



Probleme der Auszubildenden in der Eingangsphase der Berufsausbildung im Einzelhandel

Interviewprotokolle BK01-ZV12

Das Forschungsprojekt wird durchgeführt im Fachgebiet Berufspädagogik/Berufsbildungsforschung der Universität Duisburg-Essen.

Projektleitung: Prof. Dr. Günter Kutscha
Universität Duisburg-Essen, Campus Essen
Fachbereich Bildungswissenschaften
Institut für Berufs- und Weiterbildung
Fachgebiet Berufspädagogik/Berufsbildungsforschung

Projektmitarbeiter: Andreas Besener
Sven Oliver Debie

Finanzierung: Das ProBE-Projekt wird finanziert aus dem Innovationsfond der Universität Duisburg-Essen zur Förderung der empirischen Bildungsforschung im Schwerpunkt „Kompetenzforschung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung“.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
Kurzbeschreibung des Projektes.....	III
Interviewleitfaden	V
Interviewprotokolle:	1
BK01.....	1
BK02.....	4
BK03.....	7
BV04.....	10
BK05.....	13
BK06.....	17
BV07.....	20
BK08.....	24
BV09.....	27
BV10.....	30
BV11.....	33
BK12.....	36
BK13.....	39
BK14.....	42
BK15.....	45
BK16.....	48
BV17.....	51
BV18.....	54
DK01	57
DK02	60
DK03	63
DV04	65
DK05	67
DV06	70
DV07	73
DV08	76
DV09	78
DK10	80
DK11	83
DK12	86
DV13	90
DV14	93
DV15	96
DK16	99
DK17	102
DK18	105
MV01	109
MV02	111
MK03	115
MK04	117
MK05	119
MV06	122
MK07	124
MK08	126
MK09	128
MK10	130
MK11	132
MV12	134
MK13	136
MK14	138

MV15	140
MK16	142
MV17	144
ZV01	146
ZK02	148
ZK03	150
ZV04	152
ZK05	154
ZK06	157
ZV07	158
ZK08	161
ZK09	163
ZK10	164
ZK11	166
ZV12	168

Legende:

Die Fallbezeichnungen setzen sich wie folgt zusammen:

- Erster Buchstabe des Nachnamens des Interviewers (B = Andreas Besener, D = Dipl.-Hdl. Sven-Oliver Debie, M = Dipl.-Hdl. Anita Milolaza, Z = Jeannette Zumschilde).
- Anfangsbuchstabe der Berufsbezeichnung (V = Verkäufer/in im Einzelhandel, K = Kaufmann/-frau im Einzelhandel).
- Laufende Nummer des Interviews des jeweiligen Interviewers.

Kurzbeschreibung des Projektes

Problemstellung:

Den Erfahrungen an der Schwelle des Übergangs von der Schule in eine Berufsausbildung kommt eine entscheidende Weichenstellung für die berufliche Entwicklung Jugendlicher zu. Dies gilt nicht nur für den Berufswahlprozess, sondern auch für die Eingangsphase der Berufsausbildung. Sie ist u. a. dadurch gekennzeichnet, dass bei der Bewältigung betrieblicher Anforderungen nicht ohne weiteres auf eingespielte Person-Umwelt-Konstellationen zurückgegriffen werden kann. Die durchschnittlich hohe Quote der Ausbildungsabbrecher von ca. 20 % deutet darauf hin, dass vielen Jugendlichen diese Integrationsleistung vielfach nicht gelingt. Über die Probleme, die Auszubildende in der Eingangsphase der Berufsausbildung wahrnehmen, und die Anstrengungen, die sie zur „Lösung“ der Probleme leisten müssen, liegen bisher wenige Befunde vor.

Im ProBE-Projekt wird untersucht, wie sich Ausbildungsanfänger der Berufe Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin mit den neuen Anforderungen u. a. an körperliche Belastbarkeit, an ungewohnte Zeithrhythmen, an berufliche Fachkompetenz und Rollenfindung auseinandersetzen und wie sie die damit verbundenen Belastungen "in den Griff" kriegen bzw. daran zu scheitern drohen. Die Untersuchung orientiert sich dabei an folgenden Forschungsfragen:

- Welchen Problemen sehen sich die Auszubildenden gegenüber gestellt?
- Was „tun“ die Auszubildenden bei der Bewältigung der von ihnen genannten Probleme?
- Auf welche Mittel und Strategien greifen sie dabei zurück?

Datenbasis:

Das Projekt basiert auf problemzentrierten Interviews (n = 65) und einer standardisierten Erhebung (n = 514). Der eingesetzte Interviewleitfaden wurde auf der Grundlage eines heuristischen Modells der Eingangsphase der Berufsausbildung im Einzelhandel (MEBE) entwickelt. Erkenntnisse u. a. der Übergangsforschung, der Copingforschung und der Critical Incident Research sind in das Modell eingeflossen. Auf der Grundlage des MEBE-Konzepts wurden der Interviewleitfaden und der Fragebogen für die standardisierte Erhebung (unter Berücksichtigung erster Ergebnisse aus den problemzentrierten Interviews) entwickelt. Die Fragebogenerhebung wurde im Bezirk der niederrheinischen Industrie- und Handelskammer als Gruppenbefragung im Klassenverband durchgeführt und erreichte insgesamt 514 Ausbildungsanfänger. Dies entspricht 86 % der im Kammerbezirk gemeldeten neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge der Berufe Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin für das Ausbildungsjahr 2006.

Auswertungsansatz:

Forschungskonzept und Forschungsergebnisse des ProBE-Projekts verstehen sich als Beitrag zur ökologischen Berufsbildungswissenschaft. Gefragt wird danach, wie Auszubildende ihre Ausbildung und deren Umweltbedingungen während der Eingangsphase „erleben“ und sich diesen „anpassen“.

Die Interviews wurden vollständig transkribiert und in Fallbeschreibungen zusammengefasst. Zudem wurde das qualitative Datenmaterial mit Hilfe des Programms MAXQDA computerunterstützt codiert (offenes Codieren, Bestimmung von Schlüsselkategorien nach der Grounded Theory). Als Ergebnis liegt ein empirisch gesättigtes Codesystem vor, über das sich die Problembereiche und Probleme der Probanden im Rahmen ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung zu Beginn der Berufsausbildung erschließen und analysieren lassen.

Die in der standardisierten Befragung erhobenen Daten wurden mit Hilfe des Programms SPSS digitalisiert und so einer computergestützten statistischen Auswertung zugänglich gemacht. Neben der explorativen Untersuchung möglicher Verbindungen zwischen den erhobenen Variablen werden auch Hypothesenprüfungen durchgeführt. Im Rahmen dieser konfirmatorischen Datenanalyse werden die im Anschluss an die Interviews vermuteten Zu-

sammenhänge (z. B. zwischen verschiedenen Übergangsaspekten und der Problemhaltigkeit der Eingangsphase der Berufsausbildung) überprüft.

Ergebnisse:

Beim offenen Codieren der problemzentrierten Interviews sind insgesamt 60 Einzelprobleme analysiert worden, die sich in neun Problembereichen (Schlüsselkategorien) zusammenfassen lassen. Beispiele für Problembereiche sind Fehlendes Arbeitsprozesswissen, Fehler und Angst, Konflikte (mit Vorgesetzten, Kolleg(inn)en oder Kund(inn)en) sowie Probleme im Zusammenhang mit der Arbeitszeit und mit den im Betrieb auszuführenden Tätigkeiten. Eine hohe Belastung entsteht nach den Befunden der durchgeführten Untersuchungen bei den Befragten u. a. durch: zu wenig Freizeit, die ungünstige Lage der Arbeitszeit, Angst vor Fehlern, einseitige körperliche Belastungen oder durch Stress infolge temporär hohen Kundenaufkommens. Darüber hinaus zeigen die Auswertungen Zusammenhängen zwischen dem Berufsfindungsprozess und der individuellen Belastungssensibilität im Zusammenhang mit berufsspezifischen Anforderungen in der Eingangsphase der Berufsausbildung. Die erstellte Datenbasis und die Indikatoren-induzierten Spezialauswertungen ergänzen vorliegende Forschungsarbeiten um bisher nicht verfügbare Befunde zur erfolgskritischen Beurteilung branchenspezifischer Bedingungen des Übergangs und des Kompetenzerwerbs während der Eingangsphase der Berufsausbildung im dualen System.

Interviewleitfaden

Interviewleitfaden zur Befragung von Auszubildenden

im Rahmen des Forschungsprojekts: „Probleme der Auszubildenden in der Eingangsphase der Berufsausbildung im Einzelhandel“

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 abzubrechen?
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?

Interviewprotokolle:

BK01

Berufswahl/Übergang:

BK01 ist eine unter 18 jährige Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel in einem Warenhaus. Die letzte besuchte Schule war die höhere Handelsschule. Der höchste Schulabschluss (Fachoberschulreife) deutet darauf hin, dass BK01 diesen Bildungsgang nicht beendete. Nähere Angaben dazu fehlen im Interview. Der eigentliche Wunschberuf von BK01 war Kosmetikerin. Diesen favorisierte sie schon seit einigen Jahren. Erst als sie sich näher über die Ausbildung zur Kosmetikerin informiert hatte, bekam sie den Eindruck, dass damit ein hoher Aufwand verbunden ist (hoher finanzieller Eigenanteil an den Ausbildungskosten, aufwändige Ausbildung). Wie sie an diese entscheidungsleitenden Informationen kam, gibt sie nicht an. Der Wunsch Kosmetikerin zu werden, bestand schon einige Jahre. Sie hatte die Traumvorstellung, irgendwann Stars zu frisieren. Diese Vorstellung kommentiert sie als „unvorstellbar“. BK01 hat ein dreiwöchiges Praktikum bei einem Friseur absolviert und ist im Anschluss daran zu dem Schluss gekommen, dass dieser Beruf doch nichts für sie sei. Ihre Schwester, die schon vor ihr eine Berufsausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel im gleichen Betrieb begann, hatte ihr diese Ausbildung empfohlen. BK01 hat zwischen 5 und 10 Bewerbungen geschrieben. Die Bewerbungen richtete BK01 alle an größere Betriebe im Einzelhandel, da ihr Vater ihr dazu riet. Bei ihrem jetzigen Betrieb hat sie die Möglichkeit erhalten, an einem Einstellungstest teilzunehmen. In den Gruppengesprächen des Tests konnte sie sich gegen die „Konkurrenz“ durchsetzen, und bekam die Ausbildungsstelle angeboten. Ursprünglich war sie vorgesehen für die Schreibwarenabteilung, hat dann aber die Ausbildungsstelle in der Schuhabteilung angetreten.

Berufstypische Anforderungen:

Das Weihnachtsgeschäft bezeichnet BK01 als stressige Zeit. Hauptaufgaben in dieser Zeit sind das Bedienen von Kunden, das Auffüllen verkaufter Waren und das Aufräumen. Die Kundenberatung fiel BK01 in den ersten Wochen der Berufsausbildung schwer. Die Fragen der Kunden z. B. zum Material der Schuhe konnte die Auszubildende nicht zuverlässig beantworten. Sie schildert eine Situation, in der eine Kundin unter Zeitdruck gern noch ein paar Schuhe gekauft hätte. Sie benötigte Informationen zum Schuhobermaterial. Da keine erfahrene Kollegin aus der Abteilung in der Nähe war, und BK01 die Kundin nicht warten lassen wollte, hat sie „intuitiv“ – leider falsch – beraten. Mit den körperlichen Belastungen kommt BK01 gut klar. Das lange Stehen belastet sie nicht. Das Heben und Tragen schwerer Kisten führt aber hin und wieder zu Muskelkater – aber auch das ist kein großes Problem für BK01. Die Auszubildende wird jeden Morgen in der Teambesprechung mit den Tagesumsatzzielen konfrontiert. Eine Auswirkung auf ihre Verkaufstätigkeit (z. B. empfundenen Leistungsdruck) beschreibt sie diesbezüglich nicht.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Um 9:30 Uhr beginnt der Arbeitstag von BK01 und um 19:30 Uhr endet dieser (um 10:00 Uhr wird der Laden geöffnet). Meistens ist sie 10 Minuten vorher schon im Betrieb. Geringe Freizeit empfindet BK01 gerade wenn es darum geht, sich auf die Berufsschule vorzubereiten. Das muss sie nach der Arbeitszeit erledigen. BK01 beschreibt Situationen hohen Kundenaufkommens als stressig. Insbesondere in der Zeit des Sommerschlussverkaufs oder der Weihnachtszeit kann es dazu kommen, dass BK01 zeitgleich mehrere Kunden beraten muss. In Zeiten hohen Kundenaufkommens muss BK01 zusätzlich zur Beratung auch dafür sorgen, dass der Verkaufsbereich immer ordentlich ist. Über den Tag gesehen ist das Kundenaufkommen zwischen Morgen und Nachmittag am höchsten. Es kommt vor, dass BK01 Überstunden machen muss. Diese werden aber genau registriert und entsprechend als Freizeit ausgeglichen. BK01 hat keinesfalls den Eindruck, dass sie ausgenutzt wird.

Rollenfindung:

BK01 gibt an, sich schon nach ca. 3 Monaten im Betrieb eingelebt zu haben. Nach dieser Zeit musste sie schon alleine die Abteilung – zumindest in den Abendstunden – betreuen. Sie gibt an, nach dieser kurzen Zeit schon mit der damit verbundenen Verantwortung klarge-

kommen zu sein. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK01 hatte Erfahrungen im Einzelhandel durch Nebentätigkeiten gesammelt. Als sie die Ausbildung begann, ging sie davon aus, dass nicht viele neue Tätigkeiten auf sie zukommen würden. Überrascht war BK01 darüber, dass in der Berufsschule Fragen der Warenpräsentation behandelt werden oder Ergebnisse der Marktforschung diskutiert werden. Schwierigkeiten hatte sie, sich mit den Schulkollegen zu arrangieren. Den Umgang unter Schülern stellte sie sich als funktionierende Kooperationsbeziehungen vor. Gegenseitige Unterstützung hatte sie erwartet; das Gegenteil traf ein. Bei Problemen in der Berufsschule fand sie unter den Mitschülern keine Unterstützung. Sie bemerkte, dass sich sehr schnell Grüppchen aus Auszubildende der verschiedenen Warenhäusern bildeten, die in Konkurrenz zueinander standen. **Zukunftsperspektive:** Nicht angegeben.

Ausbildungszufriedenheit:

BK01 erweckt den Eindruck, dass ihr die Arbeit mit den Kunden liegt und auch Freude bereitet. Mit der betrieblichen Berufsausbildung ist sie äußerst zufrieden. Sie schätzt die Flexibilität, die der Ausbildungsbetrieb z. B. bei Freizeitwünschen gewährt. Mit der Kooperation unter den Mitschülern in der Berufsschule ist BK01 nicht zufrieden.

Anerkennung:

BK01 fühlt sich von den Kunden als „vollwertige“ Kauffrau im Einzelhandel und nicht als Auszubildende anerkannt. Sie hat den Eindruck, dass die Kunden inzwischen nicht einmal mehr erkennen, dass sie von einer Auszubildenden beraten werden. Viele Kunden wünschen sogar ausdrücklich ihre Beratung in Modefragen und wenden sich mit Fragen nicht an ältere Kolleginnen.

Berufsschule:

BK01 gibt an, besondere Schwierigkeiten mit den Berufsschulinhalten zu haben. Ihr fehlt im Vergleich zur vorherigen Schule die Lernbetreuung. Dort hatte sie die Erfahrung gemacht, dass so lange etwas wiederholt wird, bis die Inhalte auch jeder verstanden hat. Auf der Berufsschule macht sie die Erfahrung, dass sie nun auf sich angewiesen ist und sie sich dem Tempo der Lehrer anpassen muss. Das bereitet ihr große Schwierigkeiten insbesondere in Fächern mit relativ abstrakten Inhalten (z. B. Wirtschafts- und Sozialprozesse). Sie gibt an, dass sie auswendig lernen kann, was ein Konsumgut ist. Aber ein richtiges Verständnis dafür entwickelt sie nicht. Sie merkt, dass sie sich gut auf die Berufsschule vorbereiten muss. Hilfe von ihrer Schwester (2. Ausbildungsjahr im gleichen Betrieb) einzufordern, erwägt BK01 nicht wirklich. Von ihren Schulkollegen bekommt sie auch keine Unterstützung, so dass sie das allein in die Hand nehmen muss. Wegen der Schwierigkeiten in der Berufsschule, hat BK01 bisher auf die Führerscheinausbildung verzichtet.

Vermutete kritische Ereignisse:

Die Fragen einer Kundin zum Material eines Schuhmodells konnte die Auszubildende nicht zuverlässig beantworten. Sie schildert eine Situation, in der eine Kundin unter Zeitdruck gern noch ein paar Schuhe gekauft hätte. Sie benötigte Informationen zum Schuhobermaterial. Da keine erfahrene Kollegin aus der Abteilung in der Nähe war, und sie die Kundin nicht warten lassen wollte, hat BK01 die Kundin „intuitiv“ – leider falsch – beraten. Sie hatte noch keine Kenntnisse über Lederzeichen, an denen sie das Material hätte bestimmen können. Sie hat sich in dieser Situation auf ihre Einschätzung verlassen. Erst später ist ihr aufgefallen, dass sie die Kundin falsch beraten hat. Die Kundin falsch beraten zu haben, empfand BK01 im Nachhinein als peinlich. Unangenehm war ihr insbesondere, dass die Kundin eine kompetente Verkäuferin mit entsprechendem Fachwissen erwartet hatte, sie diese Anforderung aber nicht erfüllen konnte. Zusätzlich zu den nicht erfüllten Erwartungen an sich selbst in der Rolle als Verkäuferin kommt der Verlust des Verkaufsabschlusses. Bei der Beratung einer älteren Dame kam BK01 auch an die Grenzen ihrer Beratungsfähigkeit. Da sie das angebotene Warensortiment noch nicht kannte, fehlte ihr auch das Wissen über geeignete Produkte. BK01 zeigte der älteren Dame einige elegante Schuhe, traf damit aber nicht Geschmack und Bedarf der Kundin. Seinerzeit fehlte ihr das Wissen z. B. über extra weite oder die angeführten Wellness Schuhe.

Probleme/Zentrale Themen:

Fehlendes Fachwissen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Vorbereitung auf Berufsschule bei geringer Freizeit (siehe „Berufsschule“). Probleme, die zur Belastung während der Berufsausbildung geworden sind, gibt es nicht. Als „zentrale“ Themen können die Probleme in der Berufsschule und der Umgang mit fehlendem Fachwissen verstanden werden.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besonderen Angaben.

Abbruchgedanken:

Nicht geäußert. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

fehlendes Fachwissen, fehlende Unterstützung in der Berufsschule

BK02**Berufswahl/Übergang:**

BK02 ist ein 18-20 jähriger Auszubildender in einem Supermarkt. Vor der Berufsausbildung besuchte er die gymnasiale Oberstufe an einem Berufskolleg, die er mit dem Abitur abschloss. In der 8. Klasse hat BK02 bereits ein Praktikum in einer Zoohandlung gemacht. Diese ersten Erfahrungen im Einzelhandel waren für ihn negative. In seinem jetzigen Ausbildungsbetrieb hat er später dann positive Erfahrungen in einer Aushilfstätigkeit gesammelt. Diese übte er zwischen dem Ende der Realschule und der Berufsausbildung aus. Nach der Realschule war ihm nicht sofort klar, was er machen wollte. Einen konkreten Wunschberuf kann BK02 im Interview nicht nennen. Er hatte die vage Wunschvorstellung nach dem Abitur etwas im Medienbereich zu machen. In Erwägung gezogen hatte er z. B. ein Studium der Medienwissenschaften oder eine Ausbildung in der Werbebranche. Gründe, die gegen ein Studium sprachen, waren drohende Studiengebühren und vor allen Dingen die persönliche Einschätzung, dass er nicht der Typ für die Uni sei. Selbstorganisiert zu lernen, gehört – so gibt er an – nicht zu seinen Stärken. Ihm fehlt der Ehrgeiz. Im Interview wird deutlich, dass BK02 die Überlegung noch nicht ganz aufgegeben hat, ein Studium zu beginnen. Als es zu einem Konflikt zwischen dem Bezirksleiter und ihm kam (siehe „vermutete kritische Ereignisse“), überlegte er, die Ausbildung abzubrechen und das Studium aufzunehmen. In einigen Interviewpassagen wägt er ab, ob die Berufsausbildung (diese bezeichnet er als „einfacheren Weg“) die richtige Entscheidung war. Er kommt zu dem Schluss, dass dies so sei. Er sieht seine Schwester als Vorbild, die auch eine Ausbildung bei einem Supermarkt der gleichen Kette zur Kauffrau im Einzelhandel macht. An anderen Stellen des Interviews hebt er die Aufstiegsmöglichkeiten für Abiturienten bei der Supermarktkette seines Betriebes positiv hervor. Im ersten Halbjahr der dreizehnten Klasse stand fest, dass er eine Ausbildung bei dieser Kette beginnen kann. Deswegen verfasste er auch nur eine Bewerbung.

Berufstypische Anforderungen:

BK02 beginnt seinen Arbeitstag mit dem Einräumen der Obsttheke. In der Regel ist BK02 damit eine ganze Stunde beschäftigt. Im Verlauf des Tages werden dann zwei bis drei Paletten Ware angeliefert. Die Kontrolle des Lieferscheins und die sachgerechte Einlagerung der Waren gehört zu den täglichen Aufgaben von BK02. Genauso übernimmt BK02 die tägliche Bestellung der Waren (bis 11:00 Uhr) für die Obsttheke und die Getränkeabteilung. Den restlichen Arbeitstag verbringt BK02 damit, Ware im Laden nachzuräumen, Einkaufswagen zu holen (vermutlich vom Außengelände in den Laden) oder mit der Tätigkeit an der Kasse. Stündlich wird zwischen diesen Tätigkeiten – zwar nicht immer durch ihn – die Obsttheke kontrolliert. Nach der Frühschicht werden die Kassen abgerechnet. Für die Kundenberatung ist BK02 auch zuständig. Im Interview wird aber deutlich, dass diese Tätigkeit BK02 nicht als Tageshauptaufgabe beschäftigt. Kunden berät er dann, wenn diese ihn ansprechen. Auf Kunden zuzugehen ist beim Selbstbedienungskonzept selten erforderlich. Bei der Kassiertätigkeit stellt BK02 die Verantwortung für „seine Kasse“ und die zunächst für ihn schwierige Bedienung des Warenverkaufssystems heraus. Situationen, in denen BK02 unterschiedliche Anforderungen zeitgleich bewältigen muss, empfindet er als Herausforderung. An der Kasse z. B. während des Kassierens Kundenfragen zu beantworten und dabei die Kasse im Blick zu haben, fiel BK02 zu Beginn seiner Ausbildung sehr schwer. Die richtige Bearbeitungsreihenfolge in solchen Situationen zu finden und sich vor allen Dingen an der Kasse auf das Geld zu konzentrieren, sich dann aber auch wieder dem nächsten Kunden freundlich und unverkrampft zuzuwenden war eine Herausforderung für BK02. BK02 beschreibt sehr ausführlich seine Erfahrungen mit solchen Situationen und befindet, dass diese Erlebnisse furchtbar waren. Er wurde nervös, bekam einen hochroten Kopf und bat sehr schnell seine Kollegen um Hilfe. Fehlendes Fachwissen erschwerte ihm zudem in den ersten Wochen der Berufsausbildung die Arbeit an der Kasse. So musste er z. B. für das Kassieren von Obst ca. 100 Kennziffern auswendig beherrschen. Am Anfang erzeugte das Kassieren von Obst Stress bei BK02. Er suchte ewig lange auf der Liste und fand die entsprechende Obstsorte nicht auf Anhieb. Zusätzlich unter Druck setzte ihn die immer länger werdende Schlange an der Kasse. Die Kennziffern zu lernen, gelang BK02 am besten bei der Kassiertätigkeit selbst. Versuche, die Liste am Abend zu Hause auswendig zu lernen, waren wenig erfolgreich. Die

Einweisung in die Arbeit an der Kasse stellt BK02 auch als schwierig dar. Die Informationsflut zu verarbeiten, war dabei für BK02 ein Problem. Auf der einen Seite stand die „Expertin“ mit großer Erfahrung im Umgang mit der Kasse und auf der anderen Seite er, der völlig unerfahren war. Als große Hilfe empfand er, dass die Kollegin im Anschluss an die Phase des Erklärens an der Kasse blieb und ihm sobald es erforderlich wurde, zu Hilfe kam. An vielen Stellen des Interviews stellt BK02 heraus, dass seine Unsicherheit bei der Arbeit sich insbesondere dann in Grenzen hält, wenn er Routinen hat, an denen er sich orientieren kann. Sobald er eine Tätigkeit beherrscht, gewinnt er Sicherheit.

Anpassung an den Zeirhythmus:

BK02 arbeitet im Schichtdienst (Frühschicht: 7:00-14:00 Uhr; Spätschicht: 14:00-20:00 Uhr). Die Schichten werden von Woche zu Woche nach betriebspezifischen Erfordernissen eingeteilt. Für den Wechsel von Früh- auf Spätschicht gibt es keinen festen Rhythmus. Zunächst dachte BK02, dass der Schichtdienst zu einer Belastung werden könnte. Inzwischen sieht er darin sogar Vorteile. Bei Spätschichten kann er ausschlafen, und bei Frühschichten steht ihm der Mittag für Unternehmungen zur Verfügung. Mit seinen Freunden kann er am Wochenende nach der Spätschicht erst ab ca. 21:00 Uhr etwas unternehmen. BK02 sieht darin keine besondere Belastung. Für ihn gehört das zum beruflichen Alltag, den er auch schon als Aushilfe akzeptierte. Schwierigkeiten bereitet es ihm ab und an, wenn er am Samstag im Radio Fußball hört und dann in der Halbzeitpause zur Arbeit muss. Der Wechsel von der Freizeit in die Arbeitszeit ist dann geprägt von Lustlosigkeit. Überstunden sind selten erforderlich und führten noch nie zu einer Belastung.

Rollenfindung:

BK02 betont den Service orientierten Umgang mit den Kunden im direkten Vergleich zu einem Discounter. Ihm liegt viel daran, Kunden auch individuelle Wünsche zu erfüllen. So bestellt er auf Kundenanfrage Obstsorten oder Getränke, die nicht im eigentlichen Produktsortiment enthalten sind. Den Kunden zu zeigen, dass er als Kaufmann im Einzelhandel jederzeit auch mit individuellen Wünschen als Ansprechpartner zur Verfügung steht, ist ihm wichtig. In den Betrieb hat BK02 sich durch die Erfahrungen während der Aushilfstätigkeit schnell eingefunden. Das Verhältnis zwischen ihm und der Filialleiterin stellt er als positiv heraus. In ihr sieht er ein Vorbild. Interessant an BK02 ist allerdings, dass er sich in vielen Bereichen vergewissert, ob er seine Tätigkeiten richtig umgesetzt hat. Bei Aufträgen, die er zwar ohne Hilfe übernimmt, schließt sich der direkte Weg zum Auftraggeber mit der Frage an, ob alles zur Zufriedenheit umgesetzt wurde. Das Risiko einzugehen, auch mal zu warten, dass jemand auf ihn zukommt und die ausgeführten Arbeiten beurteilt, geht er nicht ein. Ihm liegt viel daran, sich rückzuversichern und er fällt keine Entscheidung ohne die Bestätigung eines Vorgesetzten. Der Umgang mit den Kollegen gestaltet sich zuweilen etwas schwieriger. Es ist vorgekommen, dass er Kollegen gebeten hat Informationen an z. B. die Marktleiterin weiterzugeben und diese Bitte nicht erfüllt wurde. Er sieht darin keine Absicht, stellt aber die resultierenden Probleme für den Arbeitsablauf heraus. Eine Berufsausbildung abzuschließen, sieht BK02 als eine gute Basis für die weitere Berufsbiographie. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK02 wusste durch die Aushilfstätigkeit im Ausbildungsbetrieb, welche Aufgaben in der Spätschicht auf ihn zukommen werden. Überrascht war er über die neuen Anforderungen in der Frühschicht. In den ersten Wochen entstanden gerade beim Einräumen der Obsttheke immer wieder Situationen, in denen er sich hilflos fühlte. Sein einziger Vorteil war, dass er sich im Laden auskannte. **Zukunftsperspektive:** Das Studium oder den Weg in die Werbebranche hat BK02 noch nicht ganz ausgeschlossen. Er sieht aber auch eine Zukunft bei der Kette seines jetzigen Betriebes. So kann er sich sehr gut vorstellen, nach der verkürzten Berufsausbildung die Weiterbildung zum Handelsfachwirt zu absolvieren. Die Perspektive, Marktleiter zu werden, ist eine überlegenswerte Berufsoption für ihn. Fest steht für BK02, dass er sich weiterqualifizieren wird. Im Vergleich zu anderen Interviewten, sind die Aussagen von BK02 zur beruflichen Zukunft, insbesondere zur anvisierten Bildungsmaßnahme präzise.

Ausbildungszufriedenheit:

BK02 scheint mit der Ausbildung in seinem Betrieb inzwischen sehr zufrieden zu sein. In der Zeit unmittelbar nach dem Konflikt mit dem Bezirksleiter sah das allerdings ganz anders aus.

Er engagierte sich weniger und hatte auch über den Abbruch der Berufsausbildung nachgedacht.

Anerkennung:

BK02 sieht in einigen ihm übertragenen Aufgaben einen Beweis seiner Kompetenz. Er bekommt Tätigkeiten übertragen, die er als verantwortungsvoll ansieht. Die Filialleiterin gibt ihm hin und wieder positives Feedback, was er als aufbauend empfindet. Rückmeldungen sind z. B. „Du hast das ja besser drauf als ich!“ oder „Und du weißt, wie das hier läuft!“. BK02 hat mit einem Kollegen angeregt, in der Getränkeabteilung das Angebot mit „Sixpacks“ zu erweitern. Er hat mit der Steigerung des Umsatzes und den Kundenwünschen argumentiert. Er bekam die Möglichkeit, den Vorschlag umzusetzen. Eine besondere Anerkennung empfand BK02, als eine Kundin den besonders schönen Laden lobte. Sie kam daraufhin regelmäßig zum Einkauf in seinen Ausbildungsbetrieb. Als Aushilfe durfte BK02 schon Bestellungen vorbereiten, was er auch als besondere Auszeichnung und Vertrauensbeweis empfand.

Berufsschule:

BK02 hat durch sein Abitur, das er an der gymnasialen Oberstufe eines Berufskollegs erworben hat, seine Berufsausbildung direkt im 2. Ausbildungsjahr begonnen. Das erste Schuljahr muss er in Eigenregie nachholen. Die Anforderungen in der Berufsschule stuft BK02 als gering ein. Die bisher bearbeiteten Inhalte sind ihm bereits aus der Gymnasialzeit bekannt. Die Berufsschulinhalte in betrieblichen Situationen anzuwenden, sieht BK02 als schwierig an. Nicht im Sinne einer Überforderung, sondern er zeigt Grenzen des Transfers auf. So zum Beispiel beim Abschluss von Kaufverträgen. BK02 stellt dar, dass er bei der Arbeit an der Kasse nicht bei jedem Kassenvorgang die dahinter stehenden rechtlichen Grundlagen mitdenken kann. Er kommt zum Schluss, dass dies auch gar nicht erforderlich ist. Die rechtliche Grundlage zu beherrschen, sieht er aber trotzdem als wichtig an. Das Thema „Kunden in Begleitung“ aus der Berufsschule führt BK02 auf, und demonstriert an einer Beratungssituation, wie er das erworbene Wissen im Betrieb anwandte.

Vermutete kritische Ereignisse:

BK02 schildert sehr ausführlich einen Konflikt mit dem Bezirksleiter. Er räumte etwas lustlos und langsam Ware ein. Als Grund benennt BK02 Müdigkeit. Es war nicht sein Tag und es ging ihm nicht so gut. Der Bezirksleiter muss ihn bei seiner Arbeit wohl beobachtet haben. Dieser hat BK02 ordentlich zurechtgewiesen. Seine Gefühle in der Situation schildert er so: „Das tat schon ganz schön weh.“ Zu diesem kritischen Ereignis liegen umfangreiche Erzählpassagen vor. Deutlich wird die „wehrlose“ Haltung dem Bezirksleiter gegenüber. Im Nachhinein hat BK02 zwar einige Handlungsalternativen überlegt und auch Empfehlungen für zukünftige, ähnliche Situationen vom Vater erhalten. In Zukunft würde er vermutlich ähnlich handeln und die für ihn aus einem Konflikt resultierende Belastung „innerlich“ bearbeiten. Eine Argumentation vor dem Bezirksleiter erwägt er nicht.

Probleme/Zentrale Themen:

Ganz zentral in diesem Interview sind: Konflikt mit Bezirksleiter (siehe „vermutete kritische Ereignisse“, Unsicherheit bei der Arbeit (siehe „berufstypische Anforderungen“), Stresssituationen durch Überschneidung von Anforderungen (siehe „berufstypische Anforderungen“) (BK02 braucht Routinen, für deren Entwicklung er aber zum Teil länger braucht).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Ergänzung der Regalwand mit weiteren „Sixpacks“.

Abbruchgedanken:

Ja. **Abbruchrisiko:** Nach dem Konflikt mit dem Bezirksleiter hat BK02 darüber nachgedacht, die Berufsausbildung abzubrechen. Die Berufsausbildung abzuschließen, war BK02 aber wichtig, so dass er trotz des Konflikts blieb, der ihn lange beschäftigte.

Stichwortverzeichnis:

fehlendes Fachwissen, fehlende Routinen, Unsicherheit, Konflikt mit Vorgesetztem, Interview mit ausgeprägten Erzählpassagen

BK03**Berufswahl/Übergang:**

BK03 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel in einem Betrieb der Kategorie Sonstiges. Sortiment: Ersatzteile für Autos. Letzte besuchte Schule: Berufsgrundschuljahr. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife (Wirtschaft und Verwaltung). Berufswunsch bis zur 6. Klasse : Koch, da er mit seiner Mutter gern kochte. Berufswunsch seit der 7. Klasse: Kaufmann im Einzelhandel. Den Beruf lernte er durch die Mutter eines seiner Freunde kennen, die Kauffrau ist. Außerdem schaute er sich die Tätigkeiten der Kaufleute im Einzelhandel bei real an. BK03 hat vor seiner Ausbildung bereits drei Praktika im Einzelhandel gemacht. Praktische Erfahrung in einem anderen Bereich: Praktikum in dem Betrieb seines Stiefvaters als Pflasterer. Erfahrungen dort bekräftigten ihn in seiner Entscheidung, Kaufmann im Einzelhandel zu werden. Seine Eltern rieten ihm zu einem Beruf im Informatikbereich. So etwas sei allerdings ebenso nichts für ihn, da er nicht den ganzen Tag im Büro am Computer verbringen möchte. BK03 verspricht sich von dem erlernten Beruf als Kaufmann einen hohen Verdienst. Nach der Hauptschule: Meldung bei der Agentur für Arbeit als arbeitssuchend. Er bat um Adresszusendung von Arbeitgebern im Einzelhandel, er erhielt einen Zulauf von etwa 20 Adressen in der Woche. Bewerbungsverfahren: 55 Bewerbungen im Bereich des Einzelhandels. Absagen verkräftete er gut, da er die Ausbildungssituation in Deutschland realistisch einschätzte. Bewerbungen in anderen Bereichen zog BK03 nie in Betracht. Da er nach eigenen Aussagen nicht in einem Beruf arbeiten möchte, der ihm nicht gefällt und der ihm keinen Spaß macht. Sein Entschluss wurde dadurch bekräftigt, dass sein Bruder sich „überall“ bewarb, um überhaupt eine Ausbildungsstelle zu bekommen. Dieser absolviert nun im dritten Lehrjahr eine Ausbildung zum Fleischereifachverkäufer und ist unzufrieden mit seiner Berufswahl, so wollte BK03 nicht enden. Außerdem hat BK03 sich nach eigenen Angaben das Ziel, eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel zu machen, gesetzt und möchte dieses auch erreichen.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgaben: Bearbeitung von Lieferungen bzw. Lieferaufträgen, die aus den anderen Betrieben, die zur Kette gehören gestellt werden. Sortierung der Ablage (Lieferscheine, Rechnungen etc.). Säuberung sowie Auffüllung des Kaffeeautomaten und Einlagerung der neuen Ware. Bearbeitungen der Lieferungen: Heraussuchen der angeforderten Teile aus dem Computersystem, Ermittlung des Standortes im Lager, Besorgung der Teile aus dem Lager und schließlich Ausfüllen des Lieferscheines. Bearbeitung der Lieferaufträge erfolgt über ein kompliziertes Computersystem, in dem BK03 sich zunächst eigenständig zurechtfinden musste. Nach Erledigung dieser Aufträge kommt es sehr häufig zu Leerlaufzeiten, in denen BK03 nicht weiß, wie er „die Zeit rumkriegen“ soll. Kundenkontakt hat BK03 wenig bis gar keinen. Ihm sei noch nicht gezeigt worden, wie Autoteile an den Kunden herausgegeben, wie Berechnungen oder Barverkäufe gemacht werden. Probleme stellten anfangs die Sortierung der Ablage und die Bearbeitung der Lieferaufträge der anderen Filialen dar. Die Sortierung der Ablage wurde BK03 nur einmal durch einen anderen Azubi gezeigt und er musste sich von da an allein in dem System zurechtfinden (nach welchen Nummern die Lieferscheine abgeheftet werden etc.). Vom Betrieb wird gefordert, dass BK03 in seiner Freizeit Fragebögen zur Erweiterung seines Fachwissens bearbeitet.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit ist von 8 Uhr bis 15:50 Uhr. Da BK03 noch keine 18 Jahre alt ist, hat er bis jetzt keine Überstunden machen müssen und lässt um 15:50 Uhr „alles stehen und liegen“. Arbeitszeit wird durch ihn strikt überwacht, sofern jemand aus seinem Betrieb verlangt, dass er Überstunden macht, weist BK03 auf das Jugendarbeitsschutzgesetz hin. Sobald BK03 18 Jahre alt wird, ist vertraglich festgelegt, dass er nach dem Berufsschulunterricht 2,6 Stunden zur Arbeit in den Betrieb kommen muss. BK03 gibt an, dass er mit den Arbeitszeit von 8 Uhr bis 15:50 Uhr und großzügigen Pausen sehr zufrieden ist, er hat genügend Freizeit. Während der Arbeitszeit kommt es oft zu Leerlaufzeiten, in denen sich BK03 nicht zu beschäftigen weiß, weil er alle ihm aufgetragene Arbeiten erledigt hat. Denn nach eigenen Aussagen wurde er dazu angetrieben schneller zu arbeiten. Ausnahme: Arbeit unter Zeitdruck, wenn

sich ein Lieferant verspätet, beispielsweise erst um 15:30 eintrifft und BK03 die Einlagerung noch bis 15:50 Uhr erledigen will.

Rollenfindung:

Anfang seiner Ausbildungszeit war sehr schwierig und ebenso die Anpassung und Eingewöhnung in den Betrieb. Das Arbeitsklima war schwierig, er fühlte sich von keinem Mitarbeiter gut aufgenommen. Abgesehen von einem Auszubildenden, der ihm die Einlagerung, Bearbeitung der Lieferaufträge etc. gezeigt hat. BK03 bekommt keine Unterstützung, niemand nimmt ihn „an die Hand“, zeigt oder erläutert ihm andere Tätigkeiten, wie z.B. die Erstellung einer Rechnung. BK03 fühlt sich weiterhin alleingelassen in seiner Rolle als Auszubildender. Unterstützung durch Betriebsrat. BK03 hat wenig bis gar keinen Kundenkontakt, daher möchte er, wenn er die Chance dazu hat, die Kunden zufriedenstellen und zuvorkommend bedienen. Er möchte den Kunden verschiedene Möglichkeiten aufzeigen, diese also bedarfsgerecht beraten. Jedoch bekommt er viel zu selten die Chance, sich in einem Gespräch zu erproben. Grundsätzlich scheint BK03 sich mit seinem Beruf zu identifizieren (Freunde, sind auch stolz auf ihn, da dies ein anspruchsvoller Beruf sei). Probleme im Betrieb erschweren allerdings die Rollenfindung. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Erwartungen an den Beruf sind in seinem Ausbildungsbetrieb nicht zu erfüllen. BK03 ist nicht von dem Beruf Kaufmann an sich enttäuscht, sondern von dem Verständnis der Tätigkeiten eines Kaufmanns in diesem Betrieb. Die Einlagerung hat sich BK03 ähnlich vorgestellt, „ob Konserven oder Ersatzteile“ sei egal. Die Arbeit an der Kasse ist mit seinem Berufsverständnis nicht zu vereinbaren, da im Lebensmittelbereich „einfach drüber gescannt“ wird und in seinem Betrieb Lieferscheine etc. erstellt werden müssen. **Zukunftsperspektive:** Da die Freundin von BK03 ein Kind erwartet, wird er nach eigenen Aussagen die Ausbildung „durchziehen“. Übernahme wurde durch Betrieb ausgeschlossen. Somit wird sich BK03 nach seiner Ausbildung im Lebensmittelbereich bewerben.

Ausbildungszufriedenheit:

Richtige Berufswahl, allerdings falscher Betrieb. Er schätzt die Arbeitszeit, da ihm genügend Freizeit bleibt, allerdings voraussichtlich nur bis er 18 Jahre alt wird. Die Unterstützung durch Kollegen fehlt, so dass BK03 keine Möglichkeit hat etwas Neues zu lernen und selbst sagt, dass das was er bis jetzt gelernt hat, für ihn nicht zufriedenstellend ist. Das schwierige Verhältnis zu den meisten der Kollegen verhindert, dass sich BK03 wohl fühlt.

Anerkennung:

Anerkennung für seine erledigte Arbeit fehlt. Auch freiwillige und selbständig übernommene Arbeit wird nicht registriert und anerkannt. Ausschließlich wurde BK03 in einer Situation gelobt, als er eigenständig einen Vorschlag machte, wo neue Ware eingelagert werden könnte.

Berufsschule:

Probleme der Übertragung der Inhalte der Berufsschule auf seinen Betrieb. Er ist der einzige seiner Klasse, der nicht im Lebensmittelbereich arbeitet. Daher muss er sich in der Schule zusätzliches Wissen aneignen, was er für sich nicht nutzen kann. Fehlende Unterstützung durch Lehrkräfte bei diesem Problem. Lösung: BK03 suchte sich Hilfe in Form von Nachhilfenunterricht bei der IMSE. Gelegentlich erkennt er einzelne Themen aus dem Berufsgrundschuljahr wieder.

Vermutete kritische Ereignisse:

Gespräch am Anfang der Ausbildung der Eltern, dem Abteilungsleiter des Lagers und der Ausbilderin. Beschwerde durch einen Mitarbeiter über die Arbeit von BK03 (Einlagerung im Lager sei nicht ordnungsgemäß). Rechtfertigung von BK03: Fehlende Erklärung für die korrekte Einlagerung. Schuld: Einerseits BK03 (er hätte die Erklärung einfordern sollen), andererseits müssten die Mitarbeiter den Auszubildenden die nötigen Erklärungen liefern. Ankündigung des Gespräches fehlte, erst die Mutter initiierte, dass BK03 teilnehmen durfte. Gefühle: BK03 war geschockt und enttäuscht, da er bis dahin mit dem Arbeitsklima und seinen Kollegen zufrieden war und nicht mit dieser „Hinterlistigkeit“ der Mitarbeiter gerecht habe. Verhalten: Ruhig und eher passiv, da BK03 ein zurückhaltender Mensch sei.

Abmahnung: BK03 war krank zu Hause und „verschwitzte“ den Krankenschein einzureichen. Im Gespräch wurde Bezug zu dem Gespräch mit seinen Eltern genommen. Somit hatte dieses einen Einfluss auf die Zukunft von BK03 in diesem Betrieb, er habe „auf der Kippe“ gestanden, obwohl seine Ausbilderin im versicherte, das Gespräch sei nur eine Hilfe für ihn gewesen.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema: Verhältnis zu den übrigen Mitarbeitern des Betriebes. Er fühlt sich alleingelassen, nicht unterstützt und akzeptiert. Deutlich wird dieses Problem in der Darstellung des Gespräches am Anfang der Ausbildung, bei dem BK03 zu Unrecht beschuldigt wird, seine Arbeit nicht ordnungsgemäß zu erledigen. Die Situation belastete BK03 sehr, das Verhältnis und Arbeitsklima hat sich mittlerweile etwas verbessert, im Moment „geht es einigermaßen“. Trotzdem scheint BK03 mit der Gesamtsituation weiterhin unzufrieden.

Ein weiteres zentrales Thema: Fehlende Unterstützung durch die Mitarbeiter. Bedingt durch seine eingeschränkten und einseitigen Aufgaben, kann er bisher auf wenige bis gar keine Kundenkontakte zurückgreifen. Kein Mitarbeiter nimmt BK03 mit in ein Kundengespräch. Dennoch wird BK03 gelegentlich aufgefordert einen Kunden zu bedienen. Macht er dann auf sein fehlendes Handlungswissen und Fachwissen aufmerksam und verdeutlicht, dass er kein Gespräch führen kann, wird er darauf hingewiesen, dass er bereits „lange genug im Betrieb sei“. Gefühle: Frustration und Hilflosigkeit, weil er dem Kunden nicht helfen kann.

Weitere Probleme sind: In der Berufsschule versteht BK03 die Inhalte nur schwer und kann diese auf seine Arbeit im Betrieb nicht transferieren (siehe „Berufsschule“); außerdem bereiten die Leerlaufzeiten Probleme (siehe „Berufstypische Anforderungen“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Bei Lieferung einer großen Warenanzahl, machte BK03 den Vorschlag, wo diese einlagert werden könnten. Er durfte diesen Vorschlag umsetzen und erntete so Lob und Anerkennung durch den Abteilungsleiter. Diese Situation machte BK03 stolz und er freute sich über seine gute Idee.

Abbruchgedanken:

Durch die Schwangerschaft seiner Freundin ist BK03 auf die Ausbildungsstelle angewiesen und wird so die Ausbildung „durchziehen“. Er möchte Verantwortung für seine Familie übernehmen und wird daher die Ausbildung zu Ende bringen. Wenn dies jedoch nicht der Fall wäre, erklärt BK03, dass er sich eine andere Ausbildungsstelle suchen würde. Er hat zwei Bewerbungen an andere Betriebe geschickt, erhielt allerdings zwei Absagen. **Abbruchrisiko:** Vorhanden.

BV04**Berufswahl/Übergang:**

BV04 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Verkäufer im Einzelhandel in einem Discounter. Bedienungsform: Selbstbedienung. Sortiment: Lebensmittel, Kleidung und Elektrogeräte. Letzte besuchte Schule: Höhere Handelsschule. Abbruch des Bildungsganges durch Antreten der Ausbildungsstelle. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. Seit Anfang der Schulzeit: Keine Vorstellungen bezüglich Wunschberufs. Nach dem zehnten Schuljahr war er mit seinem Schnitt von 2,8 nicht zufrieden und besuchte die Handelsschule. Einen Beruf im kaufmännischen Bereich und gerade im Einzelhandel stellte sich BV04 interessant und abwechslungsreich vor. Verfestigung der Entscheidung eine Ausbildung im Einzelhandelsbereich anzustreben. Ausschließlich Bewerbung bei der Kette seines jetzigen Betriebes, da die Ausbildung dort einen sehr guten Ruf hat und man mit dieser Ausbildung später „überall“ anfangen könne. Den Ausbildungsplatz konnte BV04 antreten, da sein Vorgänger gekündigt wurde. BV04 begann die Ausbildung im Dezember und musste vier Monate aufholen, in der Berufsschule und auch im Betrieb. Er nahm einen langen Anfahrtsweg in Kauf, um die zweijährige Ausbildung zum Verkäufer im Einzelhandel zu beginnen. Nach diesen zwei Jahren wird BV04, sofern er die benötigten Noten vorweisen kann und die erforderlichen betrieblichen Leistungen erbringt, die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel anschließen.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgaben: Vorbereitung des Verkaufsraumes vor der Ladenöffnung (Ware in die Kühlung und Tiefkühlung einräumen und Werbung aufstellen), nach Ladenöffnung ebenso Kassiertätigkeiten, Auffüllen und Nachfüllen der Waren, Aussortieren und Kontrollieren von verderblichen Waren, „Betreuung“ des Kunden während des Einkaufs, Warenrücknahme und Leergutannahme an der Kasse sowie Säuberung des Verkaufsraumes.

Anforderungen durch die Tätigkeit an der Kasse: Kopfrechnung (Wechselgeld wird nicht angezeigt), Schnelligkeit (Leerlaufzeiten zwischen den Kassenvorgängen werden überprüft) sowie die erforderlichen Registriernummern im Kassensprogramm auswendig kennen (etwa 100 Nummern für verschiedene Produkte). Kontakt zum Kunden und Beratung erfordern Fachwissen und Überblick über die Standorte der Produkte. Tätigkeit des Einräumens und Anordnung der Ware im Verkaufsraum („Pappen“) seien unangenehme bzw. eintönige Arbeiten. Diese muss er allerdings oftmals übernehmen, da er groß und kräftig ist. Außerdem erledigt er diese schnell und meist, bis auf wenige Ausnahmen, sorgfältig. Gewöhnung an die Freundlichkeit (Entschuldigung bei ausverkauften Waren) nahm etwas Zeit in Anspruch, stellte aber kein Problem dar.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Schichten (drei Tage in der Woche) entweder von 6 Uhr bis 16 Uhr oder von 10 Uhr bis 20 Uhr, einschl. einer Stunde Pause, Arbeitszeit etwa 9 Stunden pro Schicht. Zwei Samstage im Monat hat BV04 frei, übrige Samstage muss er arbeiten. Zwei Tage Berufsschule. Entfernung von seinem Wohnort zum Betrieb erfordert bei Einsatz in der frühen Schicht das Aufstehen um 4 Uhr, jedoch bereitet ihm das frühe Aufstehen keine Probleme. Bei der späteren Schicht hingegen ist BV04 erst um viertel nach 9 bzw. halb 10 Uhr abends zu Hause und hat somit keine Freizeit an diesen Tagen. BV04 hat kein Problem mit der geringeren Freizeit, da sein Freundeskreis ebenso berufstätig ist. Umgang mit Überstunden ist ein Problem: Sechs bis sieben Überstunden in der Woche seien durchaus die Regel, diese werden nicht vergütet oder verrechnet („sie fallen einfach weg“). BV04 beschreibt eine Woche, in der er 13 Überstunden gemacht hat, die weggefallen sind. Er stellt fest, dass er diese Situation, wenn dies zur Regel wird nicht akzeptieren wird. Leerlaufzeiten entstehen so gut wie gar nicht. Weniger Kundenaufkommen bedeutet: Die Mitarbeiter säubern den Laden oder füllen die Ware auf, sie erledigen alles was liegen geblieben ist.

