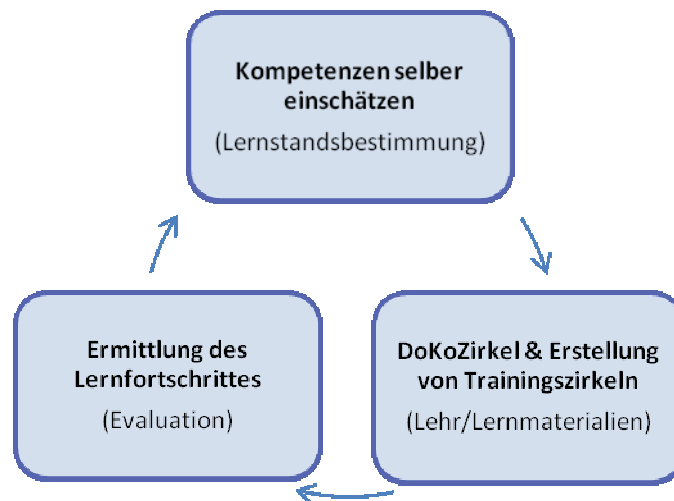


Abb. 1: Projektmaterialien DoKoTrain

Das Material kann und soll je nach Einsatzkontext angepasst und nach eigenem pädagogischem und didaktischem Ermessen ausgestaltet werden. So besteht die Möglichkeit, eigene Texte oder Materialien zu ergänzen oder Teile zu ersetzen, da alle Materialien als Worddokumente auf CD-ROM beiliegen.

Bezüglich Gruppengröße und Zeitrahmen gibt es keine Vorgaben. Welche Auswahl getroffen und wie viel Zeit für einzelne Komponenten verwendet wird, hängt von den jeweiligen Gegebenheiten und der Zielsetzung ab.

Grundprinzip dieser Konzeption ist das große Zutrauen, das in das Potential der Lernenden gesetzt wird, selbstverantwortlich und reflektiert zu handeln und zu arbeiten. Dies ist gleichzeitig die Zielsetzung dieser Methode. Bei der Arbeit mit diesen Materialien ist es notwendig, Freiräume für die Erprobung zu schaffen und damit die Möglichkeit einer Entfaltung und Entwicklung dieses Potentials zu bieten. Damit liegt die Voraussetzung für den zielführenden Einsatz dieses Materials insbesondere in der ressourcenorientierten Haltung der Anleitenden und in dem Zulassen individueller Lernprozesse.

Die Herausgeber, im November 2010

Liebe Leserin, lieber Leser,

vielleicht kennen Sie den Begriff „Zirkeltraining“ aus dem Sport: an verschiedenen Stationen kann man Muskelkraft oder Ausdauer trainieren, seine Gelenke mobilisieren, Gleichgewichtsübungen machen oder einfach Spaß an Bewegung haben.

Nach ähnlichem Muster ist der Ihnen hier vorliegende Trainingszirkel aufgebaut. Allerdings geht es nicht um Ihre Fitness, sondern um das Training kommunikativer Fähigkeiten, die in Ausbildung und Beruf von großer Bedeutung sind. Nicht nur die fachlich korrekte Ausführung von Arbeiten, sondern auch die angemessene sprachliche Bewältigung von beruflichen Situationen unterscheidet den Experten vom Laien.

Zu den vier Bereichen Lesen – Schreiben – Mündliche Kommunikation – Technisch-Visuelle Kommunikation werden Ihnen Aufgaben angeboten, mit denen Sie Ihre berufliche Kommunikationskompetenz erweitern können. So trainieren Sie z.B., wichtige Informationen aus Fachtexten herauszufiltern, anhand einer technischen Zeichnung Ihre Arbeitsplanung vorzunehmen, in einem Arbeitsteam mögliche Lösungen zu diskutieren, ein Arbeitsprotokoll zu schreiben, Kunden zu beraten und vieles mehr. Ein Blick auf die Aufgaben zeigt Ihnen, welches Lernziel verfolgt wird und welchen Schwierigkeitsstufen die Aufgaben zugeordnet sind: A1= leicht, A2= etwas schwieriger, B1= anspruchsvoll, B2= sehr anspruchsvoll. Finden Sie Ihr Niveau und trainieren Sie für die nächste Stufe!

Wenn Sie Ihr Leistungsprofil oder Ihre Lernfortschritte feststellen oder Genaueres über die Schwierigkeitsstufen oder deren Entwicklung wissen möchten, dann greifen Sie zum Ordner „Kompetenzen selber einschätzen“ oder „Lernfortschritte ermitteln“. Dort finden Sie interessante Materialien, kleine Tests und Hinweise dazu.

