



Konfliktlösung

und Gewaltprävention

im Betrieb



Projektarbeit für die Qualifikationsstufe 3

Autor: Mst. Ralf Lechner

Haiming, am 02.02.2022



Inhaltsverzeichnis:

1. Steckbrief.....	2
1.1 Vorstellung des Autors.....	2
1.2 Kurzvorstellung der Firma PrimAs Tiefkühlprodukte GmbH.....	3
2. Projektarbeit.....	4
2.1 Ausgangssituation.....	4
2.2 Zielsetzung.....	4
3. Projektumsetzung.....	5
3.1 Projektstart.....	5
3.2 Einbindung der Geschäftsführung.....	6
3.3 Gewaltfreie Konfliktbewältigung.....	7
3.4 Strategien zur Gewaltprävention im Betrieb.....	16
4. Resümee	19
5. Danksagung.....	20



1. Steckbrief

1.1 Vorstellung des Autors

Mein Name ist Ralf Lechner und ich wohne in Haiming. Meine Lehre als Maschinenbautechniker begann ich 1999 bei der Firma Falkner Maschinenbau in Roppen. Nach meiner Ausbildungszeit und erfolgreich abgelegter Facharbeiterprüfung, diente ich bis Ende 2003 dem österreichischen Heer.

Im Jahr 2004 begann ich bei der Firma Primas im Dreischichtbetrieb als Instandhaltungstechniker zu arbeiten. Den Meisterbrief für Metall und Maschinenbau nahm ich 2012 entgegen. Ebenfalls im gleichen Jahr wurde mir die Leitung der Werkstatt und die Ausbildung im Bereich Maschinenbau zugeteilt.

Die Werkstattleitung und die Lehrlingsausbildung sind sehr herausfordernd und interessant für mich. Mein persönliches Steckenpferd ist aber die Lehrlingsausbildung.

Ich arbeite gerne mit jungen Menschen zusammen, und mir macht es sehr viel Freude meinen Lehrlingen das Handwerk Maschinenbau zu lehren. Überdies ist es mir ein großes Anliegen Werte wie Respekt, Loyalität und Teamgeist unseren Nachwuchskräften weiterzugeben.

In meiner Freizeit trainiere ich zurzeit die U12 Fußballmannschaft meines Sohnes. Auch in dieser Funktion als Trainer ist es für mich immer wieder schön zu sehen, wenn meine Jungs nach intensiven Trainings tolle Erfolge feiern können.

Ansonsten bin ich Sommer wie Winter gerne mit meiner Familie in den Bergen unterwegs.



1.2 Kurzvorstellung der Firma PrimAs Tiefkühlprodukte GmbH

PrimAs ist ein erfolgreiches Unternehmen im Tiroler Oberland und Teil der international tätigen Freiberger-Gruppe – einer der größten Tiefkühl-Pizzahersteller Europas.

In Oberhofen im Inntal produzieren über 300 Mitarbeiter täglich bis zu 350.000 Tiefkühlpizzen. Seit mehr als 40 Jahren entwickelt und produziert PrimAs im Verbund der Freiberger-Gruppe tiefgekühlte Pizzen für den internationalen Einzelhandel.

In zwölf Werken in Deutschland, Österreich, England und Amerika fertigt die Freiberger-Gruppe Produkte nach allen gängigen Produktionstechnologien. Unsere langjährige Backerfahrung, der Einsatz modernster Technik und hauseigenes Fertigungs-Know-how gewährleisten eine zuverlässige Produktion, hohe Leistungsfähigkeit und kontinuierlich hohe Qualitätsstandards.

Die Freiberger-Gruppe ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Südzucker AG, einem der größten Lebensmittelhersteller Europas.





2. Projektarbeit

2.1 Ausgangssituation

Jeder Mensch ist individuell und hat persönliche Stärken und Schwächen. Aus dieser Tatsache heraus bringt jeder Lehrling verschiedenste Wesenszüge mit, die sich positiv, aber auch negativ auf den Betrieb auswirken können. Manche reagieren auf vermeidlich kleinste Probleme mit starken Aggressionen, während andere wiederum mit Abwehr auf Kritik reagieren. Diese Komplexität der verschiedenen Verhaltens- und Reaktionsweisen brachte mich zu vielen Einzelgesprächen mit den Lehrlingen. In diesen Gesprächen erzählten mir die Lehrlinge darüber hinaus, dass es hin und wieder heftige Diskussionen mit einzelnen Lehrlingen gibt. Auch andere Mitarbeiter berichteten mir immer wieder von lauten Auseinandersetzungen zwischen den Lehrlingen. Zum Handeln brachte mich schlussendlich ein neuer Lehrling, der nach zwei bis drei Monaten im Betrieb plötzlich immer wieder laut wurde und auch einzelnen Lehrlingen sehr gewaltbereit gegenüber stand. Auch seine allgemeine Lebenssichtweise war für mich nicht nachvollziehbar. Dies war der Punkt an dem ich wusste, so kann es mit dem Auszubildenden bei uns nicht weiter gehen.

