Konflikte in der Ausbildung

Jugendliche erleben beim Übergang in die Ausbildung viele neue Herausforderungen und persönliche Veränderungen. Dieser Prozess ist langwierig und mit Unsicherheiten verbunden, was häufig Ursache für Konflikte ist. Ihre Aufgabe ist es, sich des Konfliktpotenzials und der Ursachen bewusst zu sein um damit adäquat umgehen und Konflikte beseitigen zu können.

mögliche Konfliktfelder:

- Unklare Anweisungen/Regeln
- Unpünktlichkeit, Unordentlichkeit
- Verhalten, Persönliche Probleme
- Ausbildungsreife, Zuverlässigkeit
- Leistung, Über- bzw. Unterforderung
- Arbeitsabläufe, unliebsame oder fachfremde Tätigkeiten
- Motivation, Leistungsbereitschaft
- Unzufriedenheit mit dem Verlauf der Ausbildung, Ausbildungsqualität
- Betriebsklima/Umgangston

Umgang mit Konflikten

- Führen Sie mit dem Auszubildenden ein **Konfliktgespräch** .
  (siehe auch Übersicht unten)
- Schätzen Sie ein, ob Sie das Problem selbst lösen können und wo Sie Hilfe benötigen! Nehmen Sie bei Bedarf Unterstützungsmöglichkeiten wie bspw. die Ausbildungsberatung der Handwerkskammern in Anspruch.
- Finden Sie die Konfliktursache heraus. Handeln Sie überlegt und sachlich.
- Weisen Sie den Auszubildenden deutlich und unter vier Augen auf das Fehlverhalten hin.
- Bei anhaltendem Fehlverhalten können Sie den Auszubildenden ermahnen/wenn nötig abmahnen.

(Quelle: Vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Hg.) (2013): Handreichung für ausbildende Fachkräfte. S. 27 ff.)

Vermeiden von Missverständnissen

- Regeln sollten eindeutig und verständlich sein. Einige Regeln, wie bspw. zur Handynutzung, kann man gemeinsam vereinbaren.
- Zeigen Sie dem Auszubildenden Ihre Wertschätzung und **motivieren** Sie ihn ausreichend.
- Durch die Erklärung Ihres Vorgehens bei Konflikten und Konsequenzen von Fehlverhalten schaffen Sie Transparenz.
- Durch regelmäßige Gespräche mit dem Auszubildenden zu beiderseitigen Bedürfnissen und Erwartungen sowie dem Leistungsstand lassen sich Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen.
- Probleme dürfen sich nicht zu lange aufstauen: Anzeichen sind oft frühzeitig in verändertem Verhalten des Auszubildenden erkennbar (bspw. ironische Bemerkungen; fehlende oder aggressive Reaktionen).

Das Konfliktgespräch

Ein eher unbeliebter Gesprächsanlass sind Konflikte. Sie lassen sich jedoch meist nicht vermeiden, umso wichtiger ist es, ihnen rechtzeitig zu begegnen. Das richtige Vorgehen und die richtigen Worte, auch wenn diese nicht immer leicht zu finden sind, sind von größter Bedeutung.

Richtig Kritisieren:

• Keine Verallgemeinerungen und Wertungen
• Eindrücke sachlich in der Ich-Form schildern
• Im Mittelpunkt von Kritik sollte stets ein bestimmtes Verhalten und nicht die Person stehen.

Vorbereitung

- Schaffen Sie angemessene Rahmenbedingungen.
- Holen Sie sich bei Bedarf objektive Unterstützung.
- Machen Sie sich Gedanken und evtl. Notizen zu:
  - Was genau ist der Konflikt/Grund? Was missfällt Ihnen/den Konfliktbeteiligten?
  - Was soll sich ändern? Wie könnte das Problem gelöst/bearbeitet werden?

Durchführung

- Das Gespräch dient dem Informationsaustausch und der gemeinsamen Lösungsfindung.
- Machen Sie klar, worauf sich Ihre Kritik bezieht. Beschreiben Sie konkret das Verhalten bzw. die Situation und wie dies auf Sie gewirkt hat.
- Erläutern Sie, was Sie erwarten bzw. fordern und begründen Sie dies nachvollziehbar.
- Lassen Sie den Auszubildenden seine Sicht der Dinge und Vorstellungen darlegen.
- Diskutieren Sie beide Sichtweisen unter Berücksichtigung der Gesprächsregeln.
- Finden Sie eine gemeinsame Lösung, mit der alle Beteiligten einverstanden sind.
- Am Ende werden Ergebnisse zusammengefasst und das weitere Vorgehen besprochen. Nehmen Sie dies in ein Protokoll auf, das von den Gesprächspartnern unterzeichnet wird.
- Verabreden Sie einen Folgetermin (Vereinbarung prüfen, weiteren Bedarf klären).
- Bewerten Sie gemeinsam das Gespräch.

Nachbereitung

- Erledigen Sie das Vereinbarte und achten Sie darauf, dass auch der Auszubildende dies tut.
- Halten Sie den vereinbarten Termin ein, auch wenn der Konflikt behoben ist und nutzen Sie diesen für einen positiven Abschluss.

(Quelle: Vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Hg.) (2013): Handreichung für ausbildende Fachkräfte. S. 63 f.)

Konfliktursachen und was kann man tun?

Mögliche Gründe	Was kann man tun?
Unterforderung	• Notwendigkeit auch der Routinearbeiten erklären • Erläuterung des gesamten Arbeitsprozesses und Bedeutung einzelner Arbeitsschritte: Übung fördert Sicherheit und Schnelligkeit in der Durchführung • Wichtig ist, dass die Auszubildenden sehen, nicht allein solch routinemäßigen Aufgaben durchzuführen • Aufgaben abwechslungsreich und gemeinsam gestalten, Bekanntes mit Neuem kombinieren
Überforderung (mögliche Ursachen: Aufgabe nicht verstanden, unbekannte Abläufe, Angst vor Fehlern)	• Vorwurfsfrei nachfragen • Gemeinsam Zwischenschritte und –Ergebnisse festlegen • Auszubildenden in Aufgabengestaltung einbeziehen • Aufgaben an den Wissensstand des Auszubildenden anpassen • Bei anhaltenden und gravierenden Schwächen sollten Sie über Unterstützungsmöglichkeiten nachdenken.
Ablenkung	• Zeitweise nachlassende Motivation ist ganz normal • Auf Nachlässigkeiten angemessen hinweisen und kritisieren • Anforderungen klar formulieren • Bei anhaltender Ablenkung: Hintergründe klären, Lösung suchen
Fehlendes Interesse am Beruf/ Unzufriedenheit mit der Ausbildung	• Gespräch suchen • Ausbildungsberater Ihrer Handwerkskammer hinzuziehen
Mangelnde Zukunftsperspektiven	• Gespräch suchen • Engagiertes Vorbild sein • Aufzeigen von Möglichkeiten im Beruf und im Unternehmen

(Q
Vg
Bu
für
Bil
un
Fo
(B
(H
(2
Ha
für
au
Fa
S.
27
ff.)