Neben der beruflichen Kommunikationsförderung ist es Ziel in allen Trainingszirkeln, Ihnen selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten zu ermöglichen. Sie entscheiden, mit welchen Stationen Sie sich in welcher Reihenfolge befassen wollen. Sie selbst bestimmen die Aufgaben, die Sie innerhalb jeder Station bearbeiten und Sie selbst kontrollieren Ihre Ergebnisse. Die Bearbeitungszeit ist individuell verschieden, Sie wissen am besten, wie viel Zeit Sie benötigen. Damit alle die Möglichkeit haben, aus den Stationen frei auszuwählen, müssen diese in ausreichender Anzahl kopiert

oder gedruckt werden (eine CD-ROM liegt bei). Wenn bei bestimmten Aufgaben eine Teamarbeit sinnvoll erscheint, entscheiden Sie, mit wem Sie zusammenarbeiten.

Wenn Sie Aufgaben oder Texte ergänzen oder streichen möchten, können Sie dies tun: alle Dateien befinden sich als Word-Dokumente auf der CD-ROM. Wenn Sie selber eine Station entwerfen möchten, vielleicht sogar mit einer Gruppe einen ganzen Trainingszirkel zu einem wichtigen Ausbildungs- bzw. Berufsbereich erarbeiten wollen, dann greifen Sie zum Ordner „Trainingszirkel erstellen“. Hier steht, wie Sie dabei vorgehen können. Wenn Sie noch Fragen zur Arbeit mit diesem Zirkel haben, finden Sie dort ebenfalls Antworten.

Damit Sie den Überblick nicht verlieren, tragen Sie am Ende einer Arbeitsphase in den Zirkelpass ein, welche Aufgaben Sie in welcher Station bearbeitet haben. So können Sie überprüfen, auf welchen Niveaustufen Sie gearbeitet haben und ob alle vier Kommunikationsbereiche von Ihnen ausgewogen berücksichtigt worden sind. Diese Informationen helfen Ihnen dabei, die nächste Arbeitsphase zu planen und sich neuen Herausforderungen zu stellen.

Im Inhaltsverzeichnis sehen Sie, unter welchen Aspekten (Stationen) das Thema dieses Zirkels behandelt wird. Wählen Sie eine Station aus und beginnen Sie mit Ihrer Arbeit. Bei Problemen hilft Ihnen die Hilfe-Station mit Lösungen, Vorschlägen und Tipps. Vielleicht kann Ihnen auch jemand aus Ihrer Arbeitsgruppe mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Viel Spaß und Erfolg!

Übersicht Stationen

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

STATIONEN	THEMEN	STICHPUNKTE ZUM INHALT
START	Einführung ins Thema	Kennenlernen, Einführung ins Thema, Thema Konflikt, Brainstorming, Arbeitsregeln
Station a	Was ist ein Konflikt?	Begriffsklärung, Erfahrungen mit Konflikten
Station b	Konflikte am Arbeitsplatz	Konflikte im Betrieb, Gruppenkonflikte, Standpunkte vertreten, Konfliktsituationen analysieren
Station c	Das Beschwerdemanagement	Konflikte mit Kunden, Kundengespräche, Kulanz
Pausenstation	Kleine Pausenaufgaben	Rätsel, Denkaufgaben
Station d	Konflikte positiv auslegen	Rätsel, Denkaufgaben Vier-Ohren-Modell, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Du-Botschaften
Station e	Die Kündigung – Rechte und Pflichten	Fehlende Kommunikation, Vorurteile abbauen, Strukturen am Arbeitsplatz, Betriebsanweisungen und Umgang mit Abmahnungen und Kündigung
Station f	Mobbing	Mobbing am Arbeitsplatz, Lösungsansätze zur Streitschlichtung, Modelle
Abschlussstation	Rollenspiel einer Konfliktsituation	Bestimmung einer Konfliktsituation, Austragen des Konflikts, Reflexion
Kontrollstation	Lösungsteil	Lösungen und Hilfestellungen

Übersicht Niveaustufen

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Aufgaben	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Station a	A2 L/S	A2 L/S/M K	A1 L/S	A2 L/MK	B1 S/MK	A2 L	A2 MK/T K	A2 L/S	A1 L/MK	A2 S	A1 L/S	B2 S/MK	A1 L	A2 L	A2 TK/S	A2 L/S/T K	A2 S/TK
Station b	A1 L/S	B1 L/S	A2 L/TK	B1 L/S	B2 MK	B2 L/S/TK	B1 MK	A1 S	A2 L/MK	A2 MK/S	A2 L/S	B2 MK					
Station c	A1 L/S	A2 L/S	A2 L/S	B1 S/TK	B1 MK	A2 MK	A1 L/S	B1 S	A2 L	A2 L	B1 L/S	B2 MK	A2 MK/T K				
Station d	A2 L/S	A1 L	A2 L	B2 MK/S	A2 L	A1 L	B1 MK	B2 MK	A2 L/S	B2 L/S	B1 MK/T K	B1 MK/S					
Station e	A2 L/S	A2 L	A1 S/TK	A1 L	A1 L/S/T K	B1 S	A2 S/M K	A2 L/S	B1 S/MK	B2 L/MK	A2 S	B1 S	B1 MK/S				
Station f	A1 L	B1 L/S	B1 S	A1 TK	A2 TK	B1 MK	B2 TK	A1 S/MK	A2 S	A2 L/S	A2 S/MK						

Legende: L = Lesen, S = Schreiben, MK = Mündliche Kommunikation, TK = Technisch-Visuelle Kommunikation

Name:

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Zirkelpass

Aufgaben Station	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
a)	Datum																
	Niveau																
b)	Datum																
	Niveau																
c)	Datum																
	Niveau																
d)	Datum																
	Niveau																
e)	Datum																
	Niveau																
f)	Datum																
	Niveau																



Station a

Was ist ein Konflikt?

Name:

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesetext 1 (Teil 1)

Was sind Konflikte?

Das Wort Konflikt bedeutet Zusammentreffen/Zusammenprall und meint im Allgemeinen einen Streit bzw. eine Auseinandersetzung. Grundsätzlich kann man sagen, dass Konflikte uns meist begegnen, wenn mehrere Menschen an einem Ort aufeinandertreffen.

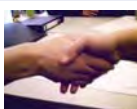
Es gibt verschiedene Arten von Konflikten. Zuerst einmal kann man zwei Arten unterscheiden:

- 1) einen inneren Konflikt bei einer Person selbst
- 2) einen Konflikt zwischen zwei oder mehreren Personen

Ein innerer Konflikt hat nichts mit einer anderen Person zu tun, sondern spielt sich im Inneren eines Menschen ab. Häufig entsteht ein innerer Konflikt, wenn man eine Entscheidung zu treffen hat. Man überlegt dann für sich selbst, welche Vor- bzw. Nachteile eine Entscheidung in die jeweilige Richtung mit sich bringen würden. Dieses Hin- und Herüberlegen wird dabei als innerer Konflikt bezeichnet.

Ein Konflikt zwischen zwei oder mehreren Menschen hingegen begegnet uns häufig in unserem sozialen Umfeld: in der Familie, auf der Arbeit, unter Freunden. Diese Konflikte haben häufig etwas mit unterschiedlichen Meinungen, Regeln und Arbeitsaufträgen bzw. der Arbeitsverteilung zu tun. Die Menschen, die unterschiedlicher Meinung und an der Auseinandersetzung beteiligt sind, bezeichnet man als Konfliktparteien.

Nicht selten werden in den Nachrichten Konflikte mit Krieg und gewalttätiger Auseinandersetzung in Verbindung gebracht. Ist ein Konflikt so weit fortgeschritten, dass es keinen Ausweg bzw. Einigung zu geben scheint, spricht man auch von einer Konflikteskalation.



Name:

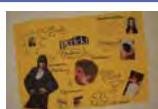
Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesetext 1 (Teil 2)

Das meint die Steigerung bzw. die Verschärfung eines Konflikts.

Fest steht, dass lang anhaltende Konflikte Folgen haben. Sie führen zu Unzufriedenheit, Stress und Belastung. Meist werden Konflikte deshalb als negativ angesehen. Konflikte können aber auch Positives mit sich bringen. Nach einer Aussprache z. B. kann es zu einer besseren Situation beider Konfliktparteien kommen. Konflikte können auch Kreativität und Ideen fördern!

Quelle: www.wikipedia.de/ www.kimich.de



Name:

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesetext 2

Weniger Jugendliche wegen Gewaltverbrechen verurteilt

Nachrichten, 07.08.2009, DerWesten

Düsseldorf. Erstmals seit 2001 ist in NRW die Zahl der Verurteilungen nach Gewaltverbrechen wieder gesunken. Während die Verurteilungen von Erwachsenen leicht anstieg, sind die von Jugendlichen deutlich zurückgegangen.

Die Zahl der Verurteilungen wegen Gewaltverbrechen in Nordrhein-Westfalen ist im Vorjahr erstmals seit 2001 wieder gesunken. Mit rund 21 200 verurteilten Personen gab es hier 4,8 Prozent weniger als 2007, wie aus der am Freitag in Düsseldorf vorgestellten Strafverfolgungsstatistik des Justizministeriums hervorgeht. Diese Entwicklung folge einem Trend in der Polizeistatistik, die für 2008 einen Rückgang der Gewaltdelikte um zwei Prozent vermeldete.