2.2 Zielsetzung

Das Ziel war für mich relativ rasch definiert: ich brauchte Hilfe, um unseren neuen Lehrling zu helfen und um herauszufinden, woher seine Aggressionen entstehen. Ich machte mir viele Gedanken und kam zu dem Entschluss, dass ich als Erster mit dem Lehrling selbst über sein Verhalten sprechen muss. Zeitgleich versuchte ich mehr über Konfliktverhaltensstile und Konfliktlösungsstile herauszufinden. Dabei wurde mir klar wie viele Faktoren hier zusammen spielen. Die gesellschaftlichen Veränderungen wie Unsicherheit, Instabilität in der Familie, Religion, Pubertät und vieles mehr. Eines war klar: ich möchte dem Jungen helfen um ihn bei uns und in die Gesellschaft bestmöglich zu integrieren und seine Aggressionen besser in den Griff zu bekommen. Ebenso überlegte ich mir, wie ich zukünftig bei solchen Problemen vorgehen sollte.



3. Projektumsetzung

3.1 Projektstart

Im November 2019 startete ich dann dieses sehr fordernde Projekt. Ich holte mir Rat von mehreren externen Personen, die mit Gewaltprävention und Konfliktlösungen selber schon zu tun gehabt haben und sich Bestens bei diesem Thema auskannten. So wurde mir mitgeteilt, dass Konflikte so alt wie die Menschheit sind und es sie auf allen Ebenen des Zusammenlebens gibt. Über die Jahrhunderte hinweg, sind immer neue Verfahren und Modelle der Konfliktbewältigung entstanden. Dabei sind nicht die Auseinandersetzungen beziehungsweise die Konflikte an sich problematisch, vielmehr ist es die Art und Weise wie damit umgegangen wird.

Unter dem aggressiven Verhalten der Jugendlichen leiden nicht nur die Betroffenen selbst, sondern auch Eltern und Personen im nahen Umfeld.

Was also tun?

Nach einigen Wochen Recherche, fühlte ich mich bereit mit dem Jugendlichen ein vier Augen Gespräch zu führen. Ich begann unsere Unterhaltung mit einem kurzen Gespräch über seine Arbeit und befragte ihn dann über sein Wohlbefinden in der Firma und wie es ihm privat so gehe. Er erzählte mir, dass soweit alles in Ordnung sei, dass er viel zu Hause sei und nicht so viele Freunde habe. An diesem Punkt versuchte ich einzuhaken und habe ihn über sein Verhalten den anderen Lehrlingen und Mitarbeitern gegenüber befragt. Ich versuchte ihm nahezu legen, dass seine aggressive Art und Weise so bei uns nicht mehr weitergehen kann. Natürlich sah das unser Lehrling ganz anders und glaubte in diesem Fall das Opfer zu sein. Nach fast einer Stunde des Diskutierens beendete ich unser Gespräch, da ich merkte, momentan keinen Zugang zu diesem Lehrling zu finden. Es war keine Einsicht oder Entgegenkommen seinerseits zu spüren.



3.2 Einbindung der Geschäftsführung

Nach dem gescheiterten Gespräch mit meinem neuen Lehrling entschloss ich mich unserem Geschäftsführer und unserem Technikleiter anzuvertrauen und ihnen von den Uneinigkeiten zu erzählen. Ich schilderte ihnen meine Lage und die angespannte Atmosphäre unter den Lehrlingen und Mitarbeitern in der Technik. Ebenso erklärte ich unseren Chefs, dass der neue Lehrling durch sein impulsives Handeln auch schon Werkzeuge kaputt gemacht hatte. Aus meiner Sicht aus könnte ich auch nicht ausschließen, dass er nicht handgreiflich gegenüber einem anderen Mitarbeiter werden würde. Nach längerer Sitzung beschlossen wir dann unsere Firmen-Psychologin mit einzubinden. Vorher wollte unser Geschäftsführer aber noch ein gemeinsames Gespräch mit dem Lehrling und mir. Er erklärte dem Jungen den Ernst der Lage und betonte auch, dass wir ihm gerne helfend zur Seite stehen würden, um seine aggressive Art unter Kontrolle zu bringen. Dafür bräuchten wir aber seine Einsicht und seine Bereitschaft etwas ändern zu wollen.

