



**DAS  
BERUFSAUSBILDER-  
MAGAZIN**

RECHTSSICHERHEIT | AUSBILDUNGSQUALITÄT | RECRUITING



**KONFLIKTE IN  
DER AUSBILDUNG**

**SOUVERÄNITÄT**

In stressigen Situationen schalten viele auf Abwehr. Mit den richtigen Strategien bleibst Du ruhig und klar – auch wenn's brenzlig wird.

Seite 4

**KONFLIKTANZEICHEN**

Wann wird ein Missverständnis zum echten Problem? Die Antwort findest Du in „Typische Konfliktanzeichen: So erkennst Du sie“.

Seite 7

**RICHTIG HANDELN**

Nicht jeder Streit ist gleich ein Drama. Was hilft? Die Lage richtig einzuschätzen. Hier bekommst Du konkrete Handlungsempfehlungen.

Seite 10



## Konflikte erkennen und lösen

Liebe Azubine, lieber Azubi,

Ihr alle kennt sie: Situationen, in denen Ihr anderer Meinung seid als ein Mit-Azubi, Ausbilder oder Kollege. Und das ist völlig in Ordnung, schließlich muss man nicht immer einer Meinung sein.

Es wird erst dann problematisch, wenn niemand erkennt, dass sich aus einer anfangs harmlosen Situation ein Konflikt entwickelt, der am Ende womöglich die gesamte Ausbildung gefährdet.

Wenn Du Konflikte, die zu einem ernsthaften Problem ausarten könnten, bereits an ersten Anzeichen erkennst und in der Lage bist, die Beteiligten professionell darauf anzusprechen, tust Du schon sehr viel, um die Gefahr einer Eskalation zu verringern.

Lässt Du Dich noch dazu nicht aus der Ruhe bringen, sondern bleibst souverän, bist Du in der Lage, Dich trotz des Konflikts konzentriert Deinen Ausbildungsaufgaben zu widmen.

Herzlichst

Eure

Sina Hankofer  
Chefredakteurin

Das Berufsausbilder-Magazin

✉ hankofer@vnr.de

# INHALT

## KONFLIKTE VERMEIDEN VON ANFANG AN

3

So beugst Du Konflikten in der Ausbildung vor –  
Tipps für einen starken Start

4-5

Entspann Dich – so reagierst Du in jeder Situation  
souverän

## KONFLIKTE ERKENNEN UND EINORDNEN

6

Mit der 8-Schritte-Strategie findest Du für jedes  
Problem eine Lösung

7-8

Daran erkennst Du typische erste Anzeichen für  
Konflikte

## KONFLIKTE LÖSEN

9

Wie Du die Streitschlichtung der Kammer in  
Anspruch nimmst

10-11

Meinungsverschiedenheit, Streit oder  
Ausbildungskrise – 10 Maßnahmen, die helfen

**IMPRESSUM** Das Berufsausbilder-Magazin • ISSN: 2701-2492 • Verleger: VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • Telefon: 0228 9550160, Telefax: 0228 3696480 • E-Mail: kundendienst@vnr.de • Sitz: Bonn, AG Bonn, HRB 8165

**Vorstand:** Richard Rentrop, Bonn • Herausgeberin/redaktionell Verantwortliche: Dilan Wartenberg, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • www.vnrag.de • **Chefredakteurin:** Sina Hankofer, Haren • **Redaktionsmanagement:** Jessica Stockmann, Bonn • **Layout + Satz:** Schmelzer Medien GmbH, Siegen • **Druck:** PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstraße 39, 71272 Renningen • Alle Angaben in „Das Berufsausbilder-Magazin“ wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden. • Dieses monothematische Supplement liegt der Ausgabe 10/2025 von Das Berufsausbilder-Magazin bei.

**Bildernachweis:** Titelseite © contrastwerkstatt; S. 3: Monkey Business; S. 4: ViDi Studio; S. 5: Rido; S. 8: Verin; S. 9: Creative Al Studio – alle AdobeStock.

© 2025 by VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau · Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

# So beugst Du Konflikten in der Ausbildung vor – Tipps für einen starken Start

Probleme und Missverständnisse können zu jedem Zeitpunkt Deiner Ausbildung auftreten – besonders zu Beginn bist Du mit den Abläufen noch nicht vertraut, hast viele Fragen und bist verunsichert. Als unerfahrener Azubi empfindest Du viele Situationen als belastend. So können schnell erste Konflikte auftreten. Erfahre hier, was zu tun ist, damit sie erst gar nicht entstehen.

Du hast Deine Ausbildung gerade erst begonnen? Sei Dir darüber im Klaren, dass während Deiner mehrjährigen Ausbildung natürlich auch Konflikte, Schwierigkeiten und Herausforderungen auftreten können. Das ist ganz normal, denn Du wirst nie immer mit allen Kollegen, Mit-Azubis und Deinem Ausbilder gut zureckkommen. Und es ist auch völlig in Ordnung, eine andere Meinung zu vertreten. Achte darauf, dass private Belastungen nicht unbemerkt in Deinen Ausbildungsalltag hineingreifen. Hast Du zu Hause Stress mit Deinen Eltern oder Streit mit Deinem Partner, kann es durchaus sein, dass Du Deine Ausbildungsaufgaben weniger konzentriert angehst.

## Vertritt Deine Meinung – aber sachlich

Hast Du eine andere Meinung zu einem Ausbildungsthema oder einer Vorgehensweise im Ausbildungsbetrieb als Deine Kollegen, dann kannst Du das durchaus ansprechen. Seine eigene Meinung zu vertreten, zeugt von Selbstbewusstsein.

### TIPP



Prüfe vorab, ob das Thema, das Du kritisch hinterfragst, gesetzlichen Vorgaben unterliegt. Müssen Sicherheitsvorschriften eingehalten werden, ist das manchmal zwar nervig, aber nicht zu ändern.

Hast Du einen wunden Punkt in Deinem Ausbildungsbetrieb getroffen, übe sachliche Kritik und mache einen konstruktiven Verbesserungsvorschlag – reagiere nicht vorschnell und nicht zu emotional.

## Begegne Konfliktsituationen offen

Wann immer sich in Deiner Ausbildung ein Konflikt ergibt, begegne der Herausforderung offen und betrachte es als Chance, daran zu wachsen. Im Rahmen Deiner Ausbildung sollst Du berufliche Handlungskompetenz erlangen. Dich Diskussionen zu stellen, Meinungsverschiedenheiten sachlich auszutragen und Probleme konstruktiv zu lösen stärkt Deine Sozialkompetenz, einen wichtigen Teil deiner Handlungskompetenz.

