

## Konflikte am Arbeitsplatz

**Aufgabe 1:** Lesen Sie den Zeitungskommentar und unterstreichen Sie das jeweils nicht passende Wort in der kursiv gedruckten Auswahl. Aufgepasst, es gibt nur eine korrekte Lösung, denn die zwei anderen Wörter sind passend.

### Konfliktherd Arbeitsplatz

Ein „beliebter“ Ort für Konflikte ist der a) Arbeitsplatz b) Arbeitsort c) **Arbeitsstelle**, denn schliesslich spielt sich dort fast ein Drittel unseres Lebens ab. Wenn man so viel Zeit mit anderen a) verbringt b) **verpasst** c) *zusammen ist*, sind Konflikte kaum zu vermeiden. Die Gründe hierfür sind ebenso vielfältig wie im Privatleben und häufig geht es dabei um ganz banale Dinge: Der Kollege kommt ständig zu spät a) *bei der* b) *an die* c) *zur* Arbeit, ist sehr langsam und behindert so den gesamten Arbeitsprozess. Die Kollegin macht viele Fehler, weil sie alles an sich reisst und superschnell sein möchte, um mit a) *ihrem Einsatz* b) *ihrer Leistung* c) **ihrer Bezahlung** beim Teamleiter zu glänzen. Der Teamleiter wiederum lobt seine a) **Unterbeschäftigten** b) *Unterstellten* c) *Untergebenen* nie und sucht bei Problemen immer nur nach Schuldigen. Er möchte nämlich beim Abteilungsleiter gut dastehen, der jedoch a) *sein Wort* b) *seine Versprechen* c) **seinen Vortrag** nicht hält und nicht organisieren kann.

Ein weiteres Spannungsfeld ergibt sich daraus, dass Menschen unterschiedlich mit Problemen umgehen. Der eine traut sich nicht, einen Konflikt anzusprechen und leidet stumm. Ein anderer macht auf a) *die Schwierigkeit* b) **der Problem** c) *den Fall* aufmerksam, aber da dies ohne Konsequenzen bleibt, fühlt er sich im Stich gelassen. Und der Dritte sucht die Auseinandersetzung, stösst auf Widerstand und die Fronten verhärten sich.

Wir wissen heute, dass hinter Konflikten häufig Bedürfnisse oder Ängste von Mitarbeitern und Vorgesetzten stehen, die nicht angesprochen werden oder den Betroffenen manchmal auch gar nicht a) *klar* b) **unverständlich** c) *bewusst* sind. Wichtig ist es daher, mithilfe unbeteiligter Dritter den Ursachen der Konflikte auf den Grund zu gehen und Lösungen zu erarbeiten, welche die a) *Wünsche* b) *Anliegen* c) **Aufmerksamkeit** der Einzelnen soweit wie möglich a) **beschränken** b) *beachten* c) *berücksichtigen*.

**Aufgabe 2:** Beantworten Sie die Fragen in Bezug auf den Zeitungskommentar!

a) Welche drei Gründe für Konflikte am Arbeitsplatz werden genannt?

Die Leute sind verspätet und arbeiten zu langsam. ....

Kollegen begehen Fehler, weil sie zu viele Aufgaben für sich beanspruchen. ....

Vorgesetzte sehen nur negative Seiten und suchen bei Problemen nur die Schuldigen. ....

b) Wie gehen Menschen mit den Konflikten um? Nennen Sie drei Formen.

Leute verschweigen die Probleme und leiden darunter. ....

Menschen erwähnen Schwierigkeiten, fühlen sich ohne Reaktion aber alleingelassen. ....

Mitarbeitende wollen Konflikte lösen, doch die anderen sind oft zu wenig kooperativ. ....

c) Welcher Lösungsvorschlag wird am Ende gemacht?

Es ist zentral, einen neutralen Mediator beizuziehen sowie die Ursachen von Problemen. ....

zu suchen und Lösungen zu finden, hinter denen möglichst alle stehen können. ....

**Aufgabe 3:** Was bedeuten folgende Ausdrücke aus dem Artikel oben? Ordnen Sie zu.

1. <i>sich abspielen</i>	A) jemandem nicht helfen	5
2. <i>etwas an sich reißen</i>	B) bei jemandem besonders gut dastehen wollen	3
3. <i>bei jemandem glänzen</i>	C) versuchen, etwas zu klären	7
4. <i>sich trauen</i>	D) jeder besteht noch mehr auf seiner Position	6
5. <i>jemanden im Stich lassen</i>	E) etwas in seinen Besitz / unter seine Kontrolle bringen	2
6. <i>die Fronten verhärten sich</i>	F) Mut haben	4
7. <i>einer Sache auf den Grund gehen</i>	G) sich ereignen	1

**Aufgabe 4:** Hören Sie die Dokumentation (ca. 3 min) und kreuzen Sie an: a, b oder c? Es gibt eine richtige Antwort pro Aufgabe. Sie hören den Text einmal.

1. Das Beratungsbüro von Frau Dr. Grothusen ist spezialisiert auf
  - a.  Konfliktmanagement in Firmen.
  - b.  Beratung von Geschäftsführern.
  - c.  professionelle Konfliktlösung bei kleinen Streiten.
  
2. Von einem Konflikt spricht man, wenn
  - a.  zwei Kollegen wegen der Urlaubsverteilung streiten.
  - b.  ein Problem sachlich gelöst wird.
  - c.  zu einem Streit noch starke Emotionen und Kommunikationsstörungen dazukommen.
  
3. Im Bereich des professionellen Konfliktmanagements
  - a.  gibt es immer mehr externe Berater.
  - b.  nimmt die Nachfrage zu.
  - c.  entstehen immer mehr Unternehmen mit eigenen Programmen.
  
4. Die Globalisierung der Arbeitswelt führt dazu, dass
  - a.  die Flexibilität sinkt.
  - b.  Projekte sich schnell verändern.
  - c.  die Firmen viele neue Projekte starten müssen.
  
5. Für die Mitarbeiter heisst das
  - a.  neue internationale Unternehmen.
  - b.  schnelle Kooperation in neuen Teams mit neuen Kollegen.
  - c.  einfachere Kooperation.
  
6. In der aktuellen Situation der Globalisierung braucht man
  - a.  sinnvolle Investitionen in fachliche Kompetenz.
  - b.  eine hohe kommunikative Kompetenz.
  - c.  fachlich kompetente Projektleiter.

Quelle: DaF im Unternehmen B2