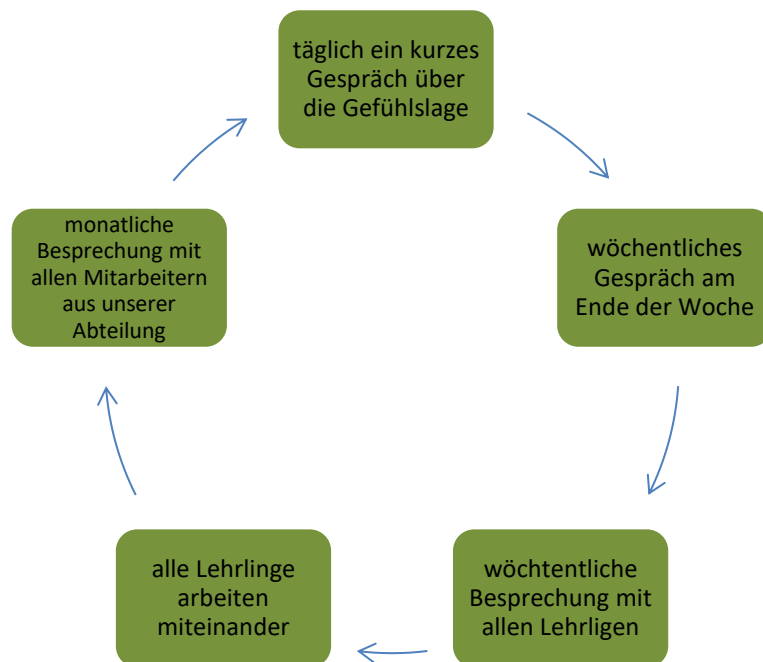
Nach längerem hin und her, war der Jugendliche bereit einen Termin mit unserer Psychologin auszumachen. Dieser ließ sich rasch finden und unser Lehrling konnte schon eine Woche später mit unserer Psychologin über seine Probleme und Verhaltensweisen sprechen. Nach dieser einstündigen Sitzung, kam der Lehrling zu mir und bat mich um ein Gespräch. Ganz aufgelöst und unter Tränen berichtete er mir seine Erfahrung bei unserer Psychologin. Er erzählte mir dann einige Details woher seine Aggressionen vielleicht kommen könnten und warum er relativ rasch aggressiv werden würde.

Ab diesem Zeitpunkt war für mich klar, dass das Gespräch zwischen unserer Psychologin und ihm ein voller Erfolg gewesen war. Der Lehrling redete mit mir offen über seine Gefühle und Probleme und bedankte sich für mein Engagement ihm gegenüber. Jetzt war das Eis gebrochen und wir überlegten gemeinsam, wie wir in den nächsten Wochen seine Aggressivität unter Kontrolle bringen und Konflikte konstruktiv lösen können.

3.3 Gewaltfreie Konfliktbewältigung

Wöchentlich versuchte ich mich mit dem Lehrling kurz auszutauschen um herauszufinden in welcher aktuellen Gefühlslage er sich gerade befindet. Zwischenzeitlich traf ich mich auch immer wieder mit unserem Technikleiter um ihn am Laufenden zu halten. Natürlich wollte auch er immer von mir wissen wie es mit unsrem Lehrling geht und ob wir schon Lösungsansätze gefunden haben. Genau dies war für mich das Schwierigste an der ganzen Situation. Ich besuchte auch in dieser Zeit immer wieder meine externen Kollegen die mir mit viel Rat zur Seite standen. Auch unser Geschäftsführer gab mir immer wieder Tipps wie ich mich bei künftigen Problemen mit dem Lehrling verhalten sollte.

Ich überlegte mir wie ich den Jungen auf lange Sicht helfen kann und was ich unternehmen muss, um seine Aggressivität unter Kontrolle zu bekommen. Ich überlegte mir dafür einen 5 Punkte Plan.





Tägliches Gespräch vor Arbeitsbeginn:

Dabei überlegte ich mir Fragen die gezielt auf seine Gefühlslage und sein Wohlbefinden in der Firma so wie auch privat angepasst waren. Am Anfang unterhielt ich mich immer nur alleine mit unserem Lehrling, weil ich mir nicht sicher war, wie die anderen Lehrlinge darauf reagieren würden. Nach einiger Zeit merkte ich aber, dass auch die Anderen gerne mit mir ein kurzes Gespräch führen wollten. Um niemanden auszuschließen überlegte ich mir, ab jetzt, mit allen Lehrlingen in der Früh zu sprechen. Den Zeitrahmen für diese Unterhaltungen gab ich mit ca.10min vor. In dieser Zeit hat jeder Lehrling die Möglichkeit mir und den anderen Burschen von seinen Abenteuern und Erlebnissen zu erzählen. Ebenso wird über die Probleme und Sorgen der jungen Menschen die sie in der Pubertät haben diskutiert.

Da unsere Lehrlinge viele verschiedene Interessen haben, kommt es bei diesen Unterhaltungen immer wieder zu Diskussionen und Meinungsverschiedenheiten. Zu Beginn konnte ich auch noch nicht einschätzen, ob dies zum gewünschten Ziel von mir führt. Nach ein paar Wochen merkte ich aber eine spürbare Veränderung der Lehrlinge im Umgang miteinander. Durch die täglichen offenen und zum Teil auch lustigen Gespräche, hatte sich auch unser in sich gekehrter Lehrling viel zugänglicher gezeigt. Er war auch nicht mehr so introvertiert, sondern redete viel mit den Lehrlingen über die Arbeit. Die Lehrlinge überredeten ihn schließlich sogar, mit ihnen privat etwas zu unternehmen. So erzählten sie mir bei den täglichen Gesprächen, dass sich alle Lehrlinge zum Fußballspielen getroffen hatten und es für alle sehr lustig war.