## Vermeide unproduktive Konflikte

Gehe destruktiven Konflikten möglichst aus dem Weg. Das sind solche, in denen Du Dich z. B. in einer Nein-doch-Situation befindest: Keiner bewegt sich, keiner denkt an Lösungen. Das kostet Energie und bringt niemandem etwas. Dieses Verhalten verursacht Stress und belastet Deine Ausbildung unnötig.

## Gib Fehler zu

Du liegst mal falsch, merkst es aber leider zu spät? Es gibt kein „Zu-spät“. Die Ausbildung wie das ganze Leben sind ein fortlaufender Lernprozess. Auch wenn es Dir schwerfällt: Gib Fehler zu und gestehe Dir und anderen ein, wenn Du Dich in einer Sache geirrt hast. Das zeigt wahre Größe und dass Du bereit bist, an Dir zu arbeiten.

## Bitte um Gespräche

Du musst ein Thema nicht totdiskutieren – es totzuschweigen ist jedoch auch nicht der richtige Weg. Wenn Dir ein Thema keine Ruhe lässt, sprich Deinen Ausbilder oder die beteiligte Person darauf an. Nur wer spricht, kann gehört werden. Dein Ausbilder ist darauf vorbereitet, dass seine Azubis auch mal mit Problemen und kritischen Fragen zu ihm kommen. Rede mit ihm. Gib ihm die Chance, Dich und Dein Handeln oder Hinterfragen zu verstehen.

## Es gibt keine dummen Fragen

Frage so lange, bis Du die Sache verstanden hast. Scheu Dich nicht nachzufragen, denn Du bist nicht anstrengend, nur weil Du etwas verstehen willst. Hab keine Angst davor, jemandem durch Deine Fragen auf die Nerven zu gehen und so einen Konflikt auszulösen. Dein Ausbilder und Deine Kollegen wissen, dass Du als Auszubildender alles gerade erst lernst und dass Vorgänge, Ausbildungsinhalte und betriebliche Abläufe noch neu für Dich sind.

## Fazit

Rede über das, was Dich beschäftigt und frag nach, wenn Dir etwas unklar ist. So erstickst Du Missverständnisse im Keim, sodass sie erst gar nicht entstehen.



# Entspann Dich – so reagierst Du in jeder Situation souverän

In stressigen Situationen sind viele Menschen nicht mehr in der Lage, klar zu denken. Sie reagieren nur noch: Sie nehmen eine Abwehrhaltung ein, statt ruhig und sachlich zu argumentieren. Und im schlimmsten Fall fliehen sie aus der Situation. Wie Du auch unter Stress gelassen bleibst, erfährst Du in diesem Beitrag.

Nervlich belastende Situationen gibt es im betrieblichen Alltag immer wieder und Du steckst oft mittendrin:

- Den Kunden hättest Du bereits vor einer Stunde zurückrufen sollen.
- Ein Mit-Azubi braucht Deine Hilfe, und Du scheust Dich, Nein zu sagen, obwohl Du keine Zeit für ihn hast.
- Dein Ausbilder wartet auch schon seit dem frühen Morgen darauf, dass Du ihm eine Aufgabe zur Kontrolle vorlegst, die er Dir übertragen hatte.
- Deine Kollegin, mit der Du Dich super ergänzt, hat sich krankgemeldet, dabei brauchst Du sie gerade heute.

## So bleibst Du trotz Stress positiv gestimmt

Grundsätzlich gilt: Bleibe optimistisch, indem Du Dir Folgendes vor Augen führst:

- Für jedes Problem findet sich eine Lösung.
- Du bist nicht allein zuständig.
- Schritt für Schritt ist besser als alles auf einmal.
- Dein Ausbilder ist als Ansprechpartner immer an Deiner Seite.
- Es ist kein Beinbruch, wenn Dir mal ein Fehler passiert. Du absolviertest diese Ausbildung ja gerade, um zu lernen.

## So lernst Du aus stressigen Gesprächen

Ist ein Gespräch nicht so gut gelaufen oder fühlst Du Dich schlecht, weil Du in einer Situation falsch reagiert hast? Überlege, was konkret Dir Unbehagen bereitet, und lasse die Situation noch einmal Revue passieren. Frage Dich:

- Was lief gut?
- Was lief schlecht?
- Wie souverän war ich?
- An welcher Stelle hätte ich besser reagieren können?
- Welche Reaktion wäre professioneller gewesen?
- Was mache oder formuliere ich beim nächsten Mal anders?