Zahl der Verurteilungen sinkt um 1,2 Prozent

Insgesamt wurden im Vorjahr im bevölkerungsreichsten Bundesland erneut weniger Personen wegen Vergehen oder Verbrechen verurteilt. Ihre Zahl sank mit 182 491 gegenüber 2007 um 2300 oder 1,2 Prozent. Während es bei den Erwachsenen einen leichten Anstieg der Verurteilungen um ein Prozent gab, kam es bei Jugendlichen zu einem deutlichen Rückgang um 13,2 Prozent, wie die Statistik feststellte.

Gewalt von Mädchen nimmt zu

Die «erfreulichen» Zahlen zeigten, dass es richtig gewesen sei, die Bekämpfung der Jugendkriminalität zu einer Schwerpunktaufgabe der Landesregierung zu machen, bilanzierte Justizministerin Roswitha Müller-Piepenkötter (CDU). Es gebe aber weiterhin «noch eine Menge zu tun». So zeige sich derzeit, dass die Gewaltbereitschaft junger Mädchen zunehme. (ddp)

Quelle: www.waz.de



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesen/Schreiben

Aufgabe 1

(Lernergebnis: Wortstrukturen erkennen)

In dem folgenden Wortsuchrätsel sind waagrecht 8 Wörter aufgelistet, die mit dem Thema Konflikt in Zusammenhang gebracht werden können.

1. Finden und unterstreichen Sie die Wörter.
2. Schreiben Sie danach jedes der 8 Wörter auf die dafür vorgesehenen Striche.

A	C	I	M	R	K	A	M	P	F	Y	C	S	P	K	T	V	J
J	Z	Z	S	O	E	H	W	O	J	R	D	O	V	B	S	D	D
Y	K	W	O	R	T	G	E	F	E	C	H	T	C	K	M	K	I
O	N	J	G	G	V	N	N	W	L	T	H	Ä	R	G	E	R	G
S	D	U	N	V	E	R	E	I	N	B	A	R	K	E	I	T	P
E	J	Y	M	K	E	T	T	N	D	S	W	E	Z	B	R	E	N
A	U	S	E	I	N	A	N	D	E	R	S	E	T	Z	U	N	G
S	T	R	E	I	T	L	U	S	T	V	Q	Q	P	L	N	J	C
J	O	C	M	M	Q	F	D	I	S	K	U	S	S	I	O	N	P

Die gesuchten Wörter sind:

__ r __ t

Ä __ e __

__ s __ a __ d __ s __ t __ g

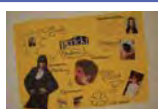
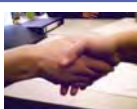
U __ v __ e __ n __ r __ e __ i __

D __ k __ s s __ n

K a m p f

S t __ t __ s __

__ o __ g __ c h __



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesen/Schreiben/
Mündliche Kommunikation

Aufgabe 2

(Lernergebnis: Informationen suchen und weitergeben)

Welche Wörter passen zusammen?

1. Nehmen Sie sich Lesetext 1 zur Hilfe.
2. Kreuzen Sie die Wörter an, die zusammenpassen.
3. Suchen Sie sich eine/-n Partner/-in und recherchieren Sie mit Hilfe des DUDEN und des Internets die Bedeutung der Wörter.
4. Erklären Sie der anderen Person mit eigenen Worten die Bedeutung der Wörter.

Konflikt-

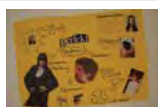
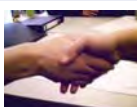
-parteien

-sonne

-mütze

-management

-eskalation



Name:

Niveau: A1

**Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?**

Lesen/Schreiben

Aufgabe 3

(Lernergebnis: Textstrukturen erkennen, Zusammenhänge erklären)

Lesen Sie Lesetext 2.

1. Benennen Sie die große Schlagzeile und die 2 kleineren Schlagzeilen.
2. Ergänzen Sie die fehlenden Buchstaben.
3. Beantworten Sie danach die unten stehenden Fragen.

Große Schlagzeile:

W _ _ _ _ r J _ _ _ _ _ _ _ _ e w _ _ _ n G _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ n
v _ _ _ _ _ _ _ _ t

1. kleinere Schlagzeile:

Z _ _ l d _ r V _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ n s _ _ _ t um 1,2 P _ _ _ _ _ t

2. kleinere Schlagzeile:

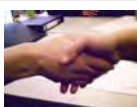
G _ _ _ _ t v _ n M _ _ _ _ _ n n _ _ _ t zu

Fragen zum Text:

Um welche Art von Text handelt es sich? Woran haben Sie das erkannt?