Ab diesem Zeitpunkt war mir klar, dass die Entscheidung ein kurzes Gespräch in der Früh die Richtige war. Seither sind alle Lehrlinge nicht nur Arbeitskollegen, sondern zum Teil auch privat gute Freunde. Außerdem ist es für jeden neuen Lehrling leichter mit den anderen ins Gespräch zu kommen, da jeder in der Früh diese Möglichkeit hat und von mir auch eingefordert wird.



Fragen die von mir beim Kurzgespräch gestellt werden:

- Wie war dein gestriger Arbeitstag?
- Warst du mit deiner geleisteten Arbeit zufrieden?
- Hast du deine vorgegebenen Ziele erreicht?
- Mit wem hast du zusammengearbeitet und gab es dabei Probleme?
- Was hast du nach der Arbeit noch gemacht?
- Konntest du dich gut erholen und bist du für heute fit?
- Wie fühlst du dich heute?
- Welche Aufgaben hast du heute zu erledigen?
- Was hast du am Wochenende vor?

Mit diesen einfachen aber doch auf die Personen bezogenen Fragen, ist es mir gelungen die Lehrlinge zu motivieren und ein Miteinander zu schaffen. Beiläufig teilen sie mir und den anderen Lehrlingen bei diesen Gesprächen ihre Gefühlslage mit. So kann ich, aber auch die Lehrlinge selber schon in der Früh erkennen, wer an diesem Tag nicht so gut zu sprechen ist.

Für mich ist es ein großer Vorteil, schon vor Beginn der Arbeit zu wissen, in welcher Gefühlslage sich meine Lehrlinge befinden. So kann ich schon vor Arbeitsbeginn vielen möglichen Problemen die während dem Tag anfallen könnten entgegenwirken.



Wöchentliches Gespräch am Ende der Woche:

Am Ende einer Arbeitswoche schreiben alle Lehrlinge einen Wochenbericht. In diesem Bericht halten die Jungs alles fest, was sie Neues gelernt oder wiederholt haben. Ebenso schreiben sie für jeden Arbeitstag einen kurzen Text in dem beschrieben wird, welche Aufgaben sie erledigt haben. Diesen Wochenbericht geben die Lehrlinge persönlich bei mir ab. Bei dieser Gelegenheit bitte ich meine Lehrlinge um ein kurzes Gespräch.

Diese Unterhaltungen führen wir einzeln in meinem Büro. Dabei möchte ich von den jeweiligen Lehrlingen wissen wie sie mit der vergangenen Woche und ihrer Arbeitsleistung zufrieden waren. Ebenso möchte ich von den Jungs wissen, ob es Probleme oder Spannungen im Team gab oder gibt. Ich begann die Lehrlinge auch danach zu fragen, was sie so am Wochenende vorhaben. So merkte ich schon nach ein paar Wochen welche Lehrlinge mit ihren Familien oder mit ihren Freunden etwas unternehmen und wer eher lieber alleine und zuhause ist. So kam ich schlussendlich auch mit unserem leicht reizbaren Lehrling ins Gespräch. Er erzählte mir, dass er sich gerne alleine in seinem Zimmer aufhält und privat keine Freunde braucht. Was ich natürlich nicht verstehen konnte. Am Rande erwähnte er auch, dass seine private Kleidung ausschließlich schwarz sei, weil man da nicht auffällt.

Mit diesen für mich doch merkwürdigen Details ging ich dann zu ein paar vertrauten Personen um mir Tipps geben zu lassen. Wir waren uns dann auch bald einig, dass das gewalttätige und aggressive Verhalten mit seinen Aussagen zu tun haben musste. Also redete ich neuerlich mit dem Lehrling über seine Auffälligkeiten. So kam es immer zu tiefergreifenderen Gesprächen, bei denen er mir seine Lebensgeschichte erzählte. Mein Lehrling berichtete mir, dass er in der Schule gehänselt und sein Vertrauen oft missbraucht wurde. Dadurch hatte er sich immer weiter zurückgezogen und wollte nur mehr alleine sein. Seine Eltern hätten auch viel versucht um ihn zu helfen, aber leider half das alles nichts. So kam es, dass der Lehrling immer mehr zum Einzelgänger wurde.



Nach dieser Erkenntnis wollte ich natürlich dem Jungen noch mehr aus seiner misslichen Lage befreien. Ich überlegte mir einige Punkte wie ich, aber auch die anderen Lehrlinge ihm helfen könnten. So überredete ich einen älteren Lehrling unseren verschlossenen Lehrling zu einem Einkaufsbummel mitzunehmen. Da ich wusste, dass unser aggressiver Lehrling viel von dem älteren Lehrling hält, hoffte ich mit dieser Aktion, den Kleidungsstil des neuen Lehrlings aufzufrischen. Für mich kaum zu glauben, war es dann am nächsten Tag, als die beiden Lehrlinge mir berichteten neue bunte Hosen und Pullover gekauft zu haben.