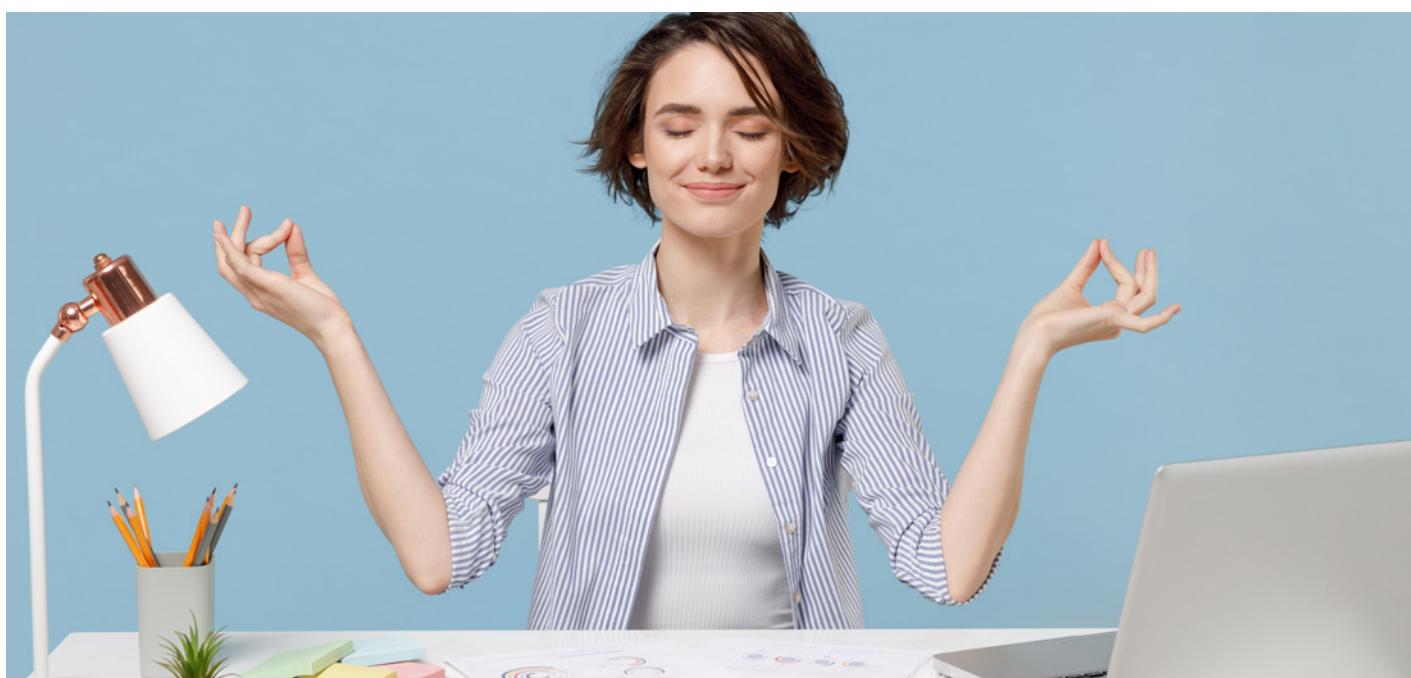
## Achte auf die Signale deines Körpers

Fühlen wir Menschen uns unwohl, spüren wir das sehr deutlich. Unser Herz schlägt schneller, wir fühlen, wie wir erröten, und wollen am liebsten nur noch schnell aus der Situation heraus. Diese und andere körperliche Signale musst Du wahrnehmen und richtig deuten. Beobachte Dich dazu selbst: Wie signalisiert Dir Dein Körper, dass Du Dich ärgerst oder im Stress bist? Bist Du unruhig und verspannt oder schwitzt Du plötzlich? Fällt Dir das Atmen auf einmal schwerer?

## Gewinne Abstand

Kennst und vor allem erkennst Du Deine individuellen körperlichen Warnsignale, kannst Du aus einer Situation, die Stress und Ärger verursacht, heraustreten, auf Distanz gehen. Atme erst einmal tief durch und imaginiere vor Deinem inneren Auge, wie Du Abstand zur Situation gewinnst. Finde heraus, was Dir dabei hilft. Stell Dir z. B. vor:

- ein Stoppschild
- Dich mit ausgestreckter Hand, die signalisiert: bis hierher und nicht weiter.

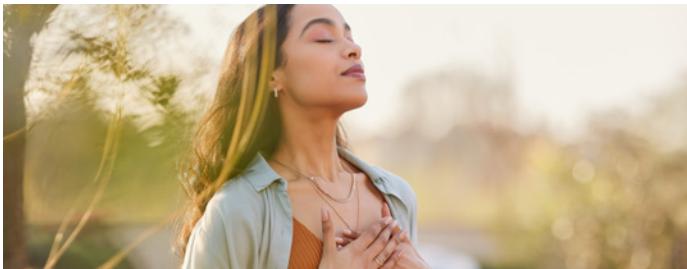


- wie Du Deine Hände ruhig vor Deinem Bauch nach unten führst und damit signalisierst: ruhig, cool down.

Überlege, welches Bild zu Dir passt. Dann übe Dich darin, es in schwierigen Situationen vor Deinem inneren Auge aufzurufen. Wenn Dir das gelingt, kann es Dir dabei helfen, Dich nicht in die Situation zu verstricken, sondern angemessen und überlegt zu reagieren.

## Lass niemanden Deine Knöpfe drücken

Jeder von uns reagiert auf bestimmte Trigger: Situationen, in denen wir uns immer wieder ärgern, auf die wir sehr stark reagieren und besonders schnell anspringen. Lass Dich von anderen nicht aus der Fassung bringen: Sie drücken bei Dir mit Absicht auf die passenden Knöpfe, um Dich gezielt dazu zu bringen, unangemessen und unkontrolliert zu reagieren. Kennst Du Deine Trigger und realisierst Du rechtzeitig, was bei Dir welche Reaktion auslöst, kannst Du Dich kontrollieren und Deine Reaktion noch abfangen.



## Sei Dir Deiner individuellen Trigger bewusst

Problemsituationen sind das eine, Deine individuellen Auslöser können diese aber noch verstärken. Reagierst Du z. B. unangemessen auf einen bestimmten Dialekt, eine Sprechart oder Stimmlage? Prüfe, warum gerade diese Faktoren Dir so unangenehm sind. Eigenarten von Personen, Arbeitsweisen oder Angewohnheiten lassen sich besser ansprechen als Verhaltensweisen, an denen Du nichts ändern kannst. Um Deine eigenen Auslöser zu erkennen, stelle Dir die folgenden Fragen:

- Welches Verhalten oder welche Aussagen bringen mich dazu, in die Luft zu gehen?
- Was bringt mich aus der Fassung?
- Was ist mir peinlich oder unangenehm?

## So reagierst Du, wenn Du die Trigger wahrnimmst

Drückt jemand genau die Knöpfe, die Dich nerven, kannst Du Deine automatische Abwehrreaktion rechtzeitig zurückhalten. In dem Du bemerkst, dass Deine Knöpfe gedrückt werden, kannst Du Dein Empfinden nun thematisieren. Triggert Dich eine besonders leise Sprechweise? Bitte Dein Gegenüber, etwas lauter zu sprechen. Mach Dir bewusst, dass Du Deine Reaktion und Handlung selbst bestimmen kannst. Höre nur auf den sachlichen Inhalt des Gesagten, nicht auf Tonfall oder Dialekt.

## Wenn Du Dich doch ärgerst – so hältst Du dagegen

Ein Unglück kommt selten allein – das gilt auch für stressige Situationen. Gerade, wenn Du Dich über eine Sache ärgerst, geht oft

anschließend noch eine zweite Sache schief. Ärger baut sich auf. Je mehr Stress Du empfindest, desto weniger souverän wirst Du reagieren.

In diesen Situationen hilft es Dir, tief in den Bauch zu atmen. Versuche, bei Stress oder Ärger einen Moment innezuhalten, um ruhig ein- und auszuatmen. Damit signalisierst Du Deinem Körper: Entspanne Dich!

