

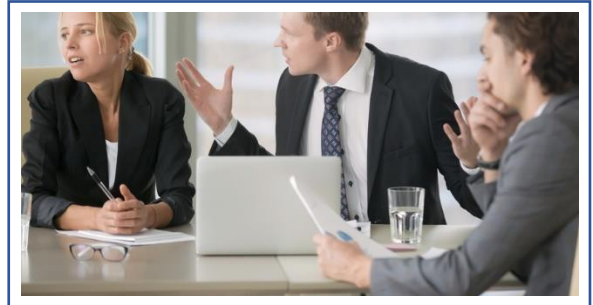


DIE AZUBIS

„Schwierige Situationen“ treten im Ausbildungsalltag immer wieder auf.

Der Ausbilder beklagt den Umgangston seiner Auszubildenden gegenüber den Kunden „Ich erwarte, dass Sie sich allen Kunden gegenüber freundlich verhalten.“

Beruflich oder privat. Für den Ausbilder gilt: Konflikte gehören zum Leben dazu. Warum? Weil Auszubildende, Kollegen, Chefs und Kunden unterschiedlich sind. Dabei geht es um unterschiedliche Interessen, Meinungen und Charaktereigenschaften. Im Beruf, wo es eher sachlich und nüchtern zugeht, werden Konflikte oft unter den Teppich gekehrt. Allerdings kommen sie danach wie ein Bumerang umso heftiger zurück. Wenn das passiert, bedeutet das hohe Kosten, menschlich wie wirtschaftlich. Sie sollten darauf vorbereitet sein, angemessen damit umzugehen.



DER ALLTAG

Muss ich mir als Ausbilder das bieten lassen?

Kennen Sie das? Wenn Sie als Ausbilder ein wichtiges Gespräch vor sich haben und sich vornehmen bestimmte Dinge zu sagen. So beispielsweise in einem Gespräch mit Ihrem Auszubildenden. Weil Sie das Verhalten Ihres Azubis nicht ohne weiteres hinnehmen können. Aber was ist, wenn der Azubi bei jedem Wort was Sie sagen mit Widerstand reagiert?

- „Typisch! Jetzt hacken wieder alle auf mir herum.“
- „Warum bin ich immer der Dumme?“
- „Die anderen Azubis haben das auch immer so gemacht.“
- „Sie wissen doch ganz genau, dass ich das nicht kann.“
- „Wozu habe ich mich eigentlich so angestrengt?“
- „Warum sollte ich noch hierbleiben, wenn Sie so viel an mir herumrörgeln?“



LERNZIELE

Verbessern Sie Ihre Konfliktfähigkeit, um schwierige Situationen zu meistern.

In diesem Workshop analysieren Sie die unterschiedlichsten Azubi-Typen und deren Bedürfnisse. Sie erproben den konstruktiven Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und verbessern nachhaltig Ihre Konfliktfähigkeit im Umgang mit Auszubildenden.

Finden Sie heraus, welchen Konfliktlösungsstil Sie als Ausbilder bevorzugen, und entscheiden Sie, welche Konfliktlösungstools Sie zukünftig anwenden.



NUTZEN

Nach diesem Workshop sind Sie als Ausbilder in der Lage:

- ✓ Konflikte nicht unter den Teppich zu kehren, sondern ernst zu nehmen
- ✓ konstruktiv mit der Kritik von Auszubildenden umzugehen
- ✓ ein Konfliktgespräch professionell vorzubereiten und souverän durchzuführen
- ✓ das eigene Kommunikationsverhalten als Ausbilder zu optimieren
- ✓ Ausbildungsabbrüche durch Konflikte zu verhindern und hohe Kosten zu vermeiden



INHALTE

Was sind die Inhalte in diesem Workshop?

- Erfahrungsaustausch: Konfliktthemen und Lösungsansätze im Ausbilderalltag
- Umgang mit Kritik am Ausbilder: verschiedene Lösungsansätze zum Ausprobieren
- Einordnung von Konfliktarten und Konfliktlösungsstile für Ausbilder: Selbsttest
- Auflösung von Konflikten und Eskalationen auf der Sach- und Beziehungsebene
- Konflikte konstruktiv ansprechen mit der SAGES-Methode inkl. kleiner Übungen
- Leitfaden zum Führen von Konfliktgesprächen: Strategie, Übungen, Auswertung
- Einführung von Feedbackkulturen mit Auszubildenden als Prävention



UMFANG / Ort

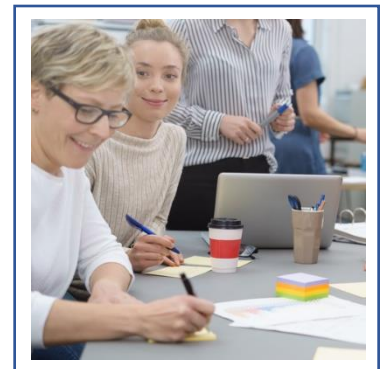
Inhouse-Workshop an einem Arbeitstag in Ihrem Unternehmen

In der Regel nimmt der Workshop einen 8-Stunden-Arbeitstag in Anspruch.

- zum Beispiel von 08:00 – 16:00 Uhr oder
- zum Beispiel von 09:00 – 17:00 Uhr

Damit für Ihre Mitarbeiter keine zusätzlichen Fahrt- und Hotelkosten anfallen, führen wir den Workshop in den Räumen Ihres Unternehmens durch. Das ist für Sie zeiteffektiv und selbstständig steuerbar.

Grundlegend sollte die Raumausstattung aus Stühlen, Tischen, Flipchart, ggf. Pinnwand oder Whiteboard bestehen. Moderationsmaterial bringen wir mit.



METHODEN

Welche Lern- und Lehrmethoden kommen im Workshop zum Einsatz?

- Fallbeispiele aus der Praxis: Wie laufen Konfliktgespräche in der Regel ab?
- Kollegialer Austausch zwischen den Teilnehmenden, um Erfahrungen abzugleichen.
- Demonstration und Präsentation eines Konfliktgespräches als Beispiel.
- Teamarbeit in Kleingruppen zur Bearbeitung eines Leitfadens für ein Konfliktgespräch.
- Rollensimulationen zum Trainieren von Konfliktgesprächen mit „Azubis“.
- Selbstreflexion und Videoanalyse zur Überprüfung des Lernerfolgs im Konfliktgespräch.
- Professionelles Feedback vom Trainer zum Verhalten und Optimierungsmöglichkeiten.



PREIS

Mit welchen Investitionen müssen Sie rechnen?

Für die Vorbereitung und das Trainingsmaterial berechnen wir für Sie einen individuellen Tagessatz zzgl. Reisekosten des Trainers. Gerne beraten wir Sie bei Ihrer Nutzen- und Bedarfsanalyse im Rahmen Ihres Bildungscontrollings.

TRAINER

Andreas Schüler | zertifizierter Lehrtrainer seit 2007

- 10.000 Trainerstunden Erfahrung, u.a. Ausbilder-Seminare und HR-Management
- Aktives Mitglied im Prüfungsausschuss zweier IHK's
- Geschäftsführer von www.ausbilderwelt.de mit Sitz in Potsdam (bei Berlin)
- Tutor von E-Learning-Modulen, E-Book-Autor und Blogger für Ausbilderthemen

