

## Konflikte erkennen und erfolgreich lösen

### Konflikte erkennen und einordnen

Das Verhalten Ihres Azubis stört Sie? Dann überlegen Sie, was es konkret ist, z. B.:

- Kommt er des Öfteren zu spät?
- Haben Sie einen Leistungsabfall im Betrieb oder in der Schule festgestellt?
- Ist es demonstrative Lustlosigkeit oder werden Arbeitsaufträge ignoriert?
- Zeigt er ein aggressives Auftreten gegenüber Kollegen und/oder Kunden?

Ganz gleich, welche Verhaltensänderung Sie beobachtet haben, überlegen Sie, was die Ursache sein könnte, z. B.:

- Über- oder Unterforderungen,
- unklare Anweisungen,
- private Probleme.

Wichtig ist: Je früher Sie Konfliktpotenzial erkennen und darauf reagieren, desto besser.

### Auf persönliche Probleme reagieren

Wenn sich private Probleme auf die Arbeit auswirken, gehen diese auch Sie als Ausbildungsverantwortlichen etwas an. Zeigen Sie Verständnis und Mitgefühl, aber wahren Sie eine professionelle Distanz. Bieten Sie dem Azubi Hilfe zur Selbsthilfe an: Hat er in seinem privaten Umfeld Vertrauenspersonen, an die er sich wenden kann? Ansonsten verweisen Sie auf Sozialverbände, den sozialpsychologischen Dienst im Betriebsrat o. ä.

### Klärendes Gespräch vorbereiten

Im Idealfall greifen Sie ein, bevor aus den Beobachtungen ein Konflikt entsteht. Dazu ist ein Gespräch mit dem Auszubildenden unerlässlich. Um dem Treffen die entsprechende Wertigkeit zu geben, sollten Sie vorab diese Punkte beachten:

- Erklären Sie dem Auszubildenden Ihr Vorhaben und vereinbaren Sie einen Termin.
- Wählen Sie einen Ort, an dem Sie sich ungestört unterhalten können.
- Planen Sie ausreichend Zeit ein.
- Weisen Sie darauf hin, dass es sich um ein vertrauliches Gespräch handelt.
- Sind weitere Personen an dem Konflikt beteiligt? Wenn ja, dann beziehen Sie diese in das Gespräch mit ein.

Nachdem die Organisation erledigt ist, bereiten Sie sich inhaltlich und mental auf das Gespräch vor.

## Konfliktgespräch führen

Wichtig bei der Gesprächsführung sind diese Punkte:

- Sprechen Sie in ruhigem Tonfall und drücken Sie Ihre Wertschätzung für Ihr Gegenüber aus.
- Bleiben Sie sachlich, indem Sie Verallgemeinerungen oder Wertungen vermeiden und sich nur auf die gemachten Beobachtungen beziehen. Kritisieren Sie somit nicht die Person selbst, sondern ihr Verhalten.
- Verwenden Sie „Ich“-Botschaften, belegen Sie Ihre Kritik mit konkreten Beispielen und begründen Sie Ihre Kritik nachvollziehbar.
- Achten Sie auf die Reaktionen Ihres Gegenübers.
- Ermöglichen Sie ein Gespräch auf Augenhöhe und vergessen Sie nicht, dass Sie einen Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen vor sich haben.
- Geben Sie dem Azubi Gelegenheit, seine Sichtweise darzulegen und lassen Sie ihn ausreden.
- Versuchen Sie, sich in seine Lage zu versetzen.
- Zeigen Sie Bereitschaft, Ihr eigenes Verhalten zu reflektieren.
- Machen Sie deutlich, dass Sie dem Azubi Ihre Hilfe anbieten möchten.
- Betonen Sie, dass es Ihnen um eine gemeinsame Lösung geht und nicht um Vorwürfe, Schuldzuweisungen oder Bestrafungen.
- Machen Sie sich ggf. Notizen und halten Sie am Ende die Lösung bzw. die Ergebnisse fest und verfolgen Sie diese weiter.
- Ziehen Sie bei Bedarf eine neutrale Person hinzu: Scheuen Sie sich nicht, Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen (z. B. die Ausbildungsberatung der Handwerkskammern).

## Konflikten und Missverständnissen vorbeugen

Konflikten können Sie vorbeugen, indem Sie ab Beginn der Ausbildung klar mit Ihrem Azubi kommunizieren:

- Kommunizieren Sie wichtige Regeln und Anforderungen von vorneherein, z. B. Arbeits- und Pausenzeiten, zum Führen des Ausbildungsnachweises oder zum Verhalten im Krankheitsfall und gegenüber Kollegen.
- Zeigen Sie Konsequenzen auf.
- Sollte es Ihre Zeit nicht erlauben, stellen Sie dem Azubi einen festen Ansprechpartner zur Seite, der ein offenes Ohr für seine Fragen hat, z. B. einen Ausbilder oder einen Azubi in einem höheren Lehrjahr.
- Führen Sie regelmäßige Feedbackgespräche mit dem Auszubildenden.

All diese Punkte führen dann zum Erfolg, wenn Sie eine Atmosphäre des Miteinanders aufbauen. Dies zusammen mit einem wertschätzenden Umgang ist eine gute Basis.