ACHTUNG

Mit Schlagzeile ist die Überschrift einer Anzeige oder Zeitung gemeint. Eine Schlagzeile erzeugt die erste Aufmerksamkeit des Lesers/der Leserin und leitet zum folgenden Fließtext (Gesamttext) über.



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesen/Mündliche Kommunikation

Aufgabe 4

(Lernergebnis: Textstrukturen erkennen, Informationen weitergeben)

1. Lesen Sie den Lesetext 1 aufmerksam durch.
2. Beschriften Sie alle Zeilen des Lesetextes 1 auf der linken Seite mit Ziffern, angefangen bei 1.
3. Suchen und markieren Sie die 4 Abschnitte im Lesetext 1.
4. Finden Sie für die Abschnitte die passende kleinere Überschrift aus den unten angegebenen Überschriften.
5. Erklären Sie einer anderen Person, warum Sie welche Überschrift für welchen Abschnitt nehmen.

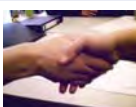
Die Überschriften sind:

- 1) Folgen von Konflikten
- 2) Innere Konflikte und Konflikte in Gruppen
- 3) Gewalttätige Auseinandersetzung
- 4) Herkunft des Wortes Konflikts

ACHTUNG

Wie finden Sie passende Überschriften?

1. Suchen Sie zuerst nach Schlüsselwörtern, also Wörter, die Ihnen in diesem Abschnitt besonders wichtig erscheinen. Unterstreichen Sie die Schlüsselwörter.
2. Suchen Sie dann eine passende Überschrift, die sich auf den Inhalt des einzelnen Abschnitts bezieht.



Name:

Niveau: B1

**Konfliktmanagement
Station a: Was ist ein Konflikt?**

Schreiben/Mündliche Kommunikation

Aufgabe 5

(Lernergebnis: Textstrukturen erkennen, Zusammenhänge erklären)

Woran erkennen Sie, dass es sich bei Lesetext 2 um einen Zeitungsartikel handelt

1. Nehmen Sie sich Lesetext 2 zur Hilfe.
2. Setzen Sie die Wörter aus dem unteren blauen Kasten in die blauen Kästen im Text.
3. Suchen Sie sich dann eine andere Person und erklären mit eigenen Worten, warum Sie welches Wort an welche Stelle gesetzt haben.

Nachrichten,

Erstmals seit 2001 ist in NRW die Zahl der Verurteilungen nach

Gewaltverbrechen wieder gesunken. Während die Verurteilungen von Erwachsenen leicht anstieg, sind die von Jugendlichen deutlich zurückgegangen.

Die Zahl der Verurteilungen wegen Gewaltverbrechen in Nordrhein-Westfalen ist im Vorjahr erstmals seit 2001 wieder gesunken.

[...]

Insgesamt wurden im Vorjahr im bevölkerungsreichsten Bundesland erneut weniger Personen wegen Vergehen oder Verbrechen verurteilt. Ihre Zahl sank mit 182 491 gegenüber 2007 um 2300 oder 1,2 Prozent. Während es bei den Erwachsenen einen leichten Anstieg der Verurteilungen um ein Prozent gab, kam es bei Jugendlichen zu einem deutlichen Rückgang um 13,2 Prozent, wie die Statistik feststellte.

[...]

Die gesuchten Wörter sind:

Schlagzeile

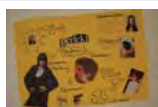
Unterschlagzeile

Erscheinungsdatum

Name der Zeitung

Ort der Berichterstattung

Informationsquelle



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesen

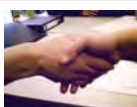
Aufgabe 6

(Lernergebnis: Wortstrukturen erkennen)

Welche der Wörter sind richtig geschrieben?

1. Suchen Sie die Wörter in Lesetext 1 und unterstreichen Sie diese.
2. Kreuzen Sie an, welche der Wörter richtig oder falsch geschrieben sind.
3. Schreiben Sie die falschen Wörter richtig.

Wort	richtig	falsch	Korrektur
Auseinandersetzung		X	Auseinandersetzung
Entscheidung		X	Entscheidung
im allgemeinen			
Verscherfung			
Iden			
Arbeitsferteilung			
Exkallation			
Inwolviert			
aufeinander treffen			
Stress			
grundsetzlich			
Arbeitskolegen			
Struktuhren			
bessere			
Konfliktpateien			



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

Technisch-Visuelle
Kommunikation/Mündliche
Kommunikation

Aufgabe 7

(Lernergebnis: Grafikelemente erkennen, Informationen weitergeben)

Herr H. war 14 Tage im Urlaub. Seine Kollegin hat seine Vertretung übernommen.
Sie saß 14 Tage an seinem Schreibtisch.