Rollenfindung:

BV04 scheint sich mittlerweile gut in den Betrieb eingelebt zu haben. Durch Wechsel bei seinen Vorgesetzten (siehe „Ausbildungszufriedenheit“): Verbesserung des Betriebsklimas. Außerdem identifiziert er sich mit dem Beruf und seinem Betrieb. Er ist stolz dort eine Ausbildung zum Verkäufer zu machen und die Ausbildung bereitet ihm Freude. Erwerb des nötigen

Fachwissens erleichtert den Umgang mit dem Kunden. Es macht ihm Spaß dem Kunden behilflich sein zu können. **Anfängliche Erwartungen:** Erwartungen an den Beruf haben sich erfüllt. Im zweiten Lehrjahr wird BV04 die Arbeit im Büro (Bestellungen) kennenlernen, worunter er sich vorher noch nicht all zu viel vorstellen konnte. Das Einzige was ihn stört ist das „Pappen“, also das Aufpacken und Einsortieren der Ware, was er natürlich vorher als Kunde nie miterlebt hat. **Zukunftsperspektive:** BV04 möchte die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel anschließen. Sofern er die Ausbildung zum Kaufmann erfolgreich absolviert, möchte er dann weiter bei der Kette seines Betriebes arbeiten. Er strebt dort die Position eines Filialleiters an. Seine eigenen Erwartungen und Zielvorstellungen würden sich so erfüllen.

Ausbildungszufriedenheit:

Zufrieden mit seiner Berufswahl und mittlerweile wieder mit seinem Betrieb. Führungswechsel begünstigte dies, neuer Vorgesetzter ist Bezugsperson und hat das Betriebsklima grundlegend verändert und verbessert. Vorher: Konflikte zwischen den einzelnen Mitarbeitern wirkten sich auf das Betriebsklima aus und führten dazu, dass sich BV04 nicht wohl fühlte. Seine Tätigkeiten hat sich BV04 so vorgestellt und ist zufrieden mit seiner Arbeit.

Anerkennung:

Gelegentlich: Lob für die alltäglichen Tätigkeiten von Vertretungskräften. Anerkennung durch den Chef fehlt, obwohl ihm verantwortungsvolle Aufgaben übertragen wurden und er diese korrekt erledigt. In jedem Fall Verbesserung seit der neue Chef im Betrieb ist. Dieser unterstützt die Mitarbeiter auch bei den alltäglichen Aufgaben und „greift selbst zum Besen“. Bei Erledigung von lästigen oder langwierigen Arbeiten wünscht sich BV04 Anerkennung, gerade von seinem Ausbildungsleiter.

Berufsschule:

Strikte Vorgaben seitens der Kette seines Betriebes bezüglich der Warenpräsentation verhindern, dass BV04 die Inhalte zur Warenpräsentation und Gestaltung von Schaufenstern im Betrieb anwenden kann. Daher interessiert sich BV04 nicht sonderlich für die Berufsschule. Interne Schulungen erscheinen BV04 sinnvoller, da er die Inhalte in der beruflichen Praxis anwenden kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Situation an der Kasse: Mehrere Kunden auf einmal stürmten auf BV04 zu und die Situation wuchs ihm über den Kopf. Ein Kunde möchte beispielsweise nur Leergut zurückgeben, ein anderer erkundigt sich nach Preisen. Schließlich muss er den Kunden an der Kasse weiter bedienen und die Waren einscannen, hierbei darf ihm natürlich kein Fehler unterlaufen. Wenn dann zusätzlich noch eine Stornierung von einzelnen Posten vorzunehmen ist, fühlt sich BV04 überfordert. Mittlerweile jedoch arrangiert sich BV04 mit dieser Art von Stresssituationen und sieht sie nicht länger als Überforderung sondern als Herausforderung.

Kritische Zeit: Führungswechsel im Betrieb. Die Mitarbeiter gerieten untereinander in Konflikt und BV04 beschreibt die Situation als belastend für sich. Das Arbeitsklima hat sehr unter den Streitigkeiten gelitten. BV04 beschreibt einen Morgen: Er hat zusammen mit einer Mitarbeiterin die Kühlung mit Waren aufgefüllt, als diese Aufgabe erledigt war, haben die beiden zwei weiteren Kollegen, die für die Auffüllung der Tiefkühlung zuständig waren, geholfen. Gleichzeitig sind zwei andere Mitarbeiter für die Obst- und Gemüseabteilung zuständig gewesen, nachdem diese die Abteilung aufgefüllt hatten, haben sie Pause gemacht. Sie zogen nicht in Betracht, den Kollegen an der Tiefkühlung aus zu helfen. BV04 kann und konnte die sehr unterschiedlichen Arbeitseinstellungen der übrigen Mitarbeiter nicht nachvollziehen.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema: Anfangs fehlender Ansprechpartner im Betrieb. Die Vorgesetzten sind nicht immer im Betrieb und so musste BV04 mit den Vertretungskräften Vorlieb nehmen. Bei Zweifeln wie eine Aufgabe zu lösen ist, diese ihm aber bereits erklärt wurde, fällt es BV04 schwer, sich nun an diese Vertretungskräfte zu wenden. Er möchte am liebsten alle Aufgaben sofort perfekt lösen können und hat Angst einen Fehler zu machen. Dann, so weiß er,

muss er ohnehin diesen Fehler ausbügeln und gegebenenfalls länger arbeiten. BV04 hat ein Problem damit, wenn er Fehler macht und so seinen eigenen Vorstellungen nicht genügt.

Belastendes Problem, daher zentrales Thema: Vorgaben beim Kassieren. Leerlaufzeiten zwischen den Kassivorgängen sind vorgegeben und werden registriert. Mitarbeiter müssen sich für längere Zeiten rechtfertigen. Gerade vor der Kontrolle durch die Bezirksleitung hat BV04 großen Respekt. Diese findet gelegentlich statt, unangemeldet kommt der Bezirksleiter dann in die Filiale und beobachtet die Mitarbeiter bei der Arbeit. Stetiger Druck schneller arbeiten zu müssen. Außerdem Konkurrenzkampf zwischen den Mitarbeitern. Bedingt durch den Druck und die Schnelligkeit kommt es zu Rechenfehlern und so zu Kassendifferenzen, für die sich die Mitarbeiter ebenso verantworten müssen.

Das Arbeitsklima und der Umgang der Mitarbeiter untereinander sind ein weiteres Problem, die Mitarbeiter „lästern“ und beschwerten sich stetig über den anderen oder kommen schlecht gelaunt zur Arbeit. All das bewog ihn dazu, keinen Spaß mehr an der Arbeit zu haben. Auslöser: der damalige Chef. Mittlerweile besserte sich durch den neuen Vorgesetzten das Betriebs- und Arbeitsklima.

Weitere Probleme sind: Anfangs fehlendes Fachwissen (siehe „berufstypische Anforderungen“). Außerdem kann BV04 durch die Strukturen in seinem Ausbildungsbetrieb die Inhalte in der Berufsschule nicht übertragen (siehe „Berufsschule“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Mittlerweile fällt es BV04 leicht mit den Kunden in Kontakt zu treten. Es macht ihm Spaß dem Kunden behilflich zu sein und er freut sich, wenn er dem Kunden beim Einkauf „zur Seite stehen kann“.

Abbruchgedanken:

Die Konflikte zwischen den Mitarbeitern erlebte BV04 mit und erwog seine Ausbildung abzubrechen. Die Streitigkeiten, die sehr unterschiedlichen Arbeitseinstellungen und die fehlenden Hilfestellungen mancher Mitarbeiter belasteten ihn sehr. Konsequenz: Er zog eine Bewerbung bei einem Elektronik-Fachmarkt in Betracht. BV04 hinterließ dort seine Adresse, versendete seine Bewerbung schließlich aber doch nicht. Weiterführung der Ausbildung bei seinem jetzigen Betrieb erschien aufgrund der Karrierechancen sinnvoller. Mutter riet von einem Abbruch wegen „solchem Quatsch“ ab. Außerdem wollte BV04 nicht mit 19 Jahren erst im 1. Ausbildungsjahr sein und wieder „von vorne“ beginnen müssen. **Abbruchrisiko:** bestand während dieser Zeit.

BK05**Berufswahl/Übergang:**

BK05 ist weiblich und älter als 21 Jahre. Sie hat aus „studieninternen Gründen“ ihr Studium (Bachelorstudiengang Water Science) abgebrochen. BK05 schilderte die Neuorganisation ihres Studiengangs in Zusammenhang mit Verzug bei zu erbringenden Prüfungsleistungen als Grund dafür, dass sie mit dem Studium praktisch hätte bei Null beginnen müssen. Dazu war sie nicht bereit. Den Abbruch des Studiums plante sie in relativ kurzer Zeit. Zunächst verschwieg sie ihren Eltern den Plan vom Abbruch des Studiums und bewarb sich auf Ausbildungsstellen zur Bankkauffrau; diesen Ausbildungsberuf bezeichnet BK05 als ihren Wunschberuf und dies nicht zuletzt wegen des hohen Ansehens und als Kompromiss zum Studium. Für den anstehenden Einstellungstermin kam ihre Bewerbung jedoch zu spät bei den Banken an und sie wurde darauf hingewiesen, dass eine Berücksichtigung erst im kommenden Ausbildungsjahr möglich sein würde. Den bevorstehenden Wechsel vom Studium in eine Ausbildung verband BK05 damit, auch den elterlichen Haushalt zu verlassen und mit dem Freund zusammenzuziehen. Diese Entscheidung begründete BK05 mit Unstimmigkeiten zwischen den Eltern und ihr, die sie aufgrund der Entscheidung das Studium abzubrechen befürchtete, die dann auch eintraten. Sehr wichtig war ihr an diesem Schritt auch, zukünftig ein eigenes Einkommen zu haben und unabhängig von den Eltern zu sein. Die Entscheidung das Studium abzubrechen, stand für sie fest. Eine Anstellung zur Auszubildenden als Bankkauffrau war allerdings kurzfristig nicht in Aussicht. Bei den 5-6 Bewerbungsschreiben nach ihrem Studium war auch die Bewerbung für die Ausbildungsstelle zur Kauffrau im Einzelhandel im Baumarkt dabei. Sie konnte sich die Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel durchaus vorstellen, insbesondere durch die gut klingenden Beschreibungen beim Bewerbungsgespräch; man hat ihr „den Mund wässrig gemacht“. Mit einmonatiger Verspätung begann BK05 die Ausbildung mit dem Plan, zunächst abzuwarten, ob die Ausbildung ihr gefällt und sich damit auch als Option für die Zukunft darstellen könnte. Im Hinterkopf war aber immer noch die Chance, die Zusage für Ausbildungsstelle als Bankkauffrau zu bekommen, auf die sie sich für das folgende Ausbildungsjahr beworben hatte. Die jetzige Ausbildung im Einzelhandel wird BK05 nun tatsächlich abbrechen, da sie das Angebot zur Ausbildung als Bankkauffrau bekommen hat.

Berufstypische Anforderungen:

BK05 ist für die Warenpflege, wie auch für die Warenbestellung zuständig. Warenlieferungen kontrolliert sie und lagert diese ordnungsgemäß ein. Die Kundenberatung gehört zu den zentralen Tätigkeiten von BK05. In den ersten Wochen hatte die Auszubildende gerade damit ihre Probleme. Sie kam in Beratungsgesprächen häufig an die Grenzen ihrer Warenkenntnisse. Sie beschreibt an einigen Beispielen ausführlich, welche Situationen sie erlebt hat, wo ihr entsprechende Warenkenntnisse fehlten. Nicht täglich, aber immerhin schon einige Male in der bisherigen Berufsausbildung hat BK05 größere Aufträge projiziert. Dazu zählt z. B. der Kundenwunsch ein komplettes Badezimmer neu zu gestalten. Aufträge mit einem Auftragsvolumen von zwei bis dreitausend Euro sind im Schnitt zweimal monatlich zu bearbeiten. Bisher betreute sie erst einmal einen Kundenauftrag mit einem Auftragsvolumen von 15.000 Euro. BK05 betreut diese Kundenaufträge von der ersten Planung bis zur Auslieferung. Reklamationen bearbeitet BK05 ebenfalls. Dabei muss sie bei einem betriebspezifisch großen Entscheidungsspielraum darüber befinden, ob sie die Reklamation annehmen kann oder ablehnen muss. Dies ist z. B. bei teuren Produkten nicht immer ganz einfach.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Insbesondere die eingeschränkte Planbarkeit der Freizeit ist für BK05 ein Problem. Dieses Problem wurde der Auszubildenden gerade vor dem Hintergrund der bisherigen Studenten- und Schülerzeit bewusst. Der Arbeitstag beginnt für BK05 zwischen 7:00 und 12:00 Uhr. Frühere Freizeitaktivitäten kann BK05 nicht mehr in der Form ausüben, wie sie es gewohnt war. Gerade die Spätschichten stehen ihrem Engagement bei der freiwilligen Feuerwehr im Wege. BK05 gibt an, dass diese Freizeitaktivität immer mehr abnimmt. Sie hat vergeblich versucht, ihre Interessen bei der Schichtplanung (erfolgt wöchentlich) geltend zu machen. In der Regel werden aber nicht die Wünsche der Auszubildenden bedacht, sondern langjährige Mitarbeiter haben mit ihren Wünschen meist Vorrang. BK05 musste bereits einen Urlaub Mi-

tarbeiter sagen, da sie wegen mangelnder Besetzung im Betrieb gebraucht würde. Auch hier hatte sie den Eindruck, dass zunächst die Mangelsituation mit Auszubildenden auszugleichen versucht wurde, bevor der Urlaub der alteingesessenen Mitarbeiter angerührt wird. Schichten werden wöchentlich konfiguriert. Der Schichteinsatz von BK05 lässt eine Regelmäßigkeit vermissen.

Rollenfindung:

Die eigentlichen Tätigkeiten, die BK05 zurzeit ausübt, gefallen BK05 trotz des differenten, eigentlichen Berufswunsches gut und sie stellt sich als „kompetente“ Auszubildende dar. Ihr wird auch von Kollegen attestiert, dass sie für die noch nicht ganz einjährige Ausbildung besonders weit sei. Dies äußert sich vor allen Dingen darin, dass BK05 im Vergleich zum Beginn der Ausbildung sehr wenige Situationen erlebt, in denen sie z. B. gestandenen Handwerkern begründet durch eingeschränkte Warenkenntnisse nicht weiterhelfen kann. Im Gegenteil: Hat ihr die Beratung und Bedienung von Kunden zu Beginn der Ausbildung große Probleme bereitet, da sie gezwungen war, auf marginalem Fachwissen eine Beratung aufzubauen, kommen inzwischen sogar Stammkunden und „alteingesessene“ Handwerker direkt zu ihr. Diese haben ihre Beratung zu schätzen gelernt. BK05 reflektiert Probleme der Ausbildung und zieht Schlüsse für das zukünftige Handeln daraus. Unter anderem hat sie ein System entwickelt, wie Reklamationsfälle, die sie entgegengenommen hat, auch an ihren Berufsschultagen von Kollegen weiterbearbeitet werden können. Dies war nicht immer so und führte in einem Fall schon zu Problemen. Belastungen ergeben sich aus der Auszubildendenrolle bzw. daraus, wie Vorgesetzte und Kollegen mit Auszubildenden umgehen. Sie sieht sich häufig in Situationen, in denen sie hinter den Wünschen der lang angestellten Kollegen zurück stehen muss (siehe Zeitrhythmus). Dies bezieht sie z. B. auf Urlaubswünsche oder den freien Tag, wo meist die Kollegen den Zuschlag erhalten. Einen Urlaub an der Ostsee musste sie deshalb bereits absagen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Zwei wesentliche Probleme spricht BK05 während des Interviews an: Zum einen entspricht die Ausbildungserfahrung nicht den Angaben zum Berufsbild und damit ihren Erwartungen. Sie hatte nach drei Monaten der Ausbildung verglichen, welche der Angaben des Informationsmaterials (wahrscheinlich von der Bundesagentur für Arbeit) mit ihrer erlebten Ausbildung übereinstimmten. Deckungsgleich waren hauptsächlich die negativen Aspekte, wie körperliche und zeitliche Belastungen sowie der Einsatz in der Warenpflege. Den tieferen Einblick in das Warenverkaufssystem vermisst sie zum Beispiel bis heute. **Zukunftsperspektive:** BK05 hat die Berufsausbildung bereits abgebrochen. Im jetzigen Ausbildungsbetrieb wird sie nur noch 8 Wochen tätig sein, bevor sie dann in ihrem Wunschberuf „Bankkauffrau“ eine Ausbildung beginnt. Die Ausbildung im Einzelhandel war eine Notlösung, da zurzeit des Abbruchs ihres Studiums die Ausbildungsplätze in der Bankenbranche bereits vergeben waren. Vorstellen konnte BK05 sich allerdings schon, auch im Einzelhandel Karriere zu machen. Notwendig dazu wäre aber gewesen, dass die anfänglichen Darstellungen und Informationen über den Beruf der Kauffrau im Einzelhandel auch eingetroffen wären. In ihrem Ausbildungsbetrieb hat sie die Befürchtung, maximal den Aufgabenbereich einer Verkäuferin abdecken zu können.

Ausbildungszufriedenheit:

Mit der Ausbildung ist BK05 insgesamt sehr unzufrieden. Sie gibt als Wert für die Zufriedenheit „5“ an. Die Unzufriedenheit resultiert vermutlich aus der „Konstellation“, dass sie ihr Studium abgebrochen hat, der Ausbildungsberuf ein schlechtes Ansehen hat und ihre Eltern mit dem Abbruch des Studiums ein Problem haben, da sie für ihre Tochter besseres vorgesehen hatten. Die direkten Probleme mit der Ausbildung (geringe Freizeit, fehlende Planbarkeit der Freizeit, damit in Verbindung stehendes Konfliktpotenzial im Verhältnis zu den Kollegen) sind sicherlich nicht zu vernachlässigen, können aber als „Spitze des Eisberges“ angesehen werden.

Anerkennung:

BK05 wird selten gelobt. Sie hat den Eindruck, dass in ihrem Ausbildungsbetrieb das Motto gilt „Nichts gesagt, ist gelobt genug.“ BK05 gibt an, dass sie Lob auch nicht unbedingt von Kollegen und Vorgesetzten benötigt. Quelle für Anerkennung sind für BK05 insbesondere die Kunden. In Kundengesprächen bekommt sie häufig die Rückmeldung, eine kompetente Verkäuferin zu sein. Sie zeigt an einigen Stellen des Interviews eindrucksvoll, welche Arten von

Anerkennung besondere Wirkung bei ihr haben. Z. B. sieht sie es als besondere Anerkennung, dass sich inzwischen eingefleischte Handwerker und Stammkunden gern von ihr beraten lassen.

Berufsschule:

Die Berufsschule fordert BK05 nicht heraus. Ihre Einschätzung ist aber, dass in der Schule bisher für die Ausbildungspraxis wichtige Dinge angesprochen wurden. Ihre Angaben zum Bereich Berufsschule zeichnen sich durch ein hohes Reflektionsvermögen aus. Problematisch sieht sie allerdings am Unterricht der Berufsschule, dass Auszubildende aus unterschiedlichen Branchen zusammen lernen. Unterschiedliche Warensortimente machen ein gemeinsames Lernen zuweilen schwierig.

Vermutete kritische Ereignisse:

Umgang mit fehlendem Fachwissen (siehe „Berufstypische Anforderungen“).

Probleme/Zentrale Themen:

Drei „zentrale Themen“: Davon ganz zentral: Problem, die Rolle als Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel anzunehmen. Nach abgebrochenem Studium, eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel (war nicht der Wunschberuf) zu beginnen, führte zu einem lang anhaltenden Konflikt zwischen BK05 und ihren Eltern. BK05 stellt in vielen Bereichen dar, dass ihre Eltern die Ausbildung zur Bankkauffrau wahrscheinlich eher hätten akzeptieren können, als die jetzige Berufsausbildung. Das geringe Ansehen des Ausbildungsberufs Kauffrau im Einzelhandel scheint aber nicht nur für ihre Eltern ein Problem zu sein, sondern auch für sie selbst. Die Ausbildung in einer Bank nun endlich beginnen zu können, erscheint wie eine Erlösung und wird als gute Alternative zum Studium dargestellt.

Fehlende Planbarkeit der Freizeit und zu wenig Freizeit führt BK05 immer wieder im Interview als belastendes Problem an. Entscheidend ist dabei, dass BK05 keinen Einfluss auf die Planung der Arbeitszeiten hat und sie den Eindruck hat, dass die Wünsche der fest Angestellten höhere Priorität haben, als die der Auszubildenden.

In den ersten Wochen wurde BK05 immer wieder mit fehlendem Fachwissen konfrontiert. Daraus wurde keine dauerhafte Belastung. Die Erzählsequenzen dazu sind sehr ausführlich und zeigen, dass BK05 in den ersten Wochen schon darunter „zu leiden“ hatte. Sie hat das Problem sehr schnell bewältigt und fühlt sich jetzt in vielen Bereichen kompetent und von den Kunden als Fachberaterin akzeptiert.

Weitere, weniger zentrale Themen: Konflikt mit Vorgesetztem wegen angeblich nicht erstellter und zur Unterschrift vorgelegter Berichtshefteinträge; Körperliche Belastung (Heizkörper tragen); Routinearbeiten (Putzen).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

In ihrem Betrieb ist jeder, der eine Reklamation annimmt für diesen Prozess bis zum Schluss zuständig. Die Berufsschultage führten dazu, dass ein Kunde gern über den Stand der Reklamation von BK05 etwas erfahren hätte, sie aber nicht anwesend war. Der Kunde kam an zwei Tagen in die Filiale, ohne dass ihm jemand hätte weiterhelfen können. Er beschwerte sich beim Vorgesetzten. BK05 war das eine Lehre. Sie traf daraufhin Vereinbarungen mit Kollegen, dass diese in Abwesenheit von BK05 deren Reklamationen mit betreuen. Im Gegenzug übernahm BK05 dann in Abwesenheit der Kollegen deren Reklamationsbetreuung. Darüber hinaus hat sie zur Vereinfachung der Arbeitsabläufe beigetragen: Die Suche im Lager fiel ihr aufgrund der Größe des Lagers sehr schwer. Da BK05 nicht jedes Mal aufwändig im Lager suchen wollte, hat sie einen Lageplan entwickelt. Dieser wurde sofort akzeptiert und soll in Zukunft gepflegt werden.

Abbruchgedanken:

BK05 hat die Berufsausbildung bereits abgebrochen und beginnt in 8 Wochen die Ausbildung zur Bankkauffrau. **Abbruchrisiko:** Hoch. BK05 hat die Berufsausbildung zugunsten einer Ausbildung zur Bankkauffrau bereits abgebrochen.

Stichwortverzeichnis:

Auszubildendenrolle, nicht Berufswunsch, Ausbildungsabbruch, fehlendes Fachwissen, keine Planbarkeit der Freizeit, kein Mitbestimmungsrecht bei der Schichteinteilung

BK06**Berufswahl/Übergang:**

BK06 ist älter als 21, weiblich und nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Staatsangehörigkeit). Vor der Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel besuchte BK06 die höhere Handelsschule und schloss diese mit der Fachhochschulreife ab. Schon während ihrer Schulzeit hat sie als Aushilfe im derzeitigen Ausbildungsbetrieb (einem Fachgeschäft für Schuhe) gearbeitet. BK06 hatte zunächst überhaupt keine Vorstellung von ihrer beruflichen Zukunft. Für sie war aber klar, dass sie zukünftig auf eigenen Beinen stehen und unabhängig von den Eltern sein wollte. Wichtig war ihr, einen Ausbildungsberuf zu finden, der den Kontakt zu Menschen ermöglichte. Eine Ausbildung im Einzelhandel schien für sie die richtige Wahl zu sein. Beworben hat sie sich für Ausbildungsstellen zur Arzthelferin und zur Reiseverkehrsfrau. Wie viele der 20 Bewerbungen tatsächlich zum Einzelhandel gingen und ob BK06 sich für beide Ausbildungsberufe im Einzelhandel beworben hat, geht nicht aus dem Interview hervor. Die Auszubildende gibt an, dass sie auf alle Bewerbungen eine ablehnende Antwort erhielt. Letztendlich hat sie ein Angebot für eine Ausbildungsstelle bei ihrem jetzigen Betrieb bekommen, und zwar in der Filiale, in der sie bereits als Aushilfe tätig war. BK06 gibt mehrfach während des Interviews an, dass sie froh sei, überhaupt eine Ausbildungsstelle bekommen zu haben.

Berufstypische Anforderungen:

BK06 beginnt ihren Arbeitstag damit, den Laden verkaufsbereit zu machen (Saugen, Spiegel reinigen, Ware einsortieren, Ware nach draußen stellen). Die Bedienung von Kunden gehört neben dem Einsortieren und vor allen Dingen „Aufräumen“ der Ware zu den Haupttätigkeiten. Warenbestellungen führt BK06 nicht durch. Sie gibt an, dass ihr Betrieb fürber ein Warenverkaufssystem die benötigte Ware den einzelnen Filialen automatisch zuordnet. Die Filialeiterin ordert maximal für „Renner“ zusätzliche Ware. In der Filiale werden täglich zwischen 600 und 700 Kunden bedient. Belastend ist für BK06, dass über den Tag verteilt gesehen, die Aufgaben wenig abwechslungsreich sind. Kunden fragen häufig dasselbe (z. B. „Haben Sie davon den linken Schuh?“) und es ist immer wieder die Aufgabe von BK06, die von den Kunden hinterlassene Unordnung zu beseitigen. Bei dem genannten hohen Kundenaufkommen entsteht nicht selten Stress. Die Kombination aus wenig abwechslungsreichen Tätigkeiten und der Häufigkeit dieser Tätigkeiten führt bei BK06 zu einer Belastung.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

BK06 beginnt um 9:30 Uhr ihren Arbeitstag. In der Regel arbeitet sie bis 19:00 Uhr. In der Mittagszeit steigt das Kundenaufkommen spürbar. Über das Jahr verteilt sind insbesondere die Wochen vor den Sommerferien und die Wochen vor Weihnachten sehr stressig. Die Monate Januar bis März sind hingegen ruhiger.

Ein großes Problem war für BK06 die Umstellung auf die Arbeitszeiten in der Berufsausbildung. Hatte sie während der Schulzeit noch genügend Freizeit, stellt sie nun während der Ausbildung fest, dass ihre Freizeit radikal eingeschränkt ist. Der Wechsel von der Schulzeit in das Berufsleben und die damit verbundenen neuen zeitlichen Verpflichtungen sind zu einer Belastung für BK06 geworden. Sie hat aus diesem Grund schon über den Abbruch der Ausbildung nachgedacht. Hinzu kommt, dass über den Tag verteilt ein hohes Kundenaufkommen zu registrieren ist. Da in der Filiale zugleich nur drei Mitarbeiter anwesend sind, entsteht ein zeitlicher Druck. BK06 muss immer wieder die von den Kunden hinterlassene Unordnung beseitigen, gleichzeitig Kunden beraten und am frühen Abend schon wieder Vorkerkungen treffen, dass der Laden am nächsten Tag verkaufsbereit ist. BK06 bemerkt dabei, dass sie den Kunden gegenüber durch diese enorme Belastung nicht immer so freundlich ist, wie sie es eigentlich sein könnte. Sie spricht davon, dass ihr innerlich in solchen Situationen schon mal „der Kragen platzt“. An stressigen Tagen kann es durchaus vorkommen, dass BK06 auch bis 20:00 Uhr im Laden ist. Die dabei geleisteten Überstunden stellt BK06 nicht als besonderes Problem dar. Im Gegenteil, sie nimmt diese zusätzliche Arbeitsstunde sogar in Kauf, damit der nächste Arbeitstag für sie und die Kollegen besser zu bewältigen ist.

Rollenfindung:

BK06 stellt sich im Verlauf des Interviews als durchaus kompetente Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel dar. Sie identifiziert sich mit ihrem Ausbildungsberuf, dem Ausbildungsbetrieb und auch ihre Eltern sind zufrieden mit dem Ausbildungsberuf der Tochter. In einigen sehr ausführlichen Erzählpassagen spricht BK06 allerdings ein für sie sehr bedeutsames Problem an. In der Gegenwart der Filialleiterin fühlt BK06 sich sehr unsicher. Wird sie von der Filialleiterin gerufen, geht sie direkt mit der Angst zu ihr, etwas falsch gemacht oder nicht zur Zufriedenheit der Filialleiterin erledigt zu haben. BK06 hat bisher mit keinem über ihre Unsicherheitsgefühle gesprochen und zieht dies auch nicht in Erwägung. Sie geht davon aus, dass viele Auszubildende mit demselben Problem kämpfen müssen. Richtig erklären bzw. begründen kann BK06 diese Angst, diese Unsicherheit nicht. Aus ihren Aussagen geht nicht hervor, dass z. B. die Ausbilderin durch ungerechtes Verhalten der Auszubildenden gegenüber diese Unsicherheit hervorrufen würde. Das Verhältnis zur Filialleiterin zeichnet sich nicht durch besondere Strenge aus. Es wird aber deutlich, dass die Filialleiterin von BK06 als besondere Respektperson angesehen wird. Auf der einen Seite wird BK06 ihrer Rolle als Verkäuferin gerecht. Sie bekommt Anerkennung von Kunden und durchaus auch von der Filialleiterin. Das hierarchische Rollengefüge wird von BK06 akzeptiert. Hier scheint aber das eigentliche Problem von BK06 zu liegen. Den sicheren Umgang mit der Filialleiterin in der Rolle der kompetenten Auszubildenden findet BK06 nicht. Sie hinterfragt „innerlich“ in Gegenwart der Filialleiterin ihre eigene erlebte Kompetenz. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Durch die Erfahrungen als Aushilfe im Einzelhandel hatte BK06 eine genaue Vorstellung davon, was in der Ausbildung auf sie zukommen würde. Lediglich die Belastung durch zeitliche Beanspruchung hatte sie in der Form nicht erwartet. **Zukunftsperspektive:** Die Haltung von BK06 in Bezug auf die Fragen nach der beruflichen Zukunft sind ambivalent. Auf der einen Seite führt die Auszubildende die eingeschränkte Möglichkeit an, bei ihrem jetzigen Betrieb nach der Ausbildung nur als Teilzeitkraft eingestellt werden zu können, was sie prinzipiell als Nachteil sieht. An anderer Stelle des Interviews gibt BK06 an, dass sie trotzdem beabsichtigt, Filialleiterin in der Kette ihres Betriebes werden zu wollen und damit zumindest für eine Übergangszeit eine Stellung als Aushilfe mit nur 10 Stunden in der Woche und entsprechend niedrigem Gehalt zu übernehmen. BK06 gibt an, dass die weitere berufliche Karriere nicht zwingend auf diese Kette fixiert ist. Ausführliche Gedanken hat sie sich allerdings dazu noch nicht gemacht.

Ausbildungszufriedenheit:

BK06 gibt den Wert „2“ für ihre Zufriedenheit mit der Berufsausbildung im Fragebogen an. Trotz der dargestellten Probleme wird diese Aussage durch die Angaben im Interview bestätigt.

Anerkennung:

Anerkennung ist BK06 besonders wichtig. In einer ausführlichen Interviewpassage zeigt BK06 eine für sie sehr bedeutsame Form von Anerkennung: Wenn Kunden an der Kasse (vor der Filialleiterin) erwähnen, dass sie von BK06 gut bedient worden sind. Sie erhofft sich, dass die Filialleiterin daran sieht, wie gut sie arbeitet. Anerkennend empfindet sie auch, wenn sie von der Filialleiterin die Aufgabe übertragen bekommt, neue Aushilfen einzuführen. Insgesamt gesehen erfährt BK06 Anerkennung für ihre Arbeit. Dennoch wünscht sie sich manchmal eine direkte Rückmeldung von der Filialleiterin. Sie denkt dabei nicht an Kleinigkeiten, für die sie gelobt werden soll, sondern z. B. an Tage, an denen sie ihr Bestes gegeben hat und der Tagesumsatz gestiegen ist. Dann wünscht sie sich, dass das Team für diese Leistung von der Filialleiterin gelobt wird.

Berufsschule:

Inhalte aus dem Fach Kundenkommunikation und Service lassen sich nach BK06 im Betrieb gut anwenden (z. B. Abstand zum Kunden). Die Frage nach Problemen in der Berufsschule wird nicht beantwortet. BK06 stellt auf der einen Seite die besondere Bedeutung der Berufsschule heraus. Im Unterschied zur höheren Handelsschule ist ihr die Berufsschule wichtig, da sie mit der Berufsausbildung etwas erreichen möchte. An anderer Stelle hebt BK06 dann wiederum hervor, dass sie sich in der Berufsschule von den Strapazen des Betriebsalltags erhole.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kritische Ereignisse erlebt BK06 immer in Gegenwart der Filialleiterin (siehe „Rollenfindung“)

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrale Themen: Unsicherheit in der Gegenwart der Filialleiterin (siehe „Rollenfindung“); geringe Freizeit und Arbeit unter Zeitdruck durch hohes Kundenaufkommen (siehe „Anpassung an den Zeitrhythmus“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besonderen Angaben.

Abbruchgedanken:

Ja. Zu Beginn der Ausbildung hat BK06 über den Abbruch der Berufsausbildung nachgedacht. Grund dafür war die eingeschränkte Freizeit. **Abbruchrisiko:** Inzwischen gering. BK06 hat über den Abbruch der Berufsausbildung nachgedacht. Mit dem eigentlichen Problem (geringe Freizeit) hat sie sich inzwischen so gut es geht abgefunden.

Stichwortverzeichnis:

Unsicherheit in der Nähe der Filialleiterin, geringe Freizeit, Zeitdruck durch hohes Kundenaufkommen, durch hohes Kundenaufkommen sich wiederholende Aufgaben

BV07**Berufswahl/Übergang:**

BV07 ist eine 18-20 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel in einem Supermarkt. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Sortiment: Lebensmittel. Letzte besuchte Schule: Hauptschule. Höchster erreichter Schulabschluss: Hauptschulabschluss nach Klasse 10. Der Wunschberuf seit der Kindheit: Altenpflegerin. Begründung: Pflege der Uroma durch ihre Oma, BV07 leistete Unterstützung dabei. Sonstige praktische Erfahrung: Praktika in Altenheimen und ehrenamtliche Tätigkeit in Pflegeheimen. BV07 schrieb 20 Bewerbungen für eine Ausbildungsstelle als Altenpflegerin, ihr Schulabschluss reichte allerdings nicht aus (FOR wird benötigt) und erhielt daher nur Absagen. Neben diesen Berufen bewarb sich BV07 auch zweimal als Floristin und siebenmal als Krankenpflegehelferin. Im Beruf der Krankenpflegehelferin hätte BV07 eine Stelle in Bayern antreten können, wollte dieses jedoch wegen ihres Freundes nicht auf sich nehmen. Aufgrund der Tatsache, dass sich BV07 eine eigene Wohnung suchen musste, da ihre Mutter wegziehen wollte, brauchte sie einen Ausbildungsplatz. Um Geld zu verdienen, bewarb sie sich so in 50 Bäckereien, Supermärkten und Drogerien. Sie informierte sich im Voraus in welchem Bereich gesucht würde. Die Bewerbungen schrieb BV07 aus eigenem Ansporn, da sie bereits die 10. Klasse der Hauptschule schleifen ließ und so wenigstens das Ziel erreichen wollte, einen Ausbildungsplatz zu finden. Überbrückung zw. Hauptschule und Ausbildung: Berufsgrundschuljahr bei einer Organisation der katholischen Jugendgemeinde in ihrer Heimatstadt, dort erhielt sie gleichzeitig einen Arbeitsplatz. Zuerst im Gesundheitsbereich, was ihr viel Freude bereitete. Als ihr allerdings klar wurde, dass eine Ausbildung im Altenpflegebereich für sie nicht zu erreichen ist, wechselte sie in die Verkaufsklasse. Diesen Entschluss fällt BV07 allein und teilte ihn ihrer Beraterin mit, die sie darin bekräftigte. Nach dem BGJ: Ausbildung in ihrem jetzigen Betrieb. Unterstützung durch die Familie und Kontakt nur zur Schwester und zum Bruder. Freundin des Bruders ebenso Auszubildende im Einzelhandel, Bruder unterstützt die beiden „durchzuhalten“.

Berufstypische Anforderungen:

Aufgaben: Einräumen und Auspacken der eingehenden Waren, Auffüllen und Nachfüllen der Regale im Verkaufsraum, Leerung des Leergutcontainers, sowie Aushilfe an der Fleischtheke. Hauptaufgabe ist Tätigkeit in der Obst- und Gemüseabteilung: Ware aus dem Kühlhaus fahren, säubern, Überprüfung der Ware und Anordnung in der Auslage. Außerdem hat der Betrieb einen eigenen Bereich für Waren aus dem Tschibo-Sortiment. Weitere Aufgabe: Verkaufsräume nach Ladenschluss mit einer Putzmaschine säubern. Während der Öffnungszeiten bedient und berät BV07 die Kunden. Die Beratungstätigkeit rückt eher in den Hintergrund, da meist nur Stammkunden einkaufen. Ausnahme: Tätigkeit an der Fleischtheke, da dort „Vollbedienung“. Aushilfstätigkeiten an der Kasse stellen für BV07 eine Ausnahme dar, die entweder auf sie zukommt, wenn nur eine Kassierern vor Ort ist und diese ihre Pause macht oder wenn zu hohes Kundenaufkommen die Öffnung einer zweiten Kasse erfordert. Weitere Anforderung: Freundlicher Umgang mit dem Kunden bei der Bedienung des Kunden, erst durch ihre Erfahrungen an der Fleischtheke erlernt. Sie berichtet, dass für sie das Wichtigste ist zuvorkommend, hilfsbereit und freundlich zu sein (auch bei Beschwerden).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitstag dienstags, mittwochs und donnerstags von 7 Uhr bis 19 Uhr, 12 Stunden mit Pause von 45 Minuten. Samstags: 7 Uhr bis 16 Uhr. Montags und freitags: Berufsschule. Zuerst danach kein Einsatz im Betrieb. Mittlerweile (bedingt durch Entlassungen) auch nach der Berufsschule, was sehr stressig für sie ist, da ihr zwischen Schule und Betrieb nur wenig Zeit bleibt. Überstunden gelegentlich, bedingt durch langwierige Aufgaben, die nach Ladenschluss erledigt werden müssen. Dafür erhält sie keine zusätzliche Vergütung oder Verrechnung. Gelegentlich auch Einsatz in ihrer Freizeit durch Anruf des Chefs gefordert. BV07 gibt an, dass ihr die Arbeitszeit und der damit verbundene Verlust von Freizeit nicht schwer fallen, sie scheint sich mit diesen Regelungen arrangiert zu haben. Kritisch: Eventuelle Einführung von Ladenschlusszeiten bis 22 Uhr. Arbeiten unter Zeitdruck: Lieferung von neuer Ware, die sie einräumen muss, gleichzeitig ein hohes Kundenaufkommen und Lieferung von Ware für den Tschibo-Stand. Großes Problem sind Leerlaufzeiten, wenn bereits alle Aufga-

ben erledigt sind. Sie kommt sich dann überflüssig vor und weiß nicht wie sie mit der Lange-
weile umgehen soll.

Rollenfindung:

BV07 beschreibt, dass ihr die Tätigkeiten einer Verkäuferin im Einzelhandel Spaß machen und sie ihre Entscheidung, eine Ausbildung zu machen um ihren Schulabschluss aufzubessern, nicht bereut, denn so habe sie wenigstens „etwas vorzuweisen“. Außerdem ist sie der Meinung, dass Verkaufen nicht so einfach ist, wie viele sich diesen Beruf vorstellen. Hilfsbereitschaft, zuvorkommender Umgang und Fachwissen gehören dazu, um eine Beratung als „gut“ bezeichnen zu können, diese Attribute habe nicht jeder. Situation in ihrem Ausbildungsbetrieb (siehe „vermutete kritische Ereignisse“ und „zentrale Themen/Probleme“) und schlechtes Verhältnis zu ihrem Chef erzeugen, dass sie sich in dem Betrieb und in Ihrer Rolle als Auszubildende hilflos und alleingelassen vorkommt. Beruf der Verkäuferin nicht ihr Wunschberuf: Traum ist Altenpflegerin. Außerdem Verrichtung von Tätigkeiten, die nicht zu ihren Ausbildungsinhalten gehören (Putzen). Ergebnis ist Frustration darüber, dass sie bald in das zweite Lehrjahr kommt und nach ihrer eigenen Einschätzung, noch nicht viel erlernt hat. Falsche Betriebswahl, nicht falsche Berufswahl. **Anfängliche Erwartungen:** Erwartungen an den Beruf haben sich nahezu erfüllt. Sie beschreibt auch, dass eine Freundin diesen Beruf erlernt und sie daher wusste, welche Tätigkeiten sie erwarten. **Zukunftsperspektive:** Aufbesserung ihres Schulabschlusses durch Ausbildung. Ziel: FOR. Im Anschluss: Bewerbung um Ausbildungsplatz im Altenpflegebereich. Ansonsten Weiterbeschäftigung als Verkäuferin in einem anderen Betrieb.

Ausbildungszufriedenheit:

Frustration über die fehlenden Weiterentwicklungsmöglichkeiten und das fehlende Interesse bzw. Verantwortungsbewusstseins ihres Chefs. BV07 macht sich Sorgen, dass sie für ihre Abschlussprüfung gewisse Tätigkeiten erlernt und Ausbildungsinhalte kennengelernt haben muss, dieses aber in ihrem Betrieb nicht möglich ist. Unterstützung: Persönlicher Kontakt zu ausgelerntem und mittlerweile entlassenen Auszubildenden. Mittlerweile Informationsbeschaffung über weitere Tätigkeiten bei den anderen Mitarbeitern, z. B: über Bestellungen. Falsche Betriebswahl, nicht falsche Berufswahl.

Anerkennung:

BV07 erhält seitens ihres Chefs keinerlei Anerkennung für ihre erledigte Arbeit. Große Fortschritte in dem Betrieb bleiben ungeachtet. Keine Situation, in welcher ihr Chef lobende Worte gefunden hätte. Unterstützung und Lob: durch die übrigen Mitarbeiter und ihren Ausbilder, der allerdings entlassen wurde.

Berufsschule:

Abschluss der Ausbildung: Aufbesserung ihres Schulabschluss (FOR). Keine Probleme in der Berufsschule. Ziel: Aufbesserung ihrer Noten. Inhalte der Berufsschule bezüglich Kommunikation und Umgang mit Kunden sind sehr hilfreich. Umsetzung im Betrieb möglich. Insgesamt: Inhaltlich ist der Berufsschulunterricht hilfreich und eine Unterstützung im Betrieb.

Vermutete kritische Ereignisse:

Während der Arbeitszeit waren, aufgrund von Krankheit, drei ihrer Kollegen ausgefallen. Übernahme und Erledigung der zusätzlichen Aufgaben allein durch BV07. Sie habe „den Laden allein geschmissen“. Dieser Arbeitstag stellte für BV07 eine Stresssituation dar, in der sie keine Unterstützung von ihrem Chef erhalten habe. Er zeigte kein Interesse daran, ob sie die Aufgaben bewältigen konnte. Gefühle: Hilflosigkeit und Angst, die anfallenden Arbeiten nicht allein bewältigen zu können.

Eine andere Situation: Sie sei nach der Berufsschule gerade erst im Betrieb eingetroffen, habe sich einen Kittel angezogen und sei in den Verkaufsraum getreten. Dort lag eine Weintraube auf dem Boden im Gang. Ihr Chef habe sie in aggressiver und lauter Weise dafür verantwortlich gemacht und getadelt, dass die Weintraube auf dem Boden liegt. Obwohl vier weitere Mitarbeiter im Laden tätig waren und BV07 dafür nicht verantwortlich sein konnte.

Ein weiteres Beispiel für eine solche Situation mit dem Chef ist: BV07 sortierte im Kühlhaus Ware für den nächsten Tag. Hohes Kundenaufkommen erforderte die Eröffnung einer zwei-

ten Kasse. Ihr Chef muss mehrmals nach „einer zweiten Kasse“ gerufen haben. BV07 war es allerdings eigentlich nicht möglich, die Rufe im Kühlhaus zu hören, habe aber die Tür vorbeugend offen gelassen, um eventuelle Rufe des Chefs hören zu können. Obwohl eine zweite Person im Verkaufsraum gewesen sei, die die Kasse hätte eröffnen müssen. BV07 „joggte“ zur Kasse. Während des Kassierens im Beisein der Kunden: lautstarke Zurechtweisung durch den Chef: „Sie sei nicht gerannt sondern gejoggt“. Konsequenz: Chef wollte sie nach Hause schicken. Gefühle: BV07 sei in Tränen ausgebrochen, sei „fix und fertig“ gewesen, habe allerdings ausgeharrt und sei nicht nach Hause gegangen. Sie befürchtete sonst „alles zu verlieren“. Sie dachte endlich einmal alles richtig gemacht zu haben und so trafen sie die Anschuldigungen völlig unvorbereitet. Unterstützung: durch damaligen Mitarbeiter, der die gleichen Probleme gehabt habe und bestärkte sie, wie toll es sei, dass sie in diesen Situationen die Nerven behalte.

BV07 schildert eine weitere Situation, in der sie allerdings wirklich einen Fehler gemacht hat. Umtausch eines Produktes allerdings bei Kauf mit EC-Karte. Überforderung, keine Hilfe durch Mitarbeiter möglich, Chef befand sich in einer Besprechung. BV07 schickte den Kunden vorerst nach Hause. In dieser Situation hätte BV07 ihren Chef aus der Besprechung holen sollen, was dieser ihr im Nachhinein vorhielt. Umtausch wurde am nächsten Tag abgewickelt.

Probleme/Zentrale Themen:

Schwerwiegendstes Problem, daher zentrales Thema: Verhältnis zu ihrem Chef. Veränderung des Verhaltens nach ihrer Probezeit, er habe „sein wahres Gesicht“ gezeigt. Während der Probezeit: Hilfsbereitschaft bei der Integration in den Betrieb. Ausbildungszeit entwickelt sich zur Belastung. BV07 vermittelt den Eindruck, dass ihr Chef sich in keinster Weise für die Belange der Auszubildenden sowie für die Belange der gesamten Mitarbeiter interessiere. Mittlerweile drohe dieser damit, das Ausbildungsverhältnis zu kündigen. Darstellung des Chefs als aggressiven und respektinflößenden Mann: Kleine, unbedeutende Fehler würden in unangemessener Weise, in einem sehr aggressiven und lauten Ton, kommentiert. Hierbei sei es ihm gleichgültig, in welcher Situation sie sich befände und in Gesprächen mit Kunden sei es bereits zu einem „verbalen Angriff“ gekommen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Gefühle: BV07 sei hilflos, enttäuscht, geschockt und verletzt über die Heftigkeit der Anschuldigungen, an denen sie oft nicht Schuld sei. Angst vor Verlust ihres Ausbildungsplatzes, daher „lasse sie alles über sich ergehen“. Konsequenz: Ignorieren des Chefs in diesen Situationen. Verschlechterung der Situation durch den schlechten Umsatz, Schuld daran sei die Belegschaft.

Weitere Probleme: Fehlendes Fachwissen oder Handlungswissen, beispielsweise bei Umtausch mit einer EC-Karte oder die Durchführung von Bestellungen. BV07 bereitet es Sorge, dass sie bereits in das zweite Lehrjahr kommt und bisher nur wenig gelernt hat. Beschäftigungssituation im Laden: Entlassung von fünf Mitarbeitern, die zu den Unterstützern von BV07 zählten. Beispielsweise die Vertretung des Chefs, der gleichzeitig Ausbilder von BV07 war. Dieser hat sich für die Auszubildenden eingesetzt und dafür Sorge getragen, dass sie etwas lernen. BV07 beschreibt ihn als Bezugsperson, an welche sie sich gewendet hat, wenn sie ein Problem hatte. Die Ausbildertätigkeit ist nach Entlassung dieses Mitarbeiters auf ihren Chef übergegangen. Alle entlassenen Mitarbeiter rieten BV07 bereits direkt nach Abschluss des Ausbildungsvertrages von einer Ausbildung in diesem Betrieb ab.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Besonders gerne hilft BV07 an der Fleischtheke aus, da dort die Beratungsintensität sehr hoch ist, was ihr Freude bereitet.

Abbruchgedanken:

BV07 stellt ganz klar fest, dass sie die Ausbildung aufgrund der schwerwiegenden Probleme jederzeit abbrechen würde. Allerdings muss sie zusammen mit ihrem Freund eine eigene Wohnung finanzieren, dieser ist ebenfalls Auszubildender, und so benötigen sie das Einkommen von beiden. Erste Abbruchgedanken: bereits nach fünf Monaten, als sich die Situation mit ihrem Chef zu häufen begannen. Mittlerweile würde BV07 jeden zweiten Tag von ih-

rem Chef verbal angegriffen. **Abbruchrisiko:** besteht, durch finanzielle Situation eher unwahrscheinlich.

