

*Kleine Impulse aus
Coaching & Psychologie für
deinen Ausbildungsalltag*

Schwierige Gespräche mit Azubis führen

Wenn Motivation fehlt und klassische
Gespräche nicht wirken

VERÄNDERUNG BEGINNT BEI DIR

„**Moment**“, wirst du denken. Warum beginnt Veränderung bei mir, wenn es mit dem Azubi Probleme gibt? Ich bin doch nicht für sein Verhalten verantwortlich. Das nicht. Der Grund ist viel einfacher: **Du kannst andere Menschen nicht verändern.** Du kannst nur die Bedingungen verändern, unter denen Entwicklung möglich wird.

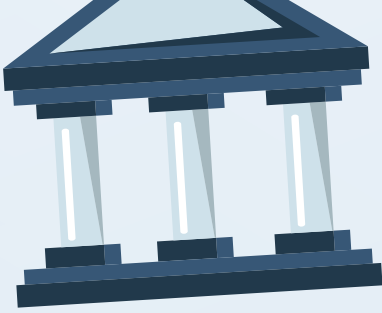
Bisherige Gespräche haben nichts bewirkt? Mehr vom Gleichen führt selten zu anderen Ergebnissen. Oder um es in der Sprache der systemischen Therapie zu sagen: **Ändere dein Verhalten und es ändert sich das System.**

Bewertungen verändern Verhalten nicht. Meckern auch nicht. Für unser Gehirn ist es oft weniger anstrengend, Kritik auszuhalten, als Verhalten zu verändern.

Was tun? Veränderungen entstehen dort, wo Menschen verstanden werden, und eigene Lösungen entwickeln können.

Dieser kleine Flyer zeigt dir, wie du mit erprobten Ansätzen aus Coaching und Psychologie diese Entwicklung möglich machst.





DIE DREI SÄULEN NACH ROGERS – DIE BASIS FÜR VERÄNDERNDE GESPRÄCHE

Der Psychologe Carl Rogers ist der Begründer der humanistischen Gesprächstherapie. Er ging davon aus, dass die Lösung bereits im Menschen liegt. Dass er nur Unterstützung dabei braucht, diese zu finden.

Laut Rogers entwickeln sich Menschen durch Gespräche weiter, **wenn diese drei Bedingungen erfüllt sind:**



WERTSCHÄTZUNG

Den Menschen akzeptieren – auch wenn das Verhalten schwierig ist



EMPATHIE

Die Perspektive des Gegenübers wirklich verstehen wollen



ECHTHEIT (KONGRUENZ)

Klar und authentisch bleiben

In einer von Wertschätzung getragenen Atmosphäre kann sich dein Azubi öffnen und entwickeln.

Mehr zum Ansatz von Rogers findest du in unserem Whitepaper Motivation, das du hier kostenlos herunterladen kannst.

go.u-form.de/motivation



HALTUNG

BESTIMMT WIRKUNG

Um in Carl Rogers Sicht kongruent zu sein, frag dich vor dem Gespräch: Wie steht es um meine Haltung?

- Was genau stört dich am Verhalten des Azubis – und warum?
- Nimmst du Äußerungen persönlich?
- Reagierst du emotional oder sachlich?

Was strahlst du aus? Was sagen deine Körperhaltung, deine Mimik und deine Stimme?

Oft sind es die eigenen Werte oder Erwartungen, die uns triggern. Sobald du deine Trigger kennst, verlieren sie die Macht über deine Reaktion. Wer sich selbst reflektiert, kann klarer und ruhiger führen.

Übung: Welchen Einfluss eine negative Haltung auf unsere Energie hat, siehst du im Video. **Eine Übung, die du wunderbar mit deinen Azubis machen kannst:**

go.u-form.de/haltung





DER LEERE STUHL – FÜR MEHR EMPATHIE

Um dich empathisch in deinen Azubi einzufühlen, hilft die Übung des „leeren Stuhls“. Jeff Bezos ließ bei jedem Meeting einen leeren Stuhl an den Tisch stellen. Dieser Stuhl symbolisierte den Kunden und dessen Bedürfnisse, die für Bezos im Fokus standen. Die „Bezos-Methode“ kann auch dir bei der Vorbereitung schwieriger Gespräche helfen. Setz dich real oder in Gedanken auf den Stuhl deines Azubis.

Frag dich: Was macht es ihm gerade schwer?

Mit diesen Fragen wechselst du die Perspektive:

- Was könnte hinter dem Verhalten stecken?
- Was belastet den Azubi?
- Was würde ich an seiner Stelle brauchen?

Empathie reduziert Widerstand. Verstocktheit ist meist keine Arroganz oder ein Anlügen, sondern Unsicherheit.

Wer den Stuhl tauscht und so den Blick wechselt, verliert Enttäuschungen und gewinnt Empathie.

VERHALTEN ENTZIFFERN – KONSEQUENZEN VERÄNDERN

Aus der Verhaltenstherapie wissen wir, dass Verhalten nicht zufällig entsteht. Viele Verhaltensweisen sind erlernt. Eine Erklärung für Verhalten ist das SORKC-Modell von Frederick Kanfer.

Demnach ist Verhalten abhängig von:

- der Situation
- der Person (Erfahrungen, Ängste)
- der Reaktion auf Verhalten
- den Konsequenzen des Verhaltens
- der Wahrscheinlichkeit, mit der die Konsequenzen folgen

Menschen wiederholen das Verhalten, das „funktioniert“. Verhalten verändert sich, wenn Menschen neue positive Erfahrungen machen. Mit veränderten Reaktionen und Konsequenzen kannst du bestehende Erfahrungen des Azubis durch neues Erleben „überschreiben“.

Ein Video zur Erklärung findest du hier:

go.u-form.de/sorkc





SOKRATES STATT RATSCHLAG – GLAUBENSSÄTZE ENTKRÄFTEN.

Was tust du, wenn dein Azubi etwas sagt wie: „Ich kann das nicht“? In solchen Augenblicken sind wir geneigt zu widersprechen. „Natürlich kannst du das!“ Um Glaubenssätze zu entkräften, hilft Widerspruch nicht, aber Verstehen.

Statt zu beschwichtigen oder Ratschläge zu geben, frage gezielt nach:

- „Wie kommst du zu der Einschätzung?“
- „Gab es Situationen, in denen du Ähnliches gedacht hast? Was ist dann passiert? Was hat dir in diesen Situationen geholfen?“
- „Was würde denn passieren, wenn du es wirklich nicht schaffst? Was tust du dafür, dass du es schaffst?“

In Therapie und Coaching wird diese Methode der sokratische Dialog genannt. Der basiert auf der Idee, dass das Wissen und die Lösung bereits im Gegenüber vorhanden sind. Du trittst nicht als „Belehrer“ auf, sondern hilfst dem Azubi als neutraler Fragesteller, eine Lösung zu finden.

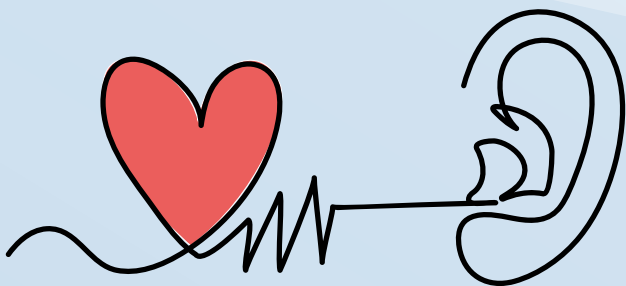
Wichtig: Gib keine Lösungen vor. Gib keine Ratschläge. Frage so lange nach, bis der Azubi seine eigene Lösung findet.

EMPATHIE STATT LÖSUNGEN

Bekommst du gerne Ratschläge? Die ehrliche Antwort lautet wahrscheinlich „nein“. Warum ist das so? Warum geben wir so gerne Ratschläge, obwohl wir sie nicht mögen?

- **Die Position der Stärke:** Wer einen Rat gibt, ist in diesem Moment der „Experte“. Das schmeichelt dem Ego und erhöht den gefühlten sozialen Status. Für den anderen fühlt es sich dagegen wie eine Anweisung an. Er reagiert mit Trotz, um seine Autonomie zu schützen.
- **Die Vogelperspektive:** Von außen betrachtet sind Probleme leicht analysiert und Lösungen zu erkennen. Stecken wir selbst in der Situation und müssen eine Lösung umsetzen, sieht es gleich ganz anders aus.
- **Das Mitleid:** Mitanzusehen, dass ein uns wichtiger Mensch ein Problem hat, ist nur schwer für uns auszuhalten. Wir wollen helfen, um unsere eigene Unsicherheit zu reduzieren und bieten eine Lösung. Oftmals will der andere aber keine Lösung, sondern nur Empathie und ein offenes Ohr.

Ratschläge zu bekommen, gibt uns ein Gefühl der Inkompetenz. Eigene Lösungen zu finden, fördert unseren Selbstwert und damit unsere Selbstwirksamkeit.





DIE GROSSE KUNST: SCHWEIGEN AUSHALTEN

Selten ist es der Mangel an Ratschlägen, der eine Veränderung verhindert. Eher sind es der fehlende Antrieb oder Gewohnheiten. Und doch juckt es uns meist in den Fingern, einen Rat zu geben oder eine Lösung zu präsentieren. Halte es aus. Übe dich in Schweigen. Zähle langsam von 10 rückwärts. Nichts zu sagen ist eine große Herausforderung, aber der Weg zur Eigenverantwortung.

- **Wichtig:** Akzeptiere nie die erste Lösung. Es ist die einfachste Lösung, aber selten die beste.
- **Keine Lösung in Sicht:** Bevor du eine Lösung präsentierst, schick den Azubi zum Nachdenken und mach deutlich, dass du von ihm eine Lösung erwartest.
- **Bei totaler Verunsicherung:** Wenn du doch eine Lösung vorgibst, lass den Azubi die Lösung in eigenen Worten wiederholen. Das sollte allerdings immer die letzte aller Alternativen sein.

EINE FRAGE, DIE WUNDER WIRKT

(NACH STEVE DE SHAZER)

Das Gespräch bleibt im „Problem-Sumpf“ stecken? Hier hilft ein radikaler Perspektivenwechsel mit der Wunderfrage. Die Wunderfrage ist eine Technik aus der lösungsorientierten Kurzzeittherapie. Mit ihr lenkst du den Fokus vom Problem auf die Lösung, indem sich dein Azubi die Zukunft ohne das Problem vorstellt.

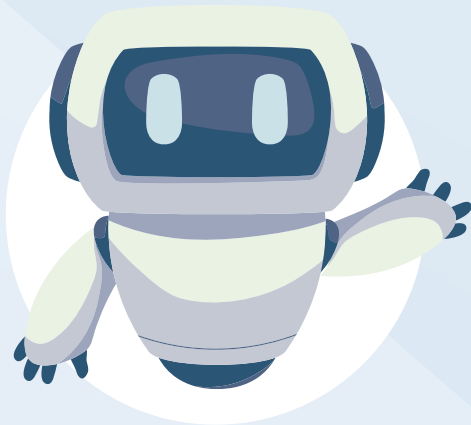
Die Methode:

- Dein Azubi soll sich vorstellen, dass heute Nacht ein Wunder geschieht. Das aktuelle Problem ist gelöst. Da er schläft, merkt er es zuerst nicht.
- Frag ihn: „**Woran würdest du morgen früh als Erstes merken, dass das Wunder geschehen ist?**“ „**Was wäre dann anders?**“ „**Wer würde es außer dir noch bemerken?**“

Der Effekt: Die Wunderfrage umgeht Blockaden und Ausreden. Sie macht das Zielbild konkret erlebbar. Oft steckt im „Wunder“ schon der erste kleine Schritt, den man heute im echten Leben gehen kann. **Mehr zur Wunderfrage:**

go.u-form.de/kurztherapie





EINSATZ VON KI ALS SPARRINGSPARTNER

Das Thema ist unangenehm und du findest nicht so recht den richtigen Einstieg? Der Kollege oder die Kollegin, die das Gespräch führen soll, ist unerfahren? Du hast kein Gefühl dafür, was in deinem Azubi vorgehen könnte? Hier kann die KI ein guter Sparringspartner sein, um sich auf ein Gespräch vorzubereiten.

Ideen zur Nutzung der KI:

- Bitte die KI, ein Azubi-Gespräch mit dir zu simulieren. Du stellst Fragen, sie simuliert den Azubi.
- Frag die KI, welche Gründe dem Verhalten des Azubis zu Grunde liegen könnten. Vielleicht hat die KI eine Idee oder einen Ansatz, auf den du nicht gekommen wärst.
- Lass die KI typische Argumente generieren und überlege mit der KI, wie du darauf reagieren könntest.

So gewinnst du Sicherheit in der Argumentation, bevor das echte Gespräch stattfindet. Für Ausbildung-Live 2025 haben wir einen GPT erstellt, den du hier ausprobieren kannst:

go.u-form.de/gpt



WAS SOLL DAS? ÜBER DIE IDEE UND DEN SINN DIESES FLYERS

In meinen Workshops erlebe ich viele engagierte Auszubildende. Sie haben den ehrlichen Wunsch, junge Menschen auf ihrem Weg zu begleiten und zu fördern. Doch was passiert, wenn es schwierig ist? Oft wechseln wir dann in einen vertrauten Modus: Wir geben Ratschläge. Wir teilen unsere Erfahrungen. Wir sagen, was aus unserer Sicht „richtig“ wäre.

Das ist menschlich. Wir haben schon viele ähnliche Situationen erlebt und meinen zu wissen, was dem anderen hilft. Doch an diesem Punkt entsteht Widerstand. Nicht, weil der Rat schlecht wäre, sondern weil der Azubi sich gemäßregelt fühlt.

Während meiner Weiterbildung zur Heilpraktikerin für Psychotherapie habe ich gelernt, wie wirkungsvoll ein anderer Ansatz sein kann: weniger sagen, mehr fragen. Weniger erklären, mehr verstehen. Geben wir jungen Menschen die Möglichkeit, ihre Gedanken zu sortieren und eigene Lösungen zu entwickeln. Nehmen wir sie ernst. Dann entsteht etwas, was durch Ratschläge nicht erreichbar ist: echte Bereitschaft zur Veränderung.

PRAXISNAH & KOSTENLOS – ABER DEFINITIV NICHT UMSONST!

Tolle Referenten, Best-Practice-Beispiele und viele Themen rund um Azubi-Recruiting und Ausbildung: Das erwartet dich in den kostenlosen u-form Webinaren. Jeweils rund eine Stunde geballtes Wissen, das du schnell und einfach in der Praxis umsetzen kannst.

Melde dich jetzt einfach kostenlos an:



Felicia Ullrich
Herausgeberin

testsysteme.de/webinare