1. Suchen Sie sich eine/-n Partner/-in.
2. Beschreiben Sie die 2 Bilder Ihrem/Ihrer Partner/-in.
3. Erklären Sie, wie die 2 Bilder sich unterscheiden. Benutzen Sie hierfür die Wörter aus dem blauen Kasten.

Schreibtisch vor dem Urlaub von Herrn H.

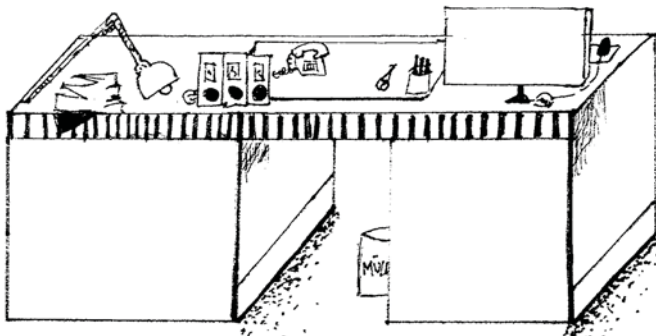


Abb. 1 Schreibtisch vor Urlaub

Schreibtisch nach dem Urlaub von Herrn H.

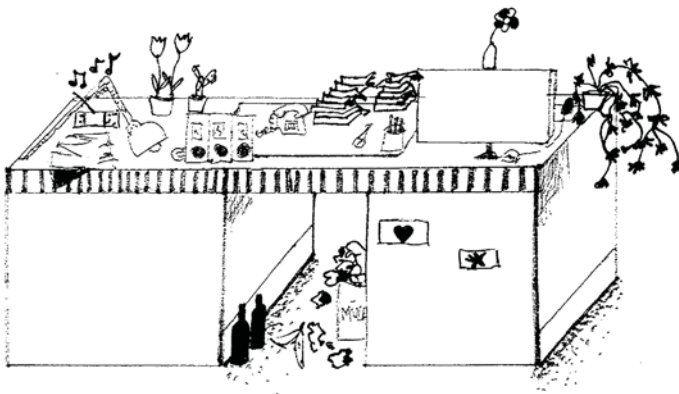
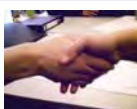


Abb. 2 Schreibtisch nach Urlaub



Name:

Niveau: **A2**

Konfliktmanagement
Station a: Was ist ein Konflikt

Lesen/Schreiben

Aufgabe 8
 (Lernergebnis: Schlüsselwörter erkennen)

1. Lesen Sie den Text.
2. Überlegen Sie, welche positiven beziehungsweise negativen Schlüsselwörter Sie noch kennen.
3. Ergänzen Sie die Tabelle mit Ihren eigenen Wörtern.

Positive Aussagen sind Aussagen, die etwas Gutes oder auch Erfreuliches ausdrücken. Positive Aussagen kann man an Schlüsselwörtern erkennen. Einige dieser Schlüsselwörter sind: **gut, nett, gerne, erfreulich, schön**. Positive Aussagen sind Aussagen, über die sich Menschen in der Regel sehr freuen.

Das Gegenteil von positiven Aussagen sind negative Aussagen. Mit negativen Aussagen kann man etwas oder jemanden kritisieren, Mängel aufzeigen oder auch seine Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen. Negative Aussagen kann man an einigen dieser Schlüsselwörter erkennen: **übergangen, wütend, verärgert, sauer, unmöglich**. Über negative Aussagen freut sich meist niemand.

Positive Schlüsselwörter	Negative Schlüsselwörter



Name:

Niveau: A1

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

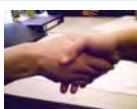
Lesen/Mündliche Kommunikation

Aufgabe 9

(Lernergebnis: Zusammenhänge erkennen, Diskussionen führen)

Herr H. ist ein wenig verwirrt, als er aus seinem Urlaub zurückkommt. Er hat seinen Schreibtisch nicht so vorgefunden, wie er ihn hinterlassen hat.

1. Ist Herr H. verärgert oder erfreut über die Veränderungen an seinem Schreibtisch?
2. Suchen Sie sich eine andere Person aus Ihrer Lerngruppe und diskutieren Sie. Beachten Sie die Denkblasen unten. Begründen Sie Ihre Meinung!



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

Station a: Was ist ein Konflikt?

Schreiben

Aufgabe 10

(Lernergebnis: Informationen austauschen, Lösungen aushandeln)

Herr H. hat sich entschieden, mit Frau G. zu sprechen.

Er ist nicht mit der Veränderung seines Schreibtisches einverstanden und möchte dies Frau G. sagen.

- Suchen Sie sich eine/-n Partner/-in und schreiben Sie den Dialog zwischen Herrn H. und seiner Kollegin auf. Beachten Sie die Sprechblasen: Sie enthalten wichtige Argumente, die Sie für Ihren Dialog nutzen könnten!