BK08**Berufswahl/Übergang:**

BK08 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel. BK08 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Nationalität). Ausbildungsbetrieb: Fachgeschäft im Mobilfunkbereich. Bedienungsform: Beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Höhere Handelsschule. Höchster Schulabschluss: Fachhochschulreife. Erste praktische Erfahrung im Einzelhandel: Praktikum in der 9. Klasse im späteren Ausbildungsbetrieb. Eigentlicher Berufswunsch war von klein auf bis zur 10. Klasse: Speditionskaufmann. Speditionskaufleute rieten ihm aufgrund der Hektik und dem Stress von der Ergreifung ab, also nahm er in der 11. Und 12. Klasse Abstand von diesem Berufswunsch. Bewerbungsverfahren: 60 Bewerbungen. 15-20 Bewerbungen: Speditionskaufmann, die übrigen Bewerbungen: Kaufmann für Lagerlogistik, Kaufmann im Einzelhandel, Industrie-, Bank- und Bürokaufmann sowie ein Teil der Bewerbungen in andere Bereiche: Informatikkaufmann und IT-Systemelektroniker. BK08 wollten irgendeinen Beruf als Kaufmann erlernen. Ein Studium zog er nicht in Betracht. Er bekam viele Einladungen zu Vorstellungsgesprächen, allerdings ergaben sich daraus nur fünf bis sechs Stellenangebote. Entscheidung für den Ausbildungsplatz: Persönlicher Kontakt zu seinem Chef und ein einjähriges Praktikum in diesem Betrieb. Verschlechterung des Verhältnisses zu seinem Chef: Auflösung des Vertrages (siehe „Probleme/zentrale Themen“). Meldung bei der IHK und beim Arbeitsamt: Unterstützung fehlt. Falls er Adressen vom Arbeitsamt bekommen hat, seien diese nutzlos gewesen. BK08 ohne Beschäftigung seit 2 ½ Monaten. Neues Bewerbungsverfahren: 100 Bewerbungen, keine Zusage. Große Unterstützung durch eine Gemeinschaft, die darauf spezialisiert ist Arbeitslosen zu helfen, neue Adressen von Betrieben zu finden, bei denen sie sich bewerben können. Außerdem Unterstützung durch eine Lehrkraft, diese hat BK08 ebenso einen Betrieb empfohlen, bei dem er sich beworben hat. Zum jetzigen Zeitpunkt: Einstellung zum 1.8 und 1.9. bereits vollzogen, daher Weiterführung der Ausbildung in einem anderen Betrieb schwierig. Neuanfang wahrscheinlich. Letzte Möglichkeit: Studium (Wirtschaft). Berechtigung durch eine fachgebundene Hochschulreife (Fachhochschulreife und das Jahrespraktikum) gegeben. Familie und Freunde unterstützen BK08.

Berufstypische Anforderungen:

Die Hauptaufgabe sowie zeitlich intensivste Aufgabe war die Beratung und Bedienung der Kunden (täglich 50-100 Kunden). Betriebliche Vorgabe: Abschluss von monatlich etwa 50 Verträge. Einfachste Beratung: Kunden, die bereits mit genauen Vorstellungen in den Betrieb kommen bezüglich Tarifen oder Handys. Weitere Gruppe von Kunden: nur Kauf einer Prepaid-Karte, bei diesen Kunden hat BK08 versucht einen Vertragsabschluss zu generieren, indem er die Vorzüge von Verträgen herausstellte. Weitere Gruppe von Kunden: Informieren über aktuelle Angebote. Beratung des Kunden ist BK08 sehr wichtig.

Weitere Aufgaben: Vorbereitung des Verkaufsraumes vor Öffnung des Ladens, also Säuberung des Verkaufsraumes und Pflege der Ausstellung der Handys, außerdem Vorbereitung der Ersatzteile sowie Tätigkeiten im Lager.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Ursprüngliche Arbeitszeit: von 10 Uhr bis 16 Uhr, meist jedoch von 9 Uhr bis 19 Uhr. Demnach 10 Stunden pro Tag, viermal oder fünfmal in der Woche. Ebenso Arbeit am Wochenende. BK08 hat oft 55 Stunden in der Woche gearbeitet, obwohl nur 37,5 Stunden gefordert sind. Die Überstunden wurden nicht vergütet oder angerechnet. Trotzdem hat er sich damit arrangiert und auch öfter freiwillig seine Freizeit geopfert, um im Betrieb auszuhelfen. Umstellung von der Schulzeit auf die Arbeitszeit war ein wenig anstrengend, stellte aber kein großes Problem dar. Geringere Freizeit ist kein Problem. Gelegentlich: Leerlaufzeiten, jedoch trat dann keine Langeweile auf, da sich BK08 Beschäftigung suchte (Säuberung des Verkaufsraumes oder Kontrolle der abgeschlossenen Verträge).

Rollenfindung:

Identifikation mit dem Beruf und Zufriedenheit im Beruf gegeben, allerdings falsche Betriebswahl. Er möchte eigentlich seine Ausbildung zu Ende bringen, denn die Tätigkeiten haben ihm Spaß gemacht. Zeit in seinem Jahrespraktikum und die Anfangszeit in seinem Aus-

bildungsbetrieb bekräftigten diese Entscheidung. Größte Herausforderung: Beratungsgespräche. Er beschreibt, dass es sehr wichtig ist, zuvorkommend und freundlich zu sein, eine Beziehung zum Kunden aufzubauen und auf die Wünsche des Kunden (Preisvorstellungen oder Qualität des Handys) einzugehen. Der Beruf sei „genau sein Ding“. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK08 hat sich die Aufgaben im Einzelhandel so vorgestellt. Kundenberatung, Rechnungswesen, Warenkauf, Warenlagerung und Vertragsabschlüsse. So haben sich seine Erwartungen an den Beruf Kaufmann im Einzelhandel bestätigt. **Zukunftsperspektive:** BK08 brach die Ausbildung ab, da sich zum einen das Verhältnis zu seinem Chef gravierend verschlechterte, zum anderen aber auch keine Aufstiegschancen nach der Ausbildung anböten. Ihm war klar, dass er für seine eigene Karriere eine qualifiziertere Ausbildung anstreben müsse. Ziel: Eröffnung eines eigenen Ladens, um „sein eigener Herr zu sein“. Daher Anschluss eines Studiums (Wirtschaft) nach der Ausbildung.

Ausbildungszufriedenheit:

BK08 scheint mit dem Beruf Kaufmann im Einzelhandel sehr zufrieden zu sein. Obwohl er die Erfahrungen in seinem Ausbildungsbetrieb gesammelt hat, und es ihm aufgrund der Schwierigkeiten mit seinem Chef nicht möglich war, die Ausbildung dort zu Ende zu führen. Er hofft, dass er einen Ausbildungsplatz findet und damit nicht in einen anderen Beruf wechseln muss. Dieser Beruf liegt ihm am Herzen und er möchte diesen ausüben. Wichtig ist nur, dass in einem anderen Betrieb ebenso eine beratungsintensive Bedienung nötig ist und so die Beratungstätigkeit ausgeübt werden kann.

Anerkennung:

In der Anfangszeit hat er, bei Abschluss seines ersten Vertrages, den Kunden mit seiner Beratung und der Auswahl des Handys zufrieden gestellt. Sein Chef hat ihn gelobt und ihn beglückwünscht zu seinem ersten Vertrag. BK08 war sehr stolz und hat sich über die lobenden Worte gefreut. Nachdem sich das Verhältnis zu seinem Chef merklich verschlechterte, blieb die Anerkennung für seine Beratungstätigkeit aus.

Berufsschule:

Schwierigkeiten im Fach Datenverarbeitung: BK08 hinkte dem Stoff hinterher, weil er die Inhalte nicht gleich verstand. Die übrigen Fächer bereiten BK08 keine Probleme. Der Bereich Kundenkommunikation in einem Fach war für BK08 sehr hilfreich. Er konnte die Inhalte in seinem Betrieb sehr gut anwenden. BK08 stellt fest, dass er eigentlich alle Inhalte in der Schule auch im Betrieb ein- und umsetzen konnte.

Vermutete kritische Ereignisse:

BK08 beschreibt mehrere Situationen in denen er sich gezwungen sah, Kundengespräche zu übernehmen, obwohl er dazu fachlich noch nicht in der Lage war. Er beschreibt, dass sich fünf Kunden auf einmal im Laden befinden, sein Chef und sein Kollege beide in Kundengesprächen sind, er trotzdem versucht hat dem Kunden zu helfen. Allerdings war BK08, sobald sich die Kunden über Vertragsabschlüsse, Tarife oder Handys informieren wollten, überfordert. Oftmals konnte er niemanden zur Hilfe holen, bat den Kunden zu warten, der Kunde verließ dann den Laden mit einer Beschwerde über die fehlende Beratung. BK08 fühlte sich in diesen Situationen hilflos und ärgerte sich über sich selbst.

BK08 beschreibt eine Situation während der Zeit in der sich das Verhältnis zu seinem Chef immer weiter verschlechterte: Sein Chef sei am Morgen schlechtgelaunt in den Betrieb gekommen. BK08 habe Ware in den Tresor geräumt, diese allerdings in ein falsches Fach einsortiert. Sein Chef habe dieses bemerkt und ihn, unverhältnismäßig zu diesem kleinen Fehler, stark zurechtgewiesen und getadelt. Gleichzeitig habe er die gesamte Arbeit von BK08 bemängelt. BK08 kam sich in dieser Situation sehr ungerecht behandelt vor und beschreibt, dass er die schlechte Laune abbekommen habe. Obwohl sein Kollege ebenso für das Einräumen der Ware verantwortlich war, dieser habe aber keinen Tadel bekommen. BK08 hat sich allerdings in der Situation eher passiv verhalten und abgewartet, ob sich die Situationen in Zukunft häufen würden, was der Fall war.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema: Das Verhältnis zu seinem Chef veränderte sich und belastete BK08 sehr, es kam zu immer größeren Schwierigkeiten und Reibereien. Sie haben sich „einfach nicht mehr verstanden“. Durch die befreundeten Familien, verstand BK08 das Verhalten noch weniger. Nach drei Monaten konnten selbst freiwillige Überstunden seitens BK08 die Situation nicht mehr entschärfen. Neben den Auseinandersetzungen wurde BK08 mehrere Monate sein Gehalt nicht mehr ausgezahlt und wurde immer wieder getröstet. Konsequenz: Initiierung der Auflösung des Vertrages durch BK08. Er war sich bewusst, dass er dann ohne Ausbildungsstelle dastehen würde, nahm dies aber in Kauf, denn er war so verzweifelt und konnte die Situation nicht mehr aushalten.

Weiteres Problem: Trotz seines fehlenden Fachwissens, musste BK08 anfangs, durch das hohe Kundenaufkommen bedingt, direkt in die Kundenberatung einbezogen werden (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Unterstützung: Kollege oder Chef gaben ihm die benötigten Informationen. Reaktionen der Kunden: Beschwerden. In den Situationen kam sich BK08 komisch sowie hilflos vor. Er ärgerte sich über sich selbst, da seinem Betrieb ein Geschäft verlorengegangen war und er dafür verantwortlich gewesen ist. Konsequenz: Aneignung des benötigten Fachwissens über die Internetseite sowie über die Hotline. Neben dieser eigenständigen Informationsbeschaffung, bekam BK08 anfangs Unterstützung von seinem Chef, der ihn „an die Hand nahm“ und ihm erklärte, wie beispielsweise Verträge geschlossen werden.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

BK08 scheint die Beratungstätigkeit sehr leicht zu fallen, die Kundenberatung liegt ihm und er fühlt sich dabei sehr wohl, nachdem er sich die erforderlichen fachlichen Kenntnisse angeeignet hatte.

Abbruchgedanken:

BK08 hat die Ausbildung in erster Linie aufgrund der unüberwindbaren Schwierigkeiten mit seinem Chef abgebrochen (siehe „zentrale Themen/Probleme“ und „vermutete kritische Situationen“). Da es sich um einen kleinen Familienbetrieb handelte, war BK08 ebenso klar, dass er in diesem Betrieb nach der Ausbildung keine Möglichkeit hat, sich bezogen auf seine Karriere weiterzuentwickeln und er eigentlich eine qualifiziertere Ausbildung absolvieren möchte.

BV09**Berufswahl/Übergang:**

BV09 ist eine 18-20 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel in einem Fachgeschäft (Abteilung: Sportartikel). Sortiment: Kleidung und Spielwaren. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsgrundschuljahr. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. BV09 hat 200 Bewerbungen geschrieben für die Berufe Bürokauffrau und Kauffrau im Einzelhandel. 2 Bewerbungen schickte sie in Friseurbetriebe, in denen sie selbst Stammkundin ist. Einer dieser Betriebe bildet gar nicht aus, die Mitarbeiter des anderen Betriebes rieten ihr ab, da dies nichts für sie sei, was BV09 genauso sieht. Sie dachte da bekäme sie in jedem Fall eine Chance und dies sei „besser als gar nichts“ gewesen. Wunsch im Einzelhandel zu arbeiten kam vor 3 Jahren auf. Mutter arbeitet im Wohnwagengeschäft mit Zubehör (Waschzeug, Waschmittel). Dort half BV09 öfter an der Kasse aus, die Tätigkeit gefiel ihr sehr. Sie bemerkte, dass der Beruf sehr schön ist und der Umgang mit Kunden Spaß mache. Gespräch mit dem Beratungslehrer und Informationen aus dem BIZ bekräftigten sie in ihrer Entscheidung, dass dies der richtige Beruf für sie sei. BV09 zog keinen anderen Beruf (Kindergärtnerin oder Arzthelferin) in Betracht, dies sei nichts für sie.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: Bedienung der Kunden. Weitere Aufgaben: Säuberung der Räumlichkeiten der Abteilung, Ordnung der Verkaufsräume, Ordnung der Kleidung der Größe nach auf den Kleiderständen sowie die Auszeichnung der neuen Ware (Annahme der Lieferung, mit einem Einkaufswagen in die Abteilung fahren, Sortierung auf Kleiderbügel, Sicherung, Etikettierung und Auszeichnung mit Artikelnummer und Preis).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitstag: 10 Uhr bis 19 oder 20 Uhr, täglich eine Stunde Mittagspause. Einen Tag in der Woche hat BV09 frei, da sie jeden Samstag arbeiten muss. Lange Arbeitszeiten fallen ihr schwer, da ihr wenig Freizeit bleibt, die sie mit ihren Freunden oder der Familie nutzen könnte. Sie hat Schwierigkeiten, alles unter einen Hut zu bekommen. Zu wenig Zeit für die Bearbeitung der Aufgaben für die Berufsschule, dafür bleibt im Grunde nur die Mittagspause. BV09 muss auch nach der Berufsschule zur Arbeit in den Betrieb kommen, so bleibt ihr an diesen Nachmittagen auch keine Zeit. Leerlaufzeiten: Übernahme von Tätigkeiten der übrigen Mitarbeiter, damit Entlastung dieser aber gleichzeitig Beschäftigung für BV09. Während der Pausenzeiten ist BV09 oft allein in der Abteilung und muss, wenn viele Kunden dort sind, alle abwechselnd bedienen. Dann stehe sie ein weniger unter Zeitdruck, was ihr aber keine Probleme zu machen scheint.

Rollenfindung:

BV09 scheint sich im Beruf der Verkäuferin sehr wohl zu fühlen, sie berät die Kunden sehr gern und es macht ihr Spaß. Sie wird zur Sportfachverkäuferin ausgebildet und ist stolz darauf nach der Ausbildung diese Spezialisierung zu haben. Allerdings kam sie anfangs nicht damit zurecht, dass sie Tätigkeiten ausführen musste, die nicht zu den Ausbildungsinhalten gehören. Sie hatte das Gefühl, dass sie als Auszubildende dafür ausgenutzt wird. Sie beschreibt, dass sie nicht die Tätigkeit an sich nicht ausüben möchte, sondern dass sie das Gefühl hatte, sonst nichts machen zu dürfen. Sie ist davon überzeugt, dass die Aufgaben in Zusammenarbeit aller Mitarbeiter erledigt werden sollten, nicht ausschließlich von den Auszubildenden. In ihrem Beruf als Verkäuferin, sei es am wichtigsten, den Kunden zufrieden zu stellen (nett, freundlich und hilfsbereit zu sein). Sie muss die Bedürfnisse des Kunden erkennen, damit sie diesen gut beraten kann. Dies setzt sie um, indem sie den Kunden Produkte in verschiedenen Preisklassen vorstellt, so den Kunden nicht etwas „aufschwätzt“. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Erwartungen erfüllten sich nahezu, betreffend selbständiger Bedienung der Kunden und übriger Tätigkeiten. Einsatz an der Kasse blieb bis jetzt aus (erst die letzten 2 Monate in der Ausbildung), BV09 rechnete mit mehr Einsätzen dort, sie ist darüber enttäuscht. **Zukunftsperspektive:** BV09 ist es wichtig als Sportfachverkäuferin ausgebildet zu werden, da dies ihre späteren Karrierechancen bzw. Weiterbeschäftigungschance erhöhe.

Ausbildungszufriedenheit:

Nachdem sich BV09 mit dem schwierigen Verhältnis zu der Abteilungsleiterin abgefunden hat (siehe „vermutete kritische Ereignisse“), hat sie sich mit der Situation arrangiert, sie versucht die Auseinandersetzungen nicht allzu ernst zu nehmen. Denn sie habe erfahren, dass die anderen Mitarbeiter (auch ihr Chef und ihr Ausbilder) alle die gleichen Probleme mit dieser haben. Gerade ihr gutes Verhältnis zu den anderen Kollegen und ihrem Ausbilder stärken BV09. Ihre Tätigkeit, besonders die Beratungstätigkeit, machen BV09 Spaß und ihr gefällt die Arbeit.

Anerkennung:

Fehlende Anerkennung durch die Abteilungsleiterin, von dieser hat BV09 noch nie ein anerkennendes Wort über ihre erledigten Aufgaben erhalten. Außerdem hat BV09 nur wenig Kontakt zu ihrer Chefin, von der sie sich ebenfalls ein wenig Anerkennung wünscht. Unterstützung erhält BV09 von ihren Kollegen, ihrer Tante (arbeitet ebenso in dieser Abteilung) und ihrem Ausbilder. Diese Personen sind auch die Einzigen, die BV09 loben und ihr sagen, dass sie beispielsweise ein Verkaufsgespräch sehr gut gemeistert hat. Während der Leerlaufzeiten übernimmt BV09 Tätigkeiten der übrigen Kollegen, welche sich bei ihr dafür bedanken und diese Arbeit anerkennen. Außerdem freut sich BV09 besonders über Lob von den Kunden und genießt es, wenn diese sich für die gute Beratung bedanken.

Berufsschule:

Inhalte fallen ihr leicht. Sie hat großes Interesse an warenbezogenen Prozessen (z.B. verkaufsfördernden Maßnahmen) für den Lebensmittelbereich, die sie allerdings momentan im Betrieb nicht anwenden kann. Rollenspiele zur Simulation von Verkaufsgesprächen fallen ihr leicht, dieses ist dann für ihre Klassenkameraden aus dem Lebensmittelbereich unbekanntes Terrain. Fach Kundenkommunikation und Service war hilfreich im Betrieb. Insgesamt keine Problem, sie lerne allerdings auch viel für einen guten Abschluss.

Vermutete kritische Ereignisse:

Am Anfang der Ausbildung kamen Kunden auf sie zu und wollten Informationen über einen bestimmten Artikel und dessen Funktionen. Allerdings konnte BV09 aufgrund des fehlenden Fachwissens keine Auskunft darüber geben. Oftmals haben die Kunden dann gefragt, ob die Funktion nicht diese oder jene sei. Gefühle: Hilflosigkeit, Angst falsche Informationen zu liefern und Scham, da die Kunden mehr zu wissen schienen als sie. Unterstützung bekam sie durch ihre Kollegen, die sie zu Hilfe holte.

Weitere kritische Situationen ergeben sich durch das Verhältnis mit ihrer Abteilungsleiterin. Diese habe sich die Nase geputzt und dabei BV09 einen Auftrag erteilt. BV09 habe den Auftrag akustisch aber nicht verstehen können und sich so nochmals erkundigt. Die Abteilungsleiterin hat sich dafür bedankt, dass BV09 sie nicht verstanden hat und angemerkt, dass BV09 sie anscheinend nie richtig verstehen würde. Ein weitere Situation schildert BV09 wie folgt: Im Betrieb gäbe es eine Regelung, dass die Kleiderbügel immer in eine bestimmte Richtung aufgehängt werden. BV09 scherzte mit einer Kollegin, dass sie diese Regelungen für zu Hause schon übernommen habe. Daraufhin schaltete sich die Abteilungsleiterin ein und bemerkte, dass BV09 doch niemals zu Hause Ordnung halten könne. Gefühle bei diesen persönlichen Angriffen: Kränkung und Wut, diese Kommentare seien „einfach fehl am Platz“. Verhalten: passiv, BV09 ließ „alles über sich ergehen“. Eine andere kritische Situation mit ihrer Abteilungsleiterin ergab sich, als BV09 am Morgen keine Zeit hatte, in den Abteilungsräumen Staub zu saugen, da sie sich allein in der Abteilung befand und bereits Kunden dort waren. BV09 musste sich also rechtfertigen für eine in ihren Augen Selbstverständlichkeit, nämlich die Priorität sich erst um den Kunden zu kümmern.

Probleme/Zentrale Themen:

Schwerwiegendstes Problem, daher zentrales Thema: Konflikt mit der Abteilungsleiterin. In der Anfangszeit: Ausübung von ausschließlich ausbildungsfremden Tätigkeiten, um ihr die Ausbildung schwer zu machen (Säuberung der Verkaufsräume). Folge: Fehlendes Kennenlernen von Tätigkeiten einer Verkäuferin machten BV09 unglücklich und sie wollte die Ausbildung abbrechen. Weiter sei die Abteilungsleiterin gemein zu ihr, würde in unangemessener Weise mit ihr sprechen und habe sie wiederholt persönlich angegriffen (siehe „vermutete

kritische Ereignisse“). Moralische Unterstützung: durch die übrigen Kollegen, die die gleichen Probleme haben. Außerdem durch ihre Tante, die seit 11 Jahren in diesem Betrieb arbeitet. Die Abteilungsleiterin nutze ihre Machtposition aus. Konsequenz: BV09 nimmt sich diesen Konflikt nicht zu Herzen, versucht ihren Ärger runter zu schlucken und arrangiert sich mit der Situation. Gespräch mit ihrer Chefin ergab, dass dieser die Probleme mit der Abteilungsleiterin bekannt sind und BV09 keine Angst zu haben braucht, dass die Anschuldigungen auf sie zurück fallen könnten.

Weitere Probleme: Die Tätigkeit an der Kasse, die auch zu ihren Ausbildungsinhalten gehört, ist erst am Ende des zweiten Lehrjahres für zwei Monate vorgesehen. Klassenkameraden haben bereits Erfahrungen an der Kasse gesammelt, ihr wird dieses trotz Nachfragen verwehrt. Sie habe bereits Erfahrungen in dem Geschäft ihrer Mutter sammeln können und würde sich gerne beweisen. Begründung der Vorgesetzten: Durch Gutscheine Ausgabe in ihrem Betrieb ist die Tätigkeit an der Kasse sehr kompliziert. BV09 macht sich Sorgen, dass in der Zwischenprüfung dazu Inhalte abgefragt werden, sie diese dann aber nicht beherrscht.

Fehlendes Fachwissen: In Kundengesprächen konnte BV09, in den ersten 4-6 Wochen ihrer Ausbildung, keine Auskunft über Funktionen der Artikel geben (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Sie hat sich Kollegen zur Hilfe geholt, diese im Kundengespräch begleitet und sich so das nötige Wissen angeeignet. Jedoch habe ihr niemand die Funktionen erklärt, sie habe sich alles durch Beobachtung selbst angeeignet, ohne Unterstützung zu finden. Weiter hat sie sich auf den Etiketten der Artikel Informationen beschafft.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Nach Erwerb des nötigen Fachwissens über die Artikel, fällt ihr die Kundenberatung leicht. Sie fühlt sich dabei sehr wohl und es macht ihr Spaß.

Abbruchgedanken:

Das schwierige Verhältnis zu ihrer Abteilungsleiterin belastete BV09 schwer, so dass sie darüber nachdachte die Ausbildung abzubrechen. Sie beschreibt, dass sie nach Hause kam, weinte und mit ihrer Mutter darüber sprach die Ausbildung abzubrechen. Sie schließlich jedoch dagegen entschied und ihre Entscheidung die Ausbildung weiterzuführen nicht bereut.

Abbruchrisiko: Bestand und war anfangs sehr hoch. Mittlerweile eher unwahrscheinlich.

BV10**Berufswahl/Übergang:**

BV10 ist eine 18-20 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Ausbildungsbetrieb: Discounter (Sortiment: Lebensmittel). Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Gesamtschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. FOR hat sie mit Qualifikationsvermerk abgeschlossen. Ihr wurde in dieser Zeit, mit 14, eine Ausbildungsstelle als Werbetechnikerin angeboten. Sie begann die Ausbildung mit gerade 15 (lieber Geld verdienen, als weitere 3 Jahre Schule). Eigentlicher Berufswunsch: Polizistin (verworfen, da weitere Schulbildung erforderlich). Vorher zog sie kurz den Beruf Stewardess in Betracht, allerdings fiel ihr in der Schule der Fremdsprachenunterricht dafür zu schwer. Sie hat die Ausbildung abgeschlossen, die Tätigkeiten machten ihr Spaß und sie fühlte sich wohl. Nach der Ausbildung: ein Jahr Arbeitslosigkeit, da ohne Berufserfahrung in diesem Bereich keine Möglichkeit besteht, einen Arbeitsplatz zu finden (25 Bewerbungen blieben erfolglos). Sie erkannte, dass dieser Beruf keine Zukunft für sie hat und bewarb sich auf 5-6 Ausbildungsstellen (Bürokauffrau, Außenhandelskauffrau, Versicherungskauffrau). Aufgrund eines Aushangs in ihrer jetzigen Filiale und auf Drängen ihrer Mutter, bewarb BV10 sich auf ihre jetzige Ausbildungsstelle, um Geld zu verdienen und eine Arbeit zu haben (Sie weist auf die Zahl der Arbeitslosen in Deutschland hin). Ihre Entscheidung, den Beruf Verkäuferin im Einzelhandel zu erlernen, traf sie aus der Not heraus, weil sie „einen Job brauchte“. Mittlerweile bereut BV10, dass sie damals nicht das Abitur machte.

Berufstypische Anforderungen:

Frühschicht: Ware vom Vortag aus der Obstabteilung wegräumen; täglich frische Ware in die Regale füllen (Obst, Gemüse, Brot), dafür bleibt vor Ladenöffnung etwa eine Stunde Zeit; Kassen „einzählen“ (Kontrolle des Geldbetrages, der in der Kasse ist); Absprache, wer an diesem Tag die Kassiertätigkeit übernimmt. Nach Ladenöffnung, bei Fragen, Bedienung der Kunden und Eröffnung einer zweiten Kasse (bei hohem Kundenaufkommen, was meist der Fall sei). Mittagsschicht: die gleichen Tätigkeiten abgesehen vom Einräumen der neuen Ware am Morgen, außerdem die Ablösung der Kollegen aus der Frühschicht an der Kasse und so erneutes „einzählen“ der Kassen. Ab 19 Uhr kommt eine „Putzkolonie“, die den Verkaufsraum säubert, ebenso säubert BV09 mit Kollegen die Verkaufsräume. Montags und donnerstags: Lieferung von „Werbungsware“ (non-food-Artikel), selbständiges Einräumen und Ausstellen auf Tischen. Beratungstätigkeiten gehören nicht zu ihren Aufgaben, falls Fragen zu den non-food-Produkten aufkommen, kann sie meist nicht helfen. Außerdem: Arbeit unter Zeitdruck sei „gang und gebe“, da hohes Arbeitstempo herrscht, auf das sie sich einstellen musste. Tätigkeit an der Kasse erfordert Kopfrechnung (Wechselgeld wird nicht im Kassensprogramm angezeigt).

Anpassung an den Zeirhythmus:

Früherer Arbeitstag 8 Uhr bis 17 Uhr. Jetziger Arbeitstag: Frühschicht von 7 bis 13:30 Uhr (bzw. 15:00 Uhr) oder Mittagsschicht von 13:30 bis 20 Uhr (gewöhnungsbedürftig). Wechselschichten bereiten Probleme: Mittagsschicht, sofort am nächsten Tag Frühschicht, keine Freizeit (eigentlich 11 Stunden Ruhezeit zwischen den Schichten). Wochenarbeitszeit: 37 ½ Stunden (Schule und betriebliche Arbeitszeit). Mittagsschicht: zweimal die Woche, geringe Freizeit muss akzeptiert werden (Freund, Familie etc.). Gelegentlich kommt es zu Unverständnis seitens ihrer Freunde, die sie aus ihrer vorigen Ausbildung kennt, da sie weniger Zeit als früher hat. Überstunden baut BV10 keine auf (Chef kontrolliert: bei Aufbau, Abzug bei einer anderen Schicht). Leerlaufzeit: so gut wie gar nicht, es gibt immer etwas zu tun (Lager aufräumen, Pappe in den Regalen entfernen („Pappen“), Werbung erneuern). Arbeit unter Zeitdruck: freitags und samstags aufgrund des hohen Kundenaufkommens („da herrsche Ausnahmezustand“).

Rollenfindung:

BV10 denkt schon, dass sie sich in den Beruf und den Betrieb eingelebt hat. Vor allen Dingen identifiziert sich BV10 mit ihrem Betrieb, sie ist stolz dort zu arbeiten, denn in diesem Betrieb einen Ausbildungsplatz zu bekommen, ist nicht einfach. Außerdem würden sich nach der Ausbildung „die Türen“ in andere Betriebe leichter öffnen. Verkäuferin zu sein, sei eigent-

lich nichts, wofür sie sich schämen müsse, denn ohne diese, hätten Kunden „echte Probleme beim Einkauf“. BV10 beschreibt trotzdem, dass sie sich an die permanente Freundlichkeit als Verkäuferin erst gewöhnen musste. Gerade wenn schlecht gelaunte Kunden da wären und ihre Freundlichkeit nicht zu schätzen wissen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Erwartungen und Vorstellung an die Tätigkeiten im Einzelhandel: nahezu erfüllt (Ordnung des Verkaufsraumes, Angebot von einwandfreier Ware). Beratung eher selten (fast keine Produkte, die Beratung erfordern). Körperliche Belastungen hat BV10 nicht bedacht. **Zukunftsperspektive:** bei erforderlichen Noten nach der Ausbildung zur Verkäuferin: Kauffrau im Einzelhandel. Ziel ist es Filialleiterin zu werden, wenn BV10 die Chance dazu erhält. Die Ausbildung in ihrem Betrieb sei im Einzelhandel sehr hoch angesehen und daher sei es nicht schwer, falls sie ihr Ziel Kauffrau im Einzelhandel (bzw. danach Filialleiterin) zu werden, nicht erreichen kann, in anderen Betrieben unterzukommen.

Ausbildungszufriedenheit:

BV10 scheint insgesamt mit ihrer Ausbildung zufrieden zu sein („siehe Rollenfindung“). Sie arrangiert sich mit dem Zeitdruck und dem monotonen Tagesablauf. Allerdings wollte sie diesen Job nicht, da sie eigentlich eine ausgebildete Fachkraft ist, hat sich aber damit abgefunden, dass es „besser sei als nichts“. Sie beschreibt sich als sehr ehrgeizig, „kniet“ sich daher trotzdem rein und möchte die drei Jahre schaffen.

Anerkennung:

Anerkennung und Lob für gut erbrachte Leistung: regelmäßig von Vertretungskräften und ihrem Chef (auch Ausbilder). Lob für Kassenzeiten (wie viele Artikel in einer vorgegebenen Zeit kassiert werden), wenn mehr als die geforderten 1400 Artikel kassiert werden.

Berufsschule:

BV10 beschreibt keine Probleme in der Berufsschule (schreibt nur „Einsen“). Da Beratungstätigkeiten so gut wie gar nicht vorkommen, kann sie den Stoff bezüglich Kommunikation und Phasen eines Verkaufsgesprächs im Betrieb nicht anwenden: Sie beschreibt aber, dass nun mal der Stoff nicht zutreffend für alle Auszubildenden sein kann, da alle aus verschiedenen Bereichen des Einzelhandels kommen (Handy, Lebensmittel, Automechaniker).

Vermutete kritische Ereignisse:

Einarbeitung in der Anfangsphase war schwierig. Schnelligkeit und körperliche Belastung waren gewöhnungsbedürftig. BV10 braucht eigentlich Zeit, um sich auf eine Tätigkeit zu konzentrieren. Die Unternehmensphilosophie schreibt Zügigkeit vor (Beispiel: Vorgabe 1400 Artikel zu kassieren; Wechselgeld im Kopf errechnen; Aufpacken („Wälzen“) der neuen Ware in einer bestimmten Zeit). Gefühle: Versagens Ängste, das Tempo der Mitarbeiter nicht erreichen zu können. Verhalten: Anpassung an das Tempo (nicht gehen, sondern rennen). Mittlerweile durch eigenen Ehrgeiz, Anpassung an das Arbeitstempo (stets etwa 1300-1400 Artikel in der Kassierzeit; „Wechselgeld“ automatisch herausgeben). Unterstützung: bekam Tipps von Kollegen, zeigten ihr wie sie zeitökonomischer arbeiten kann.

Probleme/Zentrale Themen:

BV10 beschreibt, dass sie keine gravierenden Probleme habe. Der Beruf sei allerdings nicht ihr Wunschberuf. Sie mache den Job gerne, allerdings hätte sie nichts dagegen gehabt etwas anderes zu machen. Gerade der monotone Tagesablauf im Einzelhandel macht ihr zu schaffen (jeden Tag die gleichen Tätigkeiten), da sie ein Mensch sei, der sich schnell langweilt. Vorheriger Beruf (Werbetechnikerin): abwechslungsreicher und interessanter. BV10 hat sich mit der Situation mittlerweile abgefunden. Sie beschreibt, dass sie erwachsener geworden sei. Außerdem verdiene sie jetzt als Auszubildende einen Bruchteil von dem, was sie als ausgebildete Fachkraft (Werbetechnikerin) verdienen könnte.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

BV10 hat nie ernsthaft daran gedacht die Ausbildung zu beenden. Sie sei nicht der Typ der aufgibt. Natürlich gab es Phasen, in denen sie dachte, dass sie keine Lust mehr habe, aller-

dings habe sie dann in Urlaubszeiten wieder Energie „getankt“, um weiterzumachen. **Abbruchrisiko:** Scheint nicht vorhanden.

BV11**Berufswahl/Übergang:**

BV11 ist ein 21 und älterer Auszubildender zum Verkäufer im Einzelhandel. Ausbildungsbetrieb: Sonstiges (Tankstelle, Sortiment daher: Benzin, Öl, Autozubehör). Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachhochschulreife. Großvater wollte, dass er Pilot bei der Bundeswehr wird. BV11 wollte auch Pilot werden, allerdings bekam er eine Brille und musste von diesem Berufswunsch Abstand nehmen. 1999 wollte BV11 Photograph werden, kaufte sich eine Profikamera (photographierte Menschen, Landschaften und Autos), erkannte aber schnell, dass der Verdienst nicht hoch sei und die Chancen relativ gering. Ebenso ging BV11 mit seinem Vater auf Montage (Beton bohren) und erkannte, dass so etwas gar nichts für ihn sei, er wollte kein „Arbeiter“ werden. Also weiterhin: Schule (schließlich Schulabschluss). 2000/2001 Nebenjob bei der Tankstelle: Außenanlage in Ordnung halten (Rasenmähen, Säuberung etc.). Dabei Kundenkontakt kennengelernt. Schließlich seine Leidenschaft dafür entdeckt und das Ziel vor Augen gehabt, eine Tankstelle zu führen, selbständig zu sein und zu den Besserverdienern zu gehören. Als BV11 nicht zur Bundeswehr ging, brach für seinen Großvater eine Welt zusammen. Dieser erkennt seine Arbeit an der Tankstelle nicht als einen Beruf an, BV11 möchte ihm zeigen, dass aus ihm was wird.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptsächlich übt BV11 die Tätigkeiten des Chefs einer Tankstelle (Tätigkeiten zur Führung einer Tankstelle, nicht im Aufgabenbereich eines Auszubildenden) aus, da der eigentliche Chef (Pächter) zwei Tankstellen besitzt und BV11 mit der Aufgabe betraut hat, eine dieser beiden nun selbst zu führen. Morgens Einweisung und Unterstützung durch seine Chefin (z.B. Kontrolle der Zahlen mit dem Steuerberater; Telefonkonferenz mit dem Verpächter). Außerdem lernt er die Buchung der Tageseinnahmen: Splittung der Einnahmen: Teil an den Verpächter auf ein Agenturkonto, zweiter Teil an Eigenkonto (Bezahlung des Personals und der Pacht). Einteilung bzw. Splittung ist BV11 nicht klar und muss er sich noch aneignen. Wichtigste Tätigkeit und Aufgabe: BV11 spricht die Kunden aktiv an, bietet seine Hilfe an (z.B. Ölstände kontrollieren etc.) und berät die Kunden selbst.

Ablauf des Arbeitstages: Aufschließen des Büros und Erledigung der Abrechnung für den Vortag (Abgleich der Liefer- und Bestellscheine, Kontrolle der Preise sowie Eingabe der Warenbestände am Computer); Kontrolle der Bestände und Überprüfung ob die Spritzwaren übereinstimmen; Eröffnung der Werkstatt (z.B. Außenreinigung); Tätigkeiten im Büro (Verwaltung); Beratung der Kunden.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitstag: 8 Uhr bis 17 Uhr. An Sonn- und Feiertagen muss BV11 eigentlich nicht arbeiten, nur auf freiwilliger Basis, wenn er für Kollegen einspringt. Frühes Aufstehen bereitet BV11 Probleme. BV11 hat sich mit der geringeren Freizeit arrangiert, dieses bringe das Berufsleben nun mal mit sich. Er nutzt die Wochenenden mit den Freunden. Da der finanzielle Start der Tankstelle etwas schwierig ist, hat BV11 angeboten freiwillig Überstunden zu machen (ohne Bezahlung) und an der Kasse auszuhelfen, um Personal einzusparen. Das Angebot wurde bisher nicht angenommen, da die Chefin ihn nicht ausnutzen möchte. Trotzdem habe er oft Überstunden gemacht, gerade in der Anfangszeit, in der er Umbauten an der Tankstelle vorgenommen hat.

Rollenfindung:

BV11 ist, nachdem die Chefin ab 12 Uhr den Betrieb verlässt, auf sich allein gestellt und erledigt alle Aufgaben eines Chefs. Er beschreibt, dass ihm die Arbeit und auch damit verbundene Verantwortung großen Spaß macht, er sein bestmöglichstes gibt. Er scheint den Aufgaben gewachsen zu sein, obwohl diese nicht in den Aufgabenbereich eines Auszubildenden zum Verkäufer im Einzelhandel gehören. Anfänglich: Probleme in seiner Rolle als „Ersatzchef“ ernst genommen zu werden, Arbeitsklima litt darunter (schließlich: Entlassung einer Mitarbeiterin mit allen Konsequenzen, Übernahme der Kasse durch BV11, Chef stand hinter ihm und segnete die Entlassung ab). BV11 beschreibt, dass er das Verkaufen im Blut habe (anders ginge es bei einem guten Verkäufer nicht), Kommunikation und Freundlichkeit

bestimmen den Alltag. Verkäufer müssen den Kunden (Bedürfnisse, Einstellung, Sprachniveau) richtig einschätzen, um mit diesem umgehen zu können (Besuch eines Verkaufstrainings bei einer Versicherung zur Theorie des Verkaufens). Sein persönliches Verkaufsziel: Kunden sollen merken, dass „richtig guter Service“ angeboten wird. BV11 beschreibt, dass er den Kunden binden möchte und auch durch Gespräche animieren möchte noch mehr zu kaufen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BV11 ist bewusst, dass er viele Tätigkeiten ausführt, die nicht zu den Aufgaben eines Auszubildenden gehören. Die Chance, die sein Chef ihm gegeben hat und die an ihn gestellte Herausforderung, weiß er zu schätzen. Ohne den gewährten Freiraum, also mit ausschließlich ausbildungsspezifischen Anforderungen hätte BV11 nicht diesen Einsatz und die Leidenschaft entwickelt. **Zukunftsperspektive:** BV11 plant die Tankstelle irgendwann zu übernehmen. Nach der Ausbildung zum Verkäufer: Ausbildung zum Kaufmann. Anschließend 1-2 Jahre spezielle Ausbildung bei Verpächter, weitere Prüfung, um sich zu beweisen (Tankstellen Tauglichkeitstest) und Stationsleiter einer Tankstelle zu werden. Falls er die Ausbildung zum Kaufmann nicht anschließt („siehe Berufsschule“), kann er die spezielle Ausbildung auf Empfehlung des Chefs und Bezirksleiters trotzdem machen. BV11 weiß, dass er in hartem Konkurrenzkampf zu den übrigen Tankstellen steht, möchte aber die beste Tankstelle in seinem Heimatort besitzen. Aufgrund seiner guten Beziehung zum Bezirksleiter erhofft sich BV11 durch diesen Zuspruch, dass ihm das benötigte Startkapital von 10.000 Euro kreditiert wird. Andere Möglichkeit ist das Geld über seinen Chef zu finanzieren.

Ausbildungszufriedenheit:

BV11 scheint in seiner Aufgabe aufzugehen, er ist stolz, die ihm gestellte Aufgabe (das Führen einer Tankstelle) so gut zu meistern und fühlt sich in seinem Betrieb sehr wohl. Die Ausbildung und die Arbeit als Verkäufer, in engem Kontakt zum Kunden, fällt BV11 sehr leicht und es macht ihm Spaß den Kunden zufriedenzustellen. Die Ausbildung bringt BV11 seinem Traum näher, selbst eine Tankstelle zu besitzen und lässt ihn wertvolle Erfahrungen sammeln.

Anerkennung:

BV11 erhält für seinen Einsatz in der Übergangszeit beim Wegfall der Vorwäsche (siehe „vermutete kritische Ereignisse“), Lob durch den Bezirksleiter sowie Benzingutscheine. Sein Chef ist ebenso sehr stolz auf BV11 und lobt ihn oft für seinen Einsatz für die Kundenbindung sowie die Organisation der Tankstelle. Er schenkte ihm einen Gebrauchtwagen oder brachte ihm ein Ostergeschenk (BV11 erklärte sich bereit über die Feiertage zu arbeiten). In einer Situation blieb Lob durch den Chef aus, dort wünschte BV11 sich Lob. Er habe mit einem Geschäftspartner verhandelt hat (Magnetpins gegen Leuchtstoffröhren eingetauscht), der Chef würdigte dieses nicht angemessen.

Berufsschule:

Die Klassenkameraden nehmen die Ausbildung nicht so ernst und stören den Unterricht, daher glaubt BV11, dass ihm ein guter Abschluss der Berufsschule verwehrt wird. Wenn dies im 3. Lehrjahr so bleibt, möchte BV11 die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel nicht anschießen. Zweiter Grund für das Nachlassen der Noten (erst 1er und 2er, jetzt 4er und 5er): Schlechtes Ansehen des Berufs Verkäufer auf der Schule seitens der Lehrkräfte („unterste Schublade“). BV11 hat keinen Ansporn mehr. Inhaltlich beschreibt BV11, dass er die Theorie zwar versteht, aber diese im Betrieb nicht anwenden kann. Da die Praxis immer anders sei als die Theorie und BV11 eigene Strategien für die Kundengespräche entwickelt hat. Interne Schulung seitens des Verpächters: Freundlichkeit im Kundengespräch und Strategien, wie man Kunden in Diskussionen durch Entschuldigungen „den Wind aus den Segeln“ nehmen kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Bevor die Tankstelle von seinem jetzigen Chef übernommen wurde, habe es die „Vorwäsche“ in der Waschstraße gegeben. Häufig kommen Kunden und beschwerten sich, dass diese „Vorwäsche“ unter dem neuen Besitzer abgeschafft wurde. Rechtfertigung durch BV11: Zeiten ändern sich, dafür Preise billiger und Selbstbedienung der Kunden. Beteiligung bei der Entscheidung, also auch Ansprechpartner bei Beschwerden. Verhalten: BV11 suchte

die Konfrontation, stellte sich vor die Waschstraße und machte die Kunden persönlich auf die Änderung aufmerksam. Er blieb ruhig (obwohl ihn ein Kunde bereits als „Blödmann“ bezeichnet hat), versuchte die Kunden vom Gegenteil zu überzeugen, bzw. zu überzeugen, dass es triftige Gründe dafür gibt (Vorwäsche war überteuert, jetziges Wasch-Portal reinigt auch ohne Vorwäsche sehr gut). Trotzdem Verlust von vielen Kunden. Außerdem Rechtfertigung vor den Kunden dafür, dass 3 Vorwäscher gekündigt wurden (Kunden glauben, dass die Tankstelle dadurch nun mehr verdiene, was der Wahrheit entsprach). Gefühle: geschockt über die heftigen Anschuldigungen, Überforderung, „sauer“, dass er keine Gegenargumente anbringen konnte. BV11 ging in sein Büro und brauchte seine 3 Minuten.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema ist der Druck, der durch die Verantwortung als „Ersatzchef“ entsteht: hohes Ziel: Alle Kunden sollen zufrieden vom Tankfeld fahren, sich gut beraten fühlen. Er setzt auf die Kundenbindung. Bei Nichterreichung: Versagensängste. Problem: manches nicht selbst beeinflussbar (unfreundliches Personal, zu hohe Spritpreise oder Verkauf einer falschen Öl-sorten durch die Kassiererin). BV11 ist aber trotzdem Ansprechpartner für diese unzufriedenen Kunden und macht sich Gedanken, wie er dieses in Zukunft verhindern kann, z.B. bessere Schulung der Kassiererin. Verhalten: Er versucht die Kunden zu beruhigen, sucht das Gespräch und stellt sich der Konfrontation. Sein Chef vertritt eine andere Meinung, dass sich Diskussionen oft nicht lohnen würden.

Ein großes Problem ist, dass die Tankstelle aufgrund der hohen Konkurrenz nicht sehr gut läuft. Der Gewinn aus der zweiten Tankstelle des Chefs muss in diese „geschoben“ werden. BV11 steht dadurch unter großem Druck, versucht oft selbständig Entscheidungen zur Verbesserung zu treffen (Erhöhung eines Waschpreises), um Kunden dazuzugewinnen und alte langfristig zu binden. BV11 fühlt sich gelegentlich überfordert, wenn mehrere Kunden auf einmal „auf ihn zu stürmen“ und er diese Situation bestmöglich regeln muss (auf der Waschstraße läuft etwas schief, Kunden benötigen anderweitig seine Hilfe etc.).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

BV11 beschreibt, dass eigentlich viele Tätigkeiten sehr leicht sind und ihm leicht fallen, sofern er diese beherrscht. Besonders einfach beschreibt er die Außen- und Innenreinigung der Fahrzeuge.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

BK12**Berufswahl/Übergang:**

BK12 ist ein unter 18 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel. Betrieb: Supermarkt (Sortiment: Lebensmittel). Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Hauptschule (Abschluss: Hauptschulabschluss Klasse 10). Praktika: KFZ-Mechatroniker, Zweiradmechaniker, Kaufmann im Einzelhandel (alle Praktika haben ihm gut gefallen). Jedoch eigentlicher Wunschberuf: KFZ-Mechatroniker („typisch Jungs: an Autos rumbasteln“). BK12 erkannte jedoch, dass dieser Beruf sehr beliebt („umworben“) sei, er habe sich „überall“ beworben (30 Bewerbungen insgesamt, davon Hauptteil als KFZ-Mechatroniker: persönlich telefonisch/vor Ort oder per Anschreiben), diese Bewerbungen blieben erfolglos. Weitere Bewerbungen: Bäcker und Konditor (2-3), Maurer, Lackierer, Glaser und eine Bewerbung als Kaufmann im Einzelhandel (nur bei seinem jetzigen Betrieb, erhielt den Ausbildungsplatz). In Anbetracht der schlechten Wirtschaftslage, ist er heilfroh, überhaupt eine Ausbildungsstelle gefunden zu haben (wollte nicht weiter zur Schule gehen). Selbst eine Ausbildung als Abflussreiniger bei der Stadt hätte BK12 angenommen. BK12 bewarb sich bewusst als Kaufmann und nicht als Verkäufer, um eben eine kaufmännische Ausbildung zu haben. Er musste in seinem Betrieb vor der Ausbildung zur Probe arbeiten, dort hat er gemerkt, dass ihm die Arbeit sehr gut gefalle, worüber er anfangs überrascht war. Im Nachhinein sei er froh über seine Entscheidung, sich für den Beruf als Kaufmann im Einzelhandel entschieden zu haben.