Ich merkte sofort an dem Lachen des neuen Lehrlings, dass ihm der Einkauf super gefallen hatte, und er gemerkt hatte vielleicht einen neuen Freund gefunden zu haben. Und so kam es dann auch. Beide sind seither super Freunde und unternehmen fast täglich etwas miteinander.

Aber auch ich wollte persönlich für unseren schnell gereizten Lehrling etwas machen. So überlegte ich mir wie ich den Lehrling mit den anderen Lehrlingen zusammenbringen könnte. So treffe ich mich seither alle paar Wochen mit allen Lehrlingen nach der Arbeit, um mit ihnen ein Eis essen zu gehen um damit das Team Building zu stärken.

Wöchentliche Besprechung mit allen Lehrlingen:

Einmal in der Woche ist eine Besprechung geplant. Zu diesem Gespräch sind alle Lehrlinge eingeladen. Dabei geht es mir um die allgemeine Gefühlslage der jungen Menschen und um ihr Wohlbefinden in der Werkstatt. Bei diesen Sitzungen werden die Wünsche der Lehrlinge festgehalten und gegebenenfalls auch umgesetzt. Natürlich lassen sich nicht alle Wünsche und Anregungen sofort, oder generell, umsetzen. Dennoch lernen die Lehrlinge in dieser Diskussionsrunde sich gegenseitig zuzuhören, andere Meinungen zu akzeptieren und ein Verständnis dafür zu entwickeln, dass nicht alle Bedürfnisse gleichermaßen erfüllt werden können. Im Austausch, in dem viel diskutiert wird, entstehen naturgemäß auch Meinungsverschiedenheiten.



Diese dienen als Anlass die Sichtweisen zu reflektieren und zu lernen, dass Argumente begründet werden müssen. Im Sinne der konstruktiven Konfliktlösung wird versucht einen gemeinsamen Nenner zu finden. Auch wenn nicht immer alle zu 100 Prozent hinter der gemeinsamen Entscheidung stehen können. Gewalt, gegenseitiges Anschreien und Geringschätzung anderer Meinungen werden in diesen Besprechungen nicht toleriert.

Alle Lehrlinge arbeiten miteinander:

Ein weiterer wichtiger Aspekt für mich ist es, dass alle Lehrlinge gut miteinander auskommen. Nur so kann aus meiner Sicht, gute Arbeit möglich sein. Unser Ausbildungsziel ist es, die Lehrlinge nach ihrer Ausbildung im Unternehmen zu halten. Dies kann uns aber nur gelingen, wenn sich die Lehrlinge wohl fühlen und miteinander gut auskommen. Mir ist auch bewusst, dass nicht alle Lehrlinge die besten Freunde im privaten Bereich werden können. Dazu sind die jungen Menschen oft auch zu verschieden.

Dies ist auch nicht unbedingt nötig. Werte wie Toleranz und Akzeptanz hingegen schon. Aus meiner Sicht, wird der Bestandteil einer gut funktionierten Gemeinschaft durch einen respektvolleren Umgang miteinander geprägt. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit spielen hierbei ebenso eine bedeutende Rolle, da sich die Lehrlinge aufeinander verlassen lernen sollen. So habe ich mir überlegt, dass jeder Lehrling mit jedem Lehrling mindestens einmal in der Woche zusammenarbeiten sollte. Gerade bei dieser neuen Regelung war mir klar, dass nicht gleich alle Lehrlinge vor Freude tanzen würden. Es wurden von einigen Lehrlingen sehr kuriose Behauptungen aufgestellt, warum sie nicht mit dem einen oder anderen Lehrling zusammen arbeiten könnten.



Diese Argumente habe ich aber nicht gelten lassen und setzte meinen Plan um. Auch unser neuer Lehrling der lieber alleine oder nur mit einem bestimmten Lehrling arbeiten wollte, kam mit vielen Ausreden zu mir. Nichts desto trotz gab ich nicht nach und alle mussten einmal in der Woche miteinander zusammenarbeiten. Einige Zeit später bemerkte ich schon den positiven Effekt meines Pilotprojektes. Lehrlinge die zuvor nichts miteinander geredet hatten, sprachen miteinander. Bei Problemen in der Arbeit wird nicht mehr so schnell dem anderen die Schuld zugewiesen, sondern die Jungs suchen gemeinsam eine Lösung. Jetzt hat jeder Lehrling auch die Chance den Anderen besser kennenzulernen und sie können so gegenseitig voneinander profitieren.

