



B.10 Das Konfliktgespräch – Gesprächsleitfaden

Zusammenarbeit soll möglichst reibungslos und konfliktfrei ablaufen. Die Freiheit in der Zusammenarbeit liegt jedoch weniger darin, ob man Konflikte will oder nicht, sondern findet sich darin wieder, wie man auf Konflikte reagiert. Geht man Konflikten aus dem Weg, riskiert man, dass Auszubildende sich falsche Arbeits- und Handlungsweisen aneignen.

Das Konfliktgespräch bietet eine Möglichkeit, um mit Auszubildenden in Dialog zu treten und so die zukünftige Zusammenarbeit zu verbessern. Um der Vielfalt und Unterschiedlichkeit von Konflikten besser gerecht zu werden, wurden keine Leitfragen sondern Orientierungen für einen möglichen Gesprächsverlauf (Leitfaden) formuliert.

Vorbereitung auf das Gespräch:

- Was möchte ich (mindestens) mit ihr/ihm gemeinsam erreichen und was muss ich hierzu unbedingt ansprechen?
- Was möchte ich vermeiden?
- Welche Argumente habe ich bzw. welche Argumente hat die/der Auszubildende, die aus Vorgesprächen schon bekannt sind?
- Wo könnte ich auf Widerstand stoßen und wie kann ich damit umgehen?
- Wie würde ich mich in der Position der/des Auszubildenden vermutlich verhalten, wenn ich so alt wäre wie sie/er?
- Ich Sorge für die richtigen Rahmenbedingungen:
 - neutraler Besprechungsraum,
 - störungsfreie Atmosphäre (kein Telefon, keine Besucher usw.),
 - ausreichende Zeit für das Gespräch,
 - evtl. eine dritte, unbeteiligte Person (Unterstützernetzwerk).

Leitfaden für das Gespräch:

- Bevor die Inhalte angesprochen werden, werden die **Gesprächsregeln** vereinbart:
 - Jede/r darf ausreden.
 - Jede/r bleibt sachlich und versucht sich verständlich auszudrücken.
 - Jede/r spricht für sich; Schuldzuweisungen werden unterlassen.
 - Es geht darum, Informationen auszutauschen und nicht darum, Monologe zu führen.
 - Die Beteiligten versuchen sich in die Situation der bzw. des jeweils anderen zu versetzen und gemeinsam eine Lösung zu finden.
- Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder beginnt mit der Darstellung des Konflikts. Beschrieben wird nur das beobachtete Verhalten, das Anlass zur Kritik gibt. Kritisiert



- werden kann die Arbeitsleistung bzw. das Verhalten von Auszubildenden, nicht aber ihre Person.
- Nach der Problemschilderung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders stellen die Auszubildenden die Situation aus ihrer Sicht dar.
 - Anschließend diskutieren beide Seiten die unterschiedlichen Sichtweisen. Hierbei ist darauf zu achten, dass die Gesprächsregeln eingehalten werden.
 - Das Gespräch sollte stets ziel- und lösungsorientiert führen. Die Auszubildenden sollten bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten einbezogen werden. Zukünftige Erwartungen an die Auszubildenden sollten ihnen klar mitgeteilt werden.
 - Als Ausbildende den Auszubildenden deutlich machen, was Pflicht und Aufgabe eines Ausbilders oder einer Ausbilderin ist und dass sie auch die Belange des Betriebs vertreten.
 - Ausbildende und Auszubildende ziehen Bilanz, ordnen die Ergebnisse, vereinbaren das weitere Vorgehen und treffen entsprechende Verabredungen.
 - Ein Ergebnisprotokoll wird erstellt.
Es enthält eine Vereinbarung: Wer macht was bis wann?
Oder das Ausbildungspersonal nutzt das Formular „Lernzielvereinbarung“ aus dem Werkzeugkoffer (siehe [B.9](#)).
 - Bei komplexeren Problemen werden zumutbare Teilschritte vereinbart.
 - Ein Folgetermin zur Überprüfung der Absprachen wird festgelegt.
 - Alle beteiligten Personen geben sich gegenseitig Rückmeldung zum Gespräch.
 - Die Auszubildenden sollten das Gespräch positiv ausklingen lassen.

Nachbereitung des Gespräches:

- Werten Sie das durchgeführte Gespräch anhand Ihrer Checkliste (B. 10 Das Konfliktgespräch) aus.
- Erledigen Sie die Aufgaben, für die Sie laut der abgesprochenen Vereinbarung zuständig sind.
- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden ebenso ihre Zusagen einhalten
- Auch wenn zwischenzeitlich alles prima läuft, halten Sie den vereinbarten Folgetermin ein und nutzen Sie den Termin, um den Auszubildenden eine positive Rückmeldung zu geben.