...ich finde es gar nicht nett, dass Sie mich nicht gefragt haben. So fühle ich mich ein wenig übergangen.

...ich sehe auch wirklich Ihre gute Absicht, nur für mich war mein Schreibtisch vorher besser geordnet.

...Ihren Müll hätten Sie aber wirklich wegräumen können. Ich kam aus dem Urlaub und habe mich gar nicht wohl gefühlt an meinem Arbeitsplatz.

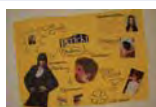
...sie arbeiten doch gar nicht hier, also können Sie doch nicht einfach etwas ändern.

...ich mag auch gern Pflanzen, aber so habe ich zu wenig Platz zum Arbeiten.

ACHTUNG

Beginnen Sie eventuell so:

„Guten Morgen Frau G.. Ich würde gern mit Ihnen über die Umgestaltung meines Schreibtisches sprechen. Hätten Sie dafür einen Moment Zeit?“



Name:

Niveau: A1

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Lesen

Aufgabe 13
(Lernergebnis: Schlüsselwörter erkennen)

Welche Wörter kommen in Lesetext 2 vor?

1. Kreuzen Sie an.

Verurteilungen

Meinungsverschiedenheit

zurückgegangen

Strafverfolgungsstatistik

Konflikt

Gewaltverbrechen

Trend

Eskalation

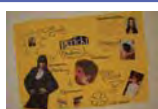
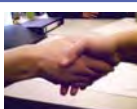
Bundesland

Bekämpfung

Jugendkriminalität

Gewaltbereitschaft

Statistik



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

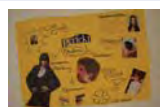
Lesen

Aufgabe 14

(Lernergebnis: Informationen erkennen)

1. Lesen Sie den Lesetext 2 aufmerksam durch.
2. Kreuzen Sie an, welche der Aussagen richtig bzw. falsch sind.

	Richtig	Falsch
Die Zahl der Verurteilungen von Erwachsenen stieg leicht an.		
Die Strafverfolgungsstatistik besagt, dass es mit rund 21200 verurteilten Personen 4,8 % weniger Verurteilungen sind als im Jahre 2007.		
Die Zahl der gewaltbereiten Mädchen ist ebenfalls gesunken.		
Die Polizeistatistik vermeldet für 2008 einen Anstieg der Gewaltdelikte.		
Die Zahl der Verurteilungen sinkt um 1,2 %.		
Bei den Jugendlichen kam es zu einem Rückgang von 13,2 %.		
Bei den Erwachsenen gab es einen Rückgang der Verurteilungen.		
Justizministerin Roswitha Müller-Piepenkötter (CDU) spricht in diesem Zusammenhang von „erfreulichen“ Zahlen.		
Die Bekämpfung der Jugendkriminalität wurde zu einer Schwerpunktaufgabe der Landesregierung gemacht.		
Die Zahl der Verurteilungen wegen Gewaltverbrechen in Nordrhein-Westfalen ist im Vorjahr erstmals seit <u>2004</u> wieder gesunken.		



Name:

Niveau: A2

Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Technisch-Visuelle
 Kommunikation/Schreiben

Aufgabe 15

(Lernergebnis: Grafikelemente erkennen, Zusammenhänge beschreiben)

Beschreiben Sie die Gesichter Abb. 5 bis Abb. 7.

1. In welcher Stimmung ist welches Gesicht?
2. Notieren Sie auf einem Extrablatt Papier. Begründen Sie!

Beispiel:

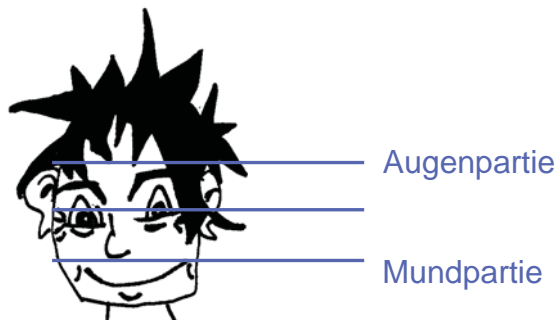


Abb. 4 zeigt ein fröhliches/freundliches Gesicht. Das erkennt man daran, dass die Augen geöffnet sind und kleine Lachfalten haben. Die Mundwinkel sind nach oben gezogen und man erkennt ein Lächeln.