## Die 4/7 Atemtechnik hilft runterzukommen

1. Gewinne Zeit und nimm so ein wenig Abstand von der aktuellen Situation.
2. Atme tief in den Bauch ein. Beim Ausatmen lässt Du Deine Schultern bewusst fallen. Entspanne Deine Kiefermuskulatur und Dein Gesicht.
3. Atme nun wieder tief ein und zähle innerlich langsam bis 4.
4. Halte kurz inne.
5. Atme langsam aus. Zähle beim Ausatmen in der gleichen Geschwindigkeit wie zuvor weiter bis 7.
6. Halte wieder kurz inne.
7. Wiederhole die Punkte 3 bis 6 so lange, bis Deine zuvor flache Atmung auf die tieferen und entspannteren Bauchatmung umgeschaltet hat.

## Sei besonders freundlich

Auch wenn es Dir gerade besonders schwerfällt: Lächle und antworte freundlich, ohne zu zeigen, dass Du gereizt bist. Sei stattdessen besonders höflich.

### Tipp



Bekommst Du eine unfreundlich formulierte E-Mail, kannst Du diese Technik ebenfalls anwenden. Reagiere auf verbale Angriffe nicht mit Gegenangriffen, sondern schreibe bewusst höflich zurück. Du wirst Dich wundern, wie schnell sich der E-Mail-Schreiber wieder beruhigt.

## Achte auf ausgewogene Gesprächsanteile

In manchen Situationen hat Dein Ausbilder einen höheren Gesprächsanteil, weil er Dir etwas erklärt und es Deine Aufgabe ist zuzuhören. Selbstverständlich kannst du Fragen stellen, wenn du etwas nicht verstanden hast. In den meisten Gesprächen mit Mit-Azubis und Kollegen kannst Du Dich aber in das Gespräch einbringen.

Sind die Gesprächsanteile ausgewogen, gibt Dein Gesprächspartner Dir Gelegenheit, Deine Sicht der Dinge zu schildern. Ebenso lässt Du Deinen Gesprächspartner seinen Standpunkt schildern. Durch dieses Verhalten wirkst Du fair und souverän.

## Fazit

Und wenn Dir doch mal der Kragen platzt? Nimm es sportlich! Auch das ist ein Lernmoment!



# Mit der 8-Schritte-Strategie findest Du für jedes Problem eine Lösung

Schwierigkeiten anzusprechen ist unangenehm. Das geht allen so. Probleme totzuschweigen ist jedoch keine Lösung. Vor allem nicht, wenn Du Dich weiterentwickeln möchtest und ernst genommen werden willst. So schaffst Du es.

In Deiner Ausbildung geht es nicht nur darum, dass Du die fachlichen Inhalte beherrschst. Im Job/in der Ausbildung zählt nicht nur, was Du weißt, sondern vor allem, ob Du es anwenden kannst. Und dazu gehört es auch, dass Du Probleme ansprichst. Noch besser ist es, wenn Du in der Lage bist, Situationen zu reflektieren und Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

Das gelingt Dir, wenn Du in diesen 8 Schritten vorgehst:

## 1. Definiere das Problem

Notiere Dein Problem und beschreibe detailliert, was Dich an der Situation oder dem Sachverhalt konkret belastet. **Beispiel:** Mein Ausbilder mag mich offensichtlich nicht.

## 2. Betrachte den Ist-Zustand

Schreibe nun auf, was genau dazu geführt hat, dass Du diese Situation als Problem einschätzt oder warum Du glaubst, dass sich die Situation zu einem Problem entwickeln kann. **Beispiel:** Mein Ausbilder gibt mir immer nur Aufgaben, bei denen ich nichts selbst machen darf. Ich möchte aber auch mal Verantwortung übernehmen und zeigen, was ich kann.

## 3. Lege Dein Ziel fest

Setze Dir ein Ziel und konkretisiere es. Bis wann willst Du welches Ziel erreichen und was genau wirst Du wann dafür tun, Dein Ziel zu erreichen?

**Beispiel:** Ich gebe ab sofort täglich mein Bestes. Besondere Erfolge notiere ich mir und erzähle auch meinem Ausbilder gezielt davon.

## 4. Ergründe die Ursachen des Problems

Manchmal existiert ein Problem nur in unserem Kopf. Wir glauben zu wissen, was eine andere Person denkt oder wie sie reagieren wird. Hinterfrage Dich und Deine Handlungen. Frage nach dem „Warum“, um zu ergründen, was wirklich los ist.

**Beispiel:** Warum hat mein Ausbilder etwas gegen mich? Was habe ich dazu beigetragen, dass es vermeintlich so ist?

**Mögliche Antwort:** Okay, ich bin morgens schon ein paar Mal zu spät gekommen und manchmal habe ich gemeckert, weil ich die Aufgaben einfach zu banal fand. Trotzdem habe ich sie meist nur einen Tag später als vereinbart vorgezeigt. Aber das hat mein Ausbilder eh nicht gemerkt, sonst hätte er ja etwas gesagt. Oder ist es ihm doch aufgefallen und er hat nur nicht nachgefragt?

## 5. Erstelle einen Plan

Hast Du herausgefunden, was die wahre Ursache für das Problem ist, überlege Dir, was notwendig ist, um das Problem zu lösen. Welche Schritte musst Du gehen, wen musst Du mit einbeziehen? In welcher Reihenfolge solltest Du diese Schritte tun?

**Beispiel:** Ab sofort bin ich täglich pünktlich im Ausbildungsbetrieb. Sicherheitshalber stelle ich mir dafür den Wecker so ein, dass er 15 Minuten früher klingelt. Ich gebe auch bei einfachen Aufgaben mein Bestes, um zu zeigen, dass ich bereit bin, verantwortungsvollere Aufgaben zu übernehmen. Erledigte Aufgaben lege ich meinem Ausbilder ungefragt vor. Ich warte nicht erst, bis er erneut nachfragt, wie weit ich damit bin.

## 6. Führe Deinen Plan aus

Hast Du die einzelnen Schritte festgelegt, leg los. Schritt für Schritt kommst Du der Problemlösung näher, bis Du das Problem aus der Welt geschafft hast.

**Beispiel:** Meine Schritte aus Punkt 5 setze ich ab dem nächsten betrieblichen Ausbildungstag um.

## 7. Gleiche Ist- und Soll-Zustand ab

Überprüfe anschließend Deine Umsetzung. Konntest Du die Situation durch Dein Handeln verbessern? Haben Deine Maßnahmen und Schritte etwas bewirkt?

**Beispiel:** Seit ich morgens pünktlich bin, tritt mir mein Ausbilder den ganzen Tag viel freundlicher entgegen. Er hat mich dafür gelobt, dass ich ihm die übertragene Aufgabe noch vor dem Feierabend zur Besprechung vorgelegt habe.

