

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
1 Konflikte in der Berufsausbildung	15
1.1 Was ist ein Konflikt?.....	15
1.2 Wie wahr ist die Wahrnehmung in Konflikten?.....	16
1.3 Wie reagieren Sie in Konflikten?	18
Übung: Welcher Konflikttyp bin ich?	18
Auswertung: Die fünf Konfliktstile	20
Müssen Sie Ihre Kompetenz erweitern?.....	23
2 Konfliktlösung durch Kommunikation.....	25
2.1 Ausbilden heißt kommunizieren.....	26
2.2 Kommunizieren heißt Konflikte managen.....	27
Der Ton macht die Musik.....	27
Zuwendung und Vertrauen	28
Fallbeispiel: Der verunsicherte Azubi	29
2.3 Konflikte managen durch Transaktionsanalyse	31
Was ist die Transaktionsanalyse?	32
Die vier Bereiche der transaktionalen Analyse	35
3 Das „ABC“ der Transaktionsanalyse für ein Konfliktmanagement in der Ausbildung	35
3.1 Die Grundeinstellung zu sich und anderen	35
Wer ist okay?	35
Übung: Entdecken Sie Ihre Grundposition – Teil I	38
Tipps für Praxis	39
3.2 Die Azubis und ihre Ich-Zustände.....	40
Das Eltern-Ich.....	42
Das Erwachsenen-Ich	46
Das Kindheits-Ich	47
Exkurs: „Wie erkenne ich, ob mein Azubi unsicher oder desinteressiert ist?“	49
Übung: Entdecken Sie Ihre Grundposition – Teil II	50
3.3 Schweigen ist kein Lob: Das Konzept der Zuwendung	51
Vier Arten von Zuwendungen	52
Das Streben nach Beachtung	53
Übung: Entdecken Sie Ihre Grundposition Teil III.....	55
Die Kultur der Selbstverständlichkeit	56
Tipps für die Praxis.....	58

4	Das Anwenden der Transaktionsanalyse im Ausbildungsalltag	61
4.1	Mini-Verträge erhöhen die Motivation.....	61
	Exkurs: „Wie sage ich es meinem Azubi, dass er stinkt?“	61
	Das Konzept der Vertragsarbeit	62
	Vorteile von Verträgen	64
	Tipps: So schließen Sie Mini-Verträge	65
	Exkurs: „Streichelverträge“	66
4.2	Gesprächsfördernde und -blockierende Transaktionen.....	68
	Entspannung: Parallele Transaktionen	69
	Konflikt vorprogrammiert: Gekreuzte Transaktionen.....	72
	Fallbeispiel: Der „Null-Bock-Azubi“.....	74
	Tipps und Mini-Quiz	75
5	Foulspiel im Ausbildungsalltag	81
5.1	Der Hintergrund von Psycho-Spielen	81
	Das Drama-Dreieck:	
	Ein einfaches Instrument zur Analyse von Spielen.....	82
	Fallbeispiel: Der „Ich-bin-dumm-Azubi“.....	84
5.2	Typische Spielköder: Wege aus dem „Psycho-Krieg“	85
	Spiel-Köder im Überblick	86
	Fallbeispiel: Der „Ich-hab-mich-doch-bemüht-Azubi“	92
	Exkurs: Die gefährlichen Helfer –	
	Wenn der Ausbilder zum Über-Vater mutiert	
	Übung: Hinterfragen Sie Ihr eigenes „Spielverhalten“	98
5.3	Lieblingsspiele im (Ausbildungs-)Alltag	100
	Fallbeispiel: Das „Gerichtssaal-Spiel“	100
	Exkurs: Moderation – Schlichtung von Konflikten.....	101
	Fallbeispiel: Das „Tritt-mich-Spiel“	104
6	Kreative Interventionen in Konflikten	107
6.1	Symbiose: Wege aus der „Rockzipfel-Beziehung“	107
	Fallbeispiel: Der passive Azubi.....	109
	Tipps: So gehen Sie mit Passivität um.....	112
	Fallbeispiel: Der „maulfaule“ Azubi	113
	Tipps: Wie Sie ein ausführliches Feedback erhalten.....	115
	Übung: Das Weggehen	117
6.2	Exkurs: Motivation – Tsjakkaa, du schaffst es oder nicht	119

6.3	Konfrontation: Den Grund liefern die Auszubildenden	126
	Fallbeispiel: Der „Zuviel-privat-Telefonierer-Azubi“	127
	Tipps: So konfrontieren Sie unangemessenes Verhalten	128
6.4	Grenzen in der Zusammenarbeit	131
	Zu guter Letzt	137
	Literaturhinweise	139