Monatliche Besprechung mit allen Mitarbeitern aus unserer Abteilung:

Um noch mehr Feedback zu bekommen versuche ich bei verschiedensten Besprechungen mit Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen über meine Lehrlinge zu sprechen. Bei diesen Gesprächen, erfahre ich viel über die Lehrlinge abseits der Werkstatt. Dabei fand ich zum Beispiel raus, welche Lehrlinge höflich oder hilfsbereit sind und welche eher nicht. Ebenso berichten mir unsere Mitarbeiter aus den anderen Abteilungen wie sich die Lehrlinge hinsichtlich Konflikte verhalten. All diese Berichte und Erfahrungen der Mitarbeiter helfen mir die Lehrlinge besser einzuschätzen und somit bei Konflikten gezielter zu reagieren. Auch bei unserem aggressiven und schnell aufbrausenden Lehrling, hat es mir sehr geholfen die Meinung der anderen Mitarbeiter gehört zu haben.



So versuchte ich schon bei kleineren Anzeichen den Lehrling zur Seite zunehmen um mit ihm über sein Verhalten zu reden. Dabei ist es mir mit der Zeit gelungen, das Vertrauen des Jungen zu gewinnen und ihn immer wieder zu erinnern, dass Schreien keine Lösung ist. Natürlich hat es mir auch bei den anderen Lehrlingen geholfen, denn so konnte ich bei Konflikten untereinander schneller auf die jeweiligen Situationen eingehen. Wie ich bereits in dieser Arbeit erwähnt habe, ist ein Leben ohne Konflikte nicht realistisch und umsetzbar. Es werden immer Konflikte auftauchen. Umso wichtiger scheint es somit von klein auf einen konstruktiven Umgang mit Konflikten zu lernen. Können Konflikte nämlich nicht ausgetragen und gelöst werden, können Konflikte eine destruktive Kraft entwickeln und das aggressive und böswillige Verhalten übernimmt die Oberhand. Vor allem mein 5 Punkte Plan hat mir sehr geholfen unseren aggressiven Lehrling auf die richtige Bahn zu bringen. Darüber hinaus gab es aber noch weitere wichtige Details um dieses sehr emotionale Projekt erfolgreich abzuschließen.

So telefonierte ich zum Beispiel immer wieder Mal mit seinen Eltern um mich bei ihnen zu erkundigen wie sich der Junge zuhause verhält und ob eine Veränderung spürbar ist. Ich erklärte ihnen auch unser Problem, welches wir mit ihren aggressiven Jungen haben. Ich erwähnte auch, dass wir dem Lehrling gerne helfen würden. Die Eltern gaben mir das Gefühl sehr dankbar für unsere Bemühungen zu sein, da sie selber keinen Zugang mehr zu ihren Sohn hatten. So erzählten sie mir bei einem Telefonat, dass sich der Junge fast ausschließlich immer nur in seinem Zimmer aufhält. Gemeinsame Ausflüge wollte der Junge mit seiner Familie auch nicht mehr unternehmen.

Weiteres berichteten mir die Eltern, dass unser Lehrling schon in der Schule Probleme mit den Lehrern und Mitschülern hatte. Er wurde oft von der Gemeinschaft ausgeschlossen und so entwickelte er sich immer mehr zum Einzelgänger.



Sehr schön für mich zuhören war es dann, als mir die Eltern nach einigen Monaten voller Freude berichteten, das sich der junge Bub wieder anfang mit ein paar Kollegen zutreffen. Auch seine Bekleidung hat sich von schwarz auf bunt geändert. Bei Ausflügen mit der Familie nahm er auch wieder teil. All diese Tatsachen bedeuteten für mich den richtigen Weg mit dem Lehrling eingeschlagen zu haben. Für mich war es natürlich auch wichtig, die Eltern im Boot zu haben. Denn nur so konnten wir von beiden Seiten gemeinsam auf den jungen Lehrling einwirken und ihm immer wieder erklären, wie er bei Konflikten reagieren soll und darf.

Die Unterstützung unserer Geschäftsführung war ebenfalls ein wichtiger Grundstein für das erfolgreiche Bewältigen dieses für uns doch neuen Projektes. So gab mir unser Geschäftsführer immer wieder Tipps wie ich dem Lehrling bestmöglich helfen könnte. Gemeinsam überlegten wir uns auch eine Lösung zur Gewaltprävention, da wir auch in Zukunft bei neuen Lehrlingen mit ähnlichen Problemen gut gerüstet sein wollten.

Dabei haben wir uns mehrere Strategien überlegt, wie und was wir mit unseren bereits angestellten Lehrlingen, aber auch mit zukünftigen Lehrlingen machen können um sie bei Konflikten aller Art zu unterstützen. Jeder Lehrling sollte durch diese Strategien erst gar nicht in einen gewaltbereiten Konflikt geraten. Denn umso besser alle Lehrlinge miteinander auskommen desto besser sollte auch der menschliche Umgang miteinander sein.



