

LEITFADEN

Konfliktgespräche mit Auszubildenden führen

Diese Tipps können Ihnen helfen, Konfliktgespräche mit Ihren Auszubildenden zu führen.

Vorbereitung

- 1. Vereinbaren Sie einen Termin für das Gespräch und legen Sie einen (ruhigen) Ort dafür fest.**

Termin:

- 2. Informieren Sie die Auszubildenden über den Grund für das Gespräch.**

Gründe:

- 3. Sammeln Sie alle relevanten Informationen zum Konflikt, um ein umfassendes Bild zu erhalten. Berücksichtigen Sie möglichst verschiedene Perspektiven (Ausbildungsverantwortliche, Azubis, Berufsschullehrkräfte, etc.).**

Informationen zum Konflikt:

- 4. Dokumentieren Sie konkrete Beispiele, Aussagen und Vorfälle.**

Beispiele:

- 5. Reflektieren Sie Ihr eigenes Verhalten und Ihre Rolle im Konflikt. Sollten Sie selbst am Konflikt beteiligt sein, laden Sie einen (neutralen) „Moderator“ ein.**

6. Überlegen Sie, wie Ihre Handlungen den Konflikt beeinflusst haben könnten.

7. Definieren Sie klare Ziele für das Konfliktgespräch.

Ziele:

8. Überlegen Sie, welche Ergebnisse, z.B. Verhaltensänderungen Sie erreichen möchten.

Was soll sich ändern:

Durchführung des Konfliktgesprächs

1. Schaffen Sie eine vertrauensvolle und offene Gesprächsatmosphäre.
2. Beginnen Sie das Gespräch mit einer positiven und lösungsorientierten Einstellung.
3. Beschreiben Sie das Problem aus Ihrer Sicht, ohne Vorwürfe zu machen.
4. Nutzen Sie „Ich-Botschaften“, um Ihre Perspektive zu erläutern.
5. Geben Sie den Auszubildenden die Möglichkeit, ihre Sichtweise darzulegen.
6. Hören Sie aktiv zu und zeigen Sie Verständnis für die Anliegen der Auszubildenden.
7. Arbeiten Sie gemeinsam an der Findung von Lösungsansätzen.
8. Fragen Sie nach, wer oder was bei der Lösung des Konflikts unterstützen könnte.
9. Ermutigen Sie die Auszubildenden, eigene Lösungsvorschläge einzubringen.
10. Treffen Sie klare und konkrete Vereinbarungen, die von beiden Seiten akzeptiert werden. Vereinbarungen:

11. Definieren Sie konkrete Maßnahmen, Ziele und Verantwortlichkeiten.

Maßnahmen:





TIPP:

„Du bist immer unpünktlich! Auf dich kann man sich einfach nicht verlassen!“ – So sollten Sie kein Gespräch beginnen. Formulieren Sie lieber so, dass die Azubis nicht sofort in die Verteidigungshaltung gehen. Folgende Hinweise helfen bei der Formulierung von "Ich-Botschaften":

- Beschreibung der Situation: Neutral und ohne Bewertung die konkrete Situation beschreiben.
- Eigene Gefühle: Erklären, wie Sie sich in dieser Situation fühlen.
- Auswirkung auf Sie: Erklären, wie sich die Situation auf Sie auswirkt.
- Wunsch oder Bitte: Formulieren, was Sie sich wünschen.



HIER IST EIN BEISPIEL FÜR EINE "ICH-BOTSCHAFT":

- Beschreibung der Situation: "Wenn du zu unseren Meetings regelmäßig zu spät kommst,"
- Eigene Gefühle: "fühle ich mich frustriert und respektlos behandelt,"
- Auswirkung auf Sie: "weil ich das Gefühl habe, dass meine Zeit und die Zeit der anderen Teilnehmer nicht wertgeschätzt wird."
- Wunsch oder Bitte: "Ich würde es sehr schätzen, wenn du zukünftig pünktlich erscheinen könntest."

Nachbereitung und Nachverfolgung

1. Dokumentieren Sie die Ergebnisse des Konfliktgesprächs und die getroffenen Vereinbarungen.
2. Halten Sie fest, welche Maßnahmen ergriffen werden sollen und wer dafür verantwortlich ist.
3. Überprüfen Sie regelmäßig, ob die vereinbarten Maßnahmen umgesetzt werden.
4. Halten Sie Folgegespräche (eventuell Termine schon vereinbaren), um den Fortschritt zu besprechen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.
5. Bieten Sie den Auszubildenden weiterhin Unterstützung und Feedback an.
6. Seien Sie offen für weitere Gespräche und Anpassungen, falls notwendig.