## 8. Beginne von vorn

Ist das Problem an dieser Stelle noch nicht gelöst, beginnst Du von vorn und gehst noch einmal jeden einzelnen Schritt durch. Konntest Du das Problem lösen, kannst Du ebenfalls wieder von vorn beginnen und die nächste schwierige Situation in Angriff nehmen.

**Beispiel:** Das Problem ist noch nicht gelöst: Schritt 1 bis 3 habe ich überprüft. Ergänzung zu Schritt 4: Ich habe mich im Ton vergriffen, als ich mich darüber beschwert habe, dass die Aufgaben zu einfach sind. Das sollte ich noch klä-

ren. An dieser Stelle setze ich an. **Das Problem ist gelöst:** Mich belastet, dass mein Mit-Azubi mir ständig blöde Sprü-

che reindrückt. Dieses Problem gehe ich als Nächstes mit-hilfe der 8-Schritte-Strategie an.

## Daran erkennst Du typische erste Anzeichen für Konflikte

Nicht jeder Konflikt ist auf den ersten Blick als solcher zu erkennen. Oft stauen sich negative Gefühle an, weil erste kleine Anzeichen nicht erkannt, sondern übergangen werden. Wenn Du lernst, die typischen ersten Anzeichen für Konflikte zu erkennen, kannst Du ihnen ab sofort schneller entgegenwirken. Wir zeigen Dir, wie das klappt.

### Nimm die kleinen Vorboten ernst

Die Auslöser für Konflikte sind vielfältig: Du hast eine Meinungs-verschiedenheit mit einem Kollegen, fühlst Dich von Deinem Ausbilder übergangen oder Dein Mit-Azubi hat Dich vor anderen Kollegen blamiert. Obwohl ein Wort oder Verhalten nur eine kleine Schieflage im Miteinander hervorgerufen hat, beschäftigt Dich die Situation.

Sprichst Du sie nicht an, belastet Dich das Geschehene weiterhin – und der Konflikt wird größer und eskaliert womöglich sogar. Das musst Du erkennen und vermeiden.

### Erkenne die typischen Anzeichen

Jeder Konflikt ist anders. Dennoch gibt es Signale, die typisch für entstehende Konflikte sind. An diesen Anzeichen erkennst Du einen beginnenden Konflikt:

Bist Du selbst von Anfeindungen und den oben erwähnten Anzeichen betroffen, suche Dir einen Vertrauten. Diskutiere mit ihm, wie Du weiter vorgehen sollst. Mit dem Gefühl Rückendeckung zu haben, wirst Du den Mut aufbringen, Dein Gegenüber anzusprechen. Reflektiere aber auch Dein eigenes Verhalten und suche die Schuld nicht nur bei Deinem Gegenüber. Was könntest

### ÜBERSICHT: TYPISCHE ERSTE ANZEICHEN VON KONFIKTEN

Betroffene Bereiche	Typische Situationen
Kommunikation	<p>Du wirst ständig unterbrochen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du hast nur eingeschränkte Möglichkeiten, Dich mitzuteilen.</li> <li>• Du erhältst besonders lautstarke Antworten oder wirst angeschrien.</li> <li>• Deine Arbeit oder Person wird permanent kritisiert.</li> <li>• Dir wird nicht mehr zugehört.</li> <li>• Alles, was Du sagst oder vorschlägst, wird „zerpflückt“.</li> <li>• Du erhältst nur ironische oder sarkastische Antworten.</li> <li>• Dein Gegenüber hat nur abwertende Blicke und Gesten für Dich übrig.</li> </ul>
Sozialverhalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Von Gruppenarbeiten oder der gemeinsamen Mittagspause wirst Du ausgeschlossen.</li> <li>• In Besprechungen sitzt Du immer alleine.</li> <li>• Wenn Du etwas frgst, wirst Du nicht unterstützt.</li> <li>• Grüßt Du, erhältst Du keine Antwort.</li> <li>• Persönliche/Private Gespräche finden nicht statt.</li> </ul>
Herabwürdigungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden Gerüchte über Dich verbreitet.</li> <li>• Du wirst blamiert und bloßgestellt.</li> <li>• Hinter Deinem Rücken wird über Dich gelästert.</li> <li>• Deine Gestik und Mimik wird auf negative Weise nachgeäfft.</li> <li>• Deine Herkunft/Dein Glaube/Dein Aussehen werden angegriffen.</li> </ul>
Auswirkungen auf die Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du wirst nachlässiger in der Berufsschule und im Ausbildungsbetrieb.</li> <li>• Du kannst Dich nicht mehr gut konzentrieren.</li> <li>• Du machst häufiger Fehler.</li> <li>• Du fühlst Dich unmotiviert.</li> <li>• Du erledigst nur noch, was notwendig ist.</li> <li>• Du fühlst Dich ständig krank oder unwohl und fehlst häufig im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule.</li> </ul>



Du (versehentlich) getan haben, das Dein Gegenüber verletzt hat? Nimmst Du zwischen Deinen Mit-Azubis einen Konflikt wahr und beobachtest einige der oben genannten Anzeichen, scheue Dich nicht, Dich einzumischen.

### Traue Deinem Bauchgefühl

Meist spürst Du schon etwas, bevor Du den Konflikt konkret thematisieren kannst. Der Ton zwischen 2 Azubis ist spürbar gereizter geworden. Oder die Atmosphäre zwischen Dir und einem anderen Azubi ist seltsam, irgendwie angespannt.

Nimmst Du solche Veränderungen wahr, schenke ihnen grundsätzlich Beachtung. Das bedeutet nicht, dass Du jede Meinungsverschiedenheit oder jeden ironischen Kommentar gleich überinterpretierst oder dramatisierst. Im stressigen Alltag kann eine gereizte Antwort schon mal vorkommen, ohne dass ein echter Konflikt dahinter steckt. Nimm Dein Bauchgefühl ernst und hinterfrage es, um das Konfliktpotenzial zu erkennen und abzuwegen, ob Du handeln musst:

- Seit wann hat sich die Arbeitsatmosphäre verschlechtert?
- Seit wann hat sich die Stimmung zwischen den Beteiligten verschlechtert?
- Zu wem hat sich Dein Verhältnis geändert? Wie macht sich das konkret bemerkbar?
- Welche Anzeichen weisen auf einen Konflikt hin?
- Sind diese Anzeichen auch nach einer Woche noch wahrzunehmen?
- Werden sie schwächer oder intensiver?