3.4 Strategien zur Gewaltprävention im Betrieb:

Strategie 1: Sport

Hier werden Aggressionen nicht unterdrückt, sondern kontrolliert rausgelassen. Einmal in der Woche werden im Sommer Fahrradtouren und im Winter Skitouren in der Technik organisiert. So können die Lehrlinge ihre Fitness stärken und bei schönen Bergtouren gemeinsam die tolle Tiroler Natur genießen. Eine Stärkung auf der Alm gehört anschließend nach einer schweißtreibenden Tour natürlich ebenso dazu. Bei diesen Ausflügen gibt es hin und wieder auch die Situation, dass ein Lehrling ein technisches Problem an seinem Fahrrad oder mit seinen Skiern hat. In so misslicher Lage, ist es für mich schön zu sehen, wenn die Jungs gemeinsam nach einer Lösung suchen. Auch am nächsten Tag in der Arbeit sprechen die Lehrlinge über den gemeinsamen Ausflug und lassen die oft lustigen Ereignisse Revue passieren.

Strategie 2: Teambuilding

Beim Teambuilding setzen wir auf Maßnahmen und Aktivitäten, die geeignet sind die zwischenmenschlichen Beziehungen innerhalb der Lehrlinge zu verbessern und zu stärken. Das Ziel hinter unseren Ideen und Methoden ist die Bindung zwischen den Lehrlingen zu stärken. Konkret möchten wir die Lehrlinge so zusammenschweißen, dass sie in arbeitsteiliger Verantwortung ein gemeinsames Ziel erreichen. Dabei habe ich mir verschiedenste Varianten überlegt. So gibt es seit einiger Zeit eine "Lehrlingskassa" in der Werkstatt.



Diese haben die Lehrlinge gemeinsam geplant und angefertigt. In diese Kassa werfen die Lehrlinge aber auch andere Mitarbeiter bei Verstößen gegen die Sicherheitsvorschriften freiwillig eine geringe Summe an Bargeld ein. Das gegenseitige Kontrollieren der Vorschriften wird von jedem Lehrling gerne übernommen, da alle wissen, dass das Geld wieder für die Lehrlinge ausgegeben wird. Mit dieser einfachen Idee, ist es mir gelungen die allgemeinen Sicherheitsvorschriften in der Werkstatt wie zum Beispiel das Tragen einer Schutzbrille bei spanenden Maschinen noch besser umzusetzen und gleichzeitig das Teamgefühl zu stärken. Denn zum einen kontrolliere nämlich nicht nur mehr ich die Sicherheitsvorschriften, sondern auch die Lehrlinge selbst, und zum anderen können die Lehrlinge mit dem gesammelten Geld spontan nach der Arbeit gemeinsam etwas Trinken oder Essen gehen. Innerhalb eines Teams ist eine gegenseitige Wertschätzung ebenfalls unumgänglich. Die gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung führt zu einem respektvolleren Umgang, einer besseren Arbeitsatmosphäre und mehr Zufriedenheit innerhalb der Gruppe. So ist es mir als Lehrlingsausbilder ein großes Anliegen den Lehrlingen mit Respekt und Vertrauen entgegen zu gehen. Ich versuche einzelne Lehrlinge nicht zu bevorzugen und Konflikte nicht schwelen zu lassen.

Strategie 3: Kommunikation

Ein elementarer Grundstein für eine gewaltfreie Konfliktlösung ist die Kommunikation zwischen den Lehrlingen. Da nicht jeder Lehrling gleich redegewandt ist und dadurch ebenfalls Konflikte entstehen können, haben wir uns überlegt auch in dieser Angelegenheit die Lehrlinge bestmöglich zu unterstützen. So fördern wir die Lehrlinge mit externen Rhetorik- und Kommunikationskurse. Dabei lernen die Lehrlinge ein selbstsicheres Auftreten und Reden. Für uns ist die Kommunikationsfähigkeit unserer Lehrlinge ein wichtiger Faktor für eine harmonische Zusammenarbeit. In diesen Seminaren werden die speziell für Lehrlinge und Jugendliche entwickelt wurden, die Schlüsselqualifikationen und soziale Kompetenzen vermittelt. Ebenso wird den jungen Menschen ein sicheres und selbstbewusstes Auftreten beigebracht.



Strategie 4: XCHANGE

Beim Projekt XCHANGE können Auszubildende über die Grenzen hinweg zahlreiche Erfahrungen sammeln und ihre beruflichen und persönlichen Kompetenzen erweitern. Lehrlinge können in einem Austausch bis zu 4 Wochen in einem Unternehmen in Deutschland, Italien, Schweiz oder in Österreich verbringen. Die Rückmeldung meiner Lehrlinge nach so einer Auslandserfahrung war bisher sehr positiv und die Weiterentwicklung der Lehrlinge unverkennbar. In diesen 3 Wochen müssen sich die Lehrlinge alleine in einer neuen Stadt zurechtfinden und ihre Leben selber organisieren. Ebenso lernen die Auszubildenden andere Arbeitsmethoden, neue Techniken und unterschiedlichste Führungsstile kennen. Auch mit neuen Lehrlingen und Arbeitskollegen müssen die Lehrlinge zurechtkommen. Das Projekt XCHANGE hilft aus meiner Sicht den Lehrlingen respektvoller und mit mehr Verständnis zu handeln.

