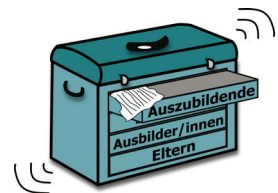




## Gesprächsleitfaden für Auszubildende



### Kurzbeschreibung zum Einsatz und zur Funktion:

<i>Zielgruppe:</i>	Auszubildende
<i>Inhalt:</i>	jeweils ein Arbeitsblatt zu Tipps für ein klärendes Gespräch, Konfliktbewältigung und Merkmalen eines guten Konfliktgespräches
<i>Funktion/ Ziel 1:</i>	Probleme in der Ausbildung ansprechen
<i>Funktion/ Ziel 2:</i>	Konfliktbewältigung
<i>Form:</i>	3 Arbeitsblätter zum Ausdrucken
<i>Einsatz/ Dauer:</i>	15-30 Minuten
<i>Einsatzort:</i>	Ausbildungsbetrieb
<i>Quelle:</i>	<i>Hüls, Sylvia/ Schröder, Carmen (2006): Konfliktfähigkeit fördern Ausbildungsabbrüche vermeiden. Anregungen für Lehrerinnen und Lehrern an Berufskollegs. Düsseldorf: Verlagsanstalt Handwerk, S. 55ff</i>



### Arbeitsblatt 6

#### **Tipps für Auszubildende: Vorgesetzte auf Probleme in der Ausbildung ansprechen**

##### **Suchen Auszubildende ein klärendes Gespräch mit Ausbildern/innen, so hilft es:**

###### Das Gespräch vorzubereiten:

- Termin für ein Gespräch verabreden (nicht »zwischen Tür und Angel« das Problem ansprechen, nicht in einer Situation, in der die Person unter Druck steht),
- sich vorbereiten, eventuell wichtige Punkte/Fragen aufschreiben,
- das Gespräch üben, evtl. mit Freund/innen oder Eltern,
- selbstkritisch das eigene Handeln hinterfragen,
- die Sichtweise des/der Ausbilders/in versuchen anzunehmen,
- sich seine/ihre Reaktion auf die Kritik/Anregung/Frage vorstellen.

###### Den Gesprächseinstieg freundlich zu gestalten:

- als Gesprächseinstieg positive Punkte ansprechen (»Grundsätzlich gefällt mir die Ausbildung, aber...«, »Hier im Betrieb fühle ich mich wohl, weil ...«, In letzter Zeit aber ist mir aufgefallen, bedrückt mich,...«),
- den richtigen Ton anschlagen und sachlich sein.

###### Auf den Punkt zu kommen:

- das Problem ansprechen,
- Kritik anlassbezogen vorbringen, sich auf eine konkrete Situation beziehen,
- deutliche und klare Aussagen machen,
- eigene Sichtweise darstellen (»Mir ist aufgefallen, ...«),
- nicht beleidigen.

###### Den anderen zuzuhören:

- nach der Sichtweise der anderen Beteiligten fragen,
- nicht emotional reagieren,
- Dinge, die nicht verstanden wurden, nochmals hinterfragen,
- sich in die Situation der Vorgesetzten und anderen Beteiligten hineinversetzen.

###### Eine Lösung zu finden und zu vereinbaren:

- fragen, wie das Problem gelöst werden kann,
- eventuell Lösung vorschlagen,
- eigene Bereitschaft für Problemlösung signalisieren,
- Vereinbarung über das weitere Vorgehen treffen, evtl. schriftlich festhalten,
- Termin vereinbaren, um Entwicklung/Einhaltung der Vereinbarungen zu besprechen.



### Arbeitsblatt 8

#### Die 5-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung

##### **Stufe 1: Ermittlung des Sachverhalts:**

Welche Tatsachen liegen vor? Was ist vorgefallen? Wer ist beteiligt?

##### **Stufe 2: Klärung von Zusammenhängen und Ursachen:**

Wie konnte es zu dem Konflikt kommen? Was ist vorher geschehen?  
Welche Hintergründe/Interessen/Motive haben die Beteiligten?

##### **Stufe 3: Überlegen von Lösungsmöglichkeiten:**

Welche Maßnahmen sind möglich? Eventuell machen alle Beteiligten einen Lösungsvorschlag.

##### **Stufe 4: Wahl des besten Lösungsweges:**

Wie lässt sich die ausgewählte Maßnahme umsetzen?

##### **Stufe 5: Kontrolle der Maßnahme:**

Führt diese Maßnahme zum Erfolg oder müssen neue Schritte erwogen werden?

Vgl. Boese-Grzeskowiaku.u.a.: Betriebliche Kommunikation, S. 165



### Merkmale eines guten Konfliktgesprächs

Grundsätzlich gilt:

#### **Alle Beteiligten**

- respektieren sich,
- hören sich gegenseitig zu,
- lassen jeden ausreden,
- reden nicht über andere, sondern mit ihnen,
- unterscheiden zwischen Person und Problem.

Während des Konfliktgesprächs:

#### **Alle Beteiligten**

- sagen offen, was sie bewegt,
- sprechen die konkrete Situation an,
- schildern ihre Sichtweise (Ich-Botschaft),
- bleiben sachlich,
- beleidigen sich nicht,
- vermeiden Vorwürfe.

Das Gespräch orientiert sich an den Stufen zur Konfliktbewältigung:

#### **Die Beteiligten**

- beschreiben aus ihrer jeweiligen Sichtweise, was vorgefallen ist,
- legen ihre Interessen/ Hintergründe/ Motive offen,
- betrachten das eigene Verhalten selbstkritisch,
- fragen nach, wenn sie etwas nicht verstanden haben,
- versetzen sich in die Situation des/der anderen,
- machen Lösungsvorschläge,
- einigen sich,
- überprüfen zu einem späteren Zeitpunkt, ob die Vereinbarungen eingehalten werden.