Berufstypische Anforderungen:

Aufgaben von BK12: Verpackung und Einlagerung der frisch gelieferten Lebensmittel; Einräumen der Lebensmittel nach dem first-in-first-out Prinzip; Ordnung und Pflege der Regale; Einräumen und Auffüllen der Getränke im Getränkemarkt nach dem first-in-first-out Prinzip; Beratung und Bedienung der Kunden; Säuberung des Verkaufsraumes am Abend. BK12 ist mit der Bestellung der Ware in den einzelnen Abteilungen betraut und führt diese Tätigkeit eigenständig und selbstverantwortlich aus (zuerst zusammen mit einem Mitarbeiter dann eigenständig: Entscheidung, welche Produkte bestellt werden, welche „Verkaufsschlager“ werden könnten, unter Berücksichtigung der Verkaufszahlen etc.). BK12 ist mit einem sehr großen Warensortiment konfrontiert und damit ist eine Fülle an Produktwissen nötig. Neben der Arbeit muss BK12 Berichtshefte schreiben, aufgrund der fehlenden Zeit ist es oft schwierig, diese ordnungsgemäß zu schreiben. Gelegentlich muss BK12, wenn nichts zu tun ist, Regale säubern, was ihm keinen Spaß macht. Außerdem ist er mit der Auszeichnung der Ware betraut. BK12 beschreibt, dass der höfliche und respektvolle Umgang mit dem Kunden Priorität hat, dass die Kunden BK12 und seine Kollegen dafür respektieren und „wiederkommen“.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitstag: montags ganztätig Schule; dienstags 9 bis 11:30 Uhr Schule, danach frei; mittwochs 7:30 bis 12 Uhr; donnerstags 10 bis 19:30 Uhr; freitags 7:30 bis 11 Uhr, Pause, 14:30 bis 18:30; jeden zweiten Samstag von 7 bis 13 Uhr. Probleme: unterschiedliche Arbeitszeiten, Vereinbarung von Schule und Betrieb mit den Hausaufgaben und dem Lernen (für Klausuren und Seminare). Freiwillige Überstunden, wenn er seine Arbeit noch nicht erledigt hat. BK12 hat sich mit der fehlenden Freizeit arrangiert. Zeitdruck: samstags hohes Kundenaufkommen im Getränkemarkt; Erledigung von mehreren Aufgaben auf einmal (Regale einräumen, Kunden Getränkekästen ins Auto tragen, Getränkemarkt auffüllen etc.). BK12 hat keine Probleme mit dem Arbeiten unter Zeitdruck, es macht ihm Spaß. Leerlaufzeiten kommen nicht zu Stande.

Rollenfindung:

Anfangs hatte BK12 Probleme sich in der Auszubildendenrolle einzufinden, da ihm klar war, dass die übrigen Mitarbeiter ihn beobachten, er eine „Außenseiterrolle“ hatte und sich erstmal beweisen musste. Mittlerweile hat sich BK12 eingelebt und erhält gerade in Situationen, in denen er mit seinem fehlenden Fachwissen konfrontiert ist, Unterstützung durch die anderen Mitarbeiter. In jeder Abteilung helfen diese ihm weiter und erklären ihm die Produkte. Die Mitarbeiter nehmen BK12 ernst. BK12 ist überzeugt, dass das Verkaufen erlernt werden

muss („nicht jeder kann verkaufen“) und er durch Techniken (z.B. Sandwich-Methode) und gute Warenpräsentation die Kunden zum Produkt führen kann (Orientierung am Bedarf des Kunden, nicht „aufschwätzen“), die Kunden sollen sich wohl und gut beraten fühlen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK12 wurde von den Tätigkeitsbereichen positiv überrascht, er hat vor der Ausbildung seine Erwartungen heruntergeschraubt (Ausräumen, Einräumen, zwischendurch Putztätigkeiten und ab und zu Kundenberatung) und ist froh, dass er verantwortungsvolle Aufgaben übernehmen darf (Bestellungen). BK12 ist glücklich, dass ihm der Beruf so viel Spaß macht. **Zukunftsperspektive:** BK12 möchte die Ausbildung mit guten Noten beenden und übernommen werden. Im Unternehmen existieren Junioren-Aufstiegsprogramme. BK12 würde gerne in ein solches Programm aufgenommen werden (informierte sich über Prospekte). Sein Chef und seine Chefin haben ihr Geschäft eigenständig aufgebaut, führen dieses erfolgreich und haben ein zweites Geschäft dazu gekauft. BK12 stellt sich vor, später selbst ein eigenes Geschäft und diesen Erfolg zu haben.

Ausbildungszufriedenheit:

BK12 fühlt sich gut aufgehoben in seinem Betrieb. Er wird von den Mitarbeitern und von seinem Chef in schwierigen Situationen unterstützt und kann sich mit seinen Fragen und Problemen an diese wenden. BK12 ist stolz eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel zu machen und sieht sich als Teil des Geschäfts an (sein Erfolg ist auch Erfolg des Betriebes). Außerdem identifiziert sich BK12 mit der Marktkette, aus der sein Betrieb stammt, diese sei hoch angesehen und stehe für viel Auswahl und qualifiziertes Personal.

Anerkennung:

BK12 erhält von seinem Chef Anweisungen in bestimmten Situationen, meistert diese und bekommt Feedback, ob er richtig oder falsch gehandelt hat. BK12 beschreibt, dass er, wenn er eine Situation gut gemeistert auch Lob dafür erhält, beispielsweise in einer Situation mit einem angetrunkenen Kunden (siehe „vermutete kritische Ereignisse“).

Berufsschule:

80 % der Inhalte in der Schule sind für BK12 in der Praxis nicht anwendbar (z.B. theoretischer Hintergrund des bargeldlosen Zahlungsverkehrs). Anwendbarkeit bei Inhalten wie Warenpräsentation, Bestell- und Bestandsaufnahme, Kundenkommunikation. Interne Seminare für Auszubildende der Ladenkette für einzelne Warengruppen (kürzlich: Obst und Gemüse insbesondere exotische Produkte) sind hilfreicher.

Vermutete kritische Ereignisse:

BK12 gab an einen Diabetiker ein falsches Produkt (zwar Naturpudding, aber trotzdem stark gezuckert) aus. Kunde informierte sich an der Kasse erneut, Chef war dort, erklärte dem Kunden, dass dieses Produkt nicht für Diabetiker geeignet sei. Chef erkundigte sich, wer dem Kunden dieses Produkt empfohlen hat, so kam „raus“, dass BK12 den Kunden aufgrund des fehlenden Fachwissens falsch beraten hat (Fülle an Molkereiprodukten brachte BK12 durcheinander). Das Produkt war mit „Natur“ gekennzeichnet, da ging BK12 davon aus, dass es auch ohne Zucker sei. Er war sich allerdings nicht sicher, nahm jedoch trotzdem keinen anderen Mitarbeiter hinzu. Gefühle: Unsicherheit und Angst vor Konsequenz für den Betrieb und leidende Gesundheit des Kunden. Chef nahm BK12 danach zur Seite und erklärte ihm die Unterschiede der Produkte, Chef war sehr freundlich und „menschlich“. Zukunft: Direkt zusammen mit dem Kunden einen anderen Mitarbeiter aufsuchen und nachfragen.

Kunde kommt angetrunken in den Betrieb und verlangt nach Schnaps. BK12 zeigte ihm zusammen mit seinem Chef das Schnapsregal. Kunde wurde laut und aggressiv, störte die anderen Kunden und beschwerte sich über das Geschäft und deren Preise. Gefühle: Angst vor körperlichen Übergriffen und Unsicherheit. BK12 wies den Kunden darauf hin, besser keinen Schnaps zu kaufen, Kunde wird ausfallend und aggressiv. BK12 und sein Chef wiesen den Kunden freundlich darauf hin, das Geschäft zu verlassen. Verhalten: Versuch in der Verkaufssituation freundlich und ruhig zu bleiben, den Kunden nicht zu reizen, wie bei einem normalen Kunden. Unterstützung erhielt BK12 in dieser Situation von seinem Chef, der hinter ihm stand und ihn anschließend für seine ruhige Handhabung der Situation lobte.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrale Themen, die BV12 belasten scheint es nicht zu geben. Probleme:

Fehlendes Fachwissen: Inhaltsstoffe der einzelnen Produkte; Produkte für Diabetiker; Vergleiche der Produkte etc. BK12 beschreibt, dass er über die Produkte „Bescheid wissen“ muss und will, um die Kunden kompetent beraten zu können, damit keine Fehler im Gespräch mit dem Kunden geschehen. Trotzdem sieht sich BK12 einem riesigen Warensortiment gegenüber und kann daher nicht alles wissen. BK12 bekam die Anweisung, sich zu erkundigen, wenn er sich mit Produktinformationen unsicher sei. Unterstützung erhielt BK12 bei diesem Problem von den übrigen Mitarbeitern.

Ein wenig fühlt sich BK12 bei einem Wechsel in eine andere Abteilung überfordert. Da er dort abermals mit neuen Produkten konfrontiert ist und wieder von vorne beginnt. Dort bereiten ihm die Bestellungen Probleme, da in jeder Abteilung verschiedene Komponenten berücksichtigt werden müssen (z.B. Saison- und Wetterbedingungen in der Obst- und Gemüseabteilung).

Anfangs: Kontakt mit den Kunden. Überforderung im Umgang mit vielen verschiedenen Kunden. Problem trat auf, aufgrund des fehlenden Fachwissens, da BK12 eigentlich ein umgänglicher und freundlicher Mensch sei. Schwierige Kunden eher selten, jedoch bleiben diese „im Hinterkopf“ (99 Kunden gut beraten, einer schlecht beraten, daran denkt BK12 weiterhin).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

BK12 fühlte sich im ersten Monat von den Anforderungen seines Betriebes (Produktwissen über das gesamte Warensortiment und Erstellung von Berichtsheften) und der Schule überfordert. Er hatte angst zu versagen und glaubte nicht alles unter einen Hut bekommen zu können. Daher glaubte er, dass es besser sei die Ausbildung abzubrechen. BK12 sprach mit seinen Eltern und seinen Freunden darüber. Vor allen Dingen riet ihm sein Bruder davon ab, dieser hat seine Ausbildung zum Glaser einen Monat vor der Abschlussprüfung abgebrochen und beschreibt dies als großen Fehler. Letztendlich erkannte BK12, dass bei jeder Arbeitsstelle anfangs sehr hohe Anforderungen gestellt werden und eine abgerochene Ausbildung sich nicht gut mache. **Abbruchrisiko:** scheint seit der Anfangsphase nicht mehr zu bestehen.

BK13**Berufswahl/Übergang:**

BK13 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betrieb: Fachmarkt (Sortiment: Baby-Artikel). Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Hauptschulabschluss Klasse 10. Auf der Hauptschule hätte sie einen 10b Abschluss machen können (Durchschnitt von 2,7), „verbockte“ sich diese Chance allerdings selber (große Prüfungsangst), ging nach der 10. Klasse von der Schule ab. BK13 wollte unbedingt in ihrem späteren Beruf in direktem Kundenkontakt stehen, da sie selbst im Heim aufgewachsen und ihr der soziale Bereich sehr wichtig sei (hat darüber oft mit ihrer Pflegemutter gesprochen). Eigentlicher Berufswunsch: Erzieherin (nicht möglich, da „nur“ Hauptschulabschluss). Außerdem Praktikum: Schau-Werbe-Gestalterin, später in dem Beruf gearbeitet, nahm von diesem Berufswunsch Abstand, da schlechte Aussichten überhaupt einen Ausbildungsplatz zu bekommen. Anschließend begann BK13 eine Ausbildung zur Kinderpflegerin an einer Berufsfachschule, diese hat BK13 abgebrochen. Grund: Sie zog zu dieser Zeit (mit 18) in eine eigene Wohnung, war auf sich allein gestellt, seltener Kontakt zu ihrer Pflegemutter, da wenig Zeit und Freund war bei der Bundeswehr, für sie brach eine Welt zusammen. 1 ½ Jahre Aushilftätigkeiten im Einzelhandel und in der Gastronomie (auf 400 € Basis). Praktikum im Friseursalon (wollte als Kind Friseurin werden), schrieb auch Bewerbungen in diesem Bereich, bevor sie „nichts bekommen würde“. Bewerbungen zur Verkäuferin im Einzelhandel, erhielt jedoch Absagen. Die Mutter ihres Ex-Freundes vermittelte BK13 an ihren jetzigen Betrieb, als dieser Eröffnung feierte und jemand zum Kinderschminken benötigt wurde. Dort erkundigte sich ihr jetziger Chef nach ihren beruflichen Tätigkeiten, BK13 erzählte ihm von der abgebrochenen Ausbildung, ihr Chef bot ihr zum 1. Juni des gleichen Jahres den Ausbildungsplatz an, da dieser auf der Suche nach Auszubildenden war.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: BK13 ist allein in einer Abteilung eingesetzt (5 Abteilungen insgesamt im Betrieb), ihr Sortiment sind Artikel für die Erstausrüstung (Windeln, Stillkissen, Wiegen etc.). Aufgaben: Nachräumen/Auffüllen der verkauften Waren, Bestellungen, Termine mit Produktvertretern, Planung und Durchführung von Umbauten, Bestellungen für Kunden, Kassentätigkeiten, Aushilfe in anderen Abteilungen. Wichtigste Aufgabe: Beratung der Kunden, oft auch über einen längeren Zeitraum beispielsweise beim Kauf von Autositzen (45 Minuten: Aussuchen, „Anprobe“ mit dem Kind im Auto) oder Kauf von Kinderwagen (etwa 2 Stunden).

Allgemeine Aufgaben: Ausstellungsware auf Ständern nach draußen stellen; Vorbereitung der Kasse; Verschaffung eines Überblicks, welche Aufgaben an dem Tag anliegen (selbständiges Arbeiten, keine festen Arbeitsabläufe jeden Tag); Lagerarbeiten; Dekoration der Schaufenster (aufgrund ihres Praktikums als Schauwerbegestalterin).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Ladenöffnung 10:00 Uhr. Anfangs (etwa ½ Jahr) Arbeitstag von 9:15 bis 20:15 (6 Tage die Woche, nach der Berufsschule in den Betrieb), da der damalige Geschäftsleiter sich nicht mit den Arbeitszeitvorgaben der Auszubildenden auskannte. Mittlerweile: Montags 4 Stunden Schule bis 12:00, ab 15:00 bis 19:00 arbeiten im Betrieb, dienstags und mittwochs 9:15 bis 19:15 im Betrieb, donnerstags von 7:00 bis 13:00 Schule, danach muss sie nicht arbeiten, freitags hat BK13 frei und samstags muss sie oftmals einen halben Tag arbeiten von 9:15 bis 16:00. Falls es dennoch zu Überstunden kommt, werden diese verrechnet. Mit der geringen Freizeit hat BK13 eigentlich keine Probleme, allerdings sei es schwierig Haushalt, Arbeit und Schule unter einen Hut zu bekommen. Leerlaufzeiten kommen gelegentlich vor, dann sucht sich BK13 andere Beschäftigungen (z.B. Dekoration der Schaufenster etc.).

Rollenfindung:

BK13 ist mit einer Abteilung betraut und hat daher schon eine recht verantwortungsvolle Aufgabe, dieses gehört eigentlich nicht zur Aufgabe einer Auszubildenden. BK13 nutzt diese Chance und erhält hierbei Unterstützung von ihrer Chefin, wie auch von den Kollegen, die ihr zur Hilfe kommen, wenn sie nicht weiter weiß. BK13 ist davon überzeugt, dass nicht jeder verkaufen kann, sie möchte sich den Kunden annehmen, Zeit für sie haben und auf ihre Be-

dürfnisse eingehen. Diese Komponenten seien das Wichtigste für eine kompetente Beratung. BK13 zeigt mehrere Alternativen auf und erörtert mit den Kunden die Vor- und Nachteile von günstigeren und teureren Produkten, BK13 möchte den Kunden nichts aufschwätzen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK13 beschreibt, dass sie gar keine großen Erwartungen hatte, sie sei froh gewesen Kontakt zu Menschen zu haben und kannte durch vorherige Tätigkeiten die Arbeit im Einzelhandel. Ist positiv überrascht von der Vielseitigkeit des Berufes. **Zukunftsperspektive:** BK13 macht zuerst ihre Ausbildung zu Ende. Anschließend gibt es in ihrem Betrieb, da es sich um ein Franchise-Unternehmen handelt, die Möglichkeit, sich in mehreren Bereichen zu spezialisieren (z.B. Marketing oder Kinderwagen). BK13 beschreibt, dass ihre Chefin sich Auszubildenden annimmt, die Interesse zeigen und vielen Auszubildenden zu besseren Arbeitsplätzen verholfen hat. BK13 würde gerne Karriere in ihrem Betrieb machen. Ihre Chefin beschreibt BK13 als ein Vorbild und bewundert ihre bisherige Karriere (leitete schon mehrere Filialen der Franchisekette).

Ausbildungszufriedenheit:

BK13 ist absolut zufrieden mit ihrer Berufswahl und der Wahl ihres Betriebes. Sie schätzt die Vielseitigkeit des Berufes, die familiäre Atmosphäre in ihrem Betrieb. Sie fühlt sich wohl und hat ihr Ziel erreicht, in Kontakt mit Menschen zu stehen. BK13 identifiziert sich mit ihrem Beruf, dieser mache ihr großen Spaß. Durch die selbständige „Leitung“ einer Abteilung, sollte BK13 sicherlich getestet werden, sie bewährte sich, was sie sehr stolz macht.

Anerkennung:

BK13 erhält Lob von ihren Kolleginnen und ihrer Chefin (untereinander würde, zur Steigerung der Motivation, direkt gesagt, wenn jemand etwas gut gemacht hat). Ihre Chefin vertraut BK13, sie darf verantwortungsvolle Aufgaben selbständig übernehmen und wird aufgrund ihrer Leistung respektiert, insbesondere kümmert sie sich als einzige Auszubildende bereits um eine eigene Abteilung (aufgrund der selbständigen Arbeitsweise von BK13, z.B. bei Umbauten im Verkaufsraum).

Berufsschule:

BK13 beschreibt, dass ihre Klassenkameraden sehr laut sind, es fällt ihr daher schwer, sich zu konzentrieren. In dieser Atmosphäre kann sie nicht lernen. Besonders in Mathe hat sie Schwierigkeiten, da ihr Lehrer die Inhalte nicht gut erkläre und sie diese nicht verstehe. Außerdem hat sie Probleme im Fach „warenbezogene Prozesse“ (z.B. im Bereich Angebot- und Nachfragekurven sowie Gleichgewichtspreise). Mündlich seien ihre Leistungen gut und sie gebe richtige Antworten, allerdings fallen ihre Klausuren immer schlechter aus. BK13 beschreibt, dass sie sich in Klausuren selbst unter Druck setzt, dann die Aufgaben nicht richtig lese und schließlich nicht richtig verstehe (sie habe die Nachfrage- und Angebotskurven „durcheinander geworfen“). Bei der Korrektur fällt ihr auf, dass sie Antworten eigentlich gewusst hätte. Problem hierbei: Lehrer verwenden Aufgaben aus den Prüfungen, diese seien aus Sicht der Schüler viel zu kompliziert gestellt, so dass BK13 und ihre Mitschüler nicht wissen, was von ihnen verlangt wird, inhaltlich den Stoff aber beherrschen.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kundin möchte Babyfon kaufen, spricht BK13 auf Vor- und Nachteile an. BK13 war nicht in der Lage ihr diese zu erläutern, da der Verkauf des Produktes eher selten ist und dieses Produkt erst am Vortag geliefert wurde. Verhalten: BK13 gibt offen zu, dass sie nicht das nötige Produktwissen hat, blieb aber trotzdem dabei, hat weiterhin versucht zu helfen und hat sich keine Hilfe dazu geholt (Kundin sagte, es reiche ihr, dass BK13 es versuche). Kundin reagierte verständnisvoll (es sei menschlich, nicht alles wissen zu können). BK13 brachte das Gespräch zu Ende, Kundin kaufte allerdings kein Babyfon. Gefühle: Angst falsch zu beraten, Enttäuschung (darüber nicht in der Lage zu sein das Gespräch zu Ende bringen zu können) und Verblüffung, da das Produkt ganz neu im Regal stand (sie hatte es selbst nicht eingeräumt). Konsequenz: BK13 nimmt sich vor sich mit dem Produkt näher zu beschäftigen und sich sofort auf den neusten Stand zu bringen.

BK13 führte ein Kundengespräch mit Kunden, die ein Türschutzgitter kaufen wollten. Sie bietet „ganz normal“ zu Funktionen und Preis. Kunden wollten beim Kauf von zwei Türschutzgittern einen Preisnachlass. BK13 wies Kunden daraufhin, dass im Betrieb eigentlich keine

Nachlässe gewährt würden (durch eine Kundenkarte können Produkte gesammelt werden, schließlich würde dann ein Gutschein ausgestellt). Kunden sahen diese Regelung nicht ein und beschwerten sich. BK13 ging zu einer Kollegin, um sich bei ihr zu vergewissern. Diese hatte höhere Entscheidungsgewalt und bestätigte BK13, dass keine Nachlässe gewährt würden. Kunden gaben sich damit vorerst zufrieden, wollten sich aber an die Chefin von BK13 wenden, da sie diese persönlich kennen würden. BK13 beschreibt, dass das nicht sein konnte. BK13 war diese Situation unangenehm, sie fühlte sich übergangen.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema: Fehlendes Fachwissen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) bei Produkten (Autositze und Kinderwagen), deren Funktionen den Kunden erläutert werden müssen. Außerdem bei Produkten, die nicht selbsterklärend sind oder deren Informationen man auf der Verpackung studieren kann. Gerade da bei diesen Produkten Sicherheitsaspekte eine wichtige Rolle spielen. Verhalten: Informationen aus den Auszeichnungen und Schildern; Chefin oder Kolleginnen zur Hilfe genommen dabei Aneignung des Wissens (Anweisung sich auch direkt Hilfe zu besorgen, wenn sie nicht weiterkommt); interne Schulungen der einzelnen Hersteller; bei weniger hohem Kundenaufkommen Kollegen angesprochen, dass diese ihr erneut Produkte erklären. Insgesamt sieht sich BK13 einem sehr großen Warensortiment (1200 m² Verkaufsfläche) gegenüber, es werden stetig neue Produkte geliefert. BK13 ist überfordert sich immer sofort über die neuen Produkte zu informieren (gerade nach Urlaubszeiten). Folgen einer unzureichenden Beratung: Kunden gehen nach Hause setzen das Gerät falsch ein, Gerät wird beschädigt, Reklamation und schließlich Unzufriedenheit des Kunden.

Weiteres Problem: Lagerarbeiten auch in Verbindung mit dem Computersystem sind ungeliebte Tätigkeiten von BK13, sie interessiert sich nicht dafür und daher machen diese Tätigkeiten ihr keinen Spaß. Da sie im Privatleben wenig mit diesem Bereich zu tun hat (sie hat zwar einen Computer, nutzt diesen nur zum Erstellen von „Anschreiben“), muss sie sich mit diesen Tätigkeiten länger auseinandersetzen, solange bis sie die Tätigkeit beherrscht (z.B. muss BK13 im Computersystem nachschauen, ob ein Produkt noch im Lager verfügbar ist oder im Lager müssen mit einem anderen System Etiketten gedruckt werden). Grund für ihre Schwierigkeiten sind ihre fehlenden Vorkenntnisse in diesem Bereich.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

BK13 ist mit der Leitung einer eigenen Abteilung betraut, kümmert sich selbständig um Bestellungen, Verhandlungen mit Herstellern, Kundenberatung etc. BK13 meistert diese Herausforderung sehr gut.

Abbruchgedanken:

Keine vorhanden. **Abbruchrisiko:** Besteht nicht.

BK14**Berufswahl/Übergang:**

BK14 ist eine unter 18 jährige Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betrieb: Fachgeschäft. Sortiment: Haushalts- und Elektrogeräte (Fernseher, Kaffeemaschinen, Staubsauger, Waschmaschinen, Trockner, Handys und Telefone). Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Hauptschule (höchster Schulabschluss dort: Klasse 10). Vorgesehener Beruf: Bürokauffrau, da ihre Familie einen eigenen Betrieb habe (Milchtransporte). Ihre Mutter macht die Buchführung, diese hätte sie übernehmen sollen. Ihre Schwägerin engagierte sich dann mehr und BK14 nahm Abstand, da sie sich dafür nicht so interessierte. Praktikum beim Straßenverkehrsamt: Beruf interessierte sie dann nicht mehr. Anschließend Praktikum in der Altenpflege: Beruf machte ihr Spaß, „Menschen waren lebendig“. Schließlich Praktikum in jetzigem Betrieb: Beruf machte ihr ebenso durch den Kontakt mit Menschen Spaß. BK14 bewarb sich in der Altenpflege, als Bürokauffrau und bei ihrem jetzigen Betrieb. Erhielt je ein Stellenangebot im Bereich Altenpflege und Einzelhandel, es sei ihr relativ egal gewesen, wo sie anfängt, beide Berufe gefielen ihr. Ihre Eltern unterstützten sie, unabhängig davon für welche Stelle sie sich entschied. BK14 wählte die Stelle im Einzelhandel, da der Anfahrtsweg kürzer war.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: Bedienung und Beratung der Kunden. Weitere Aufgaben: Entwicklung der Fotos überprüfen (werden vom Labor abgeholt und am nächsten Morgen wieder gebracht, Kontrolle mit den Lieferscheinen, ob alle Fotos aus der Entwicklung zurück sind); Kontrolle der Warenbestände, Lieferscheine und Bestellung von Ware; Reklamationen und Gewährleistungsfälle bearbeiten; Warenlieferungen auspacken, auszeichnen, einräumen; zwischendurch Aufräumen der Regale und Säuberung der Verkaufsräume; regelmäßig Fenster putzen (etwa alle 2-3 Wochen); Altpapier vorbereiten (Kartons zerkleinern). Die Mitarbeiter müssen außerdem die Waren sauber halten (Kaffeemaschinen entstauben etc.). Putztätigkeiten erledigt BK14 sehr ungern, „gehören allerdings dazu“. BK14 kann selbständig Tätigkeiten ausführen (Verkauf von Prepaid-Handys) und bei kleineren Geschäften einen Preisnachlass im Rahmen von 5 € gewähren.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit: 09:00 bis 12:30 und 14:30 bis 18:30. Montags bis 12:30 Schule, danach arbeiten; dienstags und mittwochs arbeiten im Betrieb; donnerstags 8 Stunden Schule, danach ebenso von 16:30 bis 18:30 arbeiten. Alle zwei Wochen samstags: Arbeit im Betrieb. BK14 beschreibt, dass sie jeden Tag Überstunden macht. Die wenige Freizeit ärgert BK14 manchmal, da ihre Freundinnen mehr Freizeit haben. Jedoch hat sie sich mit der Arbeitszeit abgefunden, würde trotzdem gerne die Mittagszeit „weglassen“, um dann am Nachmittag früher gehen zu können (17:00). Häufiges Arbeiten unter Zeitdruck: Junior- und Seniorchefin geben ihr beide gleichzeitig Aufgaben, ebenso kommen Kunden und wünschen eine Beratung. BK14 beschreibt jedoch das Arbeiten unter Zeitdruck nicht als belastend, eher sind Leerlaufzeiten für sie unangenehm (keine Kunden da, Chefin hat keine Aufgaben für sie).

Rollenfindung:

BK14 hat Probleme damit, dass sie als Auszubildende für viele Dinge verantwortlich gemacht wird, die sie nicht zu verantworten habe (Waren stehen an falscher Stelle etc.). Insgesamt sei sie eben das letzte Glied in der Kette, da der Betrieb ein sehr kleiner Betrieb ist (Junior-Chefin, Senior-Chefin sowie die gerade ausgebildete Kollegin). BK14 glaubt, dass nicht jeder „gut“ beraten kann, man benötige Fachwissen. BK14 versucht eine bedarfsgerechte Beratung durchzuführen und bietet dem Kunden Produkte aus verschiedenen Preisklassen an. Das gehöre zu einer guten Beratung. Jedoch stößt sie in Beratungsgesprächen noch häufig an ihre fachlichen Grenzen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BK14 dachte, dass der Beruf einfach aus dem Verkauf besteht und Kontakt mit Menschen. Stellte sich insbesondere die Kundenberatung nicht so schwierig vor. Andere Tätigkeiten wie Büroarbeiten (Gewährleistung, Reklamationen) und Putzen hatte BK14 nicht erwartet. **Zukunftsperspektive:** BK14 wird ihre Ausbildung zu Ende bringen, anschließend möchte sie eine weitere Ausbildung zur Altenpflegerin absolvieren. Wenn sie dieses nicht macht, möchte sie einen

Ausbildungsleiterschein anschließen. Ihre Schwester legt ihr eine Weiterbildung zur Filialleiterin in einem anderen Betrieb nahe, BK14 ist davon jedoch nicht überzeugt.

Ausbildungszufriedenheit:

Mittlerweile fühlt sich BK14 in ihrem Betrieb sehr wohl. Insbesondere durch das gute Verhältnis zu ihrer jungen Kollegin wird BK14 bestärkt. Abgesehen von der etwas schwierigen Anfangsphase (siehe „Abbruchgedanken“). BK14 scheint sich mit den Chefinnen arrangiert zu haben, auch wenn diese gelegentlich schlechte Laune haben, die den ganzen Tag andauert. Sie arbeitet dann mit ihrer Kollegin zusammen und beide meiden die Chefinnen. Die Beschuldigungen haben sich ebenso gelegt.

Anerkennung:

BK14 wird von ihrer Chefin und ihrer Kollegin gelobt für die selbständige Aneignung von Fachwissen (über Produktkataloge zu Hause). BK14 trägt das erworbene Wissen im Betrieb vor und erhält dafür Anerkennung. BK14 hat dafür kein Lob erwartet, da sie dachte, dass die Chefin sich dafür nicht interessieren würde. Außerdem erhält BK14 Anerkennung durch Kunden, die BK14 nicht sofort „aufgeben“, öfter zu ihr kommen und sie auch für ihre Fortschritte loben, sie wird dadurch motiviert. Jedoch würde BK14 gern öfter gelobt werden.

Berufsschule:

BK14 hat sich die Anforderungen in der Schule schwerer vorgestellt. Sie kommt mit Lehrern und Mitschülern sehr gut klar. Inhaltlich hat sie beispielsweise in Mathe größere Probleme (z.B. Zinsrechnung). Sie beschreibt, dass die Lehrer die Inhalte nur einmal erklären, sie verstehe diese dann nicht sofort. BK14 wies die Lehrer darauf hin und diese erklären jetzt Inhalte öfters. BK14 beschreibt, dass sie seit der 9. Klasse Probleme in Mathe hat, ihr fehle daher Grundwissen. Sie sucht ebenso Hilfe bei ihrer Mutter und ihrer Kollegin im Betrieb. BK14 beschreibt, dass sie die Inhalte der Schule im Betrieb nicht anwenden kann. Die Inhalte des Faches „Kundenkommunikation und Service“ kann BK14 gut anwenden (z.B. Abstand zum Kunden, Ansprache des Kunden). Inhalte zum Umgang mit der Ware hat BK14 ebenso in der Schule erlernt.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kunde möchte eine Kaffemaschine kaufen. BK14 berät bezüglich der Bedienung (Wissen, was sie aus eigener Erfahrung zu Hause mitgebracht hat). Schließlich Fragen zur Entkalkung, die sie nicht beantworten kann. Verhalten: Hilfe einer Kollegin gesucht. Gefühle: Hilflosigkeit und Enttäuschung.

BK14 bekam die Funktionen und Unterschiede bei Waschmaschinen erklärt, schließlich kam eine Kundin, die eine Waschmaschine kaufen wollte. BK14 beschreibt diese als sehr anspruchsvoll, schwierig und mit genauen Vorstellungen bzgl. Preis, Trommelvolumen, Hersteller etc. BK14 hat ihr direkt eine Maschine gezeigt, die den Ansprüchen der Kunden gerecht wurde. Sie habe diese vorgestellt (Wasserverbrauch, Energieeffizienz) und die Bedienung erklärt. Die Kundin hat daraufhin eigenartige Fragen gestellt, z.B. wieso die Maschine eine Schräge habe oder weshalb die neuen Geräte eine Digitalanzeige hätten. BK14 konnte diese Frage nicht beantworten, woraufhin ihre Kollegin einsprang (erklärte, dass neue Geräte immer diese Schräge haben, alte Geräte aber immer noch produziert werden und dass die neueren Maschinen über die Digitalanzeige direkt die benötigte Gradzahl anzeigen würden, wenn beispielsweise über einen Drehknopf das Material eingegeben würde). Gefühle: Peinlich berührt, da sie die Informationen, die sie vorher erhalten hat, nicht „überbringen konnte“ (hatte einen Blackout); Überforderung durch die vielen Rückfragen; Angst den Kunden und damit das Geschäft zu verlieren, Enttäuschung und Ärger über sich selbst. Vorher: Ausschließlich Beobachtung der Chefin beim Verkauf von Waschmaschinen aber keine Aneignung der Produktinformationen. Dabei habe ihre Chefin das Gespräch nicht nochmal mit ihr aufgearbeitet und die wichtigen Informationen herausgestellt. BK14 fordert nun die Informationen ein, um Kundenberatungen führen zu können.

BK14 hat mit ihrer Chefin das Schaufenster ausgeräumt, ein Fernseher wurde dabei beschädigt. Chefin drohte BK14, dass sie ein Limit von 300 € hätte, falls dies nicht ausreiche, müsse BK14 die Artikel selber zahlen. Gefühle: Enttäuschung, Schock über die Drohung ih-

rer Chefin (BK14 musste weinen). Sie sprach mit ihrer Mutter, dass diese Drohung absolut unangebracht sei (der Betrieb sei für so etwas versichert).

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema scheint die Unsicherheit von BK 14 zu sein, dies spiegelt sich auch in den Problemen wieder: Fehlendes Fachwissen (siehe auch „vermutete kritische Ereignisse“). BK14 erkannte, dass sie zu einer kompetenten Beratung Fachwissen benötigt. BK14 sah sich mit den Fragen der Kunden konfrontiert und konnte diesen nicht behilflich sein. Verhalten: BK14 forderte von Kollegin ein, dass ihr das nötige Fachwissen vermittelt wird; bekam Prospekte und Informationen, die sie sich zu Hause aneignen sollte, diese Möglichkeit nutzt BK14 gewissenhaft (hat Ordner angelegt). Mittlerweile hat sie sich ein größeres Wissen angeeignet, kommt es trotzdem zu Fragen, die sie nicht beantworten kann, bittet sie ihre Kollegin um Hilfe. Unterstützung: Oftmals durch ihr Kollegin (eine ehemalige Auszubildende) und durch ihre Chefin. BK14 bekam die Anweisung sich direkt Hilfe zu suchen, ihre Chefin und Kollegin haben Verständnis für ihre Situation und versichern ihr, dass es nicht schlimm sei, noch nicht alles zu wissen und dies brauche Zeit.

Insgesamt fühlt sich BK14 ein wenig überfordert und sie traut sich nicht allzu viel zu. Sie hat Angst, dass falls ihre Kollegin im Urlaub ist, sie die Kundenberatung nicht allein bewerkstelligen kann. Ihre Kollegin versucht BK14 zu mehr Selbständigkeit zu ermuntern (Preise im Katalog nach schlagen). In der Urlaubszeit muss BK14 Aufgabenbereiche übernehmen, in denen sie noch nicht eingewiesen wurde (Versagens Angst). Eigentlich gibt es Freiräume in denen sich BK14 und ihre Kollegin zusammen setzen könnten, Kundenaufkommen oder andere Tätigkeiten verhinderten dieses bisher.

BK14 hat Angst vor eigenen Fehlern: vergisst die Gebrauchsanweisung in den Karton des verkauften Produktes zu legen (Kunden müssen extra zurückkommen, sind oft „sauer“), siehe auch „vermutete kritische Ereignisse“.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

BK14 wurde für alles, was im Betrieb schief lief, verantwortlich gemacht. Außerdem gefielen ihr die Tätigkeiten im Betrieb nicht (putzen etc.). Mit dieser Tatsache kam BK14 nicht klar, ihre Schwester suchte neue Arbeitsstellen heraus. Ihr Freund riet BK14 die Ausbildung abzubrechen aufgrund der Beschuldigungen. Ihre Mutter schaltete sich ein und sprach ebenso mit den Chefinnen. Schließlich entschied sich BK14 die drei Jahre „durchzuziehen“. Danach könne sie immer noch weiter sehen. Sie wollte außerdem das Verhältnis zu ihrer Arbeitskollegin nicht aufgeben, mit der sie sich sehr gut versteht. Mittlerweile gefallen ihr auch ihre Tätigkeiten. **Abbruchrisiko:** Anfangs sehr hoch, immer noch vorhanden, jedoch unwahrscheinlich. Sie möchte sich „durchbeißen“.

BK15

Berufswahl/Übergang:

BK15 ist eine 18-20 jährige Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betrieb: Fachmarkt. Sortiment: Bau-, Heimwerker- und Gartenbedarf. Bedienungsform: Beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. Eigentlicher Berufswunsch: Chemielaborantin (seit dem Praktikum in der 10. Klasse). Sie bewarb sich bei diesem Betrieb um einen Ausbildungsplatz. Betrieb riet ihr erst noch länger zur Schule zu gehen und so besuchte BK15 die höhere Handelsschule im Bereich Wirtschaft und Verwaltung. BK15 konnte sich den jetzigen Ausbildungsberuf eigentlich gar nicht vorstellen, arbeitete nebenbei im Einzelhandel, lernte den Beruf so kennen. 50 Bewerbungen: Versicherungskauffrau, Bürokauffrau, Industriekauffrau, Kauffrau im Einzelhandel und Chemielaborantin. BK15 hatte Vorstellungsgespräche und Einstellungstests, erhielt jedoch keine Zusagen (Entfernung, zu jung, passe nicht in den Betrieb). Eine Freundin arbeitete bei jetzigem Betrieb und so bewarb sich BK15, sie sei also eher zufällig zu ihrem jetzigen Ausbildungsberuf gekommen.

Berufstypische Anforderungen:

Haupttätigkeit: Kundenberatung (Beispiel: unterschiedliche Fassadenfarben anpreisen). Weitere Tätigkeiten: Türen der Verkaufsräume aufschließen; Warenpräsentation im Außenbereich (Ware rausfahren); Kassentätigkeiten (Kasse „einlegen“ am Morgen, Kasse abrechnen); Ware weg- und einräumen; Pappes wegbringen (Altpapier); Verkaufsraum aufräumen. Das Kassensystem sei sehr kompliziert, außerdem muss sie sich die Eingabe und Abrechnung der verschiedenen Produkte einprägen (z.B. Fliesen werden in qm eingegeben). Gelegentlich Putztätigkeiten. BK15 darf allein Bestellungen aufgeben (z.B. in der Farbenabteilung, in der sie sich gut auskennt).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Montags, mittwochs, freitags 8:45 bis 19:00 (1 Stunden Mittagspause); dienstags 8 Stunden Schule, nachmittags frei; donnerstags 4 Stunden Schule, danach arbeiten; samstags von 09:00 bis 13:00 arbeiten im Betrieb; alle zwei Wochen hat BK15 einen freien Tag in der Woche. BK15 macht täglich Überstunden, die nicht verrechnet werden (vertraglich eigentlich 7 ½ pro Tag, sie macht jedoch jeden Tag etwa 8 ½ Stunden). Trotzdem habe sie genügend Freizeit mit Freunden und ihrem Freund. Ihre Eltern haben sich jedoch schon beschwert, weil sie die Freizeit, die ihr bleibt, mit dem Freund verbringt. Arbeit unter Zeitdruck: Samstags an der Kasse bei hohem Kundenaufkommen und abends kurz vor Feierabend. Leerlaufzeiten kommen sehr häufig vor: Ware ist eingeräumt, Pappen sind weggebracht, keine Kunden, BK15 nutzt die Zeit ihre Warenkenntnisse aufzubessern.

Rollenfindung:

BK15 hat Probleme mit ihrer Rolle als Auszubildende. Sie sei für alles verantwortlich und bekomme nicht genügend Unterstützung bei der Aneignung des Fachwissens (abgesehen von ihrer Kollegin in der Farbenabteilung), daher stehe sie vor den Kunden als „nur die dumme Auszubildende“ da. BK15 war es anfangs peinlich, mit ihrer Schulausbildung „nur eine Kauffrau im Einzelhandel“ zu werden. Gute Beratung als Verkäuferin erfordert Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Überzeugungskraft und Fachwissen. Außerdem muss der Kunde bedarfsgerecht beraten und so das optimale Produkt gefunden werden, somit kann dies nicht jeder. Trotzdem hat sie Probleme sich mit dem Ansehen ihres Berufes abzufinden. Oft heißt es, sie sei „nur Kauffrau im Einzelhandel“. Hinzu kommt, dass sie eigentlich Chemielaborantin werden wollte, BK15 scheint sich mit ihrem Beruf nicht zu identifizieren („Diesen Beruf kann doch jeder“). **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Umgang mit freundlichen Kunden. BK15 lernte durch den Aushilfsjob den Beruf kennen und erwartete ihre Tätigkeiten, wie sie sich jetzt darstellen. **Zukunftsperspektive:** BK15 möchte erstmal ihre Ausbildung zu Ende machen. Sie stellt sich vor später eine Weiterbildung zur Filialleitung in einem Betrieb einer bekannten Discounter-Kette anzuschließen, bei ihrem jetzigen Betrieb sei dies nicht möglich. BK15 möchte im Einzelhandel tätig bleiben.

Ausbildungszufriedenheit:

BK15 beschreibt, dass der Ausbildungsberuf nicht ihr Wunschberuf sei. Sie hat ebenso Probleme damit, dass dieser Beruf nicht so hoch angesehen ist („jeder kann das werden!“). Dieses Problem wurde durch ihren Vater verstärkt, da er nicht mit dieser Berufswahl einverstanden war, denn mit ihrem Abschluss hätte sie etwas anderes machen können. Ihre Mutter war froh, dass BK15 überhaupt eine Ausbildungsstelle gefunden hat. Wenigstens arbeite sie in einem Fachmarkt, wo Fachwissen und beratungsintensive Bedienung benötigt werden. Je nach Abteilung in der BK15 eingesetzt ist, macht ihr ihre Tätigkeit Spaß, insbesondere die beratungsintensive Bedienung fordert BK15 und motiviert sie.

Anerkennung:

BK15 erhält fast keine Anerkennung für ihre Leistungen im Betrieb, sobald sie jedoch einen Fehler macht, wird sie sofort zur Rechenschaft gezogen. Durch schulische Inhalte gestärkt, führe BK15 gute und intensive Kundenberatung durch, sie wünscht sie dann Anerkennung durch die Kollegen. BK15 erhält nur Lob durch ihre Kollegin in der Farbenabteilung (Beispiel: Verkauf eines treueren Fliegengitters für 99 €), außerdem gelegentlich durch Kunden. In diesen Situationen wird BK15 gestärkt, motiviert und ist glücklich. Die Verkaufserfolge seien für die meisten Kollegen eben nichts neues, daher reagieren sie nicht darauf.

Berufsschule:

Inhalte aus dem Fach Kommunikation und Service wendet BK15 im Betrieb an (offene Fragen; Sandwich-Methode (Nutzen, Preis, Nutzen); Abstand zum Kunden halten). Beim Verkauf eines Fliegengitters setzte BK15 die Sandwich-Methode ein. Aus dem Fach warenbezogene Prozesse kann BK15 ebenso Wissen im Betrieb wieder erkennen (Produktplatzierung und Beleuchtung). Bisher hat BK15 keine Probleme im Unterricht.

Vermutete kritische Ereignisse:

BK15 sollte dem Kunden eine Bohrmaschine zeigen, Kunde wollte die Funktionen erläutert haben. Sie konnte dem Kunden nicht weiterhelfen, sagte dies dem Kunden und wollte sich Hilfe durch einen Kollegen holen. Kunde echauffierte sich über die Hilflosigkeit und Unwissenheit von BK15. Er erwarte eine bessere Beratung, da er in einem Fachmarkt sei, da könne er ja direkt in einen Selbstbedienungsladen gehen. Er beschwerte sich lautstark und wollte den Marktleiter sprechen. BK15 beschreibt, dass sie sehr freundlich gewesen sei, die Reaktion des Kunden habe sie unvorbereitet getroffen. Trotzdem verstehe sie die Reaktion eigentlich, da sie in einem Fachmarkt arbeitet. Sie holte einen Kollegen dazu. Gefühle: Hilflosigkeit, Schock über die Reaktion, unangenehme Situation („wurde rot“), ebenso Wut, dass sie sich alles gefallen lassen muss von Kunden, obwohl sie nichts dafür kann. Problem sei, dass BK15 das nötige Fachwissen nicht vermittelt wurde, sie hätte sich theoretisch selbst das Wissen aneignen können. Allerdings beschreibt sie, dass sie sich alleine die Funktionen nicht aneignen kann, sie also die Einweisung und Unterstützung benötigt. Konsequenz: BK15 braucht das Fachwissen, wird sich weiterhin Kollegen zur Hilfe holen, rechtfertigen muss sie sich jedoch nicht vor dem Marktleiter (Ausbilder).

BK15 gab Fliesen nicht in qm an der Kasse ein. Grund: Falsche Auszeichnung der Artikel (qm oder Paketpreis), evtl. auch Unaufmerksamkeit, jedoch wurde ihr die Handhabung nicht richtig erklärt. Sie verursachte so ein Minus für diese Abteilung. BK15 wurde zur Rechenschaft gezogen. Der zuständige Mitarbeiter machte sie runter („schalt doch mal dein Gehirn ein“), machte einen Scherz, dass sie ihren Ausbildungsplatz verlieren würde. Gefühle: Schock, Angst, dass die Drohung war gemacht würde und Unverständnis, da sie im ersten Lehrjahr sei und dann „halt nicht in der Kasse eingesetzt werden dürfe“.

Der Leiter der Werkzeugabteilung suchte einen Lieferschein, hatte diesen jedoch selbst zuvor in den Händen gehabt. BK15 hatte nichts damit zu tun, wurde dafür jedoch verantwortlich gemacht. Dieser schrie sie an und stellte sie vor Kunden bloß. Der Leiter sei sehr jähzornig und behandle alle so. Jedoch sagte BK15 ihre Meinung und wies diesen darauf hin, dass er den Lieferschein selbst verbummelt habe. Kunden standen BK15 bei und sagten, dass der Leiter so nicht mit ihr umgehen könne. BK15 ging ihm den Rest des Tages aus dem Weg, erwartete eine Entschuldigung, diese blieb allerdings aus.

Probleme/Zentrale Themen:

Keine Warenkunde im Betrieb durch Kollegen und Ausbilder in der Werkzeugabteilung. BK15 beschreibt, dass ihr dort kein Fachwissen vermittelt wird (dreimonatiger Aufenthalt dort und sie habe „nicht viel gelernt“). Sie fühlt sich als Auszubildende allein gelassen, niemand nimmt sie zur Hand und erklärt ihr Funktionen und Produktwissen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Auszubildende werden häufig in Abteilungen allein eingesetzt, ohne dass sie das Fachwissen über die Abteilung haben. Über diese Probleme spricht BK15 mit ihrem Vater, der sie aufbaue und der „immer ein offenes Ohr für sie“ habe. Im Betrieb erhält sie keine Unterstützung durch den Marktleiter, obwohl er ihr diese zusagte.

BK15 wird seit längerer Zeit fast ausschließlich an der Kasse eingesetzt. Bei sehr hohem Kundenaufkommen (Kunden mit Gutscheinen oder EC-Karten Zahlung) ist BK15 oft überfordert. Die Kunden regen sich dann darüber auf, dass alles so lange dauere. BK15 hat dann Angst einen Fehler zu machen. Mitarbeiter scherzen oft über ihre Langsamkeit und nehmen BK15 nicht ernst.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

BK15 kennt sich in der Farbenabteilung sehr gut aus, die Mitarbeiterin dort habe sie sehr gut eingewiesen, dies sei ihre Lieblingsabteilung, die Arbeit dort fällt ihr leicht.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

BK16**Berufswahl/Übergang:**

BK16 ist eine unter 18 jährige Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betrieb: SB-Warenhaus/Verbrauchermarkt. Sortiment: Lebensmittel, Kleidung, Elektrogeräte, Bau-, Heimwerker- und Gartenbedarf. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Hauptschule (Schulabschluss: Fachoberschulreife). BK16 hat großes Interesse an Pferden, ihr Hobby ist Reiten. Eine Ausbildung in diesem Bereich zog sie jedoch nicht in Betracht, da man mit diesen nichts erreichen könne (es sei unrealistisch). Sie informierte sich jedoch über Aussichten. BK16 könnte sich vorstellen, dass sie irgendwann später mal „etwas mit Pferden machen“ wird. Die Mutter von BK16 arbeitet seit 16 Jahren im Einzelhandel, BK16 bekam ausrangierte Kassen des Chefs und spielte damit (sagte als Kind immer sie „wolle Kasse werden“). Der Beruf Kauffrau im Einzelhandel sei schon lange ihr Wunschberuf. BK16 absolvierte zwei Praktika im Einzelhandel (Schuhgeschäft, Lebensmittelgeschäft). Im Vergleich erschien ihr der Lebensmittelbereich interessanter und abwechslungsreicher. BK16 schrieb alle Bewerbungen im Bereich des Einzelhandels (Drogeriemärkte, Bekleidungs- und Lebensmittelgeschäfte) sowohl zur Kauffrau im Einzelhandel als auch zur Verkäuferin im Einzelhandel. Sie beschreibt, dass es ihr relativ egal gewesen sei, in welchem Ausbildungsberuf sie angenommen würde. Sie schrieb 15-20 Bewerbungen und gab zusätzlich 5 Bewerbungen persönlich ab, diese 5 Bewerbungen waren erfolgreich, sie wurde zu Vorstellungsgesprächen eingeladen und bekam 5 Zusagen. BK16 bat sich bei vier Betrieben Bedenkzeit aus, da sie auf die Zusage von ihrem jetzigen Betrieb wartete. Es war ihr sehr wichtig bei ihrem jetzigen Betrieb anzufangen.

Berufstypische Anforderungen:

BK16 bekommt jeden Morgen eine Aufgabe zugeteilt, für die sie keine Zeitvorgabe erhält, ihre Aufgaben sind abwechslungsreich. Anspruchsvolle Aufgaben sind z.B. in der Kosmetikabteilung (Lieferung neuer Ware, Aufbauen der Ausstellung, Erstellung von Preisschildern) und an der Käsetheke (Sauberkeit ist äußerst wichtig (nach jedem Kunde die Hände waschen), Unterscheidung der verschiedenen Käsesorten, Bedienung des Kunden). Weniger anspruchsvolle Aufgaben beispielsweise in der Konservenabteilung (Ware auffüllen, vorziehen, Pappen herausziehen). Weiterer Einsatz: Obst- und Gemüseabteilung, Molkereiprodukte, Kasse. Kein Einsatz in den übrigen Abteilungen des Betriebes (Non-Food-Bereiche: Elektrogeräte, Haushaltswaren etc.). Weitere Anforderung: schwere körperliche Arbeit (BK16 sei relativ klein und schwach, Ware von den Paletten heben sei gelegentlich zu schwer). Besonders in der Obst- und Gemüseabteilung fällt ihr die Arbeit schwer (frühes Aufstehen, körperliche Arbeit: Aussortieren der Ware am Morgen, Lieferung neuer Ware, Paletten in die Abteilung fahren, immerzu Ware auffüllen und aussortieren, Kunden bedienen). Gesundheitlich hat ihr die Abteilung der Molkereiprodukte Probleme bereitet, sie bekam wegen der Kälte eine Nieren-, Becken- und Blasenentzündung.