Abb. 4 Freundlich



Abb. 5 Gesicht 1



Abb. 6 Gesicht 2



Abb. 7 Gesicht 3



Name:

Niveau: A2

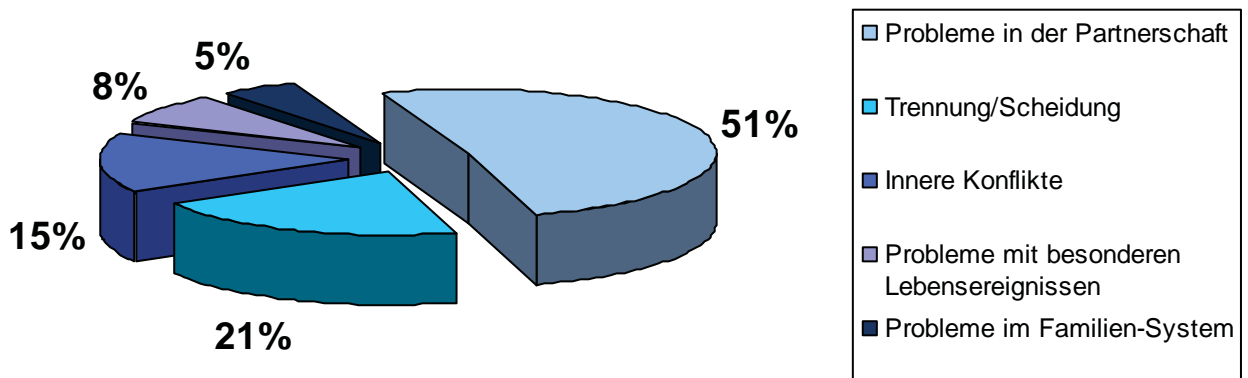
**Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?**

Technisch-Visuelle
Kommunikation/Lesen/
Schreiben

Aufgabe 16
(Lernergebnis: Diagrammelemente erkennen)

1. Schauen Sie sich das Diagramm an.
2. Ergänzen Sie die fehlenden Satzteile und beantworten Sie die 2 Fragen.

Anlass zur Beratung in einer Beratungsstelle



Datenquelle: Jahresbericht 2008 der Lebensberatung Wolfsburg

In dem Diagramm mit dem Titel _____ wird aufgezeigt, mit welchen Problemen/Konflikten Menschen eine Beratungsstelle aufsuchen. _____ Prozent der Befragten suchen sich Hilfe in Partnerschaftsproblemen.

1. Welcher Grund wird eher selten als Anlass zur Beratung in einer Beratungsstelle genannt?

2. Wie viel Prozent nennen besondere Lebensereignisse als Grund?



Name:

Niveau: A2

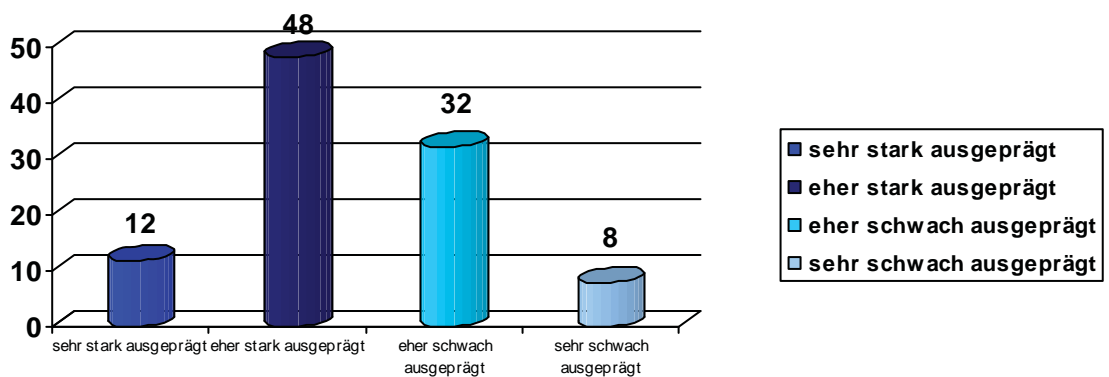
Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen
Station a: Was ist ein Konflikt?

Schreiben/Technisch-
 Visuelle Kommunikation

Aufgabe 17
 (Lernergebnis: Diagrammelemente erkennen)

1. Schauen Sie sich die Grafik genau an.
2. Beantworten Sie danach die unten stehenden Fragen. Antworten Sie in kurzen Sätzen.

Gewalt- und Konfliktniveau in den Klassen



Alle Angaben in Prozent

Datenquelle: www.liqua.net

ACHTUNG
 ausgeprägt bedeutet: **sich in etwas zeigen; sich herausbilden**

1. Was ist das Thema dieser Grafik? Worum geht es bei dieser Grafik?

2. Welcher Wert ist der niedrigste in dieser Grafik? Was sagt dieser Wert aus?

3. Wie viel Prozent schätzen das Konfliktniveau als eher stark ausgeprägt ein?

