



Infoblatt für Betriebe

Erfolgreich ausbilden! – Tipp Nr. 6

Umgang mit Konflikten



Das Projekt wird gefördert vom



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU



Jeder Konflikt hat seine Gründe. Umso wichtiger ist es, diese Ursachen zu analysieren. So können Konflikte vernünftig gelöst und künftig vermieden werden.

In jedem Fall ist ein Gespräch mit den Auszubildenden unerlässlich. Führen Sie es bald, so schwierig und belastend es auch sein mag. Überstürzen Sie aber nichts – manchmal ist ein wenig Abstand und ein Gespräch am nächsten Tag sinnvoller. Nehmen Sie sich bewusst Zeit dafür und haben Sie ein offenes Ohr. Und seien Sie sich auch Ihrer Rolle im Konflikt bewusst.

Vorbereitung des Gesprächs

Inhaltliche Einordnung:

- Wo genau liegen die Probleme?
- Welche Gründe könnte es dafür geben? Wie sieht es die andere Person?
- Welche unterschiedlichen Lösungen könnte es geben?
- Wie könnte eine gute und akzeptable Lösung für alle aussehen?
- Wie kann die Lösung umgesetzt werden und bis wann?

Rahmenbedingungen:

- Informieren Sie alle Beteiligten über das anstehende Gespräch und das Anliegen, damit sie sich vorbereiten können.
- Legen Sie Zeit und Ort in Absprache aller Beteiligten frühzeitig fest und behandeln Sie den Konflikt auch nur mit den Beteiligten.
- Wählen Sie einen vertraulichen Ort und vermeiden Sie Störungen.
- Sorgen Sie für eine gleichberechtigte Sitzanordnung - ein Besprechungstisch eignet sich besser als die dominante Sitzweise hinter dem Schreibtisch.
- Planen Sie ausreichend Zeit ein.
- Sichern Sie, dass das Anliegen sowie auch der Gesprächsverlauf und die Ergebnisse nur innerhalb der Teilnehmenden bleiben (Vertraulichkeit).

Durchführung des Gesprächs

- Ermöglichen Sie ein faires Gespräch auf Augenhöhe.
- Bleiben Sie stets bei Anlass und Thema.
- Verwenden Sie möglichst „Ich“-Botschaften - sie vermitteln zunächst Ihren subjektiven Eindruck und vermeiden Schuldzuweisung oder Vorverurteilung.
- Schildern Sie die gemachten Beobachtungen sachlich und belegen Sie sie mit konkreten Beispielen zur Verdeutlichung.
- Achten Sie auf die Reaktionen der anderen.
- Geben Sie allen die Gelegenheit, ihre Sichtweise darzulegen und ausreden zu können.
- Lassen Sie auch Unzufriedenheit und emotionale Kritik zu - vergessen Sie nicht, dass Sie einen jungen Erwachsenen vor sich haben.



- Zeigen Sie, dass Sie die anderen ernst nehmen, bewerten Sie die jeweilige Sichtweise nicht und gehen Sie auf das Gesagte ein.
- Versuchen Sie sich in die Lage der anderen zu versetzen und zeigen Sie Bereitschaft, Ihr eigenes Verhalten zu reflektieren.
- Betonen Sie, dass es Ihnen um eine gemeinsame Lösung geht - nicht um Schuldzuweisungen oder Bestrafungen.
- Definieren Sie mit allen Beteiligten zusammen Schritte, die zur Überwindung des Konflikts geeignet erscheinen und halten Sie diese schriftlich für alle fest.
- Verabreden Sie einen Folgetermin, um die Vereinbarung zu prüfen und weiteren Bedarf zu klären.
- Ziehen Sie bei Bedarf eine neutrale Person als Schlichter hinzu – diese kann aus dem Unternehmen, aber auch eine externe Person, wie die Ausbildungsbegleitung oder Ausbildungsberatung sein.

Nachbereitung des Gesprächs

- Erledigen Sie das Vereinbarte und achten Sie darauf, dass auch die anderen Parteien dies tun.
- Achten Sie auf die Einhaltung der Vertraulichkeit.
- Halten Sie den vereinbarten Nachbesprechungstermin ein, auch wenn der Konflikt gelöst wurde - nutzen Sie den Termin für einen positiven Abschluss.

Quellenangaben/weiterführende Links:

https://www.quabb-hessen.de/fileadmin/user_upload/03_Veroeffentlichungen/Handlungshilfen_Ausbildung/Spicker_Ausbilder_2019.pdf (abgerufen am 28.08.19)

https://www.quabb-hessen.de/fileadmin/user_upload/03_Veroeffentlichungen/Werkzeugkoffer_Betriebe/VASO_KMU_B.10_Das_Konfliktgesprach_Gespraechsleitfaden.pdf
(abgerufen am 28.08.19)

http://www.ausbildernetz.de/plus/waehrend/jugendliche_beeintraechtigungen/personenbezogen/loesung2.rsys (abgerufen am 29.08.19)

<http://www.gute-ausbildung-handwerk.de/files/149D11CFF89/Konfliktgespraeche%20fuehren.pdf>
(abgerufen am 29.08.19)

https://www.wirausbilder.de/wp-content/uploads/2019/01/WA_2019_1_Checkliste_Konflikte-erfolgreich-l%C3%B6sen-1.pdf (abgerufen am 03.09.19)