### Mit Deinen Notizen kannst Du später genauer beschreiben, was passiert ist.

Fallen Dir Situationen auf, in denen Du oder ein Mit-Azubi merkwürdig behandelt wird? Ging Dir ein bestimmtes Verhalten auf die Nerven oder wirkte es unangebracht? Sammle diese Hinweise und mache Dir Notizen zur Situation:

#### NOTIZEN ZU KONFLIKTEN

Diese Fragen beantwortest Du	Beispielantwort
Was ist vorgefallen?	Während des innerbetrieblichen Unterrichts hat mich Lisa 6-mal unterbrochen. Mir war das schließlich zu blöd, also habe ich nichts mehr gesagt.
Wann hat sich der Vorfall ereignet?	Gestern, Dienstag, während des innerbetrieblichen Unterrichts von 10:00 bis 11:00 Uhr.
Wer war alles anwesend/beteiligt?	Die Azubis Lisa, Maya und Nico, unser Ausbilder Herr Hendriks und ich.

Fertige eine solche Notiz auch an, wenn du einen Konflikt zwischen 2 Mit-Azubis bemerkst. Nutze diese sachlichen Beobachtungen, um die Situation zu einem späteren Zeitpunkt wahrheits-

getreuer schildern zu können. Das Gedächtnis spielt einem oft Streiche. Deine schriftlich niedergelegten Wahrnehmungen dienen Dir als Gedankenstütze, damit Du Situationen im Nachhinein nicht falsch erinnerst.



#### Tipp



Hebe Deine Notizen auf oder trage sie direkt in ein kleines Notizheft ein. So hast Du alle Notizen an einem zentralen Ort und kannst leicht darauf zurückgreifen. Notiere Deine Wahrnehmungen stets handschriftlich, nicht auf dem Firmenrechner.

### Sprich Deine Beobachtungen an

Erste Anzeichen zu bemerken und sie zu notieren, ist das eine. Den Mut zu haben, auf die Konfliktbeteiligten zuzugehen, ist etwas ganz anderes. Vor allem, wenn Du selbst beteiligt bist. Suche dennoch unbedingt das Gespräch und berichte sachlich von Deinen Beobachtungen. Signalisiere, dass Du den Konflikt gelöst wissen möchtest.

#### Fazit

Beobachte aufmerksam, ob sich ein Konflikt anbahnt. Mit gezielten Fragen findest Du heraus, ob der Konflikt wieder abebbt oder stärker wird und ob eingegriffen werden muss.



# Wie Du die Streitschlichtung der Kammer in Anspruch nimmst

Streit mit Deinem Ausbildungsbetrieb? Bevor es richtig ernst wird, kann ein Schlichtungsgespräch helfen. So hast Du die Chance, den Konflikt fair und neutral zu klären, ohne gleich vor Gericht zu ziehen.

Für Berufsausbildungsverhältnisse, die im Verzeichnis der zuständigen Kammer eingetragen sind, existiert ein sogenannter Schlichtungsausschuss. Seine Aufgabe ist es, dabei zu helfen, Streitigkeiten zwischen Ausbildern und Auszubildenden beizulegen. Der Schlichtungsausschuss ist nicht für kleine Streitigkeiten vorgesehen, etwa wenn es nur um eine einzelne Arbeitsaufgabe geht. Er kommt vielmehr zum Einsatz, wenn eine Klage verhindert werden soll.

Bevor eine Klage beim Amtsgericht eingereicht werden kann, findet vor dem Schlichtungsausschuss grundsätzlich ein Schlichtungsgespräch zwischen den streitenden Parteien statt. Das ist vorgeschrieben.

## Was macht der Schlichtungsausschuss?

Wenn es zum Streit gekommen ist, haben ein Vertreter Deines Ausbildungsbetriebs und Du die Gelegenheit, euren Konflikt in einer neutralen Atmosphäre zu klären. Die Ausschussmitglieder sind ehrenamtlich tätig und helfen euch bei dem Gespräch durch ihre langjährigen Erfahrungen als Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Bei Streitigkeiten wegen Umschulungsmaßnahmen kann der Schlichtungsausschuss jedoch nicht aktiv werden.

## Wann hilft er?

- bei Streitigkeiten zwischen Ausbildern und Auszubildenden in einem bestehenden Berufsausbildungsverhältnis
- bei Streitigkeiten zwischen Ausbildern und Auszubildenden über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Berufsausbildungsverhältnisses

Im Gespräch, der sogenannten Verhandlung, strebt der Schlichtungsausschuss eine gütliche Einigung zwischen Dir und Deinem Ausbildungsbetrieb an. Ist eine gütliche Einigung nicht möglich, fällt der Ausschuss einen Schlichtungsspruch. Dann ist es an Dir und Deinem Ausbildungsbetrieb, den Schlichtungsspruch anzunehmen. Wenn Ihr ihn nicht anerkennt, kann innerhalb von 2 Wochen nach ergangenem Schlichtungsspruch vor dem Arbeitsgericht Klage eingereicht werden.

## So stellst Du den Antrag

Jede Streitpartei kann den Schlichtungsausschuss zur Hilfe anrufen. Damit der Ausschuss tätig wird, muss entweder Dein Ausbildungsbetrieb oder Du selbst einen Antrag stellen. Bist Du noch minderjährig, muss Dein gesetzlicher Vertreter den Antrag für Dich unterzeichnen. Bist Du schon volljährig, dann musst du das selbstständig erledigen.

Je nach Kammer ist der Antrag schriftlich einzureichen oder kann mündlich zu Protokoll gegeben werden, z. B. telefonisch mit der zuständigen Stelle. Der Antrag kann sowohl postalisch als auch

per E-Mail übermittelt werden. Wichtig ist, dass Du Angaben zu den folgenden Pflichtpunkten machst:

- Name und Kontaktdaten des Antragsstellers
- Name und Kontaktdaten des Antragsgegners
- das sogenannte Antragsbegehren (Dein Wunsch, dass Euch ein Schlichtungsausschuss anhört)
- die Begründung (warum Du diese Unterstützung brauchst)
- ggf. weitere Dokumente (Kündigungsschreiben, Abmahnungen o. Ä.)
- Unterschrift des Antragstellers (bist Du noch minderjährig, die Unterschrift Deines gesetzlichen Vertreters)

## Was kostet das?

Da das Gespräch mit bzw. vor dem Schlichtungsausschuss auf neutralem Boden erfolgen muss, kann es sein, dass der Termin in den Räumlichkeiten der zuständigen Stelle stattfindet. Dann musst Du natürlich dort erscheinen. Die Kosten für das Verfahren und den Verhandlungstermin brauchst weder Du noch Dein Betrieb zu tragen. Die Kosten aller Formalitäten der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung übernimmt ebenfalls die zuständige Kammer.

