

Interviewleitfaden zur Befragung von Auszubildenden im Rahmen des Forschungsprojekts ProBE

Eingangsimpuls: Beschreiben Sie einen typischen Arbeitstag in Ihrem Betrieb!

Leitfragen zu den Anforderungsbereichen (in Anlehnung an das Modell der Eingangsphase der Berufsausbildung im Einzelhandel):

Berufstypische Anforderungen:

- Was sind häufige Probleme, die sich bei Ihrer Arbeit ergeben? (z. B.: beim Kundenkontakt, bei der Warenpräsentation, im Umgang mit Routinearbeiten, Konflikte)
- Haben Sie diese erlebten Probleme noch länger beschäftigt? (persönliche Belastungen)
- Fühlen Sie sich in Ihrer Ausbildung schon mal über- oder unterfordert?
- Welche Tätigkeiten machen Sie ungern/gerne? Woran liegt das?
- Was sind häufige Fehler, die Ihnen in den ersten Monaten passierten?
- Haben Sie schon mal daran gedacht, die Ausbildung abubrechen?
Ja: → Was waren die Gründe hierfür?

Übergang in die Berufsausbildung:

- Während der Schulzeit entscheidet man sich ja meistens schon, was man nach der Schule machen möchte. Wie war das bei Ihnen?
- Hatten Sie einen Wunschberuf?
- Haben Sie sich auch für andere Ausbildungsberufe beworben? Welche? Warum nicht? Warum jetzt Einzelhandel?
- Beschreiben Sie bitte den ersten Arbeitstag!
- Welche Erwartungen in Bezug auf den Ausbildungsberuf/Betrieb hatten Sie zu Beginn Ihrer Ausbildung?
- Entspricht der Ausbildungsberuf/der Betrieb Ihren anfänglichen Erwartungen?
JA: → Was wollen Sie mit Ihrer Ausbildung erreichen? (Zukunftsperspektiven, evtl. Aufstieg)?
NEIN: → Ist das ein Problem für Sie? Hat sich Ihre Einstellung zu der Ausbildung geändert?

Anpassung an den Zeitrhythmus:

- Arbeitszeiten im Betrieb (Tageszeit, Wochenarbeitszeit, Zeitstruktur)
- Kommt es öfter vor, dass Sie Überstunden machen müssen? Warum?
- Haben Sie Ihrer Meinung nach genügend Freizeit?
- Empfinden Sie bei der Arbeit schon mal Zeitdruck? Woran lag das aus Ihrer Sicht?
- Haben Sie manchmal Leerlaufzeiten? Was machen Sie bei geringem Kundenaufkommen?

Rollenfindung:

- Wie stehen Sie zu der Aussage: „Verkaufen kann doch jeder!“?
- Wie sollte man aus Ihrer Sicht einen Kunden bedienen?
- Ist es Ihnen schwer gefallen, sich in den Betrieb einzugewöhnen?
- Gab es Probleme mit Ausbildern, Kollegen oder Lehrern?
- Identifizieren Sie sich mit: Beruf/Betrieb/Abteilung?

- Bekommen Sie auch Tätigkeiten übertragen, die Sie selbstständig ausüben können/entscheiden können? Wie stark werden Sie kontrolliert?
- Was sagen Ihre Familie, Partner/in, Freunde zu ihrem Beruf?

Weitere Fragekategorien:

Anerkennung:

- Was passiert, wenn Sie etwas gut oder falsch machen?
- Wie reagieren Sie auf Lob/Tadel?
- Gab es Situationen in denen Sie Lob erwartet hätten?
Ja: → Beschreiben Sie bitte eine solche Situation!

Berufsschule:

- Was ist in der Schule inhaltlich besonders schwierig/leicht?
- Sind die in der Schule vermittelten Inhalte im Betrieb anwendbar?
JA: → Beispiele
NEIN: → Warum nicht?
- Ist es in der Berufsschule schon mal zu Problemen mit Mitschülern oder Lehrern gekommen?

Vorgehensweise zur Konkretisierung der erlebten Problemsituationen:

Situationsbeschreibung:

- Wie ist es aus Ihrer Sicht zu dieser Situation gekommen?
- Gab es evtl. besondere Vorkommnisse im Vorfeld, die zu der Situation geführt haben?
- Welche Personen (Kollegen/Vorgesetzte/Lehrer/Kunden) waren beteiligt?
- Wer ist aus Ihrer Sicht „schuld“ an der Situation?
- Waren Sie dafür überhaupt zuständig?
- Mussten Sie sich rechtfertigen? Wenn ja, vor wem?
- Gab es zeitliche Vorgaben/Aspekte, die innerhalb der Problemsituation für zusätzlichen Stress gesorgt haben?
- Wie haben Sie sich in der Situation gefühlt?

Bewältigung:

- Was haben Sie in der Situation als erstes gemacht/Wie haben Sie reagiert?
- Haben Sie Anweisungen, wie Sie sich in solchen Situationen verhalten sollen?
- Was waren die Gründe für Ihr Verhalten? Warum haben Sie so gehandelt?
- Haben Sie die Folgen bedacht?
- Was hat aus Ihrer Sicht zur Lösung des Problems geführt?
- Wurden Sie für Ihr Verhalten in dieser Situation gelobt/getadelt? Haben Sie damit gerechnet?
- Wie würden Sie zukünftig in vergleichbaren Situationen handeln? Was anders machen?

Support:

- Was hat Ihnen in dieser Situation geholfen?
- Wurden Sie dabei ausreichend unterstützt?
- Wenn Probleme auftauchen, die Sie nicht lösen können, sprechen Sie mit jemandem darüber?