Anpassung an den Zeirhythmus:

In den Abteilungen wird gefragt, wann die Auszubildenden arbeiten möchten, so gestaltet sich die Arbeitszeit sehr flexibel und ist selbst bestimmbar. Daher variieren die Zeiten der Spätschicht (eigentlich 12:00 bis 20:00) und Frühschicht (z.B. ab 6:00 bis 14:30). Wechsel von Spät- zu Frühschicht wird überwacht, so dass es nicht zum Einsatz in der Spätschicht und direkt am nächsten Tag in der Frühschicht kommt. 1 Stunde Pause pro Tag in Absprache mit dem Abteilungsleiter. Grundsätzlich dienstags 8 Stunden Schule, danach muss BK16 nicht arbeiten, donnerstags hat sie 4 Stunden Schule und muss danach arbeiten, einen Tag in der Woche hat sie frei. Überstunden sind eher selten, der Betrieb achtet sehr genau darauf, dass die Auszubildenden keine Überstunden machen, obwohl BK16 keine Probleme damit hätte gelegentlich Überstunden zu machen. BK16 beschreibt, dass sie eigentlich noch genügend Freizeit habe, allerdings hat beispielsweise ihr Freund andere Arbeitszeiten als sie, dieses sei allerdings kein Problem. Die Zeit, die sie mit ihrer besten Freundin hat, ist jedoch sehr zusammen geschrumpft. Diese besucht weiter die Schule, daher kam es zu einem „Bruch“. Allerdings nehme BK16 dieses in Kauf, da sie froh ist ihre Ausbildung zu machen. Die Anpassung an die Arbeitszeit in der Obst- und Gemüseabteilung fiel ihr schwer (6:00 bis 14:30), sie beschreibt das frühe Aufstehen und die Tatsache dann sofort arbeiten zu müssen

als gewöhnungsbedürftig. Arbeit unter Zeitdruck kommt ebenso in der Obst- und Gemüseabteilung vor, sie wird dort von einer Kollegin zum immer schnelleren Arbeiten angetrieben. Leerlaufzeiten kommen gelegentlich an der Käsetheke zustande, ihr war langweilig, sie unterhielt sich mit Kollegen und suchte sich Beschäftigung (z.B. Reinigung der Schneidemaschine).

Rollenfindung:

BK16 scheint keine Probleme gehabt zu haben, sich in den Betrieb einzuleben. Die Kollegen und Abteilungsleiter waren alle sehr hilfsbereit, erklärten BK16 ihre Aufgaben als Auszubildende in den jeweiligen Abteilungen und unterstützten sie, wenn sie Fragen hatte. Gerade in Situationen in denen BK16 nicht weiter wusste und die Kunden darauf hinwies, dass sie Auszubildende sei und sich Hilfe holen müsse, reagierten Kunden und Kollegen verständnisvoll. Dabei ist ebenso wichtig, dass sie in der Lage ist „richtig“ mit dem Kunden zu kommunizieren, „das kann nicht jeder“. Außerdem ist Freundlichkeit den Kunden gegenüber sehr wichtig, man benötige eine gewisse Ausstrahlung und Strategie um ein Verkaufsgespräch führen zu können (Ansprache, bedarfsgerechte Beratung, Anpreisung von Produkten aus verschiedenen Preisklassen). **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Die Ausbildung übertraf ihre Erwartungen, sie stellte sich vor, dass die Auszubildenden im ersten Lehrjahr ausschließlich für Aufräumarbeiten (Pappe ziehen, Folie wegräumen) eingesetzt würden. Sie dachte daher, dass die Tätigkeiten eintönig werden würden. Sie war überrascht, dass die Auszubildenden in ihrem Ausbildungsbetrieb von Anfang an gefördert würden. Sie bekämen nach drei Monaten eine Abteilung: Einarbeitung dort, verantwortungsvolle und selbständige Tätigkeiten. Grundsätzlich wusste sie, welche Tätigkeiten auf sie zu kamen. **Zukunftsperspektive:** BK16 möchte ihre Ausbildung dort zu Ende machen. Anschließend möchte BK16 gerne eine Weiterbildung zur Teamleiterin oder Abteilungsleiterin machen, ihr Ausbildungsbetrieb fördere die Mitarbeiter sehr stark und BK16 möchte diese Chance wahrnehmen.

Ausbildungszufriedenheit:

BK16 wollte schon immer Kauffrau im Einzelhandel werden, arbeitet gerne und liebt die Tätigkeiten. Sie fühlt sich in ihrem Betrieb sehr wohl, sie beschreibt, dass die Mitarbeiter eigentlich alle sehr nett sind, diese sie unterstützen und sie sich ernst genommen fühlt. Ihr Ausbildungsbetrieb setzt sich sehr für die Auszubildenden ein und fördert diese. BK16 identifiziert sich mit ihrem Beruf und kann nicht verstehen, dass gelegentlich jemand nicht nachvollziehen kann, dass sie Kauffrau im Einzelhandel werden möchte. Dadurch würde der Beruf abgewertet.

Anerkennung:

BK16 bekommt Anerkennung für ihre Einstellung (ging z.B. trotz Blasenentzündung arbeiten), genießt dieses Lob, wird dadurch motiviert, hat gute Laune den ganzen Tag über. Am Wichtigsten ist BK16, dass sie für geführte Beratungsgespräche gelobt wird, z.B. von Abteilungsleitern oder Kollegen, die ihr versichern, dass „sie es ganz genauso gemacht hätten“. BK16 bekommt ebenso oft Lob von Kunden für ihre Freundlichkeit, diese Kunden kommen immer wieder zu ihr (z.B. älteres Ehepaar kommt immer an ihre Kasse, egal wie lang die Schlange sei). BK16 beschreibt eine Situation in welcher ihr Chef nicht da war und sie allein Aufbauten organisiert hat (20 Aufbauten, Schilder erstellen, im Computer Preise „einlisten“). BK16 beschreibt dies als sehr große und verantwortungsvolle Aufgabe, bekam allerdings kein Lob von der Kollegin, die ihr die Aufgabe gegeben hat. Sie war enttäuscht und ihr fehlte die Anerkennung.

Berufsschule:

BK16 kann die Inhalte aus dem Fach „Kommunikation und Service“ im Betrieb gut anwenden (Ansprache, Beratungsgespräch führen, Kunde zur Ware hinführen, Kommunikation mit dem Kunden). Gelegentlich kann BK16 Inhalte nicht anwenden, wenn beispielsweise Waren zur Vorlage genommen werden (Fernseher), die BK16 nicht im Betrieb verkaufen muss. Inhaltliche Kenntnisse über rechtliche Grundlagen im Fach „warenbezogene Prozesse“ erkennt BK16 in ihrer Ausbildung wieder (Rechte und Pflichten der Auszubildenden und des Chefs, Zeitvorgaben, Pausenregelungen). Probleme bereitet BK16 das Fach „Datenverarbeitung“, dort werden im Computer Formeln angewendet (z.B. zur Errechnung von Gesamtpreisen),

im Test jedoch müssen die Schüler die Formeln aufschreiben. BK16 beschreibt, dass sie diese Inhalte im Betrieb nicht nutzen kann, zumindest nicht als Auszubildende.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kunde wollte Rasierwasser kaufen, er hatte sehr empfindliche Haut, sie wusste jedoch nicht, welche Produkte für empfindliche Haut seien. Der Kunde ärgerte sich darüber, dass BK16 „nichts wüsste“. BK16 entschuldigte sich und holte die Abteilungsleiterin dazu, jedoch hatte der Kunde vorerst kein Verständnis dafür. Schließlich konnte BK16 mit Hilfe der Kollegin weiterhelfen, der Kunde entschuldigte sich später seinerseits, dass er sich aufgeregt habe. Begründung: BK16 beschreibt, dass sie eine Einweisung in dieser Abteilung bekommen habe. Die Kollegen haben ihr die wichtigsten und gängigsten Produkte gezeigt sowie die Funktionen und Anwendungsbereiche der Produkte. Sie sei allerdings erst knapp zwei Wochen im Betrieb gewesen und habe daher keine Zeit gehabt, sich die Informationen aller Produkte anzueignen. Verhalten: BK16 blieb freundlich, beobachtete die Kollegin beim Verkauf. Sie fragte nach dem Gespräch weiter nach den Anwendungsbereichen. Die Abteilungsleiterin lobte BK16 dafür, dass sie sich Hilfe holte, aber den Kunden trotzdem freundlich behandelte.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema scheint es nicht zu geben. Einzelne Probleme, die allerdings nicht sehr belastend sind:

Fehlendes Fachwissen bereitete BK16 ein wenig Probleme, wenn sie den Kunden nicht weiterhelfen konnte. Diese Situationen traten auf, wenn neue Produkte geliefert wurden, beispielsweise in der Kosmetikabteilung. Verhalten: BK16 blieb freundlich, wies die Kunden darauf hin, dass sie neu in der Ausbildung sei. Sie holte einen Kollegen oder ihren Chef hinzu und beschreibt, dass die meisten Kunden dafür Verständnis hatten. Sie beschreibt, dass sie sich in die Lage des Kunden versetzte und diesen so behandelte, wie sie es sich für sich selbst wünschen würde. Konsequenz: Sobald ein neues Produkt geliefert wird, macht sie sich damit vertraut oder erkundigt sich bei ihrer Mutter, die selbst in der Kosmetikabteilung eines anderen Betriebes arbeitet.

Überforderung in der Obst- und Gemüseabteilung: Arbeitszeit und Zeitdruck (siehe „Anpassung an den Zeitrhythmus“), schwere körperliche Arbeit (siehe „berufstypische Anforderungen“). In dieser Abteilung kommt es zu Konflikten mit einer Kollegin, die sie zu immer schnellerem Arbeiten antreibt, auch wenn BK16 am Ende ihrer Kräfte sei. Allerdings würde sie wenn „gar nichts mehr ginge“ zu der Abteilungsleiterin gehen und um eine Pause bitten, diese ist verständnisvoll. Sie ist sogar oft verwundert, dass BK16 überhaupt noch da sei. Sie erzählte ihr dann, dass die Kollegin sie zum weiterarbeiten aufgefordert hat. Diese sei aber die einzige Person mit der BK16 Probleme hat. Sie führten ein Gespräch, dass die Kollegin BK16 nicht in dieser Weise befehligen könne, diese entschuldigte sich dadurch, dass dies ihre Art sei.

Außerdem beschreibt BK16, dass sie sich anfangs erst an das System in der Kosmetikabteilung gewöhnen musste und sie daher ein, zweimal Ware falsch eingeräumt habe. Die Abteilungsleiterin wies nur in eine Richtung, zeigte es ihr nicht richtig und sagte dass „dort“ die Ware eingeräumt werden müsse, BK16 räumte diese dann doch in ein Regal darunter oder darüber (es waren noch keine Schilder angebracht). Verhalten: BK16 wies die Abteilungsleiterin daraufhin, dass diese es ihr „richtig“ zeigen solle, damit sie die Ware richtig einräumen könne, danach kam dieses auch nicht mehr vor.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Besteht nicht.

BV17**Berufswahl/Übergang:**

BV17 ist eine unter 18 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Betrieb: Fachgeschäft. Sortiment: Schuhe. Bedienungsform: Beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Realschule. Schulabschluss: Fachoberschulreife. Praktikum im Krankenhaus, sie wollte Krankenschwester werden, der Beruf gefiel ihr jedoch nicht. Anschließend interessierte sie sich für die Berufe Kauffrau für Bürokommunikation oder Bürokauffrau, bewarb sich in diesem Bereich, ging zu Vorstellungsgesprächen, die allerdings nicht erfolgreich waren. Ihre Mutter riet ihr sich auch in anderen Bereichen zu bewerben (40 Bewerbungen: Reiseverkehrskauffrau, Bürokauffrau, Kauffrau für Bürokommunikation, Kauffrau und Verkäuferin im Einzelhandel z.B. in Bäckereien). Eigentlicher Berufswunsch: Bürokauffrau. Sie erhielt zwei Zusagen: Bürokauffrau und Verkäuferin im Einzelhandel in ihrem jetzigen Betrieb. Bei dem Vorstellungsgespräch für den Ausbildungsplatz als Bürokauffrau fühlte sie sich unwohl, die Mitarbeiter dort waren unfreundlich etc. Bei ihrem Vorstellungsgespräch in ihrem jetzigen Betrieb fühlte sie sich gleich gut aufgehoben und sehr wohl. Schließlich stellte sie sich vor die Wahl ihren eigentlichen Berufswunsch zu erlernen, mit der Gefahr sich dort immer unwohl zu fühlen oder bei ihrem jetzigen Betrieb zu lernen und damit zufrieden und glücklich zu sein. BV17 dachte, dass sie sich schon irgendwie in den Beruf einfinden würde.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: Bedienung der Kunden. Einsatz in der Damenabteilung, z.Zt. Herren- und Kinderabteilung, im Sommer weiterer Einsatz in der Damenabteilung. Weitere Aufgaben: Ware einräumen und aufräumen; Lagerarbeiten (Lagerrücken also Ordnung machen; Reduzierungen; Einräumung neuer Ware); Büroarbeiten wie z.B. Erfassung der Zeit der Mitarbeiter und Warenverschiebung (Kundenanforderung: Kollegen aus anderen Filialen fordern Schuhe in einer bestimmten Größe an, da sie selbst den Schuh in dieser Größe nicht mehr im Laden haben; Ausfüllen eines Warenbelegs mit der Artikelnummer und der Größe des Schuhs; Befestigung des Beleges am Schuh und Bereitstellung des Schuhs im Auspackraum; Fahrer bringt die Schuhe in die anderen Filialen). Jeder Auszubildende hat eine eigenverantwortliche Aufgabe, BV17 muss die Pflegemittel auffüllen, sortieren, überprüfen, wenn etwas fehlt muss sie dieses aufnehmen und der Kassierer mitteilen, die die Artikel bestellt. Eine weitere Anforderung: Körperliche Belastung durch das lange Stehen und immer in Bewegung sein zu müssen (hin und her laufen), schweres Tragen kommt nur vor, wenn BV17 die Schaufenster neu dekorieren muss. Ihre Mutter bereitete sie auf diese Belastungen vor, da sie den gleichen Beruf erlernt hat.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Umstellung von der Schule zur Arbeit fiel ihr schwer (Schule nur halbtags). Montags von 9:30 bis 18:30, dienstags 8 Stunden Schule, mittwochs hat sie 4 Stunden Schule und muss danach nicht mehr arbeiten, donnerstags 09:30 bis 14:00, freitags von 9:30 bis 18:30, jeden zweiten Samstag von 9:30 bis 14:30. Wochenarbeitszeit 37,5 Stunden. Die Arbeitszeiten werden täglich manuell erfasst und dann in das Kassenprogramm für den ganzen Monat eingegeben. Überstunden werden sofort abgebaut (bisher höchstens 7), Minusstunden müssen „aufgeholt“ werden (bisher höchstens 14). Verglichen mit der Schule hat sie weniger Freizeit, jedoch hat sie eigentlich keine Probleme damit (Familie und Freund unterstützen sie). Anfangs Probleme mit ihrer besten Freundin, diese hat sich beschwert, dass BV17 nicht mehr soviel Zeit für sie hat. Sie begann selbst eine Ausbildung, jetzt ist dies kein Thema mehr. Arbeit unter Zeitdruck kommt bei hohem Kundenaufkommen beispielsweise bei Sonderaktionen (z.B. Stammkudentage) vor. BV17 ist dann überfordert, weil sie sich gleichzeitig um mehrere Kunden kümmern muss. Leerlaufzeiten kommen vor, generell während der Mittagszeit (12:00 bis 15:00) in der Herren- und Kinderabteilung, BV17 sucht sich dann Beschäftigung (Lagerarbeiten).

Rollenfindung:

BV17 beschreibt keine Probleme bei der Eingewöhnung in den Betrieb und Beruf. Die Kollegen sind fast alle ungefähr im gleichen Alter, dies sei eine Tatsache, die ihr die Eingewöhnung erleichtert hat. Sie identifiziert sich mit dem Beruf der Verkäuferin im Einzelhandel und

ebenso mit ihrem Betrieb. BV17 beschreibt, dass nicht jeder verkaufen kann. Es wird viel Fachwissen benötigt und außerdem seien Eigenschaften wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Anpassungsfähigkeit an das Verhalten des Kunden notwendig, um ein Beratungsgespräch führen zu können. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BV17 hat gehofft, dass ihr der Beruf gefällt, sie dort zu recht kommt und sich nicht langweilt. Ihre Hoffnungen haben sich erfüllt. Erwartungen bezüglich der Tätigkeiten im Einzelhandel hatte BV17 nicht, da sie eher zufällig in diesen Bereich rutschte. **Zukunftsperspektive:** BV17 macht ihre Ausbildung dort zu Ende, sie hat gute Chancen übernommen zu werden und kann dann die Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel anschließen. Wenn ihr Chef ihr diese Chance gibt, wird sie diese nutzen. Ansonsten kann sie sich vorstellen eine weitere Ausbildung in ihrem eigentlichen Wunschberuf (Bürokauffrau) anzuschließen.

Ausbildungszufriedenheit:

BV17 scheint zufrieden mit ihrer Ausbildung. Sie beschreibt, dass dies zwar nicht ihr Wunschberuf sei, sie jedoch Spaß an ihrem Beruf und ihren Tätigkeiten (Umgang mit Kunden) habe. Außerdem ist BV17 mit ihrem Betrieb sehr zufrieden, ihre Kollegen und ihr Chef unterstützen BV17, sie sind hilfsbereit und sie versteht sich sehr gut mit ihnen.

Anerkennung:

BV17 freut sich sehr darüber, wenn sie Kunden korrekt und gut bedient ohne von Kolleginnen verbessert werden zu müssen. Anschließend bekommt sie dann Lob von Kolleginnen oder der Abteilungsleiterin. Sie wird dadurch motiviert und in ihrer Berufswahl bestätigt, dieses sei in dieser Branche das Wichtigste. Beispielsweise kam eine Kundin mit drei Kindern in den Laden, wollte Sommersandalen kaufen. BV17 musste den richtigen Sitz überprüfen und erklären (hinten guter Sitz und vorne genug Platz, ein Daumen). Kundin wollte außerdem Informationen über Pflege des Schuhs und ob dieser wasserdicht sei. BV17 beschreibt, dass die Kundin sehr viele Informationen haben wollte. BV17 musste sich erst selbst über die Funktionen, Pflege etc. „informieren“ (welches Material etc.). Sie hatte Angst etwas falsch zu machen, aber bewältigte die Situation sehr gut. Eine Kollegin beobachtete sie in dieser Situation und BV17 hoffte darauf, dass diese sie anschließend loben würde. Dieses tat sie auch und wies BV17 erneut genau auf, wie gut sie die Situation bewältigt habe. Ebenso ist es BV17 wichtig, dass die Kunden sich für gute Bedienung bedanken, wieder kommen und sich nur von ihr bedienen lassen, sie ist stolz auf ihre Leistung (sie fühle sich „geehrt“). BV17 hat bessere Laune, Lob wirke sich auf ihren ganzen Tag aus. In einer Situation hätte sich BV17 Lob gewünscht: Sie habe mit einer Kollegin das komplette Lager aufgeräumt, allerdings habe niemand dieses bemerkt, vor allen Dingen habe sie sich Lob von ihrem Ausbilder gewünscht. Ihre Familie ist stolz auf sie.

Berufsschule:

Inhaltlich beschreibt BV17 keine großen Schwierigkeiten, viele Inhalte kannte sie aus der Realschule. Berufsbezogene Inhalte, die neu sind, fallen ihr nicht schwer. Außer im Fach kaufmännisches Rechnen hatte sie etwas Schwierigkeiten (Äquivalenzumformung, Durchschnittsrechnen), da Mathe noch nie ihre Stärke war. Inhalte aus dem Fach Kundenkommunikation und Service kann sie im Betrieb anwenden (Ansprache des und Umgang mit dem Kunden, Rollenspiele, Warenpräsentation). Jedoch werden meistens praktische Beispiele aus dem Lebensmittelbereich herangezogen, mit denen BV17 nichts anfangen kann. Außerdem hat BV17 bereits bevor sie das erste mal in der Schule war, ein Seminar seitens des Betriebes besucht, dessen Inhalte sie besser im Betrieb anwenden konnte, da sich dort alles direkt auf Schuhe bezogen hat.

Vermutete kritische Ereignisse:

Ein Kunde kaufte einen Schuh. Drei Tage später kam der Kunde wieder, zeigte, dass er von dem Schuh Blasen bekäme. Er beschwerte sich lautstark und wollte den Chef sprechen, dieser war allerdings nicht im Haus, sie holte sich Hilfe bei einer Kollegin. Diese klopfte den Schuh aus, so dass dieser nicht mehr drückt. Eine Woche später kam der Kunde erneut, er habe jetzt Druckstellen auf dem Fuß. Ihr Chef (Ausbilder) brachte den Schuh zum Schumacher, da eine Naht drückte. Danach kam der Kunde zum dritten Mal in den Laden und bezeichnete den Betrieb als „Drecksladen“ und schrie herum. Schließlich habe der Junior Chef

den Schuh zurückgenommen, obwohl der Schuh nicht beschädigt war. BV17 war Ansprechpartnerin bei seiner ersten Beschwerde/Reklamation, wusste jedoch nicht, was zu tun sei. Da sie eine solche Situation noch nicht erlebt hatte. Sie nahm die Reklamation entgegen und holte sich Hilfe bei ihrer Abteilungsleiterin, sie hat noch keine Entscheidungsgewalt bei Reklamationen (nur Abteilungsleiterin etc.). Gefühle: Angst etwas falsch zu machen (der Kunde kommt nicht mehr wieder etc.), Hilflosigkeit, Unverständnis, die gesamte Situation war unangenehm, da sie den Schuh nicht verkauft habe. BV17 hoffte, dass sie ihn beruhigen konnte, zeigte Verständnis. Unterstützung durch die Kollegen, diese „halfen“ ihr aus der Situation zu finden.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema scheint es nicht zu geben. Mehrere Probleme, die insgesamt nicht gravierend belastend zu sein scheinen:

Unordnung im Laden und im Lager. Zweiter Schuh wird gesucht, wurde von jemandem weggeräumt. Der Kunde muss dann oft sehr lange warten, BV17 ist es sehr unangenehm, den Kunden warten zu lassen und hat angst diesen zu verärgern.

Fehlendes Handlungswissen und Fachwissen bei Kundenbedienung. Hilflosigkeit und Angst in der Situation etwas falsch zu machen, obwohl sie keine Maßregelungen durch den Chef fürchten muss, ihr werde dann nur gezeigt „wie es richtig ginge“. Gerade die Bedienung in der Kinderabteilung bereiten ihr weiterhin Schwierigkeiten, da „man dort viel falsch machen könne“ (richtige Größe verkaufen, genug Platz, guter Sitz, gerade der erste Schuh ist sehr wichtig). BV17 bedient dort ungern allein.

Probleme bereiteten BV17 die ersten Tage im Betrieb („die ersten zwei Tage waren grau-sam“). Ihr Ausbilder war nicht da und die übrigen Kollegen wussten nicht, was mit ihr anzufangen sei. Schließlich musste BV17 den ganzen Tag Schuhe sortieren, keiner habe sich um sie gekümmert. Zwar hätten die Mitarbeiter Kontakt gesucht, sich vorgestellt, sie habe sich jedoch trotzdem unwohl gefühlt. Sie beschreibt diese ersten Erfahrungen als ungewohnt, sie wusste nicht wie sich verhalten sollte (fehlendes Handlungswissen). Schock von der Schule zur Arbeitswelt. BV17 wollte gar nicht mehr wieder kommen. Erst als ihr Ausbilder im Betrieb war, bekam sie eine Einweisung. Zuerst machte BV17 Lagerarbeiten, sie bekam dann später die Anweisung die Kollegen erstmal zu beobachten und dann später selbst Kunden zu bedienen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Nach ihrem ersten Tag (siehe „Probleme/zentrale Themen“) dachte BV17 daran die Ausbildung abubrechen, da sie so geschockt war vom abrupten Übergang von der Schule in die Ausbildung und Arbeitswelt. Sie ließ sich von diesem ersten Eindruck jedoch nicht entmutigen und seither hat sie keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Besteht nicht.

BV18

Berufswahl/Übergang:

BV18 ist eine 18 bis 20 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Betriebsform: SB-Warenhaus/Verbrauchermarkt. Sortiment: Lebensmittel. Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachhochschulreife (mit Abschluss der Ausbildung). BV18 wollte in der 6. Klasse Tierärztin werden. Anschließend in der 10. Klasse Krankenschwester, allerdings machte sie ein Praktikum im Krankenhaus und nahm von diesem Berufswunsch Abstand. Weiteres Praktikum beim Friseur, dieses sei allerdings auch nichts für sie gewesen. Außerdem hat BV18 im Fernsehen eine Reportage über Autolackierer gesehen. Sie sprach mit ihrem Vater darüber, dieser wies sie daraufhin, dass dieses ein Männerberuf sei und sie nur in der Werkstatt tätig sein würde. Sie nahm ebenfalls von diesem Beruf Abstand (bezeichnet dies als „fixe Idee“). BV18 beschreibt, dass sie erst ein Gymnasium besucht habe, dann die Hauptschule. Nach der Hauptschule wusste sie nicht, was sie machen sollte. Im Anschluss an die Hauptschule besuchte sie dann die Höhere Handelsschule und bewarb sich anschließend in kaufmännischen Bereichen, nachdem sie von ihren o. g. Berufsideen Abstand genommen hatte. Eigentlicher Wunschberuf im kaufmännischen Bereich: Bürokauffrau. 200 Bewerbungen aufgeteilt auf die Berufe: Verkäuferin im Einzelhandel, Bürokauffrau, Industriekauffrau, Kauffrau für Logistik und Dienstleistung, Speditionskauffrau (je 40 Bewerbungen pro Beruf). BV18 erhielt jedoch keine Zusage. Ihre letzte Bewerbung schrieb BV18 an ihren jetzigen Betrieb, sie wurde zu einem Test eingeladen, bestand diesen und bekam die Chance ein drei tägiges Praktikum zu absolvieren. Nach diesem Praktikum bekam sie die Ausbildungsstelle angeboten.

Berufstypische Anforderungen:

Besprechung der Tätigkeiten für jeden Tag. Tiefkühlabteilung: Ware auffüllen, Bestellungen. Molkereiprodukte: Pappe ziehen, Milch, Yoghurt und Eier nachfüllen, Kontrolle der Haltbarkeitsdaten. Backshop: Brot und Brötchen backen. Bedienung der Kunden eher selten, da wenige Kunden Fragen haben. Ware aus der Werbung muss BV18 selbständig bestellen und die Ware im Betrieb präsentieren.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit: 8:00 bis 17:00 oder 11:00 bis 20:00. Schichtwechsel von Tag zu Tag. Wochenarbeitszeit: 37,5 Stunden. Überstunden kommen häufiger vor, im Moment etwa 60 Stunden. BV18 beschreibt, dass sie ihre Arbeit sonst nicht schaffe, außerdem muss sie, wenn jemand krank ist oft früher anfangen. Ein weiterer Grund war ein Azubiprojekt, bei dem sie die Projektleitung hatte (6:00 aufbauen, bis 20:00 dort bleiben und abbauen). BV18 beschreibt, dass es schwierig sei, sich an die wenige Freizeit zu gewöhnen. Gerade mit einer guten Freundin hat sie Probleme ein Treffen zu arrangieren, da diese auch arbeitet, beide aber verschiedene Arbeitszeiten haben. Arbeit unter Zeitdruck: Monatsanfang (Kunden bekommen Gehalt, Waren auffüllen etc.) oder Wochenende. BV18 beschreibt, dass es am Anfang schwierig war, „so unter Stress zu stehen“, mittlerweile habe sich an den Stress gewöhnt, dies bereite ihr keine Probleme mehr. Leerlaufzeiten kommen selten vor.

Rollenfindung:

BV18 beschreibt, dass sie keine Probleme hatte sich in den Betrieb einzugewöhnen, sie wurde als Auszubildende unterstützt und integriert. BV18 ist stolz darauf, eine Ausbildung als Verkäuferin im Einzelhandel zu machen und sie ist außerdem stolz in ihrem Betrieb ausgebildet zu werden. BV18 beschreibt, dass die Kundenberatung Warenkenntnisse erfordert, um den Kunden bedarfsgerecht zu beraten (Produkte aus verschiedenen Preisklassen). Außerdem ist eine gewisse Persönlichkeit erforderlich (Freundlichkeit, Höflichkeit, Hilfsbereitschaft), „das kann nicht jeder“. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** BV18 rechnete mit mehr Kundenkontakt, über die Tätigkeiten informierte sie sich zuvor über Informationsblätter beim Arbeitsamt und in ihren Schulbüchern, schließlich traten diese Tätigkeiten ihren Vorstellungen entsprechend auf. **Zukunftsperspektive:** BV18 möchte nach ihrer Ausbildung BWL studieren (erwirbt mit ihrer Ausbildung die Fachhochschulreife), um nicht als Verkäuferin arbeiten zu müssen. Allerdings kann sie, wenn sie ihre Prüfung mit der Note 2 abschließt, vorerst die Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel anschließen.

Ausbildungszufriedenheit:

BV18 scheint mit ihrer Ausbildung zufrieden zu sein. Sie fühle sich in ihrem Betrieb sehr wohl (abgesehen von kleineren Konflikten mit zwei Kollegen siehe dazu „Probleme/Zentrale Themen“ und „vermutete kritische Ereignisse“). Besonders gut scheint das Verhältnis zu ihrem Ausbilder zu sein. Sie identifiziert sich mit ihrem Ausbildungsberuf und hat noch nicht daran gedacht die Ausbildung abzubrechen.

Anerkennung:

BV18 ist selbständig für die Bestellung und Präsentation der Werbeware zuständig, wenn sie diese Aufgabe erledigt, wird sie von ihrem Ausbilder und vom Abteilungsleiter gelobt („Die Aufbauten sehen richtig gut aus!“). Sie beschreibt, dass ihr insbesondere die Anerkennung durch ihren Ausbilder sehr wichtig ist, sie sich darüber freut und bestätigt wird. Lob und Anerkennung gehören für sie dazu. Sie habe beispielsweise einen „Durchhänger“ (BV18 hatte keinen Ansporn mehr, sprach mit ihrem Ausbilder darüber, bekam eine Woche Urlaub, erholte sich und hat sich gefreut wieder arbeiten zu gehen) gehabt und wurde auch durch Lob seitens des Ausbilders und Abteilungsleiters wieder motiviert. BV18 beschreibt, dass sie Bescheid gibt, wenn sie eine Aufgabe erledigt hat, um dann eine Rückmeldung von ihrem Ausbilder zu bekommen. Sie möchte wissen, ob die Aufgabe gut erledigt ist, um ansonsten selbst Korrekturen vornehmen zu können.

Berufsschule:

BV18 hat keine Probleme in der Schule. Inhalte aus dem Fach Kundenkommunikation und Service kann sie auf den Betrieb anwenden (Kundenansprache, Umgang mit dem Kunden). BV18 beschreibt, dass die meisten Inhalte ihr aus der Höheren Handelsschule bekannt vorkommen (z.B. BBIG), ihr daher gelegentlich langweilig ist. Außerdem verstehe sie nicht, wie so die Fächer wie Englisch und Sport haben, mit denen sie in ihrem Beruf nichts anfangen kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kunde wollte Schokolade für Diabetiker kaufen. BV18 wusste nicht, welche Schokolade er essen dürfe, sie versuchte erst dem Kunden selbst zu helfen, indem sie sich die Tafeln ansah und hoffte, dass auf einer ein Vermerk für Diabetiker sei. Gefühle: BV18 war die Situation sehr unangenehm, dass sie dem Kunden sagen musste, sie könne ihm nicht helfen; außerdem hatte sie angst dem Kunden etwas Falsches zu verkaufen und so die Gesundheit des Kunden zu schädigen; Angst den Kunden zu verärgern. BV18 holte den Abteilungsleiter hinzu, dieser übernahm das Gespräch und erklärte BV18 anschließend, welche Produkte für Diabetiker geeignet seien. Sie beschreibt, dass am Anfang die Produkte für Diabetiker nicht in einem separaten Bereich zu finden waren, sondern unter den anderen Produkten. Sie bekam keine Einweisung, welche Produkte für Diabetiker seien. Ebenso habe sie damals für einen Monat keinen Ausbilder gehabt (der vorherige Ausbilder hatte gekündigt), somit habe sie keine Warenkunde gehabt, niemand hat ihr etwas erklärt. BV18 beschreibt, dass sie sich eventuell selbst um die Warenkenntnisse hätte bemühen können.

BV18 war ab 15:00 allein in der Molkereiproduktabteilung (Eier und Milch nachfüllen, Pappe ziehen), in der Tiefkühlabteilung (Ware aus der Werbung nachfüllen) und zusätzlich im Backshop (Brötchen und Brote backen) eingesetzt. Sie beschreibt, dass dies der erste Tag gewesen sei, an dem sie allein für diese vielen Aufgaben verantwortlich war. Sie fühlte sich überfordert, hatte nicht die Routine und war körperlich erledigt, außerdem sauer, dass sie alles allein machen musste. Am Abend habe sie den Backshop bereits um 19:50 leer geräumt. Ihr Chef erklärte ihr jedoch, dass sie dieses erst ab 20:00 machen dürfe, da sie bis 20:00 verkaufen. BV18 wusste dieses nicht, erklärte es dem Chef und dieser sagte nur, dass sie es sich merken solle. BV18 beschreibt dies nicht als Problem. Am nächsten Tag hat BV18 eine Rüge von der Kollegin (siehe „Probleme/Zentrale Themen“) einstecken müssen, dass sie die Pappe nicht ordentlich gezogen habe bzw. keine Zeit mehr hatte die ganze Pappe zu ziehen. BV18 steckte die Rüge weg und ging, da sie nicht mit der Kollegin diskutieren wollte. Die Kollegin entschuldigte sich später, dass sie so laut geworden sei.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema sind Konflikte mit Kollegen: Persönliche Belastung durch Konflikte mit Kollegen. Besonders mit einer Kollegin: Erteilt BV18 für samstags Aufgaben, die diese in der Frühschicht erledigen soll, sie selbst kommt erst zur Mittagsschicht. BV18 gibt an, dass sie dann bereits alles erledigt hat und diese Kollegin dann nichts mehr zu tun braucht. Sie wälze also ihre Aufgaben auf BV18 ab. Außerdem sei diese meist nur bis 15:00 im Laden und lasse dann auch alles stehen und liegen. BV18 habe dann noch sehr viel mit ihren anderen Aufgaben zu tun (Molkereiproduktabteilung und Backshop) und müsse der Kollegin dann noch hinterher räumen. Konflikt mit Abteilungsleiter der Obst- und Gemüseabteilung: Dieser mache sehr ausgedehnte Pausen (bis zu 3 Stunden), lässt die übrigen Mitarbeiter und BV18 alles allein machen. Wenden sich BV18 und ihre Kollegen per Telefon an ihn, dass sie Hilfe brauchen, da so ein hohes Kundenaufkommen herrscht, so antwortet der Abteilungsleiter, dass sie das schon schaffen werden („Sie machen das schon!“). BV18 kann die Arbeitseinstellung einfach nicht nachvollziehen, da dieser schließlich für die Abteilung verantwortlich sei.

Überforderung an Tagen an denen sie ab 15:00 allein ist. Sie ist dann allein in drei Abteilungen (Molkerei- und Tiefkühlabteilung sowie Backshop) eingesetzt (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). BV18 beschreibt, dass sie dreimal in der Woche allein sei, da die beiden anderen Mitarbeiter Frühschicht haben und diese nach Angaben von BV18 nicht genug arbeiten würden, so dass sie später alles allein erledigen müsse. BV18 beschreibt, dass das Problem die Einteilung der Schichten durch ihren Chef sei sowie die Arbeitseinstellung der Kollegen.

Weiteres Problem: Fehlendes Fachwissen über die Produkte. Spezielle Fragen über Inhaltsstoffe z.B. für Diabetiker kann BV18 nicht beantworten. BV18 hatte zwar Seminare, jedoch beschreibt sie, dass sie nicht alles wissen könne.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Besteht daher nicht.

DK01**Berufswahl/Übergang:**

DK01 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: Warenhaus. Bedienungsform: SB und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gesamtschule. Höchster Schulabschluss: Allgemeine Hochschulreife. DK01 beschreibt sich als unentschlossenen Menschen. Sie habe eigentlich nicht vor gehabt Abitur zu machen, da die Noten dann aber dementsprechend waren, habe sie „dann eben“ Abitur gemacht. Danach habe sie nicht gewusst, was sich machen sollte. Bewerbungen als Speditionskauffrau, weil ihre Freundin diese Ausbildung machte, wusste aber nicht, ob das etwas für sie sei. Eigentlicher Wunschberuf: Werbekauffrau. Schließlich wollte sie „etwas Kreatives“ im Werbereich machen, sie zog dann ein Studium in Betracht (Marketing oder Medienwissenschaften). Allerdings erreichte sie nicht den geforderten NC, wartete auf den Studienplatz und studierte dann 4 Semester. Da DK01 allein wohnt, finanziell auf eigenen Füßen steht, wurde ihr bewusst, dass sie das Studium 4 Jahre finanziell nicht durchstehen würde. Also entschied sie sich eine Ausbildung zu machen, um etwas Solides zu lernen und Geld zu verdienen. DK01 hat während des Studiums nebenbei in einer Tankstelle gearbeitet und dort gemerkt, dass ihr der Umgang mit Kunden großen Spaß macht sowie die Tätigkeiten im Einzelhandel (Warenpflege, Dekoration und Präsentation). DK01 schrieb dann Bewerbungen im kaufmännischen Bereich: Bürokauffrau und Kauffrau im Einzelhandel. Sie machte in ihrem jetzigen Betrieb einen Einstellungstest, fühlte sich sofort wohl und bekam einen Ausbildungsplatz angeboten. Positiv für sie: In ihrem jetzigen Ausbildungsberuf spielen Marketing und Werbung ebenso eine Rolle.

Berufstypische Anforderungen:

Frühschicht: Preisänderungen vornehmen, Ware von der Rampe auf der sie geliefert wurde, in den Betrieb fahren, aus- und einräumen. Spätschicht: Ware ein- und ausräumen. Insgesamt Warenpflege und Dekorationsänderungen, Geschenke einpacken. In beiden Schichten: Kundenbedienung. Anfangs habe DK01 ausschließlich „darauf gewartet“ Aufgaben zugewiesen zu bekommen. Mittlerweile führe sie Tätigkeiten selbständig und eigenverantwortlich aus (Vertretung einer Kollegin in der Kerzenabteilung), DK01 fühle sich dann gefordert. Hohe körperliche Belastungen beim Einräumen und Auspacken der Waren, DK01 habe sich schon öfters etwas verknackst.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit: Ab 9:25 bis 18:00 oder 11:00 bis 20:00. Umstellung vom Studium zur Ausbildung schwierig, gerade wenn sie Berufsschule hat, muss sie bereits um 5 Uhr morgens los. DK01 hat sich mit den Arbeitszeiten abgefunden (sie müsse da durch). Überstunden kommen vor, diese werden allerdings nicht bezahlt oder verrechnet, sie mache jedoch trotzdem Überstunden, da sie fleißig sei. Unterschiedliche und flexible Arbeitszeiten haben zur Folge, dass DK01 oft müde sei und wenig Freizeit habe, sie sehe Freunde und Familie eher selten. DK01 beschreibt, dass sie aufgrund der Arbeitszeiten nicht immer im Einzelhandel tätig sein möchte. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufig vor, jedoch beschreibt DK01 dies nicht als Belastung. Sie arbeite lieber unter Zeitdruck, da sie dann wisse, dass sie die aufgetragene Aufgabe schaffe, sie sei kreativer und motivierter. Belastender sind Leerlaufzeiten, gerade zwischen 18 und 20 Uhr (geringes Kundenaufkommen), DK01 suche sich dann Arbeit (Etiketten drucken, Putzarbeiten) und sei nach so einem Tag müder als nach einem stressigen Tag.

Rollenfindung:

DK01 hatte Probleme sich im Betrieb zu recht zu finden und in das betriebliche Geschehen zu integrieren. Sie habe bereits nebenberuflich gearbeitet an einer Tankstelle und war dort selbständig tätig. Nun musste sie sich im Betrieb auf die Mitarbeiterinnen (5 in der Abteilung) einstellen und die erteilten Aufgaben erledigen. Außerdem hatte sie Schwierigkeiten einzuschätzen, welche Aufgaben sie zuerst erledigen soll, wenn sie unterschiedliche oder ungenaue Anweisungen erhielt. Sie dürfe dann allerdings nichts sagen, weil sie ja die Auszubildende sei und „nichts zu sagen“ habe. Die übrigen Mitarbeiter würden Aufgaben auf DK01 abwälzen, die ungeliebt seien oder auf die sie keine Lust haben. DK01 beschreibt, dass es für sie eben sehr schwer sei, da sie schon 24 ist und eigentlich „zu alt“ für eine Auszubildende.

de. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK01 erwartete lange Arbeitszeiten und körperliche Belastung (lange stehen), außerdem erwartete sie Konflikte mit Kunden. **Zukunftsperspektive:** DK01 wird nach der Ausbildung, aus finanziellen Gründen, vorerst in diesem Beruf bleiben (Finanzierung der Wohnung erfordert festes Einkommen). Wenn sie keine finanzielle Verpflichtung dazu hätte, würde sie lieber in den Werbebereich, also etwas Kreativeres in Betracht ziehen. Sie stellt sich vor später ein Abendstudium zu machen.

Ausbildungszufriedenheit:

DK01 fühlt sich grundsätzlich in ihrem Ausbildungsbetrieb wohl und die Tätigkeiten als Kauffrau im Einzelhandel machen ihr Spaß. Insgesamt scheint DK01 zufrieden zu sein. Trotzdem würde sie eigentlich immer noch lieber in einem kreativen Beruf arbeiten und sie denke manchmal darüber nach, welche Arbeitsfelder sie hätte, wenn sie das Studium beendet hätte.

Anerkennung:

DK01 bekommt Anerkennung und Lob für ihre erbrachten Leistungen, sie werde dadurch motiviert und freue sich darüber. DK01 übernehme ungeliebte Arbeiten und erwarte dann auch Anerkennung seitens ihrer Kollegen. Des Weiteren erwarte DK01 Anerkennung, wenn sie eine verantwortungsvolle Aufgabe allein erledigt, z.B. Vertretung einer Kollegin in der Kerzenabteilung. Der Geschäftsführer war geschockt, dass DK01 alles allein machen musste und ihr keiner geholfen habe, jedoch hat sie die gestellte Aufgabe sehr gut erledigt.

Berufsschule:

DK01 lernt wenig in der Schule, was sie im Betrieb anwenden kann. Beispielsweise kann sie die Phasen eines Verkaufsgesprächs nicht anwenden, da im Kundengespräch selbst keine Phasen eingehalten werden, jedes Gespräch verläuft anders, da jeder Kunde anders sei. Inhalte zum kaufmännischen Rechnen können eventuell an der Kasse genutzt werden.

Vermutete kritische Ereignisse:

Stellvertretende Abteilungsleiterin gab DK01 die Aufgabe, alte Ware auszuräumen, diese ins Lager zu bringen und dann die neue Ware in die Regale einzuräumen. Eine andere Kollegin gab ihr jedoch die Anweisung, die alte Ware nicht ins Lager zu bringen, da diese noch benötigt würde. DK01 fragte dann nochmals bei der stellv. Abteilungsleiterin nach, diese erwiderte jedoch, sie habe ja bereits gesagt, was zu tun sei. Die stellv. Abteilungsleiterin sei jedoch ein launischer Mensch und gibt oft ungenaue Anweisungen. Schließlich ergibt sich das Problem, dass DK01 nicht weiß, was sie machen soll. Gefühle: Unverständnis, Enttäuschung und DK01 sei sauer gewesen, da sie ihre Arbeit nicht vernünftig erledigen konnte, und sie keine konkreten Anweisungen erhielt. Früher habe sie sofort ihre eigentliche Aufgabe „stehen und liegen“ gelassen und habe die neue Aufgabe erledigt. Mittlerweile würde sie selbstbewusst erst eine Aufgabe erledigen und sich dann der neuen Aufgabe zuwenden. DK01 beschreibt, dass sie die übrigen Mitarbeiter beobachtete, deren Arbeitseinstellung analysierte und so abwog, bei welchen sie die Aufgabe nicht sofort erledigen muss. Sie sprach außerdem mit einem Auszubildenden aus dem 2. Ausbildungsjahr, der ihr riet sich nicht ausnutzen zu lassen.

Eine Kollegin sagte DK01, sie solle sich um Preise kümmern (Dumping), in einer Liste nachschauen und verschwand. DK01 wusste mit dem Begriff nichts anzufangen und wusste nicht in welcher Liste sie nachsehen sollte, sie bekam unzureichende Informationen und war hilflos, da die Kollegin sie allein ließ. Schließlich ging sie nochmals auf die Kollegin zu und erkundigte sich, was Dumping-Preise seien und in welcher Liste sie nachschauen solle. Die Kollegin konnte DK01 die Fragen jedoch selbst nicht beantworten. DK01 beschreibt die Situation als nervenaufreibend, dass sie immerzu nachfragen musste.

Eine Kundin wollte einen Lippenstift kaufen, der aus dem Sortiment genommen wurde. DK01 fragte bei der Abteilungsleiterin nach, wie sie herausfinden könne, ob noch Restbestände da sind. Die Abteilungsleiterin sagte ihr, sie solle in der Liste nachsehen und das MDE-Gerät (zur Überprüfung der Ware) benutzen. DK01 wusste nicht, welche Liste gemeint war und versuchte erst mit dem Gerät etwas raus zu finden. Die Abteilungsleiterin lief an ihr vorbei und raunte ihr „Liste“ zu. DK01 fragte daraufhin, welche Liste gemeint sei. Schließlich über-

nahm die Abteilungsleiterin das Gespräch. DK01 blieb zwar dabei, allerdings konnte sie so schnell die Suche nicht nachvollziehen. Sie bekam mit einem Blick das Gefühl vermittelt, dass die Abteilungsleiterin alles allein machen müsse. DK01 war verärgert, dass sie nicht wusste, wo sie suchen müsse, andererseits auch darüber, dass die Abteilungsleiterin ihr die nötigen Schritte nicht erklärte, sie nahm keine Rücksicht auf DK01 und auf ihre Situation als Auszubildende.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema scheint das Einfinden in die Rolle als Auszubildende zu sein, da sie sich unsicher ist, ob manche Kolleginnen nicht denken, dass DK01 keine Ahnung hat und noch nichts kann (Begründung: sie sei ja in der Ausbildung). Sie fühle sich nicht richtig ernst genommen (siehe „Rollenfindung“). Beispielsweise würde eine Kollegin DK01 Warenkunde in Form von simulierten Kundengesprächen näher bringen. DK01 kann dieses spielerische Lernen nicht ernst nehmen, sie beschreibt, dass man dieses vielleicht mit einer 16 jährigen Auszubildenden machen kann, allerdings nicht mit ihr. Wenn es um die Erledigung von Arbeiten geht, würde DK01 als vollwertige Kollegin angesehen. Trotzdem fehle das Verständnis dafür, dass sie Auszubildende sei, noch nicht alles kann und weiß (DK01 hat gelegentlich das Gefühl, dass sie nicht Lernen sondern Arbeiten soll). Außerdem bekäme DK01 nicht die benötigten Freiräume gewährt (z.B. wollte sie bei einem Projekt mit arbeiten, bei welchem Azubis eine Filiale selbständig managen, ihre Kollegen fragten, ob sie denn überhaupt mit machen wolle, da dieses genau auf die Zeit um Weihnachten falle und sie quasi gebraucht würde). DK01 spricht über diese Probleme mit anderen Auszubildenden, sie spricht nicht mit Kollegen oder ihren Eltern, diese zeigen kein Verständnis dafür („Lehrjahre seien keine Herrenjahre“, „Augen zu und durch“).

Weitere Probleme: Unterforderung bei Routineaufgaben: Am Anfang bekam DK01 nur sehr einfache Aufgaben (Etiketten drucken, Müll rausbringen), die natürlich dazu gehören, allerdings von den übrigen Mitarbeiterinnen auf sie abgewälzt würden. Insgesamt mache DK01 dieses jedoch ganz gerne, da diese nun mal erledigt werden müssen, außerdem sei sie in der Ausbildung und später bekäme sie andere Aufgaben. Nach zwei Monaten habe DK01 dieses genervt, sie bekam dann schwierigere Aufgaben, die ihr allerdings nicht erklärt wurden. Die stellv. Abteilungsleiterin sei davon ausgegangen, dass DK01 dies könne, da sie schon älter sei. Schließlich habe diese ihr dann auch gesagt, dass sie „nicht immer hinter der Auszubildenden her rennen könne“.

