

Arbeitsmaterialien „Konflikte in der Ausbildungssituation“

Situationsbericht

Es kann im Vorfeld festgelegt werden, um was für ein Unternehmen es sich handelt (Produktion, Verkauf, Dienstleistungen von ...). Die Probleme können bei Bedarf detaillierter beschrieben werden.

In einem mittelständischen Unternehmen gibt es Probleme zwischen einem/einer Auszubildenden (Mathias Axel/Hanna Krüger) und mehreren MitarbeiterInnen. Der/die Auszubildende hat das Gefühl, dass er von zwei MitarbeiterInnen immer wieder gegängelt und gemobbt wird. Er/sie meint, dass sie ihn/sie immer wieder bei dem Chef anschwärzen würden. Da die Situation für ihn/sie immer unerträglicher wird, hat er/sie sich entschlossen, sich bei einer Schlichtungsstelle zu beschweren. Vor der Schlichtungsstelle werden nun die verschiedenen Sichtweisen vorgestellt:

Die Sicht des/der Auszubildenden

Axel/Hanna erzählt, dass er/sie hauptsächlich mit den beiden MitarbeiterInnen Probleme hätte, in deren Abteilung er/sie zurzeit arbeiten würde. Beim kleinsten Fehler bekäme er/sie sofort eine Rüge, oder würde „runtergemacht“, mit Sätzen wie: „Wie kann man das bloß falsch machen“. Nicht der Inhalt des Satzes sei es, der ihn/sie beeinträchtige, sondern die Art, wie man es ihm/ihr sagen würde.

Aufgrund dieser „Anpiffe“, hätte er/sie permanent Angst, Fehler zu machen. Dieser Druck würde dazu führen, dass weitere Fehler folgen würden und dies auch bei Vorgängen, die sehr einfach zu handhaben sind. Die beiden MitarbeiterInnen würden solche Verfehlungen an den Chef weiterleiten, der ihn/sie dann schon einige Male angeschrien habe. Er/sie meine, die beiden würden ihn hinausekeln wollen, das habe er/sie so im Gefühl.

Auch die Mutter des/der Auszubildenden kommt dabei zu Wort: Ihr Sohn/ihre Tochter sei häufig nach der Arbeit völlig verstört nach Hause gekommen. Dies kenne sie eigentlich nicht an ihm/ihr. Er/sie sei sonst ein sehr aufgeweckter und lebensfroher junger Mensch. Irgendwo müsse der Grund hierfür bei der Arbeit zu suchen sein.

- Versuche dich in die Lage von Mathias Axel/Hanna Krüger zu versetzen! Sammle Argumente, die du vor der Schlichtungsstelle vortragen möchtest.
- Kannst du dir vorstellen, dass auch du etwas zu diesem Konflikt beigetragen hast? Möglicherweise warst du auch nicht immer voll mit deinen Gedanken bei der Arbeit.
- Was möchtest du bei der Schlichtungsstelle erreichen? Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es aus deiner Sicht?

Sicht der KollegInnen

Die MitarbeiterInnen geben zu, ein paar mal überreagiert zu haben. Dabei könnte es gut sein, dass der eine oder andere dumme Satz gefallen sei. Das sei aber nur deshalb geschehen, weil Herr Axel/Frau Krüger ihres Erachtens zu wenig bei der Sache sei und dadurch ständig Fehler entstehen würden. Fünf und mehr mal könne man ihm/ihr die primitivsten Sachverhalte erklären, ohne dass er/sie die Arbeiten dann richtig ausführen könne. Er/sie mache ständig Fehler, die sie dann ausmerzen müssten. Außerdem sei er/sie schon mehrfach zu spät gekommen, was die Arbeitsabläufe verzögere.

- Versuche dich in die Lage der KollegInnen von Mathias Axel/Hanna Krüger zu versetzen? Sammle Argumente, die du vor der Schlichtungsstelle vortragen möchtest.
- Wie können die KollegInnen und MitarbeiterInnen dazu beitragen, dass es besser läuft?
- Was wollt ihr bei der Schlichtungsstelle erreichen?

Welche Möglichkeiten seht ihr, um diesen Konflikt zu lösen?

Quelle: Schabacker-Bock/Marquard 2005, Seite 150/151