Strategie 5: Einbindung der Eltern

Eine weitere Strategie gewalttätige Lehrlinge besser zu unterstützen, ist die Einbindung der Eltern. Wenn ein neuer Lehrling bei uns anfängt, laden wir die Eltern und Geschwister zu uns in den Betrieb ein. Dies geschieht im ersten oder zweiten Monat. So bekommen die Eltern einen Einblick in welcher Umgebung ihr Kind ausgebildet wird und zugleich können wir einen persönlichen Kontakt mit den Eltern herstellen. Dies ist aus unserer Sicht für uns ein psychologischer Vorteil gegenüber dem Lehrling. Denn einerseits weiß der neue Auszubildende, dass wir die Eltern persönlich kennen und mit ihnen immer wieder in Kontakt treten und andererseits können wir den neuen Lehrling besser einschätzen wie er bei einem Konflikt reagieren könnte.



4. Resümee

Mir ist bewusst, dass ein Leben ohne Konflikte nicht möglich ist. Sie sind allgegenwärtig und somit Bestandteil unseres Seins. Konflikte sind an und für sich nicht problematisch, es kommt auf die Art und Weise an, wie wir damit umgehen. Laut dem Bildungsbericht 2009 ist festzuhalten, dass Österreich im Bereich der Gewalt, aggressives Verhalten und Gewaltprävention großen Nachholbedarf hat. In Österreich wird der Fokus aktuell auf die Schulen gelegt. Dadurch wurden laut Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (2018) in den letzten Jahren verstärkt Projekte zur Konfliktregelung und Gewaltprävention angeboten, wie etwa durch die Peer-Mediation. Schüler und Schülerinnen werden selbst zu Mediatoren und Mediatorinnen ausgebildet und sie versuchen Konflikte zwischen Gleichaltrigen zu klären. Es wird nicht als Ersatz für begleitende Maßnahmen der Gewaltprävention gesehen, sondern als Bereicherung der Konflikt- und Kommunikationsstruktur (vgl. Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung 2018).

Alle Maßnahmen zur Gewaltprävention die in den Schulen unternommen werden sind aus meiner Sicht sehr sinnvoll. Leider gibt es aber immer wieder junge Menschen die glauben Konflikte nur mit Gewalt lösen zu können. Ich habe mir daher mehrere Lösungsansätze und Strategien überlegt um diese junge Menschen bei uns im Betrieb bestmöglich zu unterstützen. Das Projekt Konfliktlösung und Gewaltprävention im Betrieb, welches durch einen sehr aggressiven Lehrling entstanden ist, hat mich sehr gefordert aber auch gefördert. Ich lernte viel über Konflikte und Konfliktarten. Ebenso wurde mir bewusst, welche wichtige Aufgabe ich als Lehrlingsausbildner im Bereich der Gewaltprävention habe. Das Ziel bei diesem Projekt war es, unseren aggressiven Lehrling zu unterstützen und mit möglichst vielen Hilfestellungen zur Seite zu stehen. Es freut mich sehr, dass sich meine Bemühungen hinsichtlich seiner Aggressionen bezahlt gemacht haben.



Der Lehrling ist seither bestens im Betrieb integriert und hat viele Freunde mit denen er öfters in seiner Freizeit etwas unternimmt. Er ist mit allen Mitarbeitern höflich und sehr hilfsbereit. Bei Meinungsverschiedenheiten bleibt er ruhig und sachlich und versucht mit den anderen Lehrlingen Lösungen zu finden.

Für mich als Ausbildner und Werkstattleiter hat dieses Projekt für meine tägliche Arbeit sehr viele positive Erkenntnisse gebracht. Ich konnte mir Hintergrundwissen in den Bereichen Konflikte- und Gewaltprävention aneignen und benütze mein Wissen fast täglich, um unnötigen Konflikten unter den Mitarbeitern schon im Vorfeld entgegenzuwirken. Es freut mich sehr, wenn ich sehe wie ich mit oft einfachsten Mitteln, die ich vorher so nicht gekannt habe, eine harmonische Truppe in der Werkstatt aufbauen und zusammen halten kann. Unser gutes Teamgefühl kann ich jetzt noch besser stärken und gewaltbereiten Mitarbeitern bestens mit Rat und Tat zur Seite stehen.

5. Danksagung

Einen besonderen Dank möchte ich an die Geschäftsführung und an unseren Technischen Leiter richten. Diese haben mich von Beginn an bei meinem sehr emotionalen Projekt voll unterstützt und das mögliche Potenzial in unseren neuen Lehrling erkannt und gefördert.

Der Lehrling konnte mit diesem Projekt eine tolle Erfahrung machen und weiß nun selbst, dass Konflikte nie mit Gewalt zu lösen sind. Er hat auch gelernt seinen Mitmenschen zu vertrauen und hat wieder Spaß am Leben. Alle anderen Lehrlinge und Mitarbeiter profitieren seither ebenfalls von diesem Projekt, weil alle gelernt haben Konflikte ruhig und sachlich anzugehen.