DK01 kann Kunden aufgrund von fehlendem Fachwissen nicht gut beraten, sie muss sich dann Hilfe von Kollegen suchen, da sie die Kunden nicht falsch beraten möchte. Eigentlich haben die Kunden Verständnis dafür, dass DK01 in der Ausbildung sei. Die unterstützende Kollegin nehme den Kunden oftmals mit und führe das Gespräch weiter. DK01 weiß nicht, wie sich dann verhalten soll, ob sie die Kollegin begleiten soll, damit sie das fehlende Fachwissen erwirbt oder ob sie stört und lieber nicht dabei bleibt. Enttäuschung, dass sie die Beratung nicht durchführen kann. DK01 glaubt, dass die Kolleginnen oftmals genervt sind, dass DK01 „das immer noch nicht kann“. Insgesamt findet DK01, dass ihr zu wenig erklärt würde (siehe „vermutete kritische Ereignisse“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Keine Aussage. **Abbruchrisiko:** Eher gering aufgrund ihrer finanziellen Situation.

DK02**Berufswahl/Übergang:**

DK02 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel. Betriebsform: Supermarkt. Sortiment: Lebensmittel. Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. In der Schule hat sich DK02 viel Zeit genommen, sich über seine Berufswahl Gedanken zum machen. Nach der Gesamtschule habe er eine weiterführende Schule besucht. Dort sei er durch einen Freund an eine Praktikumsstelle gekommen. Diese sei bei einem Betrieb aus der Kette seines jetzigen Ausbildungsbetriebes gewesen. In diesen zwei Wochen gefiel ihm der Beruf sehr gut, er habe sich aber auch auf die Kette seines Ausbildungsbetriebes festgelegt, eine andere Kette hätte er nicht in Betracht gezogen. Anschließend arbeitete DK02 10 Monate als Aushilfe in seinem jetzigen Betrieb. Der Ausbildungsberuf ist sein Wunschberuf. DK02 hat zwei Bewerbungen geschrieben. Eine an seinen jetzigen Betrieb. Die zweite Bewerbung schrieb DK02 an einen anderen Betrieb, um eine Ausbildungsstelle als Elektroinstallateur zu bekommen. Er beschreibt, dass er diese Bewerbung schrieb, da sein Vater dort arbeitet und auch sein Opa dort gearbeitet hat. Dieser Betrieb sei sehr anspruchsvoll und wählerisch und DK02 wollte ausprobieren, ob er genommen würde („spontane Aktion“). DK02 habe vor seiner jetzigen Ausbildung eine Ausbildung zum Bürokaufmann angefangen, diese jedoch nach zwei Monaten abgebrochen, die Ausbildung sei „stinklangweilig“ gewesen.

Berufstypische Anforderungen:

DK02 ist selbstverantwortlich für die Getränkeabteilung zuständig (die größte Abteilung im Betrieb: 10 % des Umsatzes). Er muss hier die Ware selbst bestellen und einschätzen, wie viel Ware in welcher Zeit benötigt wird. Zweimal wöchentlich wird Ware geliefert. Diese muss DK02 durchsehen, falls nötig Retouren fertig machen und zurückschicken. Außerdem die Ware annehmen: vom LKW laden, sortieren und einräumen. Dieser Vorgang dauert mehrere Stunden. In der Abteilung selber hat DK02 die folgenden Tätigkeiten: Regale auffüllen (sehr zeitaufwendig), Großgetränke auf Paletten rein- und rausfahren, Chipsabteilung (ebenso auffüllen der Regale), Leergutannahme (Leergutautomat im Laden, hinten im Lager muss DK02 dann das Leergut von einem Tisch räumen), Einkaufswagen nachfüllen, Warenpflege betreiben. Insgesamt muss DK02 bei allen Waren auf Verfallsdaten achten, gelegentlich muss DK02 in der Obst- und Gemüseabteilung aushelfen. Kundenbedienung, falls Kunden ihn ansprechen. DK02 beschreibt, dass die Bedienung eher selten vorkommt, meist möchten die Kunden in der Selbstbedienung nur zur Ware geführt werden. DK02 beschreibt, dass er Routineaufgaben, die plump und einfach sind, als Fitnesstraining für seinen Körper nutzt, ansonsten diese gerne von Aushilfen erledigen lässt. Tätigkeiten am Computer (Vorabbestellungslisten, Preisschilder drucken, Retouren eingeben).

Anpassung an den Zeirhythmus:

Arbeitszeit oft zwischen 10 und 20 Uhr. Samstags arbeitet DK02 öfters, dafür hat er einen Tag in der Woche frei. DK02 beschreibt, dass er gezwungen wird spontan zu sein, er kommt mit den unterschiedlichen Schichten klar, er habe sich an die Arbeitszeit gewöhnt. DK02 beschreibt, dass er genügend Freizeit habe, seine Freunde arbeiten ebenso im Einzelhandel. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufig vor (siehe „Probleme/Zentrale Themen“), da DK02 allein in der Getränkeabteilung zuständig ist. Wenn beispielsweise zur Oster- oder Weihnachtszeit sehr viele Paletten geliefert werden, kann DK02 diese nicht alleine in der vorgegebenen Zeit einräumen. Leerlaufzeiten erfordern Kreativität von DK02, er suche sich dann Arbeit, z.B. „ziehe er dann Ware vor“ (Flaschen neben Flasche, Flaschen stehen genau hintereinander für ein lückenloses Gesamtbild und Einheitlichkeit) oder putze Regale (glänzende, saubere Regale sprechen den Kunden mehr an).

Rollenfindung:

Als Praktikant und Aushilfe bekomme man ganz einfache Aufgaben. Erst in der Ausbildung habe er den Umgang mit Kunden, Bestellungen etc. kennengelernt. DK02 freute sich über die Herausforderung und die abwechslungsreichen Tätigkeiten. Aneignung des Fachwissens war als Auszubildender erforderlich. Die Herausforderung, die ihm mit der Übertragung der

Verantwortung für die Getränkeabteilung übertragen wurde, beschreibt DK02 als hilfreich und positiv. Die Eingewöhnung und das Einfinden in den Betrieb beschreibt DK02 als schwieriger, da er die Kollegen noch nicht so gut kannte. Mittlerweile sei er voll akzeptiert und wisse die Kollegen einzuschätzen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK02 war sich über Vor- und Nachteile des Berufes bewusst. Vorteile: Arbeit in beheizten Räumen, außerdem sei man zum einen Kaufmann, zum anderen erledige man trotzdem handwerkliche Tätigkeiten (eine gute Mischung). Nachteile: Arbeitszeiten. Erwartungen: Da DK02 10 Monate als Aushilfe in seinem Betrieb tätig war, beschreibt er, dass er eher einseitige Tätigkeiten ausgeführt habe. Schließlich wurden in der Ausbildung höhere Anforderungen an ihn gestellt und er sah sich anspruchsvolleren Tätigkeiten gegenüber, seine Erwartungen wurden im positiven Sinne übertroffen. **Zukunftsperspektive:** Keine Aussage.

Ausbildungszufriedenheit:

DK02 ist sehr zufrieden mit der Ausbildung. Er fühlt sich in seinem Betrieb sehr wohl, die Kollegen seien sehr nett und das Arbeitsklima ließe nichts zu wünschen übrig, er habe Glück gehabt mit seinem Betrieb. Die Tätigkeiten kannte DK02 bereits, auch die Inhalte in der Berufsschule kennt DK02 zum größten Teil. DK02 identifiziert sich absolut mit seinem Beruf. Die Herausforderung, dass er allein für eine gesamte Abteilung verantwortlich ist, gefällt ihm sehr gut. Er ist motiviert, zeigt, was er kann und geht sehr gerne zur Arbeit.

Anerkennung:

DK02 sehe dem Chef an, wenn er mit vielen Dingen schnell fertig wird, dass dieser zufrieden ist. Gelegentlich wird er dann auch für diese Arbeit gelobt. Dies seien Erfolgserlebnisse, die DK02 motivieren und er sei dann bereit, noch mehr zu leisten. Trotzdem gebe es auch Situationen in denen ein Lob untergeht, z.B. hat DK02 in der Getränkeabteilung selbständig etwas umgebaut, dies fiel dem Chef allerdings nicht auf. Er beschreibt jedoch, dass ihn dies nicht belastet. Lob erhält er auch gerade von weiblichen Kolleginnen, wenn er Regale säubert und in seiner Abteilung alles glänzt, er werde dann zusätzlich motiviert.

Berufsschule:

DK02 beschreibt, dass ihm die meisten Inhalte aus der Berufsschule bereits aus der Handelsschule bekannt vorkamen. Der Stoff sei relativ einfach. Er wundere sich, dass er so viele verschiedene Gebiete lernen muss, z.B. Arbeit mit Gesetztestexten, Datenverarbeitung oder Mathematik. Er findet es gut, dass er so viel lernen muss, da er ein wissbegieriger Mensch sei. Der Unterricht in der Berufsschule mache ihm Spaß. DK02 kann die Inhalte in der Schule gut anwenden und wendet diese bewusst an (z.B. Kundenarten Regeln im Umgang mit den Kunden, Ansprache des Kunden, Körperhaltung, Gestik und Mimik).

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine besondere Aussage.

Probleme/Zentrale Themen:

Im Grunde beschreibt DK02 keine Probleme in seiner Ausbildung. Zwei Dinge kämen jedoch häufig vor, seien aber nicht belastend:

Arbeiten unter Zeitdruck, da DK02 allein für die Getränkeabteilung zuständig ist. Zum einen zur Oster- oder Weihnachtszeit, wenn sehr viele Paletten bestellt und geliefert werden und zum anderen, wenn die Ware sehr spät eintrifft, kann DK02 diese nicht alleine in der vorgegebenen Zeit einräumen. Wenn er es nicht schafft, macht er Überstunden oder räumt die Ware am nächsten Tag weiter ein. Jedoch muss sich DK02 nicht rechtfertigen, sein Chef sei relativ gelassen, da er weiß, dass DK02 nicht daran schuld sei. Dies sei also kein wirkliches Problem, komme jedoch häufig vor.

Schwierige Kunden: Schlecht gelaunte Kunden, die ihre Laune an den Verkäufern auslassen oder Kunden mit sehr speziellen Fragen. Er beschreibt, dass ihm anfangs oft das Fachwissen fehlte, er ist dann oft nicht in der Lage gewesen den Kunden auf Anhieb zu helfen. Er wies den Kunden daraufhin, holte sich die nötigen Informationen von Kollegen oder seinem Chef. Er beschreibt dies jedoch nicht als Problem, denn die Kunden hatten dafür Verständnis, dies gehöre für ihn dazu, denn er konnte noch nicht alles wissen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

DK02 ist allein für die Getränkeabteilung verantwortlich. Die Herausforderung macht ihn glücklich, spornt ihn an und so wird erreicht, dass er sein bestes gibt.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

DK03**Berufswahl/Übergang:**

DK03 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: Fachgeschäft. Sortiment: Wein. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gesamtschule. Höchster Schulabschluss: Allgemeine Hochschulreife. DK03 hat 2004 die Schule beendet. Sie bekam jedoch nicht direkt einen Ausbildungsplatz. Sie schrieb seitdem etwa 150 Bewerbungen (meist als Handelsassistentin, als sie dort keine Zusagen erhielt, bewarb sie sich im Einzelhandel: 6 Bewerbungen) und arbeitete nebenbei im Einzelhandel. Ihre jetzige Ausbildungsstelle bekam sie durch einen Zufall. Sie bewarb sich dort, wurde zu einem Gespräch eingeladen und unterschrieb den Vertrag sofort bei diesem Betrieb. Eigentlicher Wunschberuf: Handelsassistentin. Als sie die Chance bekam die Ausbildung bei ihrem jetzigen Betrieb zu machen, entschied sie sich dafür und stellte sich vor, nach der Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel eine Schulung zur Filialleiterin anzuschließen, „das käme so auf das Gleiche raus“.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: Bedienung der Kunden im Einzelhandel. Kunden sind entweder Gaststätten, die ihre Ware abholen oder solche, die privat kaufen. Beratungstätigkeit steht im Vordergrund, DK03 möchte die Kunden zufrieden nach Hause schicken.

Weitere Tätigkeiten: Im Betrieb gibt es zwei Bereiche: Groß- und Außenhandel sowie Einzelhandel. DK03 ist hauptsächlich im Einzelhandel eingesetzt, also im Shop zusammen mit dem Marktleiter. Typischer Arbeitstag dort: Öffnung des Ladens, Mülleimer leeren, Überprüfung der Verpackungsmaterialien an der Kasse, Auffüllen der Regale, vorziehen der Ware (Flaschen an den Regalrand, Etiketten nach vorne). Außerdem ist DK03 zuständig für italienische Weine, DK03 wendet sich an den Einkauf, welche Weine fehlen, die Lieferung wird dann eingeräumt. Kommt es zu Verzögerungen beim Transport, wird dies den Kunden ehrlich gesagt und die Kunden werden angerufen, wenn der Wein eintrifft. Dekoration einer Fläche im Betrieb, diese Dekorationen nimmt DK03 selbständig vor, sie erhält oft nur ein Thema, welches sie dekorieren soll. Sie erledigt diese Aufgabe selbständig und fordert danach ein Feedback ein, ob diese Dekorationen in Ordnung sind.

Anpassung an den Zeirhythmus:

Montags bis freitags 10 bis 19 Uhr. Samstags 10 bis 15 Uhr. Überstunden kommen gelegentlich vor, beispielsweise bei Weinproben. 3-4 Sonntage im Jahr begleitet DK03 ihre Kollegen und ihren Chef auf Messen. Arbeit unter Zeitdruck kommt während des Weihnachtsgeschäftes vor. Leerlaufzeiten kommen vor, dann findet bzw. sucht sich DK03 andere Arbeiten (Berichtshefte schreiben, Reinigung der Glasvitrinen oder Regale abstauben). DK03 hat sich an die Arbeitszeiten und die wenige Freizeit gewöhnt. Sie beschreibt, dass sie genügend Zeit mit Freunden und Familie habe.

Rollenfindung:

DK03 beschreibt, dass sie sich mit ihrem Beruf identifiziert. Zu einer Kauffrau im Einzelhandel bzw. einer Verkäuferin gehöre es, dass man selbstsicher und natürlich auftritt und sich außerdem mit den Produkten beschäftigt. DK03 lebt diesen Beruf, sie beschäftigt sich privat mit den Produkten, besuche freiwillig Weinproben (Tastings) und Messen. Beratungsleistung steht im Vordergrund. DK03 wird von ihrer Familie und Freunden unterstützt. Gelegentlich wird sie mit der Frage konfrontiert, warum sie ihr Abitur gemacht habe, wenn sie jetzt doch „nur“ Kauffrau im Einzelhandel würde. Jedoch bereut DK03 ihre Entscheidung nicht, die Ausbildung begonnen zu haben. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Tätigkeiten einer Kauffrau im Einzelhandel im Supermarkt kannte DK03 aus Aushilfstätigkeiten. Jedoch sind die Tätigkeiten ein bisschen variiert in ihrem jetzigen Betrieb, da im Fachgeschäft eine anspruchsvollere Beratung notwendig ist. Grundsätzlich wusste DK03 worauf sie sich einließ. **Zukunftsperspektive:** DK03 beendet ihre Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel. Sie weiß, dass sie in den Betrieb übernommen wird und möchte eine Filialleiterschulung anschließen. Sie sprach mit Freunden aus Drogerie- und Discounterbereichen, diese bekräftigten sie, dass es durchaus vorstellbar und möglich sei, mit den entsprechenden Noten eine Filialleiterschulung zu bekommen.

Ausbildungszufriedenheit:

DK03 ist sehr zufrieden mit ihrer Ausbildung. Sie beschreibt keine belastenden Probleme in ihrem Betrieb. Sie versteht sich sehr gut mit Kollegen und ihrem Chef. DK03 identifiziert sich mit ihrem Beruf und mit ihren Tätigkeiten, sie habe mit ihrer Ausbildung genau die richtige Entscheidung getroffen.

Anerkennung:

DK03 erhält Anerkennung, wenn sie eine Beratung gut durchgeführt hat. Außerdem hat sie beispielsweise die Regalzoneneinteilung aus der Schule in den Betrieb übernommen, die Positionierung der Ware verändert und erntete Lob seitens ihres Chefs für ihr Engagement. DK03 beschreibt keine Situation in der Lob ausgeblieben sei, sie sich dieses aber gewünscht hätte.

Berufsschule:

Im Rahmen des Berufsschulunterrichtes fällt es DK03 schwer, Präsentationen vor der Klasse zu halten. Sie fühlt sich dann unsicher und ist vor ihrem Klassenkameraden gehemmt, da diese sie besser kennen und sie angst hat sich zu blamieren. Inhaltlich hat DK03 keinerlei Probleme, sie beschreibt, dass sie sich eher langweilt, weil der Stoff zu einfach ist. DK03 kann die Inhalte im Betrieb anwenden, z.B. Regalzoneneinteilung aus der Schule übernahm sie im Betrieb und erklärte ihrem Chef, wie die Präsentation der Ware optimal aussehen sollte. Sie durfte ihr Wissen anwenden. DK03 kann mit den Fächern Sport und Religion nichts im Betrieb anfangen. Im Fach Englisch sowie in Mathematik behandeln sie in der Schule Inhalte, die für DK03 nur Wiederholung sind und jeder eigentlich schon können müsste.

Vermutete kritische Ereignisse:

Älteres Ehepaar wollte 60 Flaschen kaufen. Kollege „schickte“ DK03 allein in das Beratungsgespräch, bisher hatte sie immer nur zugeschaut und selbständig noch kein Gespräch geführt. Sie wurde unvorbereitet in die Situation versetzt. Zuerst griff DK03 auf die Weine zurück, die sie bereits kannte, jedoch war ihr Wissen nach 40 Flaschen erschöpft. Sie musste sich dann an ihren Kollegen wenden und diesen zur Hilfe holen. Der Kollege hat DK03 sofort weitergeholfen, die Kunden haben ebenso Verständnis gezeigt. DK03 war etwas unsicher, wie sie den Kunden beibringen sollte, dass sie nicht mehr weiter weiß (fehlendes Handlungswissen). Die Unterstützung durch Kollegen war DK03 jedoch sicher. Sie wurde angewiesen, keine Scheu zu haben, Kollegen zur Hilfe zu holen. DK03 bekam Lob für die bisher getroffene Auswahl, sie passe sehr gut zusammen. Nach dem Gespräch hat dieser Kollege ihr weitere Tipps gegeben.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema anfangs: Spezielles Fachwissen für die Weine war schwierig anzueignen. Vorher Rückgriff auf Weine, die sie kannte. Der Betrieb veranstaltet Weinproben (z.B. im Frühjahr, Herbst etc.), bei diesen Proben probieren die Auszubildenden die Weine und eignen sich so das Wissen an. DK03 hat einen Katalog in dem sie sich Vermerke zum Geschmack der Weine machte. Gelegentlich kamen Kunden, die selbst mehr über die Weine wussten als DK03, jedoch empfand sie dies eher als hilf- und lehrreich. Trotzdem „wurmten“ sie diese Situationen in denen sie immer wieder nachfragen musste. Insgesamt scheint DK03 diese Situationen jedoch nicht problematisch einzustufen, sie sieht diese eher als Herausforderung sich weiteres Wissen anzueignen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

DV04**Berufswahl/Übergang:**

DV04 hat den Hauptschulabschluss nach Klasse 10 an einer Gesamtschule erworben. Direkt danach hat die damals 16jährige eine Ausbildung zur Kinderpflegerin angefangen und nach einem Jahr wieder abgebrochen (Beruf entsprach nicht ihren Vorstellungen). Im Anschluss daran war – auch auf Anraten ihrer Mutter – schnell der Berufswunsch Verkäuferin formuliert. Ausschlaggebend für diese Berufswahl war der Wunsch, mit Kunden umzugehen [00:23:38]. Die Entscheidung, diese Ausbildung in einem relativ kleinen Fachgeschäft zu absolvieren, resultierte aus den gemachten Erfahrungen während eines Praktikums in einem großen Bekleidungsgeschäft. Hier war der Kundenkontakt sehr selten, sodass ihr die Tätigkeit insgesamt keinen Spaß machte [00:24:52]. Nach nur drei geschriebenen Bewerbungen um einen entsprechenden Ausbildungsplatz hat DV04 ihre jetzige Ausbildungsstelle gefunden.

Berufstypische Anforderungen:

Bei der Beratung von Kunden ist es anfangs dazu gekommen, dass DV04 auf Kundenfragen keine sachlich richtigen Antworten wusste (fehlendes Fachwissen) [00:02:04]. Zum Beispiel bei Fragen nach verschiedenen Lederarten, Gerbung oder Qualitäten. DV04 hat in solchen Situationen eine Kollegin um Hilfe gebeten und hat das folgende Beratungsgespräch verfolgt, um in Zukunft solche Anfragen selbständig beantworten zu können. Die Auszubildende fühlt sich bei Fragen, die sie noch nicht beantworten kann sehr unwohl und unbeholfen [00:03:40; 00:03:56] und ist über die Hilfe der Kolleginnen sehr dankbar. Kunden reagieren in solchen Situationen oft aggressiv, launisch oder frech [00:05:08]. DV04 bleibt dann auf Anraten ihres Vorgesetzten freundlich und zuvorkommend und weist darauf hin, dass sie Auszubildende sei. Als belastend empfindet die Auszubildende, dass viele Kunden kein Verständnis für ihre Lage aufbringen [00:05:30]. Die Unterstützung der Kolleginnen hilft ihr allerdings mit dieser Belastung fertig zu werden [00:06:59]. Im Anschluss an solche Erlebnisse loben die Kolleginnen die Auszubildende für das gezeigte richtige Verhalten [00:06:59]. Auch diese Tatsache trägt wahrscheinlich dazu bei, dass sie diese Situationen nicht nachhaltig belasten.

Bei der Annahme von Reklamationsfällen ist DV04 für die korrekte Durchführung und auch für die Entscheidung der einzuleitenden Schritte verantwortlich (Überforderung durch übertragende Verantwortung). Hierbei fühlt sie sich überfordert, da eine Vielzahl von Punkten zu berücksichtigen ist, bei denen es einerseits um rechtliche Fragestellungen (z. B. Garantieansprüche) und andererseits um individuelle Entscheidungen im Rahmen eingeräumter Spielräume (z. B. Glaubhaftigkeit und Plausibilität der Kundenschilderungen) geht [00:11:50; 00:12:27]. Die Auszubildende hat auch schon bei den Kollegen um mehr Unterstützung bei der Reklamationsbearbeitung gebeten [00:13:33]. Aus arbeitsorganisatorischen Gründen ist das allerdings nicht immer möglich. Die Tatsache, dass sie die Folgen individueller Fehlentscheidungen zu korrigieren hat (sie muss dann den Kunden anrufen und den Sachverhalt richtig stellen) und dass sie sich gleichzeitig bei der Entscheidungsfindung nicht hinreichend unterstützt fühlt [00:13:22], führt dazu, dass sie dieser Aufgabe wann immer es geht gezielt aus dem Wege geht. Sobald DV04 einen Kunden sieht, der ihrer Meinung nach eine Reklamation vorbringen möchte, geht sie schnell in den hinteren Teil des Geschäftes und hofft, dass eine Kollegin den Kunden bedient [00:14:04]. Schilderung einer Beispielsituation [00:15:15].

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Die Arbeitszeiten im Einzelhandel machen DV04 nichts aus und sie hat auch noch genügend Freizeit mit Freunden und Verwandten, da diese überwiegend auch im Einzelhandel tätig sind. In Leerlaufzeiten sucht sich DV04 selbstständig Aufgaben (Staubwischen, Regale aufräumen...), die sie erledigt. Bei hohem Kundenaufkommen (z. B. Weihnachtszeit) kommen viele Sachen gleichzeitig auf die Auszubildende zu, was ihr aber nichts ausmacht: „Das freut mich mehr, als wenn ich den ganzen Tag da rum stehen müsste“ [00:31:19].

Rollenfindung:

DV04 hat ein Berufsrollenverständnis entwickelt, dass davon geprägt ist, dass sie die Aufgabe der Verkäuferin darin sieht, den Kunden zufrieden zu stellen. Sie führt an, dass sie als Verkäuferin selber glücklich ist, wenn sie einen Kunden zufrieden gestellt hat: „Der Kunde ist

glücklich, ich bin glücklich“ [00:07:34]. Auch die erlebten Reaktionen der Kolleginnen und des Chefs (Lob und Bestätigung) in den Situationen, in denen die Auszubildende „erfolgreiche“ Verkaufsgespräche führt, motiviert sie zusätzlich [00:08:23].

Ausbildungszufriedenheit:

Die Auszubildende ist mit ihrer jetzigen Ausbildung sehr zufrieden (1). Die Ausbildungsstelle und die anstehenden Aufgaben in einem recht kleinen und beratungsintensiven Fachgeschäft entsprechen ihren anfänglichen Erwartungen [00:24:48]. Darüber hinaus gibt sie die erfahrene Unterstützung von Kolleginnen und von ihrem Chef und der Chefin als Grund für ihre Zufriedenheit an [00:25:56]. Für die Zukunft wünscht sich DV04 die Ausbildung zu bestehen, evtl. das dritte Jahr zu ergänzen (Kauffrau im Einzelhandel) und in ihrem Betrieb übernommen zu werden.

Anerkennung:

Fehlende Anerkennung nimmt die Auszubildende nicht wahr, bisher hatte sie immer das Gefühl, für gute Arbeit auch entsprechende Anerkennung bekommen zu haben [00:09:12] [00:44:04].

Berufsschule:

DV04 ist der Meinung, dass die Behandlung vieler Themen in der Berufsschule zu oberflächlich ist und nicht richtig auf die Themen eingegangen wird [00:17:34]. Diese Tatsache führt dazu, dass die Auszubildende glaubt, dass der Berufsschulunterricht nicht hilfreich bei der Lösung von Schwierigkeiten im Betrieb (z. B. bei Reklamationsbearbeitung) sei. Darüber hinaus glaubt sie, dass in einer gemischten Einzelhandelsklasse nicht ausreichend auf die Arbeitsanforderungen, die in einem Fachgeschäft vorherrschen eingegangen werden kann, da auch die Auszubildenden aus dem Lebensmitteleinzelhandel mit in der Klasse sitzen [00:18:30; 00:46:38]. Neben diesen Schwierigkeiten führt DV04 auch noch an, dass die Themen oft zu spät in der Berufsschule behandelt werden und sie diese dann schon vorher im Betrieb umgesetzt haben musste [00:19:59]. Das Anspruchsniveau der Inhalte in der Schule hat ihr noch keinerlei Schwierigkeiten bereitet.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine besondere Aussage.

Probleme/Zentrale Themen:

fehlendes Fachwissen; Umgang mit „schwierigen“ Kunden; Überforderung durch übertragende Verantwortung (Reklamationsbearbeitung); Berufsschulunterricht nicht hilfreich im Berufsalltag (inhaltliche Tiefe und Zeitpunkt der Themenbearbeitung).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Das Führen von Verkaufsgesprächen und der direkte Kundenkontakt sind die Dinge, die DV04 von Anfang an leicht vielen. Diese Tätigkeiten und das gute Verhältnis zu den Kolleginnen und zu den Vorgesetzten sind die Gründe für die Zufriedenheit mit der Ausbildung.

Abbruchgedanken:

DV04 ist mit der Ausbildung sehr zufrieden und hat noch nicht an den Abbruch der Ausbildung gedacht. **Abbruchrisiko:** nicht vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Fehlendes Fachwissen, schwierige Kunden, Reklamationen, Kundenkontakt, Fachgeschäft, Berufsschule nicht hilfreich.

DK05**Berufswahl/Übergang:**

DK05 ist eine 18 bis 20 jährige Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. DK05 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Nationalität). Betriebsform: Kaufhaus. Sortiment: Bekleidung. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsgrundschuljahr. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. DK05 beschreibt, dass sie noch nie im Einzelhandel gearbeitet habe, trotzdem 60 Bewerbungen für diesen Bereich schrieb, da sie sich vorstellen konnte Kunden zu bedienen bzw. mit anderen Menschen in Kontakt sein wollte. Nach diesen Bewerbungen machte sie ein zwei wöchiges Praktikum im Einzelhandel, dort stellte sie fest, dass ihr die Arbeitszeiten nicht behagen. Daraufhin schrieb sie etwa 40 Bewerbungen in andere Bereiche (z.B. Bürokauffrau, Friseurin, Kauffrau im Groß- und Außenhandel). DK05 bewarb sich somit in sehr unterschiedlichen Berufen. Jedoch hatte DK05 bereits den Einstellungstest in ihrem jetzigen Betrieb absolviert und bekam eine Zusage. Sie hatte nun die Wahl zwischen einem festen Ausbildungsplatz im Einzelhandel oder die Möglichkeit zu warten, ob ihr ein Ausbildungsplatz zur Bürokauffrau angeboten würde. Da es im Moment eher schwierig sei einen Ausbildungsplatz zu bekommen, entschied sie sich den Ausbildungsplatz in ihrem jetzigen Betrieb anzutreten. Kauffrau im Einzelhandel ist daher nicht ihr Wunschberuf. DK05 hatte nach dem BGJ ebenso die Wahl zwischen einer schulischen Ausbildung zur Fremdsprachen Assistentin und ihrer jetzigen Ausbildung. Die schulische Ausbildung hätte drei Jahre gedauert, bei welcher sie zum einem den Beruf erlernt, zum anderen ebenso die Fachhochschulreife erworben hätte. Allerdings wollte DK05 Geld verdienen und entschied sich ihre jetzige Ausbildung zu beginnen.

Berufstypische Anforderungen:

Typischer Arbeitstag in der Abteilung Miederwaren: Einräumen der neu gelieferten Ware, Überprüfung der übrigen Ware, ob diese richtig eingeräumt ist, Aufräumen der Abteilung. Einräumen der neuen Ware: Platzierung der neuen Ware, Präsentation der Ware (Schaufensterpuppen) zusammen mit einer ausgelernteten Kollegin. Einräumen von bekannter Ware sind Routinearbeiten (siehe „zentrale Themen/Probleme“). Bedienung und Beratung der Kunden.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit entweder von 9:30 bis 18:00 oder von 10:00 bis 19:30. DK05 hat große Probleme mit der Arbeitszeit. Sie leide darunter, dass sie zu wenig Freizeit habe. Auch nach der Arbeit beschreibt DK05, dass sie nicht zu Hause sitzen kann, sie muss dann trotzdem „raus gehen“. Sie beschreibt, dass eine Arbeit bis 17:00 etwa im Büro oder in einer Arztpraxis geeigneter für sie wäre. Überstunden muss DK05 keine machen. Leerlaufzeiten kommen sehr häufig vor. Den Grund dafür sieht DK05 darin, dass die Artikel in ihren Ausbildungsbetrieb sehr hochwertig, dafür aber auch teurer sind. Die Kunden blieben aus, „da die Leute kein Geld mehr hätten“. DK05 sucht sich dann Arbeit, beispielsweise räume sie auf etc. Die Arbeit unter Zeitdruck käme gelegentlich vor, beispielsweise beschreibt DK05 eine Situation in der sie überfordert war. Zum einen sollte sie reduzierte Ware der Größe nach auf einem Kleiderständer sortieren, es handelte sich um eine große Menge. Während dieser Arbeit kamen immer wieder Kunden auf DK05 zu, die sie zwischendurch bedienen musste. Außerdem bat eine Kollegin DK05 um einen Gefallen, etwas für sie in eine andere Abteilung zu bringen. Es sei bereits 16:30 gewesen, DK05 habe um 18:00 Feierabend gehabt. Bis 18:00 war es DK05 nicht möglich die gesamte Ware zu sortieren. Um 18:00 habe sie jedoch trotzdem Feierabend gemacht, um keine Überstunden aufzubauen. Ihre Kollegin übernahm ihre Arbeit.

Rollenfindung:

DK05 findet sich in ihre Rolle als Verkäuferin sehr gut ein. DK05 ist sich sicher, dass nicht jeder verkaufen kann, man müsse sich mit der Ware genau auskennen (Funktionen, Bestandteile). Außerdem sei ein freundliches und kompetentes Auftreten erforderlich. Sie beschreibt, dass die Kundenbedienung und Beratung ihr großen Spaß mache. DK05 gerät in Konflikt mit Kollegen, die selbst einfache Angestellte sind, aber gleichzeitig meinen etwas Besseres zu sein und DK05 von oben herab behandeln (siehe „vermutete kritische Ereignis-

se“). Wenn sie von dieser Seite Anweisungen erhält, vertritt DK05 die Meinung, dass diese „das auch selber machen können“. Anweisung von den Abteilungsleitern erledigt sie sofort. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK05 konnte sich nichts unter diesem Beruf vorstellen. Sie habe alles auf sich zukommen lassen. Sie stellte sich vor, dass sie von morgens bis abends arbeiten müsse. Trotzdem habe sie nicht gedacht, dass sich der Tag so lang ziehen würde. **Zukunftsperspektive:** DK05 möchte nach ihrer Ausbildung eine Zeit lang (ein paar Jahre) als Teilzeitkraft arbeiten. Anschließend stellt sie sich vor, sich selbständig zu machen (Bereich: Textil oder Gastronomie). Zur Finanzierung könne sie sicherlich einen Kredit aufnehmen.

Ausbildungszufriedenheit:

DK05 ist relativ zufrieden mit ihrer Ausbildung. Die Tätigkeiten machen ihr großen Spaß, das Bedienen der Kunden betrachtet DK05 als erfüllend. Jedoch scheint die Unzufriedenheit mit den Arbeitszeiten und dem geringen Verdienst schwer zu wiegen.

Anerkennung:

DK05 bekommt Lob für ihre Arbeit. Beispielsweise habe sie in der Young Fashion Abteilung einen Kleiderständer selbständig umgeräumt. Ihre Kollegin hat sie für ihre Selbständigkeit gelobt und DK05 durfte eher nach Hause gehen. DK05 freut sich über Lob seitens Kollegen, die schon lange im Betrieb arbeiten. Außerdem stehe ihre Familie hinter ihr und ebenso seien ihre Freunde stolz, dass sie diese Ausbildung mache.

Berufsschule:

In der Schule habe DK05 keine Probleme. Im Grunde könne man Inhalte nicht im Betrieb anwenden, die Arbeit im Betrieb sei etwas ganz anderes. Beispielsweise sehe sie zu Inhalten aus dem Fach Mathematik (Dreisatz, Prozentrechnung) keinen Bezug zu ihrer Arbeit im Betrieb. Ausschließlich für die Prüfung seien diese Inhalte nötig. Nur im Fach Kundenkommunikation und Service könne sie Inhalte aus dem Betrieb wiedererkennen. Für die Inhalte aus dem Fach Warenbezogene Prozesse ergebe sich das Problem, dass DK05 diese als Auszubildende selbst im Betrieb nicht anwenden darf. Sie könne allerdings dadurch verstehen, wieso ihr Abteilungsleiter die Platzierung in dieser oder jener Weise vornehme.

Vermutete kritische Ereignisse:

DK05 beschreibt einen Konflikt mit einer Kollegin. DK05 war in einer Abteilung eingesetzt, in der Young Fashion verkauft wird. Während ihres Einsatzes sei DK05 2 Tage (freitags und samstags) krank geschrieben gewesen. DK05 hat im Büro Bescheid gegeben, allerdings nicht in der Abteilung, da sie dachte, dass die Mitarbeiter im Büro die Abteilung informieren würden. Allerdings taten sie dieses nicht. DK05 ist zwar krank gewesen, jedoch war sie nicht beim Arzt, da es ihr dafür zu schlecht erging. Am Montag habe eine Kollegin aus der Abteilung DK05 Vorwürfe gemacht, dass sie sich nicht „ins Krankenhaus geschleppt habe“. Die Kollegin unterstellte ihr, dass DK05 gelogen habe und nicht krank gewesen sei. DK05 bekam Rückendeckung durch ihren Abteilungsleiter, der ihr versicherte, dass die Kollegen „Unsinn“ geredet habe. Die Kollegin sei bekannt dafür, dass sie sich „aufspiele“ und auch andere Kollegen schlecht behandeln würde. DK05 hat sich korrekt verhalten, sie habe im Büro Bescheid gegeben und sie musste nicht unbedingt zum Arzt gehen, da sie nur 2 Tage krank war (erst ab dem 3. Tag sei eine ein Attest vom Arzt nötig). DK05 würde heute zusätzlich direkt in der Abteilung anrufen und Bescheid geben, da sie damals dachte, ein Anruf im Büro würde ausreichen. Als Ursache für diesen Konflikt beschreibt DK05, dass die Kollegin seit 16 Jahren in dieser Abteilung arbeitet, für die Personaleinteilung zuständig sei und daher meine, etwas Besseres zu sein, sie ließe dieses die übrigen Kollegen spüren. In Konfliktsituationen wendet sich DK05 an den Betriebsrat oder an „Paten“, die in jeder Abteilung für die Auszubildenden zuständig sind.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema scheint es nicht zu geben, Probleme sind:

Konfliktsituationen kommen mit einer Kollegin zu Stande (siehe „vermutete kritische Situationen“ und „Rollenfindung“), die DK05 von oben herab behandelt. Umgang mit Routinearbeiten. DK05 erledigt diese sehr ungern, da es beispielsweise beim Einräumen immer gleicher

Ware schnell zum Aufkommen von Langeweile käme. Bei dieser Tätigkeit müsse sie sich nicht mehr informieren, welche Funktionen die Ware hat etc. oder wo diese zu platzieren sei. Lieber sei DK05 mit neuer Ware und damit neuen Herausforderungen konfrontiert. Ein weiteres Problem ist die Unzufriedenheit mit der Arbeitszeit (siehe „Anpassung an den Zeirhythmus“ und „Abbruchgedanken“). Am Rande berichtet DK05 anfangs von Problemen mit fehlendem Fachwissen, jedoch scheint dies nicht gravierend gewesen zu sein.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DK05 dachte daran die Ausbildung abzubrechen. Gründe dafür waren zum einen die Arbeitszeiten, da DK05 sehr wenig Freizeit bleibt, sie bekäme „vom Tag nichts mit“. Zum zweiten bereut DK05 ihre Entscheidung, sich für das Geld verdienen entschieden zu haben (siehe „Berufswahl/Übergang“), denn in der schulischen Ausbildung hätte sie nach drei Jahren zum einen den Berufsabschluss zum anderen die Fachhochschulreife erworben. Sie hätte neben der Schule ab mittags einen Nebenjob ausüben können. DK05 hätte über die schulische Ausbildung einen besseren Schulabschluss erreicht und dann auch noch studieren gehen können. **Abbruchrisiko:** Mittlerweile gering. Anfangs sehr hoch.

DV06**Berufswahl/Übergang:**

DV06 ist ein 21 und älterer Auszubildender zum Verkäufer im Einzelhandel. Betriebsform: Sonstiges. Sortiment: Kleidung, Lebensmittel, Bau- und Heimwerker-, Gartenbedarf. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. DV06 besuchte die höhere Handelsschule und hatte bereits zwei Anläufe für den Erwerb des Fachhochschulreife hinter sich gebracht (große Probleme in Mathematik). DV06 schrieb etwa 100 Bewerbungen in kaufmännische Bereiche (zusätzlich als Drucker) er bekam jedoch keine Zusagen. Er vermutet, dass es an den verpatzten Anläufen lag, da die Betriebe sich eventuell dachten, er könne nichts zu Ende bringen und habe zu schlechte Noten. DV06 habe im Kopf gehabt irgendeine Ausbildung im kaufmännischen Bereich zu machen (Büro-, Industriekaufmann oder Kaufmann im Einzelhandel), in Berufsberatungen wurde dieser Bereich ebenso als passend für ihn ermittelt. Zweite Wahl waren die Berufe Industriemechaniker oder Drucker. DV06 machte ein halbes Jahr ein Praktikum in seinem jetzigen Betrieb in der Handwerksabteilung, dort konnte ihm zu der Zeit jedoch kein Ausbildungsplatz angeboten werden, da die finanziellen Möglichkeiten nicht gegeben waren. Er machte ein weiteres halb jähriges Praktikum in einem anderen Betrieb. Danach hatte DV06 jedoch immer noch keinen Ausbildungsplatz, er meldete sich wieder bei seinem jetzigen Betrieb und schließlich konnte ihm ein Ausbildungsplatz angeboten werden (Verkäufer im Einzelhandel). Sicherlich auch aufgrund des positiven Eindrucks, den er im Praktikum hinterlassen hat. Er hat noch eine weitere Zusage zum Kaufmann im Einzelhandel erhalten, aber er entschied sich für seinen Praktikumsbetrieb.

Berufstypische Anforderungen:

DV06 durchläuft verschiedenen Abteilungen. Im Moment sei er in der Warenannahme eingesetzt. Ein typischer Arbeitstag in dieser Abteilung: Austeilung von Geräten, Waren vom Vortag „reinfahren“, Ware vereinnahmen (Überprüfung der Mengen vom Lieferanten), Eintragung in den Computer. Abgesehen von der Warenannahme steht DV06 in den übrigen Abteilungen in direktem Kundenkontakt, bedient und berät die Kunden. Gelegentlich wird DV06 in Abteilungen eingesetzt, z.B. in der Handwerkerabteilung, für die er dann selbst verantwortlich ist, er trifft dort eigenständig Entscheidungen (z.B. Preise runter setzen) und kann sich so beweisen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit: 9 Stunden (inkl. 1 Stunde Pause) pro Tag. Drei verschiedenen Schichten: 7:00 – 16:00, 6:00 – 15:00, 8:00 – 17:00 Uhr. Mittagsschicht: 13:30 bis 20:00 oder 15:00 bis 22:00 Uhr, diese hat DV06 jedoch eher selten. Er darf sich die Arbeitszeit in den meisten Abteilung selbst aussuchen, daher kommt er gut mit seiner Arbeitszeit zurecht. Leerlaufzeiten (z.B. bei fehlendem Kundenaufkommen) kommen sehr selten bis gar nicht vor, er habe eigentlich immer etwas zu tun (Kunden anrufen, Aufräumen etc.). DV06 würde sich immer Arbeit suchen, er könne nicht nur „rumsitzen“ und Pause machen (er möchte immer 100 % geben). Überstunden macht DV06 gelegentlich schon, oft auch freiwillig, wenn jemand Hilfe braucht oder wenn er eine Aufgabe noch nicht erledigt hat. Dies sei für ihn selbstverständlich und bereitet ihm keine Probleme. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufig vor. Beispielsweise kommen mehrere Kunden auf ihn zu oder haben „Extrawünsche“ und Kollegen wenden sich an ihn, dass er noch Aufgaben zu erledigen hat etc. DV06 sucht sich dann Unterstützung, dass jemand ihm Kunden abnimmt, er versucht dann einen „Mittelweg“ zu finden und zuerst alle Kunden zufrieden zu stellen.

Rollenfindung:

Verkäufer müssen kontaktfreudig sein, gut zuhören können (soziale Fähigkeiten). Man müsse sich intensiv um den Kunden kümmern und erörtern, wie dem Kunden weitergeholfen werden kann. Sie müssten immer darauf bedacht sein, die Probleme der Kunden zu lösen. Gerade soziale Fähigkeiten hat nicht jeder, DV06 musste sich daran erst gewöhnen, sich somit in seine Rolle als Verkäufer erst einfinden. DV06 identifiziert sich mit seinem Beruf. Seine Freunde und Familie erkennen seine Ausbildung an, unterstützen ihn und waren froh, dass er einen Ausbildungsplatz gefunden hat. DV06 berichtet, dass es ihn ein wenig stört,

dass von den Auszubildenden verlangt wird, dass sie immer alles geben und alles sofort erledigen. Diese Maßgabe gelte aber für die übrigen Mitarbeiter und Vorgesetzte scheinbar nicht. Dies kann seine Zufriedenheit aber nicht trüben. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DV06 kannte die Tätigkeiten durch sein Praktikum und wusste daher was auf ihn zu kommt. **Zukunftsperspektive:** DV06 hat die Möglichkeit bei entsprechenden Noten die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel anzuschließen. DV06 strebt die Stelle eines „Substituts“ an, dann wäre er Stellvertreter eines Teamleiters, der 3-8 Mitarbeiter befehligt. Danach möchte er Teamleiter werden.

Ausbildungszufriedenheit:

Bisher ist DV06 sehr zufrieden. Seine Tätigkeiten in den bisher kennengelernten Abteilungen gefallen ihm sehr gut. Er habe tolle Kollegen und erhalte große Unterstützung. DV06 identifiziert sich mit seinem Beruf und bereut seine Berufswahl keinesfalls.

Anerkennung:

DV06 gibt sich sehr viel Mühe, er arbeitet hart, er ließe „Taten für sich“ sprechen. Er bekäme eher indirekt Lob für seine Arbeit („alle sagen, man kann sich auf dich verlassen“). Sein Ruf eile ihm voraus, wenn er in andere Abteilungen komme. Insgesamt wisse der Betrieb, was „er“ an DV06 habe. Gelegentlich kommt es zu Situationen in denen sich DV06 ein persönliches Lob wünscht. Natürlich schlägt sich sein Engagement in den Beurteilungen nieder, also wird es registriert, allerdings nicht ausgesprochen.

Berufsschule:

In den Fächern „Kundenkommunikation und Service“ sowie „warenbezogene Prozesse“ werden Inhalte behandelt, die DV06 im Betrieb anwenden kann (Umgang mit Kunden, Phasen eines Verkaufsgesprächs). DV06 versucht die Inhalte anzuwenden, jedoch möchte er auch seinen eigenen Verkaufsstil beibehalten. Fächer wie Politik und Religion stuft DV06 als nicht so wichtig ein, denn dort werden Inhalte besprochen, die keinen unmittelbaren Nutzen für seine Arbeit haben, die dort besprochenen Inhalte sollte ohnehin jeder wissen (Allgemeinbildung).

Vermutete kritische Ereignisse:

DV06 war in der Elektroabteilung eingesetzt. Ein Kunde (Einzelhändler im Hi-Fi-Bereich) sprach ihn sehr speziell auf Satellitenanlagen an. Die Fachausdrücke machten DV06 zu schaffen (fehlendes Fachwissen), er hatte keine Ahnung wovon der Kunde sprach. DV06 holte sich den Abteilungsleiter hinzu. Dieser übernahm das Gespräch. Problem: Die Kunden erkennen nicht, wer Auszubildender ist. DV06 wäre es lieber, wenn z.B. auf Namensschildern daraufhin gewiesen würde, damit man dies nicht immer den Kunden erklären muss. Gefühle: Nervosität, Probleme darauf zu reagieren (fehlendes Handlungswissen), Unzufriedenheit, dem Kunden nicht helfen zu können. Mittlerweile würde DV06 selbständiger sein, er würde versuchen über die Bedienungsanleitung dem Kunden selber zu helfen. Wenn er dann nicht mehr weiter weiß, würde er sich jedoch abermals Hilfe suchen. So könne er ebenso von seinem Kollegen etwas Neues lernen. Kollegen reagieren in diesen Situationen meist verständnisvoll.

DV06 beobachtete einen älteren Herrn, der schlecht hören konnte, dieser redete mit seiner Tochter sehr laut. Er kam zu DV06 ohne die Tochter und wollte Informationen von ihm erfragen. Der Herr verstand DV06 nicht richtig, er musste alles mehrfach wiederholen und sehr laut sprechen, der Kunde wurde etwas ungehalten und aggressiv. Schließlich kam seine Tochter hinzu, DV06 erklärte ihr alles abermals, doch die Tochter sagte, dass das Produkt für sie nicht in Frage komme und bedankte sich. DV06 beschreibt, dass es erlösend war, als die Tochter dazu kam. Trotzdem sei es schwierig in solchen Situationen ruhig zu bleiben und sich korrekt zu verhalten. Durch Verkaufsseminare habe er gelernt, dass er Augenkontakt zu beiden Personen zu halten habe, dass beide in die Gespräche einbezogen werden müssen etc.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema, welches DV06 sehr belastet, scheint es nicht zu geben. Probleme:

Umgang mit schwierigen Kunden: Schwierigkeit mit verschiedenen Kundentypen zurechtzukommen und den Kunden alles recht zu machen. Vor allen Dingen ist die permanente Freundlichkeit sehr anstrengend und problematisch. Mitarbeiter bekommen Verkaufsseminare in denen der Umgang mit diesen trainiert wird. Trotzdem sehe DV06 diese Situationen als Herausforderung ohne die sein Beruf langweilig wäre.

Fehlendes Fachwissen und Handlungswissen, da man nur 3 Monate in einer Abteilung eingesetzt wird, kann man sich nicht alles aneignen und so den Kunden nicht weiterhelfen. Abhilfe würde es schaffen, wenn sobald ein Auszubildender in eine Abteilung kommt, dieser direkt zur Seite genommen und eingewiesen würde. Außerdem könnten mehr Informationsblätter zur Verfügung gestellt werden. Durch den Zeitdruck, den alle Kollegen aufgrund von Personalmangel haben, bliebe keine Zeit die Auszubildenden „vernünftig“ vorzubereiten oder Hilfestellung zu leisten.

Umgang mit Routinearbeiten, z.B. in der Warenannahme, dort habe er sehr wenig Kundenkontakt, er müsse stupide „Ware rein- und rausfahren“, er langweile sich dort. Er motiviere sich, dass es auch andere Tätigkeiten gebe oder dass dieses dazu gehöre.