## Vertraulichkeit

Liegst Du im Streit mit Deinem Ausbildungsbetrieb, hat sich im Normalfall jeder von Euch mit Vertrauten über diesen Konflikt ausgetauscht. Die Gespräche vor dem Schlichtungsausschuss sind jedoch nicht öffentlich. Fremde dürfen dem Gespräch nicht beiwohnen und auch in der Presse wird nicht darüber berichtet.



# Meinungsverschiedenheit, Streit oder Ausbildungskrise – 10 Maßnahmen, die helfen

Wenn Du eine andere Meinung hast als Dein Mit-Azubi oder Ausbilder, zeigt das, dass Du eigenständig denkst. Und das ist gut so! Unterscheide immer, ob es ein kleiner, mittlerer und schwerwiegender Konflikt ist, und reagiere stets angemessen. So gelingt es Dir.

Nicht jede unangenehme Situation ist gleich eine Ausbildungskrise. Manchmal sind es nur Meinungsverschiedenheiten. Du hast eine andere Ansicht als Dein Ausbilder oder Mit-Azubi. Es können durchaus beide Meinungen nebeneinander existieren, ohne dass dies Deine Ausbildung beeinträchtigt. Ein Streit, der Dich belastet und immer wieder auflodert, kann Deine Ausbildung schon eher negativ beeinflussen. Bei einer Ausbildungskrise stellst Du Deine Ausbildung so sehr infrage, dass Du in Erwägung ziehest, sie abzubrechen oder wenigstens den Betrieb zu wechseln – 2 bedeutende Schritte, die Du gründlich überdenken solltest.

## Wie Du mit Meinungsverschiedenheiten umgehst

Es ist völlig normal, dass Du gelegentlich eine andere Meinung hast als Dein Mit-Azubi oder Ausbilder. Es beweist, dass Du selbstständig denkst. Das ist gut! Belastet Dich, dass zu einem Thema unterschiedliche Meinungen existieren, frage Dich Folgendes:

- Betrifft das Thema meine Ausbildung oder das Privatleben/die Freizeit?
- Hat es Auswirkungen auf die Ausbildungsqualität?
- Muss ich das Thema ansprechen oder kann ich es ausblenden?

Stell Dir vor, Dein Herz schlägt für einen bestimmten Verein. Und Dein Mit-Azubi ist Fan der gegnerischen Mannschaft. Das ist eine Tatsache, die Du während Deiner Arbeitszeit im Betrieb ausblenden kannst und solltest. Sie betrifft Dein Privatleben. Und jedem steht es frei zu wählen, welchem Verein er anhängt. Du solltest nicht zulassen, dass diese andere Meinung Deine Ausbildungsleistung beeinträchtigt. Du willst nicht mit dem Azubi zusammenarbeiten, weil das gegen Deine Ehre als Fan verstößt? Blende es aus und toleriere, dass man auch Fan eines anderen Vereins sein kann!

## Wenn Dir die Ausbildungsqualität nicht zusagt

Betrifft das Thema die Qualität Deiner Ausbildung, ist das eine andere Sache. Bist Du beispielsweise der Meinung, Euch Azubis werden nur Handlangerarbeiten übertragen und der Ausbilder orientiert sich zu wenig an den tatsächlich zu vermittelnden Ausbildungsinhalten?

Dein Mit-Azubi ist aber völlig zufrieden mit den Aufgaben, die Euch übertragen werden? Auch dann kannst Du die Meinung Deines Mit-Azubis akzeptieren, solltest Deinen Ausbilder aber auf das Thema ansprechen.

## Wichtig

Bist Du der Meinung, die Dir übertragenen Aufgaben sind nicht ausbildungsrelevant? Recherchiere, bevor Du Dei-

nen Ausbilder ansprichst. Lies Dir den betrieblichen Ausbildungsplan und den Ausbildungsrahmenplan durch und prüfe, ob Du die Aufgaben dort wiederfindest.

Für das Gespräch mit Deinem Ausbilder gilt: Achte auf Deinen Ton und konkretisiere, was Du tun möchtest. Zeige Eigeninitiative. Äußere Dich z. B. so: „In den letzten Wochen habe ich täglich xy erledigt. Ich weiß, dass diese Aufgabe zur Ausbildung dazugehört, aber ich will noch mehr lernen. Im betrieblichen Ausbildungsplan steht, dass ich auch xy können sollte. Das Thema interessiert mich sehr. Können wir das eventuell vorziehen?“

## Wie Du mit Streit unter Azubis umgehst

Auch ein Streit am Arbeitsplatz kann vorkommen. Hast Du z. B. gerade Stress zu Hause, bist Du mental nicht so belastbar und möglicherweise gedanklich nicht ganz bei Deinen Ausbildungsaufgaben. Du bist schneller gereizt, wodurch Du eher in Streit gerätst. Das kann jedem passieren – Dir selbst wie auch Deinem Mit-Azubi. Bist Du an einem Streit beteiligt, nimm Dir Zeit, in Ruhe über die Situation nachzudenken.

- Ist das Thema wirklich so wichtig?
- Lohnt es sich, nochmal miteinander zu sprechen?
- Habe ich fair und sachlich argumentiert?

Bist Du Dir über diese Punkte im Klaren, kannst Du festlegen, wie Du fortfährst. Führt für Dich kein Weg daran vorbei und Du möchtest die Angelegenheit noch einmal zur Sprache bringen, um sie zu klären? Dann gilt als Erstes: Nimm Dir Zeit dafür. Anschließend folge diesen Tipps:

### 1. Lass die Vergangenheit ruhen

Auch wenn es fast automatisch geschieht: Mach Deinem Gegenüber keine Vorwürfe. Du kannst Dich auf das aktuelle Streithema beziehen. Frühere Vorkommnisse solltest Du aber nicht wieder aufwärmen. Leg Deinen Fokus darauf, den Streit beizulegen und nach vorn zu schauen.

### 2. Verzichte auf pauschale Vorwürfe

Was für private Streitereien gilt, gilt auch für Streitgespräche im Ausbildungsbetrieb: Pauschale Vorwürfe, die mit „immer“ und „nie“ beginnen, sind tabu. Stattdessen beziehe Dich auf den konkreten Sachverhalt.

- Was ist wann genau vorgefallen?
- Wer war beteiligt?
- Was hat Dich konkret gestört?

