

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 –	94
	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