Fehlende Unterstützung: DV06 schildert, dass er sich gelegentlich mehr Unterstützung wünscht. Denn beispielsweise gebe es die Vorgabe, dass die Auszubildenden einmal in der Woche eine Stunde Zeit haben sollen, in denen ihnen vertiefende Warenkenntnisse vermittelt werden. Diese Unterweisungen blieben bisher allerdings aus. Außerdem müsste DV06 einen Stapler-Schein machen, dafür sei im Moment jedoch keine Zeit.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DV06 zweifele schon manchmal an seiner Berufswahl, gerade Routinearbeiten erledigt er äußerst ungern, aber diese Zweifel werden durch andere Tätigkeiten und dass er sich dort so wohl fühle, ausgeräumt. Die Ausbildung abzubrechen habe er noch nicht in Erwägung gezogen. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

DV07**Berufswahl/Übergang:**

DV07 ist ein 21 und älterer Auszubildender zum Verkäufer im Einzelhandel. Betriebsform: Discounter. Sortiment: Lebensmittel. Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Gymnasium dort Erwerb der allgemeinen Hochschulreife. Nach der Schule: Bundeswehrzeit. Es hat ihm dort gut gefallen, er wurde am Flughafen in Köln eingesetzt. Er arbeitete dort zwei Jahre und zog auch eine Zukunft bei der Bundeswehr in Betracht. Allerdings wurden zu dieser Zeit Stellen abgebaut, so hatte er dort keine Chance Karriere zu machen. DV07 schrieb anschließend Bewerbungen in verschiedene kaufmännische Bereiche: Industriekaufmann und Kaufmann im Einzelhandel. Da er in seinem jetzigen Betrieb schon als „geringfügig Beschäftigter“ arbeitete (er reinigte den Parkplatz), brauchte er kein Vorstellungsgespräch zu durchlaufen. Er gab nur die Bewerbung ab, da der Bezirksleiter ihn kannte, bekam er direkt die Zusage. DV07 besuchte den Betrieb vor der Ausbildung bereits, um sich besser einfinden zu können, er lernte so auch die Arbeit im Laden kennen. Eigentlicher Berufswunsch: Diplom-Betriebswirt. Da DV07 in die Kette seines jetzigen Betriebes wollte, sprach er direkt mit dem Bezirksleiter. Dieser riet ihm doch zuerst eine Ausbildung bei ihnen zu machen, anschließend könne er die duale Ausbildung zum Bereichsleiter anschließen. Er würde dann also ebenso studieren, habe aber den Vorteil, schon „einen Fuß in der Tür zu haben“. Diese Möglichkeit wäre vorteilhafter, als wenn DV07 erst studieren würde und sich dann anschließend, „von außen“ als Diplom-Betriebswirt zu bewerben.

Berufstypische Anforderungen:

Haupttätigkeit in der Ausbildung von DV07 ist das Kassieren. DV07 hat einen Kassenschlüssel. Die Tätigkeit besteht darin, seine Kasse einzuwiegen und zu zählen, am Ende des Tages nach zu wiegen. Anschließend werden die Einnahmen per Computer überprüft. Eine Differenz von (-/+) 5 Euro ist erlaubt. Liegt eine höhere Differenz vor, wird diese eingetragen. Der Filialleiter überprüft die Kassen. Kommt es zu höheren Differenzen, müssen sich die Mitarbeiter erklären. Zum einen vor dem Filialleiter, zum anderen vor der Bezirksleiterin, die einmal in der Woche in die Filiale kommt. Sofern Differenzen nicht allzu häufig vorkommen, haben diese für die Auszubildenden keine Folgen (BV07 hatte 7 Euro als Differenz, dies fiel unter den Tisch). Wiederholte Differenzen haben eine Abmahnung zur Folge. Mit der Tätigkeit an der Kasse wurde DV07 vom ersten Tag an betraut. Er sei „ins kalte Wasser“ geworfen worden und fühlte sich überfordert (Schnelligkeit, Verantwortung für das Geld). Er habe die ersten zwei Stunden Unterstützung erhalten und eine Einweisung bekommen, danach war er selbst verantwortlich. Weitere Aufgaben: Auffüllen der Regale, so dass alle Produkte immer vorrätig sind. Aufgrund des hohen Arbeitstempos verrichten die Mitarbeiter abgesehen von diesen Tätigkeiten keine anderen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit 10 Stunden täglich, 1 Stunde Pause. Schichten von 7:00 bis 17:00 oder von 10:00 bis 20:00. Einen Tag in der Woche haben die Auszubildenden frei. An zwei Tagen haben sie Schule und müssen danach nicht mehr in den Betrieb. Überstunden kommen vor. Gerade wenn jemand krank sei, baue man Überstunden auf, dies sei kein Problem. Er könne die Überstunden in ruhigen Zeiten wieder abbauen und die Kollegen würden das Gleiche auch für ihn tun. DV07 beschreibt, dass er schon weniger Freizeit und oft auch keine Lust mehr habe, nach der Arbeit noch etwas zu unternehmen. Zeit mit der Familie bleibe nur sonntags. Sein bester Freund ist auch in der Kette seines Betriebes tätig, also kann er DV07 gut verstehen. Trotzdem sei man zeitlich natürlich schon sehr eingeschränkt. Gerade, dass er sehr viele Spätschichten übernehmen muss, hätte er sich nicht so vorgestellt. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufiger vor. Die Arbeit an der Kasse sei eigentlich immer mit Zeitdruck verbunden. Die Kunden müssten „schnell abgefertigt“ werden, damit kein Stau entstehe. Alle Mitarbeiter müssen sich beeilen, damit keine weiteren Kassen eröffnet werden müssen und somit jemand im Laden fehlt. Man setze sich selbst unter Druck, dass man den anderen beweisen kann, dass man das Pensum schafft. Außerdem kann das Team nur erfolgreich sein, wenn jeder schnell und produktiv arbeitet. Zeitdruck entsteht ebenso, wenn mehrere Kunden auf einmal eine Frage haben. DV07 muss dann nach einander die Wünsche der Kunden erfüllen bzw. ihre Fragen beantworten. Oftmals seien die Kunden selbst sehr ungeduldig und

so komme DV07 in Stresssituationen. Leerlaufzeiten kommen in der Mittagszeit vor, DV07 erledige die Arbeit dann etwas gelassener. Diese Zeiten seien der Ausgleich zu stressigen Situationen. Langeweile kam während dieser Zeit noch nie auf, es gäbe immer etwas zu tun.

Rollenfindung:

Die Auszubildenden wurden am ersten Tag auf einer Versammlung von den Bereichsleitern willkommen geheißen. DV07 wurde direkt klar, dass jetzt ein neuer Lebensabschnitt beginne. Er beschreibt, dass man die Rolle eines Verkäufers im Blut haben müsse. Nicht jeder könne mit den Kunden gut umgehen, man müsse sich auf den Kunden einstellen. Allerdings sei in seinem Betrieb keine beratungsintensive Bedienung erforderlich. Ein Verkäufer muss freundlich und hilfsbereit sein. Er muss offen auf die Kunden zu gehen können. DV07 identifiziert sich mit seinem Beruf, allerdings scheint dies stark an die Identifikation mit dem Betrieb geknüpft zu sein. Seine Familie stehe hinter ihm. Seine Freunde arbeiten selber im Einzelhandel. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DV07 hatte eine Vorstellung von den Tätigkeiten eines Verkäufers, diese wurde bestätigt. Gerade, dass diese nicht sehr vielfältig sind, habe er erwartet. Ihm sei auch klar gewesen, dass Tätigkeiten im Büro erst im dritten Lehrjahr auf ihn zukommen werden. **Zukunftsperspektive:** Nach den zwei Jahren Ausbildung zum Verkäufer, möchte er ein Jahr „verlängern“, er wird dann Kaufmann im Einzelhandel (bei entsprechenden Noten). Anschließend kann er Filialleiter werden. Danach könnte er noch studieren und Bereichsleiter werden.

Ausbildungszufriedenheit:

DV07 scheint sehr zufrieden in seiner Ausbildung zu sein. Vor allen Dingen mache ihm die Arbeit Spaß. Ebenso wichtig ist hierbei, dass er sich mit allen aus dem Team sehr gut verstehe. Nach Zweifeln an der Berufswahl am Anfang seiner Ausbildung (siehe „Abbruchgedanken“) scheint er nichts Belastendes berichten zu können.

Anerkennung:

DV07 bekommt Anerkennung seitens des Filialleiters. Sobald er eine von diesem gestellte Aufgabe erledigt, wird er dafür gelobt. Fehlende Anerkennung ist kein Thema in seiner Ausbildung.

Berufsschule:

Unterforderung in der Berufsschule. Beispielsweise in Mathematik mussten DV07 und seine Kollegen Brüche erweitern, dies sei Stoff aus der 5. oder 6. Klasse auf dem Gymnasium. Einige seiner Kollegen seien jedoch nicht in der Lage die Brüche zu erweitern, oftmals gebe er Hilfestellung, damit die Kollegen auf das Ergebnis kommen. DV07 frage sich dann oftmals, wieso er eigentlich dort sei. DV07 habe sehr gute Noten in der Schule, diese würden ihm aber nicht geneidet. Lehrkräfte würden ihn nicht extra hervorheben, das sei DV07 ganz recht, da sonst die anderen Schüler abgewertet würden. Das Fach Warenkunde ist sehr hilfreich (Lagerzeiten, Inhaltsstoffe) und auch in Kundengesprächen anwendbar. Buchführung und Rechnungswesen sind ebenso hilfreich (Kassensysteme, Kassenbons, Mehrwertsteuer etc.). Allerdings fragt sich DV07, wozu er ein Fach wie Religion in der Ausbildung brauchen kann. Allgemeinbildende Fächer habe er auf dem Gymnasium bereits lange gehabt und benötige diese nicht in der Berufsschule.

Die Auszubildenden erhalten Warenkunde-Seminare. Alle zwei Wochen finden diese, organisiert vom Betrieb, in der Zentrale statt. Die Seminare dauern 1 ½ Stunden. Ein Dozent vermittelt jede Woche ein anderes Thema (Brot, Wein, Lagerung), welches die Auszubildenden für die Prüfung brauchen. Außerdem findet DV07, dass die Seminare sehr hilfreich für die Arbeit im Betrieb sind.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kunde sagte an der Kasse, dass DV07 ihm zu wenig Geld herausgegeben hätte. DV07 holte seinen Chef, dieser nahm die Kasse mit und wog diese im Büro nach. DV07 hatte sich tatsächlich vertan, die Kunden bekamen ihr Geld zurück und er entschuldigte sich bei dem Kunden. Sie reagierten verständnisvoll darauf und sagten, dass so etwas ja mal passieren könne. DV07 wurde trotzdem dadurch etwas verunsichert. Er prüfe einfach genauer, ob man das Geld richtig rausgegeben habe, er sei vorsichtiger. Vor allen Dingen halte er durch sol-

che Situationen „den ganzen Verkehr“ auf, da die Kasse eben nachgewogen werden müsse etc. DV07 kam sich dumm vor und fühlte sich nicht wohl in seiner Haut, er mache nicht gerne Fehler. Rechtfertigen musste er sich allerdings nicht nach dieser Situation. Er hat sich entsprechend der Anweisungen verhalten, nämlich die Kunden zu bitten zu warten, damit die Kasse nachgewogen werden kann.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema in der Ausbildung von DV07 scheint die Unterforderung zu sein. Zum einen in der Berufsschule (siehe „Berufsschule“). Zum anderen im Betrieb. Die Tätigkeiten würden mit der Zeit etwas eintönig werden, er kann sich nicht vorstellen, dieses den Rest seines Lebens zu machen. Er würde gerne mal etwas Neues lernen, wie beispielsweise Tätigkeiten im Büro. Diese Tätigkeiten wird er allerdings erst kennen lernen, wenn er die Ausbildung zum Kaufmann anschließt, also im dritten Lehrjahr. Diese Unterforderung führte anfangs zu Abbruchgedanken (siehe „Abbruchgedanken“), bzw. zu Zweifeln an seiner Berufswahl. Mittlerweile habe er sich damit abgefunden, die Arbeit mache ihm Spaß und gerade die gute Zusammenarbeit im Team bekräftige ihn in der Ausbildung.

DV07 schildert zwei „Probleme“, die jedoch nicht belastend zu sein scheinen: Erstens Probleme beim Kassieren. Zum einen das Scannen falscher Artikel: Retouren müssen dann über den Filialleiter geregelt werden. Zum zweiten Kunden, die behaupten, dass DV07 ihnen zu wenig Geld herausgegeben hat (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Zweitens der Umgang mit Routinearbeiten. DV07 ist genervt von diesen Arbeiten wie beispielsweise Putzen. Oft kommt es vor, dass ein Kunde etwas runter schmeißt, er muss dieses dann beseitigen. Genauso muss DV07 Aufräumarbeiten verrichten, wenn Kunden Ware einfach in ein anderes Regal „werfen“. DV07 sei selber ein ordentlicher Mensch, daher verstehe er das Verhalten der Kunden einfach nicht, wenn diese „alles unordentlich machen“.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Leicht fällt ihm die Berufsschule. Grundsätzlich scheint ihm die Arbeit leicht zu fallen, sicherlich aufgrund seiner hohen Schulbildung.

Abbruchgedanken:

Zeitweise dachte DV07 darüber nach, ob er nicht die falsche Berufswahl getroffen habe. Da er schließlich Abitur gemacht habe und nun „doch nur Verkäufer“ würde. Er fragte sich, ob er vielleicht lieber hätte studieren sollen. Allerdings wären ihm diese Gedanken nur am Anfang der Ausbildung gekommen. Mittlerweile sei er sehr zufrieden und habe vor allen Dingen gute Zukunftsaussichten in seinem Betrieb (siehe „Ausbildungszufriedenheit“, „Rollenfindung/Zukunftsperspektive“). **Abbruchrisiko:** Dieses scheint durch die Zukunftsperspektive in seinem Betrieb mittlerweile nicht mehr zu bestehen.

DV08**Berufswahl/Übergang:**

DV08 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Nationalität). Abschluss Fachoberschulreife an einer Höheren Handelsschule. Insgesamt 150 Bewerbungen in vielen Berufen (Verkäuferin (Metzgerei/Parfümerie), Schauwerbegestalterin, Steuerberaterfachangestellte, Bürokauffrau). Wollte nach der Schule so schnell wie möglich einen Ausbildungsplatz bekommen und nicht zu Hause rum sitzen. Verkäuferin war also durchaus ein Beruf, den sie sich vorstellen konnte, wenn auch Journalistin ihr eigentlicher Wunschberuf war.

Berufstypische Anforderungen:

DV08 hält den Beruf der Verkäuferin in einer Parfümerie für fachlich sehr anspruchsvoll, da man sich zu jedem der verschiedenen Produkte Wissen bezüglich der Anwendung, der Zusammensetzung, der Alternativprodukte etc. aneignen muss. Die Tatsache, dass sie dieses Fachwissen zu Anfang ihrer Ausbildung nicht besaß, hat ihr einige Probleme bereitet. Sie hat dann immer ihre Kolleginnen gebeten, sie zu unterstützen, wobei sie sich nach einiger Zeit allerdings sehr unwohl gefühlt hat. Sie fühlt sich von ihren Kolleginnen sehr gut unterstützt, setzt sich nur ein wenig selber unter Druck, da sie meint, das nötige Fachwissen schneller lernen zu müssen. Wenn im Laden keine Kunden zu bedienen sind, ließt DV08 auch die Beipackzettel der verschiedenen Produkte, um sich das nötige Fachwissen für die Beratungssituationen anzueignen.

Anpassung an den Zeirhythmus:

Die Auszubildende empfindet die Arbeitszeiten schon als belastend und ist der Meinung, relativ wenig Freizeit zu haben. Insgesamt kommt sie aber trotzdem gut mit den Arbeitszeiten zurecht. Während der Leerlaufzeiten sucht DV08 nach Arbeiten, die sie noch erledigen kann und sagt, dass es eigentlich immer was zu tun gibt.

Rollenfindung:

Berufsrollenverständnis: Die Auszubildende hatte zu Anfang Bedenken, ob sie gut genug deutsch spricht um die Beratungsgespräche durchführen zu können. Es hat sich aber gezeigt, dass es mit der Unterstützung der Kolleginnen gut klappt. Sie versteht ihre Rolle mittlerweile als Beraterin der Kunden und es ist ihr wichtig, dass die Kunden sich gut und richtig beraten fühlen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Erwartungen an den Beruf sind übertroffen worden (Anspruchsniveau und Vielfalt der Aufgaben). **Zukunftsperspektive:** keine besondere Aussage.

Ausbildungszufriedenheit:

DV08 ist insgesamt mit der Ausbildung sehr zufrieden (Bewertung mit der Bestnote „1“). Bei genauerem nachfragen stellt sich allerdings heraus, dass es doch einige Bereiche gibt, die nicht ganz so zufrieden stellend von der Auszubildenden empfunden werden (wenig Freizeit, Konflikt mit einer Kollegin). Die hohe Ausbildungszufriedenheit ist wohl von der Identifikation mit den zu verkaufenden Produkten („Luxus“) und von der Tatsache, auf jeden Fall eine Ausbildungsstelle haben zu wollen und diese zu bestehen, beeinflusst. Darüber hinaus sind die anfänglichen Erwartungen der Auszubildenden was die Aufgabenvielfalt und das Anspruchsniveau angeht übertroffen worden, was wahrscheinlich auch zu der Ausbildungszufriedenheit beigetragen hat.

Anerkennung:

Fehlende Anerkennung ist für die Auszubildende kein Thema. Sie ist der Meinung, dass ihre Arbeit im Betrieb ausreichend Anerkennung findet.

Berufsschule:

In der Schule hat Sie das Problem, dass die Mitschüler nicht wirklich Interesse am Unterricht haben und daher immer versuchen den Lehrer abzulenken. Der Unterricht ist daher für DV08 wenig hilfreich und sie glaubt dort nichts zu lernen.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine besondere Aussage.

Probleme/Zentrale Themen:

Fehlendes Fachwissen im Beratungsgespräch (siehe „berufstypische Anforderungen“).

Konflikt mit einer Kollegin, die ihre Ausbildung bereits abgeschlossen hat, die DV08 mit einfachen Aufgaben (Putzen, Aufräumen) beauftragt, dann selber die Kunden der Auszubildenden weiter bedient und die Umsätze unter ihrer eigenen Personalnummer verbucht. Die Kollegin begründet dieses z. B. damit dass DV08 noch gar nicht kassieren dürfe, obwohl dieses mit der Filialleitung anders besprochen war. DV08 hat dieses Problem mit verschiedenen Personen besprochen (Filialleiterin, Ausbildungsbeauftragte, Lebensgefährten), um eine Lösung zu finden. Daraufhin hat die Auszubildende in solchen Situationen die Kollegin darauf aufmerksam gemacht, dass sie die Umsätze doch bitte unter ihrer Nummer verbuchen solle. Das Problem ist allerdings noch nicht behoben, da die Kollegin teilweise immer noch versucht, die eigene Personalnummer zu verwenden. DV08 hält sich aber dann oft zurück, da sie ja den ganzen Tag mit der Kollegin auskommen muss.

DV08 hatte zu Anfang Angst vor den Beratungsgesprächen, da sie erst vor neun Jahren nach Deutschland gekommen ist und sich noch nicht so sicher im Umgang mit der deutschen Sprache fühlt. Oftmals fehlen ihr die richtigen Worte und sie muss nach anderen Formulierungen suchen. Auch bei diesem Problem erhält sie von ihren Kolleginnen genügend Unterstützung, die ihr mit viel Geduld die entsprechenden Wörter erklären.

Probleme im Berufskolleg (siehe „Berufsschule“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Zu Anfang dachte DV08 über den Abbruch der Ausbildung nach, da sie Probleme mit einer Arbeitskollegin hatte (siehe „Probleme/Zentrale Themen“).

Stichwortverzeichnis:

Konflikte mit Kollegen, Sprachprobleme, Abbruchgedanken, Fachgeschäft, fehlendes Fachwissen, Berufskolleg

DV09**Berufswahl/Übergang:**

DV09 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Nationalität). DV09 (18-20 Jahre) hat den Hauptschulabschluss nach Klasse 10 an einer Gesamtschule erworben. Bereits in der Schulzeit (ab der neunten Klasse) hat er in einer Autowerkstatt ausgeholfen. Sein eigentlicher Wunschberuf war Kfz-Mechaniker. Da sein damaliger Chef keinen freien Ausbildungsplatz hatte und auch drei weitere Bewerbungen bei Kfz-Werkstätten erfolglos blieben, hat DV09 bei einem Zulieferer (seinem jetzigen Arbeitgeber) nachgefragt, ob nicht dieser einen Ausbildungsplatz für ihn hätte. Für den Auszubildenden war wichtig, dass er überhaupt eine Ausbildung macht und nicht, um welche Ausbildung es sich handelt. So scheint er eher durch einen Zufall an die Ausbildung zum Verkäufer gekommen zu sein. Seine Eltern sind zufrieden mit dem Verkäuferberuf, da er körperlich nicht so anstrengend wie der des Kfz-Mechanikers ist.

Berufstypische Anforderungen:

In dem kleinen Spezialgeschäft für Kfz-Zubehörteile muss DV09 bereits nach einer kurzen Anlernphase in einer anderen Filiale alle anfallenden Arbeiten selbstständig erledigen. Hierzu gehören insbesondere die Kundenberatung, die Bedienung des Ersatzteil-Computerprogramms, die Lagerhaltung und die Abwicklung der Bestellvorgänge.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

DV09 findet, dass er zu wenig Freizeit hat. Darüber hinaus kommt es vor, dass er Überstunden machen muss, die der Chef als selbstverständlich ansieht und für die er keinen Ausgleich bekommt. Zeitdruck während der Arbeitszeit empfindet DV09, wenn er alleine ist und dann alles ohne Hilfe erledigen muss (Kundenbedienung, Bestellvorgänge...). In Leerlaufzeiten „sitzt er einfach nur rum“ und trinkt Kaffee. Diese Zeiten findet er besser als die, in denen er arbeiten muss. Wegen der Arbeitszeiten und der Arbeitsbelastung die Ausbildung abbrechen kommt für ihn aber nicht in Frage, da er die Ausbildung auf jeden Fall abschließen will.

Rollenfindung:

Zwar kommt es in dem Betrieb in erster Linie darauf an, etwas zu verkaufen, DV09 hält hierfür aber ein „neutrales Auftreten“ des Verkäufers für angebracht: „Man muss ja nicht alles verkaufen, einfach beraten“. Er spricht davon, dass es aber nicht einfach sei, einen Kunden dazu zu „überreden“ etwas zu kaufen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** keine besondere Aussage. **Zukunftsperspektive:** keine besondere Aussage.

Ausbildungszufriedenheit:

DV09 gibt bei der Ausbildungszufriedenheit eine „3“ an. Das liegt auch daran, dass er eigentlich immer Kfz-Mechaniker werden wollte und sich den Verkäuferberuf ganz anders vorgestellt hatte (keine harte Arbeit, viel Kaffee trinken und im Internet surfen). Dann musste er eine Zeit lang das Lager aufräumen, was ihm nicht gefallen hat. Darüber hinaus fühlt er sich von seinem Chef nicht gut unterstützt und daher oftmals überfordert (siehe „Probleme/zentrale Themen“). Er will die Ausbildung aber unbedingt erfolgreich beenden, da er dann auch einen kleinen Betrieb aufmachen kann (inkl. Kfz-Werkstatt).

Anerkennung:

Der Chef lobt den Auszubildenden nur sehr selten, was DV09 allerdings nichts ausmacht, da es ihm auf das Lob des Chefs nicht ankommt. Wenn es aber mal vorkommt, empfindet er es als sehr angenehm.

Berufsschule:

Das Führen von Verkaufsgesprächen ist etwas, das DV09 in der Berufsschule gelernt hat und im Betrieb anwenden konnte. Darüber hinaus beklagt er sich, dass in der Berufsschule größtenteils über Lebensmittel gesprochen wird, womit er nichts anfangen kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

keine besondere Aussage.

Probleme/Zentrale Themen:

Nach der Anlernphase in einer anderen Filiale, ist DV09 nun mit seinem Chef und einem Ersatzteilmacher in einer eigenen Filiale eingesetzt. Hier musste er bereits nach zwei Monaten den Chef vertreten, da dieser im Urlaub war. Er fühlte sich hiermit überfordert, da er keine genügende Einweisung erhalten hatte. Er wusste nicht, wo er was bestellen muss und wie lange diese Bestellungen brauchen (er habe dies alles durch ausprobieren heraus bekommen müssen). Auch der in dieser Zeit entstandene Zeitdruck war ein großes Problem für ihn (Überforderung durch übertragene Verantwortung). Darüber hinaus konnte er sich nicht mit dem Computerprogramm aus und hatte Schwierigkeiten mit den deutschen Teilebezeichnungen (Migrationshintergrund). DV09 hat das Computerprogramm mit nach Hause genommen und da ohne Wissen seines Chefs geübt.

Nachdem der Auszubildende einmal eine Bestellung vergessen hatte, hat der Chef sehr laut reagiert und DV09 angeschrien. Daraufhin hatte er über den Abbruch der Ausbildung nachgedacht, wurde dann aber von einem Kollegen angesprochen, der mitbekommen hat, dass es ihm nicht gut geht. Der Kollege hat gesagt, dass der Chef immer so reagiert und er es nicht persönlich nehmen darf. Mit anderen Personen spricht der Auszubildende nicht über die Probleme in der Ausbildung.

Ein weiteres finanzielles Problem besteht darin, dass DV09 schon mal mit dem privaten PKW Teile ausliefern muss und hierfür auch nach Rücksprache mit dem Chef kein Spritgeld bekommt. Der Chef sagt lediglich, dass der Wagen auf den kurzen Strecken doch nicht viel verbrauche.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Nach der vergessenen Bestellung und der heftigen Reaktion des Chefs hat der Auszubildende an den Abbruch der Berufsausbildung gedacht, wurde dann aber von einem Kollegen beruhigt, dass er die Reaktion des Chefs nicht persönlich nehmen dürfe. Danach war Ausbildungsabbruch kein Thema mehr für DV09, da er der Meinung ist: „Ausbildung muss man fertig haben“. **Abbruchrisiko:** besteht scheinbar nicht mehr.

Stichwortverzeichnis:

Überforderung durch übertragene Verantwortung, Probleme mit dem Chef, Abbruchgedanken, Fachgeschäft

DK10**Berufswahl/Übergang:**

DK10 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: Supermarkt. Sortiment: Lebensmittel und Non-Food. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gesamtschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. DK10 machte in der 9. Klasse ein Praktikum als Chemielaborantin, diesen Beruf wollte sie dann auch erlernen. Da sie viele Allergien habe, kam die Erlernung des Berufs aber dann nicht in Frage, denn dem Betrieb war das Risiko zu hoch. Sie suchte sich eine Alternative über das Arbeitsamt: Umweltschutztechnische Assistentin. Dieser Job kam jedoch nicht in Frage, der Bereich sei zu „trocken“ für sie. Sie konnte sich nicht vorstellen 40 Jahre diesen Beruf auszuüben. DK10 begann anschließend eine Ausbildung zur Mediendesignerin, dies beschreibt sie als ihren Wunschberuf. Die Ausbildung sei eine schulische Ausbildung gewesen. Am Anfang haben sie die benötigten Programme kennengelernt, im Anschluss daran nur noch trocken damit gearbeitet. Sie machte parallel ein Praktikum in einem Betrieb, dort gefielen ihr die Tätigkeiten in diesem Beruf sehr gut, die Arbeit machte ihr Spaß. Der schulische Teil gefiel ihr jedoch im letzten Jahr gar nicht mehr, so hatte sich DK10 die Ausbildung nicht vorgestellt. Sie brach die Ausbildung ab, da sie die Lust verloren habe. Ihre Mutter arbeitet in ihrem jetzigen Betrieb seit 6 Jahren. DK10 habe sich dann damit befasst sich dort zu bewerben und wurde genommen. Insgesamt habe DK10 in der Phase ihrer Berufswahl 150 Bewerbungen geschrieben, allerdings führt sie nicht weiter aus, wie viele sie in welche Bereiche geschrieben hat.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptsächlich ist DK10 in der Obst- und Gemüseabteilung eingesetzt. Dort nimmt sie morgens die Ware an, hierbei muss sie den Lieferschein selbständig überprüfen. Zum einen, um die Menge der gelieferten Ware zu überprüfen. Zum anderen, um Reklamationen auf dem Lieferschein zu vermerken. Anschließend fährt sie die Ware in die Abteilung, sortiert diese aus, füllt die Ware auf und ändert Preisschilder. Außerdem erledige sie selbstverantwortlich die Bestellungen in dieser Abteilung. Bei diesen Aufgaben unterstützt DK10 eine Kollegin. Weitere Aufgaben: Aushilfe in der Mopro-Abteilung (Molkereiprodukte), falls dort Hilfe beim Einräumen der Ware benötigt wird. Insgesamt helfe sie überall „wo es etwas zu tun gäbe“. Außerdem sei sie als Springer für die Kasse tätig, sobald sehr hohes Kundenaufkommen herrscht, muss sie zusätzlich kassieren. Das Bedienen von Kunden beschreibt DK10 als Seltenheit. Die Kunden seien alle sehr selbständig, da die meisten Stammkunden sind. Natürlich beantworte sie Fragen, wenn die Kunden ihr welche stellen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Montag und freitags: 6:00/6:30 bis 20:00/20:30 (zwei Schichten). Dienstags und mittwochs Berufsschule, danach hat sie frei. Donnerstags von 6:00 bis 14:00. Samstags von 14:00 bis 20:00. Sie mache jedoch meist Überstunden, da die Arbeit schließlich erledigt werden müsse. DK10 beschreibt, dass sie viel zu wenig Freizeit habe. Grund dafür sind zum einen die langen Arbeitszeiten. Zum anderen muss sie sehr viel lernen. Sie habe neben der Schule Seminare von ihrem Betrieb, wofür sie zusätzlich Hausaufgaben machen muss. Wenn sie nicht im Betrieb ist, sei sie zu Hause mit lernen beschäftigt. DK10 habe sich damit abgefunden. Die Zeit mit Freunden sei stark zusammen geschrumpft, jedoch arbeiten ihre Freunde ebenso im Einzelhandel, daher falle es ihnen nicht wirklich auf. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufig vor. Gerade Samstag abends breche der Stress aus. Die Kassen und Abteilungen müssen geputzt, die Preise und Aushänge erneuert werden etc. Insgesamt gerät DK10 unter Zeitdruck, wenn sie viele Aufgaben auf einmal erledigen muss (siehe auch „vermutete kritische Ereignisse“). DK10 habe sich an die Arbeit unter Zeitdruck gewöhnt, die Aufgaben müssen erledigt werden. Leerlaufzeiten kommen ebenso vor, meist zur Mittagszeit stehe alles still. Dann würde DK10 sich Arbeit suchen, meist „ziehe“ sie vor, damit sie nicht nur rumssteht.

Rollenfindung:

DK10 beschreibt, dass die Kollegen Aufgaben auf sie abwälzen würden, die sie selbst nicht erledigen wollen. Sie beschreibt, dass die Kollegen dies tun, da sie die Auszubildende sei.

DK10 hat jedoch kein Problem damit, da sie so schließlich auch mehr lernt, wenn sie viele Aufgaben erledigt. DK10 muss eher selten Kunden bedienen, trotzdem beschreibt sie, dass das Verkaufen an Fachwissen gekoppelt sei. Ohne Fachwissen könne keiner den Kunden beraten. Außerdem müsse eine Verkäuferin freundlich sein, ein gepflegtes Äußeres haben und eine gute Aussprache. Insgesamt sei sich DK10 bewusst, dass sie schon viel Verantwortung trage und ist stolz darauf, dass sie die Aufgaben so gut bewältigt. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK10 hatte keine konkreten Vorstellungen bezüglich der Tätigkeiten einer Kauffrau im Einzelhandel. Sie beschreibt es als Schock, dass so viele verschiedene Aufgaben dazu gehören. Trotzdem sei sie jetzt froh, dass die Arbeit abwechslungsreich ist. **Zukunftsperspektive:** keine Aussage.

Ausbildungszufriedenheit:

Insgesamt fühlt sich DK10 in ihrem Betrieb sehr wohl, es sei fast eine familiäre Atmosphäre. Natürlich gebe es kleinere Dinge wie die Arbeitszeiten und die Arbeit unter Zeitdruck, die eher negativ sind. Diese können insgesamt allerdings ihre grundsätzliche Zufriedenheit nicht trüben. Gerade weil sie, obwohl sie erst im ersten Ausbildungsjahr sei, schon viele Aufgaben selbstverantwortlich erledigt (Kontrolle der Lieferscheine, Bestellung der Ware). DK10 ist stolz auf ihre Leistung.

Anerkennung:

Ihre Mutter sei stolz, dass DK10 diese Ausbildung mache. Ihr Vater sei froh, dass DK10 überhaupt irgendetwas mache. Ihre Freunde können diese Berufswahl nicht nachvollziehen, da sie ausschließlich die schlechten Arbeitszeiten und den geringen Verdienst betrachten. Sie können nicht nachvollziehen, dass DK10 die Einbußen in ihrer Freizeit akzeptiert.

DK10 ist die erste Auszubildende seit langer Zeit. Ihr Chef müsse sich auch erst daran gewöhnen, daher bliebe Lob oftmals aus. DK10 wünscht sich Anerkennung für ihre geleistete Arbeit. In der Jubiläumswoche habe sie ihrem Chef angeboten, da zu viel zu tun war, die ersten beiden Stunden der Berufsschule zu versäumen, um im Betrieb auszuhelfen. Ihr Chef schrieb eine Entschuldigung. DK10 kam um 5:00 in den Betrieb, erledigte die Arbeit und ging dann erst zur dritten Stunde in die Schule. Ein Dankeschön seitens des Chefs blieb auch in dieser Situation aus (siehe auch „vermutete kritische Ereignisse“). Falls ihr Chef sie lobt, freut sich DK10 sehr, denn sie habe schon relativ selbstverantwortliche Tätigkeiten. Eigentlich sei das Vertrauen seitens des Chefs selber schon Anerkennung, allerdings nehme DK10 dies nicht so wahr.

Berufsschule:

DK10 ist unzufrieden mit der schulischen Situation. Es falle sehr viel Unterricht aus, die Lehrer kämen zu spät. Insgesamt glaubt DK10, dass sie in der Schule nicht viel lernt. Damit sie überhaupt etwas lernt, müsse sie sich zu Hause hinsetzen. Inhaltlich kann sie ausschließlich Stoff zum Thema Kundengespräche im Betrieb anwenden (welche Fragen man stellen dürfe etc.). Sie fühlt sich dadurch sicherer im Betrieb. Die Inhalte im Fach Mathematik könne DK10 überhaupt nicht anwenden. Interessieren würden sie Inhalte zu Prozessen direkt aus dem Betrieb (Kassenberichte, Abschlussberichte), diese würden allerdings nicht behandelt.

Vermutete kritische Ereignisse:

Während der Jubiläumswoche bekam DK10 von unterschiedlichen Kollegen gleichzeitig Aufgaben zugeteilt. Sie beschreibt, dass sie teilweise so viel auf einmal erledigen sollte, dass sie überfordert war. Beispielsweise war sie eigentlich in der Obst- und Gemüseabteilung dafür zuständig die leeren „Rollis“ rauszufahren, damit der Weg für die Kunden frei ist. Außerdem wurde sie an die Kasse gerufen um dort zusätzlich zu kassieren, da ein hohes Kundenaufkommen herrschte. Gleichzeitig hatte eine Kollegin eine Preisnachfrage. Somit konnte nicht alles auf einmal erledigt werden. Den Kollegen sei es gleichgültig wie viele Aufgaben DK10 schon erledigen müsse, sie würden einfach „den erst besten Namen“ rufen. DK10 hat in diesen Situationen die Weisung erhalten zuerst zu kassieren, dies sei das Wichtigste. Schließlich müssen die Kunden als erstes bedient werden. Anschließend erledigt sie die übrigen Aufgaben. Falls die Kollegen sich beschwerten, warum DK10 nicht sofort die Aufgabe erledigt hat, weist sie diese daraufhin, dass die Kasse wichtiger sei. In den meisten Fällen akzeptieren die Kollegen dies auch. DK10 ist gestresst und genervt in diesen Situationen.

Sie hält sich jedoch zurück und kann nicht so reagieren wie sie es außerhalb des Betriebes machen würde. Sie sei ruhiger geworden.

DK10 hat in der Jubiläumswoche zwei Stunden Schule ausfallen lassen, um im Betrieb auszuweichen (siehe „Anerkennung“), sie bekam dafür kein Lob. Wenige Tage später machte sie wie üblich ihre Pause. Als sie aus der Pause kam, warf der Chef ihr vor, dass sie ruhig mal früher aus der Pause zurück kommen könne, wenn viel zu tun sei. DK10 war sehr erbost über diese Rüge des Chefs. Denn sie würde sehr viel für den Betrieb tun und habe schon öfters länger gearbeitet, sie biete immer ihre Hilfe an etc. Sie sprach daraufhin zwei Tage nicht mit ihrem Chef. Dieser merkte dann, dass etwas nicht stimmte. Er sei anschließend ganz freundlich gewesen, habe sich allerdings nicht entschuldigt. DK10 glaubt, dass er aber wisse, dass er überreagiert habe. Konsequenz: DK10 wird nicht mehr freiwillig anbieten, die Schule ausfallen zu lassen. Da sie dafür noch nicht einmal ein Dankeschön erhält und sich noch dazu rügen lassen muss, sie tue nicht genug für den Betrieb. Ihre Arbeitskollegen gaben DK10 recht. Oftmals würden gerade die, die es nicht verdient haben, den Ärger und die Rüge abbekommen und niemals erhielt jemand eine Entschuldigung.

Probleme/Zentrale Themen:

Es scheint in der Ausbildung von DK10 kein zentrales Thema zu geben, auf welches sie immer wieder zu sprechen kommt. Sie ist mit ihrer Ausbildung zufrieden. Die nachfolgenden Probleme scheinen daher auch keine Belastung für sie zu sein oder ein gravierendes Problem darzustellen.

DK10 ist genervt von Routinearbeiten, wie das „vorziehen“ der Ware, z.B. in der Mopro-Abteilung. Die Ware muss präsentiert werden, Ware mit älterem Verfallsdatum muss nach vorne gezogen werden, in Reih und Glied stehen, die Etiketten müssen nach vorne zeigen etc. Diese Arbeiten erledigt sie ungern, da sie soviel Zeit in Anspruch nehmen. DK10 beschreibt, dass sie in der Zeit viele andere Dinge erledigen könnte. Allerdings weiß sie, dass die Aufgaben wichtig sind und erledigt sie natürlich trotzdem.

Mangelnde Unterstützung: Je nachdem mit wem DK10 in einer Schicht zusammenarbeitet, fühlt sich DK10 unterstützt. Es gebe Kollegen mit denen sich DK10 abspricht, wer welche arbeiten erledigt, die Zusammenarbeit klappt sehr gut und zusammen schaffen sie alle Aufgaben. Andererseits gebe es Kollegen, die einfach ihrer gewohnten Tätigkeit nachgehen, ohne DK10 zu helfen oder zu unterstützen. Beispielsweise Kassiererinnen, die den Beruf seit 20 Jahren ausüben und sich mit Auszubildenden nicht beschäftigen. Schließlich müssten auch diese Kollegen ihren Tagesablauf und ihre Tätigkeiten anpassen. Diese Meinung vertritt DK10 nicht allein, andere Kollegen sehen dies genauso, jedoch meinen alle, dass man manche älteren Kollegen nicht „umpolen“ könne.

Fehlendes Fachwissen: Mittlerweile hat sich DK10 das nötige Fachwissen angeeignet. Sie habe eine Zeitschrift abonniert, außerdem seien die Seminare ihres Betriebes sehr hilfreich. Natürlich habe sie anfangs gelegentlich Fragen der Kunden nicht beantworten können, allerdings stellte dies kein gravierendes Problem für sie dar, denn sie bekäme sowieso wenig Anfragen. Die Kollegen und ihr Chef seien verständnisvoll damit umgegangen, auch die Kunden hatten Verständnis.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

DK10 beschreibt, dass ihr eigentlich alle Tätigkeiten leicht fallen. Die Umstände würden Situationen eher schwierig machen, wie beispielsweise das stressige Arbeiten unter Zeitdruck.

Abbruchgedanken:

DK10 würde die Ausbildung nie abbrechen, denn sie sei 21 und sieht diese Ausbildung als ihre letzte Chance. Trotzdem habe sie Abbruchgedanken, denn aufgrund der Arbeitszeiten, des Verdienstes und des Stresses kann sich DK10 einen schöneren Beruf vorstellen. DK10 beschreibt, dass sie es bereut ihre Ausbildung zur Mediendesigner abgebrochen zu haben, sie hätte mit dieser Ausbildung viel mehr Möglichkeiten gehabt. **Abbruchrisiko:** Abbruch scheint aufgrund ihres Alters und des Abbruchs der Ausbildung zur Mediendesignerin eher unwahrscheinlich.

DK11**Berufswahl/Übergang:**

DK11 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel. Betriebsform: Fachmarkt. Sortiment: Bau-, Heimwerker- und Gartenbedarf. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gymnasium, dort Erwerb der Fachhochschulreife. DK11 hat bis einschließlich der 12. Klasse ein Gymnasium besucht, er habe so den schulischen Teil der Fachhochschulreife erworben. Durch seine Ausbildung wird er dann die Fachhochschulreife erwerben. In der 10. Klasse absolvierte er ein Praktikum als Restaurantfachmann/Hotelfachmann. Während dieser Zeit erkannte er jedoch, dass die Tätigkeiten ihm nicht gefallen und er in diesem Bereich keine Ausbildung machen wolle. Er interessierte sich ebenso für den Beruf Bau- und Möbelschreiner. Er machte ein freiwilliges Praktikum bei einer Bekannten seiner Familie. Diese Bekannte konnte DK11 jedoch keinen Ausbildungsplatz anbieten, da sie keine Meisterin ist. Er ging dort einmal pro Woche für ein paar Stunden arbeiten, sofern er Zeit hatte. DK11 gefielen die Tätigkeiten sehr gut, so dass er sich als Schreiner oder Tischler im Umkreis bewarb. Er beschreibt, dass er sich nicht nur auf einen Beruf festlegen wollte, bloß weil ihm die Tätigkeiten so gut gefielen. Daher informierte DK11 sich im Internet, welche Ausbildungsbildungsberufe es gibt. Er identifizierte dann nach dem Ausschlussverfahren, Berufe, die für ihn in Frage kämen und Berufe, die er sich überhaupt nicht vorstellen konnte. Unter anderem stieß er dann auf den Beruf des Kaufmanns im Einzelhandel. Anschließend informierte er sich über die Tätigkeiten und bewarb sich. Insgesamt beschreibt er, dass es „den“ einen Wunschberuf für ihn nicht gab. DK11 schrieb 5-10 Bewerbungen.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptsächlich ist DK11 in der Werkzeug- und in der Elektroabteilung des Fachmarktes eingesetzt. In diesen Abteilungen überprüft er im Lager, welche Ware gekommen ist. Er druckt dann die Etiketten aus, fährt diese in den Laden und räumt die Ware ein. Diese Tätigkeiten erledigt DK11 selbständig. Außerdem: Überprüfung, ob Kundenbestellungen eingegangen sind. Kundenberatung: Auf die Kunden zugehen und sich erkundigen, ob diese Frage haben oder ob man ihnen helfen kann.

Weitere Tätigkeiten von DK11: Aufstellen der Werbeflächen im Außenbereich. DK 11 räumt Retouren wieder in die Regale ein, die am Vortag an der Kasse gesammelt wurden. Er erweitert so seine Kenntnisse des Sortiments und verschafft sich einen immer größeren Überblick. Außerdem generell Überprüfung, ob die Regale und Verkaufsräume ordentlich sind. Ebenso Müllbeseitigung. Er erkundigt sich bei Kollegen, ob er ihnen zur Hand gehen kann. Einsatz an der Kasse: Vertretung für die Hauptkasse oder Eröffnung einer zweiten Kasse. Körperliche Belastung durch langes Stehen, Laufen, schweres Tragen oder Knien, er gewöhnte sich aber sehr schnell daran.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Montags bis freitags ist sein Betrieb von 09:00 bis 18:30/19:00 geöffnet. Mittagspause: 1 Stunde und 15 Minuten. DK11 hat an zwei Tagen in der Woche Berufsschule und muss danach nicht mehr im Betrieb arbeiten. Jeden zweiten Samstag muss er 6 Stunden arbeiten. Überstunden kommen nur vor, wenn spezielle Tage oder Wochen anstehen (verkaufsoffener Sonntag oder Jubiläumswochen). Gelegentlich mache er auch mal eine halbe Stunde länger, wenn er unbedingt noch eine Aufgabe erledigen will oder muss. Die Überstunden werden vermerkt und gutgeschrieben. Arbeit unter Zeitdruck kommt an manchen Tagen vor, dann ist die Arbeit sehr anstrengend, jedoch nicht belastend für DK11. Insbesondere wenn gleichzeitig mehrere Kunden Fragen an ihn haben, gerät er in Stress. Beispielsweise musste er für einen Kunden Schlüssel nachmachen, dieser Vorgang dauert etwa 10 Minuten. Ein weiterer Kunde sprach DK11 an, da er dachte, dieser sei frei. DK11 musste ihn dann darauf hinweisen, dass er bereits einen Kunden bediene. Dieser sei zwar im Moment nicht vor Ort gewesen, für diesen müsse er aber trotzdem die Schlüssel nachmachen. Er beschreibt, dass die meisten Kunden Verständnis haben, sofern er ihnen freundlich erklärt, dass er erst einen anderen Kunden weiter bedienen muss. Leerlaufzeiten kommen vor. DK11 sucht sich dann Arbeit, damit er nicht untätig herum steht. Er erledigt Tätigkeiten, die sonst liegen bleiben. Er

beschreibt, dass er natürlich weniger Freizeit habe. Nach der Berufsschule habe er beispielsweise freie Nachmittage, die er dann nutze und auch brauche. Jedes zweite Wochenende habe er ebenso frei. Insgesamt beschreibt DK11 die Arbeitszeitsituation nicht als belastend.

Rollenfindung:

DK11 beschreibt, dass er die Rolle als Verkäufer schon relativ souverän meistert. Für ihn sei der richtige Umgang mit dem Kunden eine Selbstverständlichkeit. Er habe dies eigentlich nicht erlernen müssen. Trotzdem ist er der Meinung, dass nicht jeder Verkaufen kann. Der Kunde müsse das Gefühl haben, dass der Verkäufer für ihn Zeit hat, ihn versteht und ihm zuhört. Grundsätzlich sollte das Ziel sein, den Kunden zufrieden zu stellen. Ihn mit dem Gefühl zu entlassen, das Richtige gefunden zu haben. Natürlich benötigte er eine Eingewöhnungsphase, um sich an die Beratungsgespräche zu gewöhnen. DK11 hat Respekt vor Kollegen, die schon lange den Beruf ausüben. Diese haben sehr gute Produktkenntnisse und seien in jeder Situation in der Lage, den Kunden zu helfen. Er kann über Fehler oder wenn etwas sehr gut gelaufen ist, mit seiner Familie und den anderen Auszubildenden seiner Schulklasse sprechen. Seine Familie ist zufrieden mit der Berufswahl von DK11, sie finden diese Ausbildung „besser“ als eine Ausbildung zum Tischler. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK11 beobachtete bei privaten Einkäufen die Arbeit der Mitarbeiter in verschiedenen Betrieben und Bereichen. Erwartete Tätigkeiten: Ware einräumen, Laden auf Vordermann bringen, Kassieren und Bestellungen ausführen. Schwer einzuschätzen war es, welchen Kontakt er zum Kunden haben würde. **Zukunftsperspektive:** DK11 ist erst im 1. Ausbildungsjahr. Er beschreibt, dass er sich noch keine konkreten Pläne für die Zukunft macht. Er könne sich z.B. auch Vorstellen das Abitur nachzumachen. Andererseits, kann er sich ebenso vorstellen, dass er im Bereich Einzelhandel bleibt, da ihm die Tätigkeiten sehr gut gefallen. Er zieht dann auch einen Wechsel in eine andere Betriebsform in Betracht.

Ausbildungszufriedenheit:

DK11 ist mit seiner Ausbildung sehr zufrieden. Ihm fallen keine Arbeiten ein, die er ungern mache. Die Kollegen seien alle sehr hilfsbereit und unterstützen ihn. Seine Tätigkeiten machen ihm Spaß und er ist froh diese Berufswahl getroffen zu haben.

Anerkennung:

DK11 wird angesprochen, wenn er eine Aufgabe erledigt hat. Er erhält direkt ein Feedback. Dieses beschreibt er als sehr hilfreich, unabhängig davon, ob er Lob erhält oder Verbesserungsvorschläge. Beispielsweise sollte DK11 für Druckluftgeräte verschiedene Düsen und Aufsätze mit Haken an der Wand anbringen. Außerdem sollte er die Artikel auszeichnen. Er habe allerdings nicht auf die richtige Sortierung nach Größe geachtet, wurde darauf hingewiesen und sortierte die Düsen nach Größen. Er beschreibt, dass er für jedes Feedback dankbar sei und er nur so etwas lerne. DK11 freut sich natürlich über Anerkennung für seine Arbeit und erzählt dieses dann anderen Auszubildenden oder seiner Familie. Insgesamt sei fehlende Anerkennung kein Problem in seiner Ausbildung.

Berufsschule:

Inhaltlich hat DK11 in Fächern, die direkt auf die Ausbildung bezogen sind, keine Probleme. Fächer, die eigentlich mit der Ausbildung nichts tun haben, fallen DK11 hingegen schwer (Politik, EDV). Insgesamt kann er deren Inhalte auf die Praxis im Betrieb nicht anwenden. In anderen Fächern habe er inhaltlich gelernt, welche Umgangsformen für Kundengespräche und die Begrüßung des Kunden benötigt werden. Ebenso habe er gelernt, wie er mit Kundenbeschwerden umgehen soll (Ausräumen und Ausgleichen). Inhalte zur Warenpräsentation beschreibt DK11 ebenso als hilfreich (Ware, die sehr dringend verkauft werden soll, auf Augenhöhe platzieren etc.). Andere Inhalte kann er in der Ausbildung nicht gebrauchen (z.B. zum Thema Sozialversicherung oder Datenschutz). Ihm ist natürlich klar, dass dieses Hintergrundwissen wichtig ist, aber er kann dieses nicht direkt im Betrieb anwenden.

Vermutete kritische Ereignisse:

In der Sanitärabteilung wollten Kunden eine Duschwanne kaufen, außerdem zusätzlich ein passendes WC und Waschbecken. Eigentlich wird er aber nicht in dieser Abteilung eingesetzt. DK11 war in dieser Situation absolut überfordert, den Kunden fachgerecht zu beraten.