### 3. Sprich in Ich-Botschaften

Sätze, die Du mit „Du“ beginnst, wirken auf Dein Gegenüber wie ein Angriff. Das wiederum führt zu emotionalen Reaktionen. Beginne Deine Sätze daher während eines Streits mit „Ich“. Kommuniziere Deine eigenen Gefühle und lege damit das Fundament für ein konstruktives Streitgespräch. Aber Achtung: Auch Ich-Botschaften können verletzen: „Ich finde dich zum K...!“ hilft nicht weiter. Achte darauf, dass du das Verhalten einer Person und nicht die Person an sich kritisierst.

#### Beispiel

„Ich habe mich geärgert, als ...“, „Es hat mich verletzt, dass ...“

### 4. Starte mit etwas Positivem

Steige jedoch nicht sofort in die Situation ein. Lenke das Streitgespräch in eine konstruktive Richtung, indem Du mit etwas Positivem beginnst. Was schätzt Du an Deinem Gegenüber? Das solltest Du ihm zuerst mitteilen, erst anschließend beschreibst Du, was Dich ärgert.

### 5. Bleibe sachlich – keine Beleidigungen

Lasst Ihr beide Euch gern zu emotionalen Ausbrüchen hinreißen, kommen auch Beleidigungen schnell über die Lippen. Versuche, dies zu vermeiden. Provokationen, Beleidigungen und Beschimpfungen sind tabu. Wähle Deine Worte mit Bedacht.

### 6. Klär das Thema im Vieraugengespräch

Möchtest Du einen Streit beilegen, suche das Zweiengespräch. Somit belastet Ihr keinen unbeteiligten Außenstehenden. Damit signalisierst Du, dass es Dir nicht darum geht, laut zu werden oder andere auf Deine Seite zu ziehen. Du unterstreichst damit, dass es Dir wirklich ernst ist.

### 7. Höre aktiv zu

Dein Gegenüber regt Dich gerade so richtig auf? Dann fällt Dir Zuhören erst recht nicht leicht. Dennoch solltest Du genau das tun. Lass Deinen Streitpartner ausreden, ohne ihn zu unterbrechen, und folge seinen Worten aufmerksam.

### 8. Frag nach, ob Du richtig verstanden hast

Genauso schwierig, wie in Ruhe zuzuhören, ist das objektive Nachhaken. Bist Du aber wirklich daran interessiert, eine Klärung herbeizuführen, vergewissere Dich, dass Du die Argumente Deines Gegenübers richtig verstanden hast. Fasse sie mit eigenen Worten zusammen.

#### Beispiel

„Du meinst also, wenn ...?, „Habe ich es richtig verstanden, dass ...?“, „Es ist also so, dass ...?“

### 9. Wechsle die Perspektive

Frage Dich als Nächstes, warum Dein Gegenüber den Sachverhalt so sieht, wie er ihn sieht. Wechsle die Perspektive und versetze Dich in seine Lage. Das kann Dir dabei helfen, seine Sichtweise und sein Empfinden besser nachzuvollziehen – ob es nun berechtigt ist oder nicht.

### 10. Schlage eine Lösung oder einen Kompromiss vor

Sich in die Lage des anderen hineinzuversetzen, kann Dir helfen, gemeinsam mit Deinem Streitpartner eine Lösung zu finden. Gibt es keine hundertprozentige Lösung, einigt Euch auf einen Kompromiss. Sei Dir bewusst, dass Du Deinem Gegenüber womöglich etwas entgegenkommen musst.

#### Wie Du mit einer Ausbildungskrise umgehst

Bei den meisten Ausbildungskrisen liegt eine der beiden Sachlagen vor:

- Die Situation in Deinem Ausbildungsbetrieb ist für Dich so unerträglich, dass Du den Betrieb wechseln willst.
- Du willst oder kannst Deine Ausbildung nicht fortführen und ziehst in Erwägung, Deine Ausbildung abzubrechen.

Zu allererst gehe noch einmal in Dich und prüfe ganz genau, ob Du nur vor unangenehmen Gefühlen und einer schwierigen Situation flüchten willst, oder ob es andere Gründe gibt, die Dich dazu veranlassen, Deine Ausbildung infrage zu stellen. Hast Du die Situation reflektiert, Dich mit einer Vertrauensperson darüber ausgetauscht und es sprechen einige Gründe dafür, Deinen Ausbildungsbetrieb zu verlassen, bitte die zuständige Kammer um Unterstützung.

Schildere die Problematik und bitte um Hilfe. Der Ausbildungsberater Deiner zuständigen Kammer wird Dir raten, was in der jeweiligen Situation zu tun ist, und er hilft Dir dabei, ggf. einen neuen Ausbildungsbetrieb zu finden.

Aber bevor Du Deine Ausbildung wirklich abbrichst oder den Betrieb wechselst, suche das Gespräch und trage aktiv dazu bei, die Probleme zu lösen.

#### Fazit

Unangenehme Gespräche zu führen, ist nie leicht. Aber sie sind oft der beste Weg, einen Konflikt zu lösen. Sie sind Dein Mittel der Wahl, Probleme zu lösen und schwierige Situationen zu meistern. Nimm Deinen Mut zusammen und sprich das Thema an, das Dich beschäftigt.



## IHRE SERVICES ALS LESER:



### FRAGEN AN DIE REDAKTION

Sie haben noch Fragen?  
Unsere Rechtsanwälte und Redakteure  
helfen Ihnen:

[berufsausbildermagazin@vnr.de](mailto:berufsausbildermagazin@vnr.de)



### KUNDENSERVICE

Sie haben Fragen rund um Ihr Abonnement  
von „Das Berufsausbilder-Magazin“?

Telefon: 0228 9550 160  
E-Mail: [kundenservice@personalwissen.de](mailto:kundenservice@personalwissen.de)



### ONLINEBEREICH

Sie haben Zugriff auf den umfangreichen Onlinebereich

#### 1. Aktuelle Beiträge

Bleiben Sie stets auf dem neuesten Stand und verpassen Sie keine wichtigen Änderungen.

#### 2. Arbeitshilfen und Checklisten

Arbeiten Sie effektiver und schneller mit praktischen Vorlagen und Tools.

#### 3. Ausgabenarchiv durchstöbern

Nutzen Sie auch heute noch wertvolle Informationen aus früheren Ausgaben.

#### So einfach geht es:

Registrieren Sie sich für den Onlinebereich unter

[www.personalwissen.de/login](http://www.personalwissen.de/login)



PERSONALWISSEN