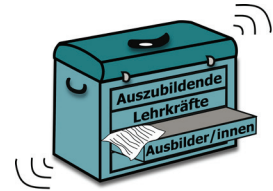




Konfliktgesprächsleitfaden



Kurzbeschreibung zum Einsatz und zur Funktion:

<i>Zielgruppe:</i>	Auszubildende
<i>Inhalt:</i>	Erläuterungen, Leitfaden und Checkliste zum Ausfüllen
<i>Funktion/ Ziel:</i>	Mit dem Auszubildenden in Dialog treten und so die künftige Zusammenarbeit verbessern
<i>Form:</i>	Zum Ausdrucken
<i>Einsatz/ Dauer:</i>	Orientierungen für einen möglichen Gesprächsverlauf geben sowie Checkliste vor Gesprächsbeginn 15-20 Minuten Lektüre und Reflexion
<i>Einsatzort:</i>	Ausbildungsbetrieb
<i>Quelle:</i>	<i>In Anlehnung an:</i> VASO@KMU (VW Akademie Kassel) Wie Ausbildung schwächerer Jugendlicher gelingen kann (06/2013)



Gesprächsleitfaden - Konfliktgespräch

Konflikte kann man nicht entgehen. Sie entstehen sobald Menschen zusammenkommen. Geht man Konflikten aus dem Weg, riskiert man, dass Auszubildende sich falsche Arbeits- und Handlungsweisen aneignen. Am wirkungsvollsten für eine produktive Zusammenarbeit ist es, Konflikte in Gesprächen gezielt anzugehen.

Zur eigenen **Vorbereitung auf das Gespräch** bieten folgende Leitfragen eine Orientierung:

- 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?

Um ein konstruktives Konfliktgespräch zu führen sollten die Rahmenbedingungen stimmen: neutraler Besprechungsraum, störungsfreie Atmosphäre (kein Telefon, keine Besucher usw.), ausreichend Zeit für das Gespräch, evtl. eine dritte, unbeteiligte Person hinzubitten.

Dieser Leitfaden hilft bei der **Durchführung des Gesprächs**:

Bevor die Inhalte angesprochen werden, werden die **Gesprächsregeln** vereinbart.

Gesprächsregeln

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.

➔ **Ermittlung des Sachverhaltes**: Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder beginnt mit der Darstellung des Konfliktes. 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.

➔ **Klären von Zusammenhängen und Ursachen**: Anschließend diskutieren beide Seiten die unterschiedlichen Sichtweisen. Hierbei ist darauf zu achten, dass die Gesprächsregeln eingehalten werden.

➔ **Lösungsmöglichkeiten erarbeiten**: Das Gespräch sollten Sie 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. Dabei machen die Verantwortlichen den Auszubildenden deutlich, was Pflicht und Aufgabe eines Ausbilders oder einer Ausbilderin ist und dass sie auch die Belange des Betriebes vertreten.



Konfliktgesprächsleitfaden

➔ **Besten Lösungsweg auswählen:** Auszubildende 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? Bei komplexeren Themen werden zumutbare Teilschritte vereinbart.

➔ **Kontrolle und Feedback:** 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.

Für die **Nachbereitung** werten Sie anhand Ihrer Checkliste das Konfliktgespräch aus. Erledigen Sie die Aufgaben, die sie laut der Vereinbarung übernommen haben. 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.

... weitere Empfehlungen finden Sie:

<http://www.quabb.inbas.com/publikationen/werkzeugkoffer-betriebe.html>

<http://www.quabb.inbas.com/publikationen.html>



Zur Vorbereitung und Auswertung des Gesprächs		<input checked="" type="checkbox"/>
⇒ Im Vorfeld rechtzeitig einen Termin vereinbaren		<input type="checkbox"/>
⇒ Das Gespräch positiv bzw. neutral beginnen und beenden		<input type="checkbox"/>
⇒ In das Zentrum des Gesprächs die Verhaltensänderung stellen		<input type="checkbox"/>
⇒ Den Dialog suchen und ausreichend (Nach-)Fragen stellen		<input type="checkbox"/>
⇒ Persönliche Angriffe oder Anspielungen unterlassen und auf einen sachlichen Gesprächsverlauf achten - auf beiden Seiten		<input type="checkbox"/>
⇒ Das kritisierte Verhalten konkret und genau beschreiben		<input type="checkbox"/>
•		
•		
•		
•		
•		
•		
•		
⇒ Die Sichtweise bzw. Position der Auszubildenden zum kritisierten Verhalten einholen und aktiv zuhören		<input type="checkbox"/>
⇒ Einwände offen sowie kooperativ besprechen		<input type="checkbox"/>
⇒ Die Auszubildenden ebenfalls Lösungsmöglichkeiten einbringen lassen		<input type="checkbox"/>
⇒ Das künftige Verhalten bzw. Vorgehen konkret und eindeutig festlegen und sich einigen, wer was bis wann erledigt		<input type="checkbox"/>
⇒ Einen Folgetermin festlegen: _____		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>
⇒		<input type="checkbox"/>



Gesprächsprotokoll mit Auszubildenden

Datum: _____ Uhrzeit: _____ bis _____ Uhr Raum: _____

Gesprächsteilnehmende:

Veranlassung des Gespräches durch:

Anlass des Gespräches:

Schilderung des Vorfalles/ Konfliktes durch Auszubildende/r:

Schilderung des Vorfalles/ Konfliktes durch Ausbilderin oder Ausbilder:

Schilderung des Vorfalles/ Konfliktes durch Dritte:

Getroffene Vereinbarung:

Unterschriften: