

## Fallbeispiel 1

Sabines\* Bus fährt zu ungünstigen Zeiten. Entweder ist sie eine Stunde vor Ausbildungsbeginn im Betrieb oder zehn Minuten zu spät.

Um nach Feierabend den Bus zu erreichen, geht Sabine immer pünktlich, da sie ansonsten eine ganze Stunde warten muss.

Die Ausbilderin sieht das Problem. Aus Fairness-Gründen gegenüber den anderen beiden Azubis kann sie eine tägliche Verkürzung der Arbeitszeit von 10–15 Minuten bei Sabine nicht durchgehen lassen.

Sie besteht auf die strikte Einhaltung der im Büro gängigen Arbeitszeitregelung. Wenn Sabine es nicht schafft pünktlich zu kommen, solle sie sich entweder von einem Elternteil morgens bringen lassen oder über einen Mofaführerschein nachdenken. Damit ist für die Ausbilderin die Sache geklärt.

### Analysieren Sie:

1. Das Kernproblem und den Konflikt Hintergrund
2. Was könnte anders laufen?
3. Als Führungskraft würde ich...

## Fallbeispiel 2

Herr Rielke ist ein geduldiger Ausbilder. Seit einem  $\frac{3}{4}$  Jahr bildet er seinen Lehrling Sandro aus. Zu Beginn der Bäcker-Ausbildung war Sandro eigentlich gut und machte einen wissbegierigen Eindruck. Was in der letzten Zeit mit Sandro los ist, kann sich Herr Rielke jedoch nicht erklären..... Laut Aussagen des Lehrers kommt Sandro nur noch selten zum Berufsschulunterricht. Zudem gibt es auch im Betrieb immer häufiger Probleme. Sandro macht einfach nichts richtig. Erst gestern musste der Betrieb zwei große Blechkuchen vernichten. Herr Rielke rauft sich die Haare: »Was soll ich mit dem bloß noch machen?«.

Herr Rielke bedauert es, Sandro schließlich eine schriftliche Abmahnung wegen seiner zunehmenden Schulversäumnisse erteilen zu müssen. Was anderes scheint nicht zu helfen. Sogar das Gespräch mit der Mutter hat nichts genützt. Einige Zeit später sieht Herr Rielke keine andere Möglichkeit, als den Ausbildungsvertrag aufzulösen.

**Analysieren Sie:**

1. **Das Kernproblem und den Konflikt Hintergrund**
2. **Was könnte anders laufen?**
3. **Als Führungskraft würde ich...**

## Fallbeispiel 3

Svenja macht seit einem halben Jahr eine Ausbildung zur Kosmetikerin in einem Friseur- und Kosmetikstudio. Das Verhältnis zwischen Svenja und ihrer Chefin Maria ist sehr herzlich und gut. Svenja sieht in Maria ein Art Freundin und freut sich, dass sie sich sogar über private Dinge ganz offen unterhalten. Am Wochenende hat Svenja vergessen ihr Handy aufzuladen und bringt es mit ins Studio, um es in einer für die Kunden unsichtbaren Ecke ans Stromnetz anzuschließen.

Als Maria das Handy auffällt, gibt sie Svenja zu verstehen, dass sie es nicht gut heißt, wenn Mitarbeiterinnen ihre Handys im Laden aufladen. Svenja versteht die Welt nicht mehr. Sie hat mit Maria doch so ein gutes Verhältnis. Warum darf sie denn nicht ihr Handy im Laden aufladen?

Nachdem Svenja ihr Handy trotzig in die Tasche gesteckt hat, ist sie für den Rest des Tages schweigsam. Sie dachte, Maria und sie wären gute Freundinnen.

**Analysieren Sie:**

1. Das Kernproblem und den Konflikt Hintergrund
2. Was könnte anders laufen?
3. Als Führungskraft würde ich...