Gerade weil es um höhere Beträge ging, war er sehr unsicher. Eine solche Beratung muss von einem Kollegen durchgeführt werden, der sich damit auskennt. Natürlich sind die Kollegen oftmals auch außerhalb der eigenen Abteilung „unterwegs“, DK11 muss dann die Kollegen suchen bzw. dazu holen. Er hat den Kunden aufgeklärt, dass er sich Hilfe holen müsse. Er fragte die Kunden, ob sie kurz Zeit hätten, damit er einen Kollegen holen könne. DK11 fand einen Kollegen, hat diesen angesprochen, erklärte ihm was die Kunden suchten und führte diesen Kollegen zu den Kunden. Der Kollege übernahm das Gespräch. Er hörte sich das Gespräch nicht weiter an, da dies nicht seine Abteilung war. Der Kollege reagierte verständnisvoll und erklärte DK11, dass er das ja nicht wissen konnte. In den Abteilungen in denen DK11 nicht zuständig ist, würde er sich weiterhin so verhalten, denn er kann den Kunden nicht helfen. Natürlich sind ihm diese Situationen schon ein wenig unangenehm. Denn die Kunden freuen sich, dass sie jemanden gefunden haben. Wenn er ihnen dann aber doch nicht helfen kann, dann ist er enttäuscht. Meist sind die Kunden aber auch verständnisvoll, da DK11 trotzdem hilfsbereit und freundlich sei.

Probleme/Zentrale Themen:

Insgesamt scheint es ein zentrales Thema, welches in seiner Ausbildung immer wieder auftritt, nicht zu geben. DK11 beschreibt keine größeren Belastungen oder Probleme.

Das einzige, was anfangs etwas problematisch war, ist das fehlende Fachwissen. Sehr großes Sortiment in seinem Betrieb. Viele Kunden sprechen ihn an. Ihm fiel es leicht sich im Betrieb zu Recht zu finden, er konnte dann zumindest die Kunden zu den Produkten führen. Allerdings konnte er ihnen fachlich keine weiteren Auskünfte geben. DK11 holte sich Hilfe von Kollegen und blieb in seinen eigenen Abteilungen bei den Gesprächen dabei. Obwohl er teilweise fachlich nicht weiter wusste, blieb er hilfsbereit und freundlich. So konnte er sich während des Gesprächs weiteres Fachwissen aneignen. DK11 beschreibt dies nicht als belastend. Er gehe souverän mit solchen Situationen um. Leerlaufzeiten werden genutzt um Warenkenntnisse zu erweitern.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DK11 beschreibt, dass er keine Abbruchgedanken habe. Abbruchrisiko besteht daher scheinbar nicht. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

DK12**Berufswahl/Übergang:**

DK12 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: Fachmarkt. Sortiment: Möbel und Matratzen. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gymnasium. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. DK12 hat nach der Schule eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel begonnen, diese jedoch abgebrochen. Vorher 6 wöchiges Praktikum in diesem Betrieb. In ihrer Abteilung gefielen ihr die Tätigkeiten, Mitarbeiter waren hilfsbereit und haben sich um DK12 gekümmert. Neue Abteilung in ihrer Ausbildung, dort seien nur gehässige Mitarbeiter gewesen. Sie bekam ausschließlich Tadel, musste den ganzen Tag in einem kleinen Bereich arbeiten, aus dem sie sich nicht entfernen durfte. Versuch in eine andere Abteilung zu wechseln, schlug fehl. Ausbildungsleiterin sagte ihr, dass keine andere Abteilung frei sei. Vor der Ausbildung: Frage, in welche Abteilung sie möchte. DK12 wollte in die Kinder- oder Sportabteilung. Antwort: Kinderabteilung sei besetzt und Sportabteilung erst im 2. Lehrjahr vorgesehen. Allerdings sei trotzdem ein anderer Auszubildender im 1. Lehrjahr dort eingesetzt gewesen. DK12 war unglücklich, hatte Bauchschmerzen, überhaupt zur Arbeit zu gehen. Zuerst rieten Ihre Eltern ihr, es doch weiter zu versuchen. Als DK12 immer mehr abnahm und deprimiert war, sagten ihre Eltern sie solle die Ausbildung abbrechen. DK12 versuchte einen anderen Ausbildungsplatz zu bekommen oder als Teilzeitkraft irgendwo zu arbeiten. Suche blieb erfolglos. Sie sei entweder zu jung gewesen oder die Betriebe wollten nicht das Risiko eingehen, dass DK12 sobald ein Ausbildungsplatz frei wird, sofort abspringe. Sie fragte immer wieder beim Arbeitsamt nach, ob Stellen frei seien. Schließlich habe sie nachgefragt, ob sie ein Berufsvorbereitungsjahr machen könne. Insgesamt habe sie 25 Bewerbungen geschrieben, allerdings keine Zusagen erhalten. Erst als sie das Berufsvorbereitungsjahr begonnen, ihr erstes Zeugnis bekam, habe sie Zusagen bekommen. Grund: Betriebe haben gesehen, dass sie nicht aufgeben und „weiter“ mache. Sie habe das Berufsvorbereitungsjahr zu Ende gemacht, dann ihre jetzige Ausbildungsstelle angetreten. DK12 beschreibe den Beruf der Kauffrau im Einzelhandel als Wunschberuf, auch ihr Vater sei im Einzelhandel tätig. Durch ihn habe sie immer erfahren, wie interessant und abwechslungsreich der Beruf sei. Andere Praktika als Friseurin und Arzthelferin. Sie nahm Abstand davon, aufgrund des geringen Verdienstes (Friseurin) und der uninteressanten Tätigkeiten (Arzthelferin).

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe von DK12 ist die Kundenberatung. Eigenverantwortlich erledigt DK12 die Kundenbestellungen. Gleich zu Anfang wurde sie ins kalte Wasser geworfen. Sie sei dadurch selbständig geworden und habe ein größeres Selbstbewusstsein entwickelt. Außerdem findet morgens eine Besprechung des Tagesablaufs statt, welche besonderen Tätigkeiten erledigt werden müssen. Anschließend wird die Kasse „gemacht“. DK12 stellt Möbel im Außenbereich auf, z.B. Gartenmöbel je nach Saison. Sie muss ebenso immer den Verkaufsraum in Ordnung halten. Außerdem bekäme sie Warenkunde-Schulungen während der Arbeitszeit.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Um 8:45 müssen die Mitarbeiter sich im Betrieb einfinden. Öffnungszeiten: 9:30 bis 18:30. Sie beschreibt, dass sie noch genügend Freizeit habe. Montags: vormittags Schule. Dienstags: vor der Schule arbeitet sie, dann bis 16:00 Schule. Ein freier Tag in der Woche. Sie könne sich nicht über ihre Arbeitszeiten beklagen. Überstunden: Bei besonderen Ereignissen oder Krankheitsausfällen (Zeitausgleich für diese). Arbeit unter Zeitdruck kommt vor. Wenn DK12 z.B. ein Konzept umsetzen muss. Ein Konzept umsetzen heißt: Neugestaltung eines kompletten Regals. Hierfür würde oftmals ein ganzer Tag benötigt. Trotzdem muss sie weiter Kunden bedienen. So setzt sich DK12 selbst unter Druck, da sie die Aufgabe unbedingt an diesem Tag erledigen möchte. Druck durch ihren Filialleiter erhält sie keinen, sie solle versuchen, das Konzept umzusetzen. Sie muss aber vor niemandem Rechenschaft ablegen, wenn sie es an einem Tag nicht schafft. DK12 müsse in diesen Situationen erst einmal eine kurze Pause machen, um sich wieder zu „fangen“. Damit sie nicht noch unter Druck, unfreundlich mit den Kunden umgehe. Leerlaufzeiten: häufig. Dann würden Arbeiten erledigt, die sonst liegen bleiben würden (Schilder schreiben, aufräumen, Möbel aufbauen).

Rollenfindung:

DK12 beschreibt, dass sie natürlich gelegentlich Tage hat, an denen sie keine Lust zu arbeiten hat. Die habe jedoch jeder. Dieses wird dann am Morgen thematisiert und entsprechend Rücksicht genommen. DK12 beschreibt, dass Grundvoraussetzung für jeden Verkäufer eine freundliche Persönlichkeit sei. Diese habe schon nicht jeder, daher könne auch nicht jeder verkaufen. Insgesamt müsse man den Kunden angemessen begrüßen, die Beratung angemessen führen (gut zuhören, erklären), dem Kunden anbieten, sich auch nach der Beratung mit Fragen an sie wenden zu können. Außerdem benötige man Fachwissen. DK12 mache den Beruf und die Beratung großen Spaß, die Arbeit mit den Kunden erfüllt sie. Ihre Familie stehe absolut hinter ihr und unterstütze sie. Ihre Freunde würden diesen Beruf nicht ausüben, da sie nicht mit den Arbeitszeiten zu Recht kämen, allerdings unterstützen sie DK12 trotzdem. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK12 hat sich vorgestellt, dass sie ausschließlich Kunden bedienen würde. Sie erkannte jedoch, dass die Tätigkeiten vielseitiger und abwechslungsreicher seien (Betreuung der Kunden, Bestellungen, Möbel aufbauen etc.). **Zukunftsperspektive:** In ihrem Betrieb werden die Auszubildenden direkt auf drei Jahre festgelegt. Die Auszubildenden sollen im Betrieb gehalten werden. Nach der Ausbildung werden sie für etwa ein Jahr als Teilzeit- oder Vollzeitkräfte angestellt. Jedoch würden in letzter Zeit fast nur noch Teilzeitkräfte eingestellt. Schließlich sei man für ein halbes Jahr Filialleiteranwärter. Dann würden Prüfungen abgelegt zum Filialleiter/Filialleiterin. Die Prüfungen werden im Ausland abgelegt. DK12 möchte gerne Filialleiterin werden.

Ausbildungszufriedenheit:

DK12 fühlt sich sehr wohl in ihrem Betrieb. Die übrigen Mitarbeiter stehen alle hinter ihr. Sofern sie ein Problem hat, kann sie sich an alle anderen Mitarbeiter wenden, zusammen fänden sie immer eine Lösung. Sie fühlt sich verstanden und gut aufgehoben.

Anerkennung:

DK12 erhält für ihre Arbeit oft Lob durch ihren Chef. Meist erhalte DK12 die Anerkennung nicht verbal, sondern ihr Chef schreibt ihr einen Zettel, den er dann auf ihren Platz legt. Sie freut sich sehr über das Lob seitens des Chefs, auch wenn er ihr dieses nicht direkt sagt. Sie wisse jedoch, dass er dies nicht könne. Sofern DK12 eine Aufgabe erledigt, die sehr viel Zeit in Anspruch nimmt, aber nicht direkt Anerkennung durch ihren Chef erhält, fordert sie diese auch ein. Insgesamt sammle der Chef Eindrücke über die Mitarbeiter und würde dann schließlich irgendwann „platzen“ im positiven wie auch im negativen Sinne. Tadel erhält sie ebenso nicht direkt von ihrem Chef, dieser traue sich nicht sie direkt zu tadeln. Er gibt dieses an andere Mitarbeiter weiter, die DK12 zur Seite nehmen. Sie beschreibt, dass sie damit sehr gut klar kommt und damit umgehen kann. Einmal im Monat finden Rundgespräche statt. Dort hat jeder Mitarbeiter wie auch der Chef die Möglichkeit, jedem anderen seine Meinung zu sagen, was er gut oder auch nicht so gut findet.

Berufsschule:

Inhaltlich beschreibt DK12 keine Probleme. Sie erkenne die Inhalte aus ihrem Berufsvorbereitungsjahr wieder. Sie beschreibt, dass sie dort Dinge lerne, die für sie selbstverständlich sind und daher überflüssig seien. Beispielsweise haben sie durchgenommen, wie ein Kunde an einen Kollegen übergeleitet werden solle, was ihr keiner erklären müsse. Andererseits lerne sie auch Inhalte (z.B. Warenplatzierung), die sie im Betrieb umsetzen und anwenden kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Reklamation: In ihrem Betrieb wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben, auf der Matratze zu Hause vier Tage lang Probe zu liegen. Kunden kamen in den Betrieb und wollten ihre Matratze wieder umtauschen. Allerdings haben die Kunden die Matratze zwei Wochen genutzt. Außerdem war die Schutzfolie bereits entfernt. DK12 wusste daher nicht, ob sie die Matratze noch zurücknehmen darf, da es sich um einen Hygieneartikel handele. Sie holte ihren Filialleiter zu dem Gespräch hinzu. Schließlich nahmen sie die Matratze aus Kulanzgründen zurück. Allerdings mussten die Kunden eine andere Matratze kaufen, die etwas höherwertiger war. DK12 ist für Reklamationen genauso zuständig wie andere Mitarbeiter. Die Auszubildenden sollen zuerst einmal versuchen die Situationen zu meistern. Verschärft wur-

de die Situation noch durch die Tatsache, dass DK12 allein an der Kasse stand. Die übrigen Mitarbeiter seien alle in Kundengesprächen gewesen, es konnte also kein anderer Mitarbeiter einspringen und DK12 an der Kasse ablösen. Somit hat sich an der Kasse, während DK12 versuchte das Problem zu lösen, eine große Schlange angesammelt. Sie bekämen auch Schulungen zum Thema Reklamationen. DK12 wusste also wie sie zu handeln habe, allerdings war sie verunsichert wegen der verlängerten Probeliegezeit. Insgesamt gebe es viele Komponenten, die zu beachten seien: Reaktion der Kunden, Umstände (Liegezeiten, Kaufdatum) etc. Eine Entscheidung konnte DK12 in dieser Situation noch nicht allein treffen.

Ein Kunde brachte ein Möbelstück zurück, welches defekt war. Dieses hat er zwei Tage vorher gekauft. Allerdings können die Mitarbeiter in ihrem Betrieb nicht jedes Möbelstück im Karton überprüfen, da der Betrieb ein Abholmarkt ist. Der Kunde sei sehr laut geworden und habe sich insgesamt über den Betrieb beschwert. DK12 sei die ganze Zeit über sehr freundlich und bemüht gewesen, den Kunden zu beruhigen. Schließlich sei irgendwann die Luft raus gewesen und der Kunden habe sich beruhigt. DK12 hat zusammen mit dem Kunden eine Reklamation geschrieben, so dass dieser ein Ersatzteil erhält. Für solche Situationen bekommt sie Tipps von ihrem Filialleiter. Allerdings beschreibt sie, dass konkrete Handlungsempfehlungen eigentlich nicht gegeben werden können, da jeder Kunde anders sei. Daher entwickelt sich auch jede Situation anders. Zuerst seien diese Situationen DK12 schon unangenehm, allerdings würde sie am Ende doch noch einen zufriedenen Kunden nach Hause schicken. Sie fühlt sich von ihrem Filialleiter in diesen Situationen angemessen unterstützt. Dieser greift die Probleme anschließend auf. Er bespricht sie mit allen Mitarbeitern nach Feierabend, um auf solche Situationen aufmerksam zu machen. Insgesamt sind solche Situationen nicht belastend für DK12.

Kunden wollten zwei Matratzen kaufen. DK12 hat im Computer nachgesehen, dort wurden diese als vorhanden angezeigt. Sie sagte den Kunden die Matratzen zu. Am nächsten Tag wollten die Kunden diese abholen. DK12 ging ins Lager um diese zu holen, dort musste sie jedoch feststellen, dass die Matratzen bereits reserviert waren. Reservierungen werden nicht im Computersystem vermerkt. Die Mitarbeiter müssen immer auch die Ware selber ansehen, um Zusagen treffen zu können. Eine der beiden Matratzen war bereits 6 Wochen reserviert und der Kunde wollte die Matratze gar nicht mehr kaufen. DK12 konnte den Kunden diese also trotzdem mitgeben. Die zweite mussten die Kunden jedoch in einer anderen Filiale besorgen. Die Kunden bekamen einen Preisnachlass von 15 Euro, da sie die Anfahrt zu der anderen Filiale in Kauf nehmen mussten. DK12 war sehr verunsichert, die gesamte Situation war ihr sehr unangenehm. Als sie feststellte, dass die Matratzen reserviert waren, holte sie erstmal eine Kollegin dazu. Diese unterstütze DK12 und versicherte ihr, dass sie zusammen schon eine Lösung finden würden. Sie beschreibt, dass sie selber Schuld gewesen sei. Ihr Chef habe immer darauf hingewiesen, dass sie sich gleichzeitig im Lager überzeugen muss, dass die Matratzen nicht reserviert sind.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema, welches gravierend bzw. belastend für DK12 ist, scheint es nicht zu geben. Es treten vielmehr kleinere Probleme auf:

Bei der Bearbeitung von Reklamationen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) kommt es dazu, dass DK12 nicht weiter weiß. Sie gerät in diese Situationen durch eigene Fehler (versäumte Überprüfung, ob die Matratzen reserviert sind). Jedoch findet DK12 zusammen mit ihren Kollegen immer eine individuelle Lösung. Ihr Fachwissen wird durch Schulungen im Betrieb ausgebaut. Sie beschreibt, dass sie sich in keiner Situation rechtfertigen muss, wenn sie in einer Kundenberatung aufgrund von fehlendem Fachwissen oder Handlungswissen nicht weiter weiß. Insgesamt scheint kein Problem belastend zu sein, sicherlich durch die Unterstützung der übrigen Mitarbeiter bedingt.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DK12 beschreibt, dass sie noch kein einziges Mal an ihrer Entscheidung, die Ausbildung begonnen zu haben, gezweifelt hat. **Abbruchrisiko:** besteht scheinbar nicht.

DV13**Berufswahl/Übergang:**

DV13 ist ein unter 18 jähriger Auszubildender zum Verkäufer im Einzelhandel. Betriebsform: Supermarkt. Sortiment: Lebensmittel, Non-Food. Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Hauptschule. Höchster Schulabschluss: Hauptschulabschluss Klasse 9. Zwei Jahre hat DV13 neben der Schule in seinem jetzigen Betrieb als Aushilfe gearbeitet. Seine Schwester habe dann eine Ausbildung dort begonnen. Sein damaliger Chef fragte ihn, ob er nicht auch eine Ausbildung zum Verkäufer im Einzelhandel bei ihnen machen wolle. DV13 entschied sich dann nach der 9. Klasse die Schule zu verlassen, dies sei ja auch ein Hauptschulabschluss, um eine Ausbildung zu beginnen. DV13 habe keine Bewerbung in andere Bereiche geschrieben oder an andere Betriebe. Ihm gefielen der Betrieb und die Tätigkeiten als Verkäufer so gut, dass er nie einen anderen Beruf oder Betrieb in Betracht zog. Verkäufer im Einzelhandel zu werden, beschreibt DV13 als seinen Wunschberuf seit der Grundschule.

Berufstypische Anforderungen:

DV13 ist zuständig für eine eigene Abteilung (Säfte und Gebäck). Dort muss er die Ware auffüllen. Das bedeutet bei ihm: Ware von den Dächern holen. Die „oberste Etage“ der Regale im Verkaufsraum werden als Dächer bezeichnet. Dort wird Ware gelagert. Wenn nun in den Regalen die Ware ausverkauft ist, muss DV13 neue Ware „von den Dächern“ holen und diese einräumen. Diese muss er mit Preisetiketten versehen, außerdem muss er die Abteilung sauber und in Ordnung halten. DV13 ist ebenso für die Bestellungen verantwortlich.

Kundenberatung gehört ebenso zu seinen Aufgaben. Meist sind die Kunden jedoch Stammkunden, diese würden sich im Laden auskennen und daher selten Hilfe benötigen.

Weitere Tätigkeit: Leergut zählen, Kassen wischen, Waren vorziehen (Ware älteren Datums nach vorne, neueren Datums dahinter einräumen). DV13 ist außerdem selbständig für das Aufstellen von Werbeflächen verantwortlich. Donnerstags werden neue Aufsteller geliefert, die er dann selbständig platziert. Für die Tätigkeiten muss DV13 Berichte schreiben.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Frühschicht: 6:00 bis 14:00. Spätschicht: 12:00/13:00 bis 20:00. Ladenöffnung: 7:00. Überstunden kommen vor, meist wenn DV13 Frühschicht hat. Er bekommt eine Liste, was er zu erledigen hat. Wird er damit in der Arbeitszeit nicht fertig, muss er Überstunden machen. DV13 beschreibt, dass er nicht mehr genügend Freizeit habe. Der Kontakt zu Freunden und die Zeit, die er noch mit der Familie habe, sei schon stark zusammen geschrumpft. DV13 mache dies jedoch nichts aus. Es sei schließlich eine Investition in seine Zukunft. Arbeit unter Zeitdruck kommt häufig (freitags und samstags) vor. Beispielsweise sei DV13 zum einen für die dritte Kasse zuständig, zum anderen aber auch für das Einräumen der Ware (von den Dächern). Er müsse sich um beides gleichzeitig kümmern und versuche, beides unter einen Hut zu bekommen. Wenn er Ware aus dem Keller holen muss, bat er einen Kollegen in der Kasse einzuspringen. DV13 beschreibt diese Tage als sehr stressig. Die Kollegen unterstützen DV13 dann und halfen ihm. Das Team unterstütze sich gegenseitig. Leerlaufzeiten kommen ebenso vor. DV13 suche sich dann Arbeit, übernehme z.B. Arbeit von Kollegen, damit er nicht untätig herumstehe. Ansonsten bekäme er Langeweile und die Zeit ginge nicht um.

Rollenfindung:

Seit DV13 in der Ausbildung ist, wird er durch seinen Chef fachlich geschult. Während seiner Tätigkeit als Aushilfe, habe ihm niemand etwas erklärt. Somit sei die Ausbildung eine Verbesserung. Er fühlt sich sehr wohl dort. Der Beruf Verkäufer im Einzelhandel gefällt ihm sehr gut und er scheint sich mit diesem und seinen Tätigkeiten zu identifizieren. Er ist stolz darauf, denn seine Freunde beneiden ihn, da er eine Ausbildungsstelle habe. DV13 beschreibt, dass zu einem guten Verkäufer Eigenschaften wie Freundlichkeit und Ehrlichkeit gehören (nicht immer ist das Teuerste das Beste). Er habe sich allein in seine Rolle als Verkäufer hineingefunden, trotzdem habe er anfangs Probleme gehabt, die Kunden anzusprechen. Denn er sei eher ein schweigsamer Mensch. Er möchte die Kunden zufrieden stellen, nicht unbe-

dingt das teuerste Produkt für den Betrieb verkaufen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Die Anforderungen innerhalb der Ausbildung stellte sich DV13 genauso vor. **Zukunftsperspektive:** Nach Abschluss der Ausbildung würde DV13 sehr gerne das dritte Lehrjahr zum Kaufmann im Einzelhandel anschließen. Dies ist abhängig von den Noten in der Schule und von seiner Abschlussprüfung. Falls dies nicht klappt, ist DV13 auch schon mit einer Übernahme und einer festen Anstellung zufrieden. Sein Traum ist es später einen eigenen Betrieb zu führen.

Ausbildungszufriedenheit:

DV13 scheint sehr zufrieden mit seiner Ausbildung. Zum einen sei er so zufrieden, weil der Beruf des Verkäufers schon seit der Grundschule sein Wunschberuf gewesen sei. Zum anderen sei er aber auch froh, überhaupt eine Ausbildungsstelle gefunden zu haben. Er fühle sich im Betrieb sehr wohl und ist stolz darauf diese Ausbildung zu machen.

Anerkennung:

DV13 erhält Lob für seine geleistete Arbeit. Gerade an sehr stressigen Tagen bedankt sich der Chef bei den Mitarbeitern und lobt sie für ihren Einsatz. Er werde dadurch motiviert und bekomme gute Laune. In einer Situation hat DV13 sich Lob gewünscht. Eine Kollegin sei öfter krank, diese muss er vertreten und länger arbeiten. Er erhalte dann keine Anerkennung für seinen Einsatz. Er sei dann schon etwas enttäuscht. Seine Freunde rieten ihm, seine Hilfe nicht mehr anzubieten, weil er dafür nicht belohnt würde. DV13 beschreibt aber, dass er so ein Mensch nicht sei. Er könne nicht nein sagen, wenn jemand seine Hilfe benötige. Er habe noch nie abgesagt, auch wenn er eigentlich etwas vorgehabt habe. Er findet dies sei selbstverständlich.

Berufsschule:

Inhaltlich beschreibt DV13 keine gravierenden Probleme. Mit Inhalten aus Fächern wie Religion und Deutsch kann er im Betrieb nichts anfangen. Andere Inhalte beispielsweise zum Thema Kundengespräche sind hilfreich für ihn. Inhalte zu rechtlichen Grundlagen waren ebenso sehr hilfreich. So wisse er jetzt, da sie das Jugendarbeitsschutzgesetz besprochen haben, wie lange er arbeiten dürfe.

Vermutete kritische Ereignisse:

Sofern DV13 in der Frühschicht eingesetzt ist, muss er sich um die Obst- und Gemüseabteilung kümmern. Dort die frisch gelieferte Ware aus dem Kühlhaus holen und einsortieren. Gleichzeitig muss die ältere Ware überprüft und aussortiert werden. DV13 vergaß die frische Ware vom Vortag aus dem Kühlhaus zu holen und im Verkaufsraum einzusortieren. Seinem Chef fiel dieses auf und sprach DV13 darauf an. Allerdings sagte dieser, dies könne mal passieren. Trotzdem solle so etwas nicht nochmal passieren. Er beschreibt, dass er in dieser Situation unter ziemlichem Zeitdruck stand. Er hätte zwei Paletten einräumen müssen innerhalb einer Stunde. Normalerweise wäre weniger zu tun. Durch den Stress vergaß er die Ware im Kühlhaus. Sein Chef habe nicht geschimpft, daher sei DV13 die Situation nicht unangenehm gewesen, jeder könne mal einen Fehler machen. Da ihm so etwas nicht öfters passiere, sei es nicht so schlimm gewesen. Er kann über solche Situationen mit seiner Schwester reden.

DV13 ist zuständig für eine eigene Abteilung (Säfte und Gebäck). Dort habe er große Mengen von billigeren Waren bestellt, ohne um Erlaubnis zu fragen und Rücksprache zu halten. Er habe aber die Vorgabe nur einen Karton pro Artikel in Reserve zu haben, erst dann darf er neue Ware bestellen. Dies gelte auch nur für Artikel, die sehr gut laufen. In dieser Situation bestellte er jedoch eigenmächtig 10 Kartons. Er habe diese Kartons bestellt, da der Artikel so gut lief. Denn obwohl er einen Karton in Reserve hatte, war das Regal immer leer. Er machte sich während der Bestellung keine Gedanken über die Folgen. Dem Chef fiel die Bestellung auf. Er wies DV13 daraufhin, dass er ihn vorher fragen müsse. Ihm war klar, dass er einen Fehler gemacht hatte. Er fühlte sich nicht sehr wohl. Insgesamt beschreibt er jedoch, dass ihm die Vorgabe, nur einen Karton in Reserve zu haben, nie direkt vermittelt wurde. Er habe sich dies selbst zusammengereimt. Ihm fehlte bezogen auf die Bestellungen und diesbezügliche Vorgabe die nötige Unterstützung. DV13 sprach mit seinem Arbeitskollegen darüber. Dieser sei vorher für die Abteilung verantwortlich gewesen. Er holte sich bei ihm die

nötigen Informationen und forderte so die Unterstützung selbst ein. Zukünftig wird sich DV13 vorher erkundigen. Er sprach wiederum mit seiner Schwester über die Situation, sie bekräftigte ihn, dass er in Zukunft erst nachfragen solle.

DV13 hat einen Raum im Lager dafür genutzt, die Ware für seine Abteilung zu lagern. Er verfolgte damit das Ziel Ordnung zu schaffen, da er immer durcheinander gekommen sei. Er räumte also die gesamte Ware für die er zuständig war, aus dem allgemeinen Lager, in diesen separaten Raum. Sein Chef bemerkte dies und wies DV13 darauf hin, dass der Raum eigentlich für die Aufbewahrung der Rechnungen benutzen würde. Nachdem die Ware abverkauft war, habe DV13 den Raum nicht mehr genutzt.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema scheint es in der Ausbildung von DV13 nicht zu geben. Er fühlt sich sehr wohl in seinem Betrieb, habe keine Probleme mit seinem Chef oder Kollegen und werde bei Bedarf angemessen unterstützt.

Es scheint keine gravierenden Probleme zu geben, es treten kleinere Probleme auf, die allerdings nicht sehr belastend zu sein scheinen: Unangenehm sind DV13 die Einsätze in der Tiefkühlabteilung. Dort wird Ware geliefert, diese muss in Kühlschränke einsortiert werden. Etiketten sollen den Standort der Ware beschreiben. Allerdings sei dort trotzdem alles sehr unordentlich und unübersichtlich. Körperliche Belastung an sehr stressigen Tagen, wenn er unter Zeitdruck steht (siehe „Anpassung an den Zeitrhythmus“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DV13 beschreibt, dass er keinerlei Abbruchgedanken hege. **Abbruchrisiko:** besteht daher scheinbar nicht.

DV14**Berufswahl/Übergang:**

DV14 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Betriebsform: Fachgeschäft. Sortiment: Kleidung, Motorradzubehör. Bedienungsform: Beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Hauptschule. Höchster Schulabschluss: Hauptschulabschluss Klasse 10. Während der Schulzeit absolvierte DV14 ein Praktikum im Einzelhandel. Nach diesem Praktikum bot der dortige Chef ihr an, neben der Schulzeit in diesem Betrieb zu arbeiten. Also habe sie seit dem 14. Lebensjahr in dieser Branche gearbeitet. Die Tätigkeiten gefielen ihr sehr gut und sie begann ihre Ausbildung in diesem Betrieb. Schließlich lernte sie dort ihren Ex-Mann kennen und brach die Ausbildung ab (aufgrund der ersten Schwangerschaft). Sie beschreibt den Beruf der Kauffrau im Einzelhandel in der Lebensmittelbranche als ihren Wunschberuf. Als sie nun wieder in den Beruf einsteigen wollte, wendete DV14 sich an die Stadt. Sie erklärte ihre Situation, dass sie gerne wieder in diesem Bereich eine Ausbildung beginnen würde. Allerdings aufgrund ihrer Familiensituation als alleinerziehende Mutter nur eine Teilzeitausbildung in Frage käme. Außerdem benötige sie eine Tagesmutter. DV14 beschreibt, dass sie eine sehr nette Betreuerin gehabt habe, die sich an Betriebe wendete und dort ihre Situation schilderte. Aufgrund der hohen Flexibilität, die DV14 benötigt, habe sie keine Möglichkeit im Lebensmittelbereich bekommen. Allerdings gab ihr jetziger Chef ihr die Chance, ihre Ausbildung bei ihm im Betrieb zu absolvieren. Dieser sei sehr sozial eingestellt und akzeptiere die Anforderungen bedingt durch ihre Familiensituation. Zuerst habe DV14 ein Praktikum in diesem Betrieb gemacht. Anschließend auf 400 € Basis gearbeitet und dann ihre Ausbildung begonnen. DV14 schrieb daher keine Bewerbungen. Einen Beruf in einem anderen Bereich zog sie nie in Betracht.

Berufstypische Anforderungen:

Hauptaufgabe: Beratung der Kunden im Zubehör- und Kleidungsbereich. Weitere Tätigkeiten: Geräte sowie Bänke und Tische rausstellen. Kaffeautomat anstellen und Kaffee ansetzen. Verkaufsräume in Ordnung bringen, falls dies am Vorabend nicht erledigt wurde. Tätigkeiten an der Kasse. Bestellungen, Annahme und Auszeichnung der Ware. DV14 kümmert sich selbständig um Retouren, sie nimmt die Ware in eigener Verantwortung zurück. Allerdings erhält der Kunde kein Bargeld, sondern eine Gutschrift, somit setzen die Kunden das Geld wieder im Laden um. Insgesamt arbeite sie sehr selbständig und trage Verantwortung z.B. müsse sie eigenständig Ware auszeichnen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

DV14 macht eine Teilzeitausbildung. Arbeitszeit von 9:00 bis 15:00. Samstags von 09:00 bis 18:00. Ihre Freizeit sei natürlich sehr eingeschränkt. Sie vermisse jedoch nicht ihre Freizeit, sondern die fehlende Zeit mit ihren Kindern. Allerdings sei die Zeit der Ausbildung abzusehen. Die Ausbildung dauert 1 ½ Jahre und sei eine verkürzte Ausbildung. Ein halbes Jahr, welches sie anfangs verpasst habe, falle weg, dies müsse sie nicht nachholen. Arbeit unter Zeitdruck komme gelegentlich vor, wenn ein hohes Kundenaufkommen im Betrieb herrscht. Gerade samstags habe sie oft drei bis vier Kunden gleichzeitig. Dieses sei allerdings nicht belastend für sie. Leerlaufzeiten kommen ebenso vor (Wintermonate). DV14 beschreibt, dass sie dann sauber mache und alle Arbeiten erledige, die liegen geblieben seien. Überstunden kommen nicht vor, da DV14 um Punkt 15:00 den Laden verlassen müsse, um ihren Zug zu bekommen.

Rollenfindung:

DV14 hat drei Kinder und ist alleinerziehend. Sie beschreibt, dass sie zeitlich Probleme habe ihre Ausbildung und die Mutterrolle unter einen Hut zu bekommen. Gerade weil ihre Kinder auch Probleme und Sorgen haben, mit denen DV14 sich auseinandersetzen muss. Sie arbeite bis 15:00 Uhr, sei dann etwa um 15:40 zu Hause. Ihre älteste Tochter (9 Jahre) sei bereits seit 13:00 allein zu Hause und müsse selbst ihr Mittagessen aufwärmen. Um 16:00 muss sie dann ihr kleine Tochter (5 Jahre) aus dem Kindergarten, sowie ihre mittlere Tochter (7 Jahre) von der Tagesmutter abholen. Sie sei dann um 17:00 oder 17:30 zu Hause. Sie beschreibt, dass dann der Tag eigentlich schon gelaufen sei, denn sie müsse sich noch um Hausaufgaben und die Sorgen der Kinder kümmern. Insgesamt sei sie stolz darauf, dass sie

die Ausbildung mache und trotz ihrer Familiensituation alles bewältige. Sie habe schließlich eine Vorbildfunktion für ihre Kinder. Sie komme aus einer kinderreichen Familie (vier Schwestern, ein Bruder). Ihre Schwester seien alle Hausfrauen und Mütter, sie sei die Einzige, die dabei ist einen Beruf zu ergreifen. Ihrer Rolle als Verkäuferin ist sich DV14 sehr bewusst. Darauf käme es an. Sie beschreibt, dass nicht jeder Verkaufen könne. Es käme auf viele verschiedenen Komponenten an. Wie beispielsweise Warenpräsentation, Eingehen auf die Kunden, Bedarfsanalyse. Außerdem Ehrlichkeit und Freundlichkeit. Sie schwatze niemandem etwas auf. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DV14 stellte sich die Tätigkeiten und Aufgaben einer Verkäuferin im Einzelhandel nicht zu umfangreich vor. Auch in Verbindung mit den Anforderungen der Berufsschule. **Zukunftsperspektive:** DV14 stellt sich vor, dass sie nach ihrer Ausbildung zur Verkäuferin im Einzelhandel eine weiterführende Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel anschließt. Außerdem möchte sie in den Lebensmittelbereich zurück und später mindestens auf Teilzeitbasis arbeiten. Insgesamt mache sie die Ausbildung, um einen Beruf zu erwerben, damit sie sich und ihren Kinder später etwas bieten kann. Sie möchte ihren Lebensstandard erhöhen.

Ausbildungszufriedenheit:

DV14 beschreibt, dass ihr die Arbeit Spaß und sie keine Tätigkeit ungern mache. Gerade durch die persönliche Beziehung, die sie in Beratungsgesprächen zu den Kunden aufbauen kann, gefalle ihr der Beruf so gut. Sie gehe in den Beratungsgesprächen auf. Das Einzige was DV14 ein wenig bedrückt, ist das fehlende Fachwissen. Allerdings wisse sie, dass sie dieses mit der Zeit schon lerne.

Anerkennung:

DV14 empfindet es als Anerkennung und Bestätigung für sich selber, wenn die Kunden zufrieden den Laden verlassen und sich bei ihr bedanken. Insgesamt wünscht sie sich, dass auch ihr Chef öfter erkennt, wenn sie ein Beratungsgespräch erfolgreich geführt hat und sie dafür lobt. Sie wisse trotzdem, dass ihr Chef zufrieden sei, allerdings fehlt ihr die Anerkennung. Anerkennung bekomme sie eher von den Kollegen. Ihr Familie und Freunde sind stolz auf DV14, dass sie die Ausbildung mache.

Berufsschule:

Da DV14 das erste halbe Jahr der Ausbildung verpasst hat, habe sie sich einlesen müssen, um den Stoff aufzuholen. Sie beschreibt, dass es sehr schwierig für sie war die Inhalte aufzuholen. DV14 kann eher Wissen aus dem Betrieb in die Schule transferieren als andersrum. Warenkunde und Gesprächsführung seien in der Schule hilfreich für sie gewesen. Dieses bezeichnet sie als Grundwissen, welches ihr Chef ihr beigebracht habe.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kunde wollte einen neuen Auspuff für sein Motorrad bestellen. DV14 musste herausfinden, welches Motorrad der Kunden hat. Dann im Computer überprüfen, welcher Auspuff für dieses Motorrad bestellt werden muss. In das Computersystem gibt sie das Baujahr und die Typbezeichnung ein. Dann wird eine Liste angezeigt, aus der hervorgeht, welche Ersatzteile lieferbar, bestellbar oder vorrätig sind. DV14 beschreibt, dass es ihr Probleme bereitet hat, herauszufinden welches Motorrad der Kunde hat und welchen Auspuff für dieses benötigt wurde. Ihr Chef sei ebenso im Kundengespräch gewesen, daher habe DV14 keine Möglichkeit gehabt, sich Hilfe zu holen. Der Kunde sei ungeduldig geworden. Es handelte sich jedoch um einen komplizierten Fall, da das Motorrad mehrmals umgebaut gewesen sei (kein Standardfall). Sie wurde nervös und musste den Kunden trösten, bis der Chef sein eigenes Kundengespräch geführt hatte. Zusammen haben sie das Problem gelöst, DV14 blieb im Gespräch dabei um zu lernen. Sie sei sich regelrecht dumm vorgekommen, dass sie dem Kunden nicht helfen konnte, obwohl sie all ihre Möglichkeiten ausgeschöpft habe. Trotzdem sei ihr klar, dass nicht jeder alles wissen könne. Sie beschreibt, dass es nicht unangenehm sei, wenn sie ihren Chef fragen muss. Sie sei in dieser Situation überfordert gewesen. Es seien noch andere Kunden im Laden gewesen, sie sei also ein wenig unter Zeitdruck geraten. In Zukunft wird DV14 ruhiger mit der Situation umgehen.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema ist fehlendes Fachwissen. DV14 fahre selbst kein Motorrad. Sie habe Probleme die Kunden in technischen Fragen zu beraten. Sie beschreibt, dass ihr im technischen Bereich einfach das Interesse fehle, sich näher damit zu beschäftigen. Ihr Interesse gelte eher der Kleidung und dem Zubehör. Ihr Chef unterstütze sie zwar, aber ihr fehle die Motivation, sich damit zu beschäftigen. DV14 kann den Chef befragen, dieser gebe ihr Material um sich weiteres Fachwissen anzueignen. Sie tausche sich über Situationen, in denen ihr das Fachwissen fehle, mit einer Kollegin aus, die gerade erst ihre Ausbildung begonnen hat. DV14 beschreibt diese Situationen als unangenehm. Insgesamt versuche sie sich eher in der Bekleidungsabteilung aufzuhalten, um Kundengespräche im technischen Bereich zu vermeiden. Sie habe dies ihrem Chef auch mitgeteilt, dieser akzeptiere es und wisse, dass sie nach einem halben Jahr im Betrieb noch nicht alles wissen könne. DV14 lerne erst durch die Begleitung des Chefs in Kundengespräche technisch etwas dazu.

Weiteres zentrales Thema ist die hohe zeitliche Belastung durch die Doppelrolle als Mutter und Auszubildenden (siehe „Rollenfindung“ und „Abbruchgedanken“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Aufgrund ihrer Familiensituation und der Verantwortung ihren Kindern gegenüber hat DV14 schon mal an den Abbruch ihrer Ausbildung gedacht. Denn zeitlich alles unter einen Hut zu bekommen, bereitet oft Schwierigkeiten. Sie denkt manchmal, dass alles zu viel wird und sie es nicht schaffen kann. Also wären die Gründe für einen Abbruch im privaten Bereich zu finden und hätten nichts mit Berufs- oder Betriebswahl zu tun. Trotzdem wisse DV14, dass sie diese Ausbildung zu Ende machen muss, um einen Beruf erlernt zu haben. **Abbruchrisiko:** Scheint trotz gelegentlichen Gedanken aufgrund der hohen zeitlichen Belastung durch ihre Rolle als Mutter und als Auszubildende nicht vorhanden zu sein. Sie habe schließlich eine Vorbildfunktion als Mutter und müsse ihren Kinder vorleben, dass man für sein Geld arbeiten müsse.

DV15**Berufswahl/Übergang:**

DV15 ist eine 18-20 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Betriebsform: Fachgeschäft. Sortiment: Schuhe. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsgrundschuljahr. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. In der 9. Klasse: Praktikum beim Optiker, Tätigkeiten gefielen ihr gar nicht. Ein weiteres freiwilliges Praktikum: Bereich Krankengymnastik, allerdings im Büro. Dort habe sie festgestellt, dass ein Beruf bei dem man nur am Schreibtisch sitzt, nichts für sie sei. Sie sei ein Arbeitsmensch und müsse sich bewegen. Nach der Realschule: BGJ für Wirtschaft und Verwaltung. Während dieser Zeit machte sie ein Praktikum im Einzelhandel. Dieses Praktikum gefiel DV15 so gut, dass sie eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel beginnen wollte. Sie bezeichnet ihren Ausbildungsberuf also als Wunschberuf. Insgesamt beschreibt DV15, dass die Praktika für ihre Entscheidungsfindung sehr wichtig gewesen seien. Ihre Mutter wollte ihr eine Ausbildung zur Altenpflegerin oder Krankenschwester aufzwingen. Allerdings wusste DV15 genau, dass diese Berufe absolut nichts für sie seien. Sie könne sich nicht um kranke oder alte Menschen kümmern. Nach ihrem Praktikum im Einzelhandel stand ihr Entschluss dann fest. Im Vordergrund habe dabei gestanden, dass sie in direktem Kontakt mit den Kunden stehen wolle. DV15 habe 30 Bewerbungen geschrieben für eine Ausbildungsstelle zur Kauffrau im Einzelhandel. Branchen: Lebensmittel, Kleidung, Drogeriemärkte. Sie bekam ein paar Zusagen. DV15 habe jedoch den Traum gehabt, in einem Schuhladen zu arbeiten. Sie bekam schließlich recht spät eine Einladung zum Probearbeiten in ihrem jetzigen Betrieb. Schon während des Probearbeitens gefiel ihr der Betrieb sehr gut. Sie nahm das Angebot an, ihre Ausbildung dort zu beginnen. Obwohl ihr Betrieb „nur“ die Möglichkeit hat, DV15 zu einer Verkäuferin im Einzelhandel auszubilden.

Berufstypische Anforderungen:

Haupttätigkeit: Lagerarbeiten. Lager aufräumen, Ware einsortieren, Wechsel von Sommer- und Winterware. Dies sei im ersten Lehrjahr üblich. Das ausgelagerte Hauptlager schickt die Saisonware in die einzelnen Filialen. Diese müsse DV15 dann in das Lager ihres Betriebes einräumen. Außerdem nehme sie im Lager Verschiebungen vor, d.h. Vorbereitung der Ware, die in eine andere Filiale geschickt werden soll. Sie bekäme eine Anforderung aus anderen Filialen. Inhalt der Anforderung: Bild der Artikel, Artikelnummern, Größen und Anzahl. Sie suche dann die Schuhe im Lager oder im Verkaufsraum, packe diese in den Karton und hake die Schuhe auf den Listen ab. Anschließend lege sie die Anforderung in den Karton und schnüre die Verschiebungen zusammen. Ein Fahrer hole die Bündel dann ab und fahre sie in andere Filialen. Diese Aufgabe erledige sie selbstverantwortlich. Reduzierungen der Ware im Lager nimmt DV15 ebenso vor. Sie bekomme Reduzierungslisten. Bei der zu reduzierenden Ware müsse sie dann Etiketten auf den Karton, wie auch auf den rechten Schuh kleben. Falls Verkäuferinnen Schuhe nicht finden, helfe sie diesen die Schuhe im Lager zu finden. Sie erledige diese Haupttätigkeit täglich bis 17:00, erst danach sei sie berechtigt in den Verkauf zu wechseln. Dann erst kann sie ihre Beratungstätigkeit aufnehmen. Ihre Vorgabe sei ein Paar Schuhe täglich zu verkaufen. Ab dem 2. Lehrjahr werde sie vermehrt im Verkauf eingesetzt. Weitere Tätigkeit: morgens Vorbereitung der Warentische im Außenbereich (Schuhe aussortieren zur Präsentation) und Säuberung der Verkaufsräume (Staub saugen und wischen).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Ladenöffnungszeiten: 9:30 bis 13:00, dann 14:00 bis 18:30. 1 ½ Stunden Mittagspause. Samstags von 09:30 bis 16:00 oder 10:00 bis 17:00. ½ Stunde Mittagspause. DV15 müsse zwar keine Überstunden machen. Sie müsse allerdings jeden Samstag arbeiten und habe nur einen halben Tag frei. Aufgrund dieser Tatsache habe sie zu wenig Freizeit. Eine Andere Regelung ließe sich allerdings nicht finden, da sie 1 ½ Stunden Mittagspause habe. DV15 habe dieses schon angesprochen und sich auf das Jugendarbeitsschutzgesetz berufen. Ihre Klassenkameraden würden alle einen Tag frei haben oder einen Samstag im Monat frei haben. Insgesamt störe DV15 die Arbeitszeitsituation, aber es sei kein Grund die Ausbildung abzubrechen oder den Betrieb zu wechseln. Trotzdem habe sie am Anfang Probleme gehabt, sich an die Arbeitszeit zu gewöhnen, da man aus der Schule eine ganz andere zeitliche

Belastung gewohnt gewesen sei. Sie sei oft ziemlich erledigt gewesen. Mittlerweile habe sie sich aber an die Arbeitszeit gewöhnt. Arbeit unter Zeitdruck im Lager (siehe „vermutete kritische Ereignisse“ und „Zentrale Themen/Probleme“). Außerdem geriete sie auch im Verkauf unter Zeitdruck, wenn sie mehrere Kunden auf einmal bedienen müsse. Leerlaufzeiten kommen ebenso vor. DV15 sortiert dann Schuhe, schnürt diese oder füllt die Probiersocken auf. Sie würde immer Arbeit finden.

Rollenfindung:

Schuhfachverkäuferin sei ein sehr schwieriger Beruf. Die Verkäuferinnen müssen ziemlich viel beachten. Zum einen benötige man Fachwissen bezüglich der Schuhe, ihrer Verarbeitung etc. Zum anderen ist es notwendig, dass Schuhfachverkäuferinnen beurteilen können, welche Passform für welche Füße geeignet ist. Außerdem sei im Umgang mit Kunden Freundlichkeit sehr wichtig. Verkäufer müssen einfach guten Service bieten: Probiersocken bereithalten, Hilfe bei älteren Kunden, linken Schuh dazu holen, damit die Kunden „richtig“ laufen können. Insgesamt könne so etwas nicht jeder. DV15 ist zwar seltener im Verkauf, allerdings scheint sie genaue Vorstellungen von ihrer Rolle als Verkäuferin zu haben. Ihre Familie und ihr Freundeskreis unterstützen DV15. Sie würden ihre Entscheidung eine Ausbildung zu machen gut finden. Eine Nachbarin, die selbst Verkäuferin sei, versteht DV15 nicht. Da der Beruf dieser gar nicht gefalle. DV15 ist aber überzeugt von ihrer Berufswahl und identifiziert sich mit ihrem Beruf. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DV15 stellte sich den Beruf der Verkäuferin im Einzelhandel genau so vor. **Zukunftsperspektive:** In ihrem Betrieb sei es nicht möglich das dritte Ausbildungsjahr anzuhängen, um Kauffrau im Einzelhandel zu werden. Eine Festanstellung wäre also nach der Ausbildung die einzige Möglichkeit. Falls sie eine Festanstellung angeboten bekommt, wird sie das Angebot annehmen, trotz der schwierigen Beziehung zu ihrer Chefin. Sie würde dann versuchen nur vormittags zu arbeiten, so dass sie nicht in Kontakt mit ihrer Chefin treten müsse.

Ausbildungszufriedenheit:

DV15 ist eigentlich zufrieden mit ihrer Ausbildung. Das Betriebsklima sei sehr gut, ihre Kollegen seien alle sehr hilfsbereit. Die Tätigkeiten gefallen ihr. Allerdings sei sie aufgrund der Beziehung zu ihrer Chefin nicht sehr zufrieden (siehe „vermutete kritische Ereignisse“ und „Zentrale Themen/Probleme“).

Anerkennung:

Lob habe DV15 erst einmal erhalten. Sie habe in dieser Situation sehr schnell das Lager umsortiert. Sie habe die oberste Etage der Regale frei geräumt, um dort reduzierte Ware einräumen zu können. Sie habe dann ein Lob ihrer Chefin bekommen, da sie so schnell und ordentlich gearbeitet habe. DV15 kann sich an keine Situation erinnern, in der sie ein weiteres Lob geerntet hätte. Sie erinnere sich im Gegenzug aber an viele Situationen, in denen sie schnell und ordentlich gearbeitet habe. Allerdings bekäme sie trotzdem nur zu hören, dass sie zu langsam sei (Bearbeitung einer 25 seitigen Reduzierungsliste ganz allein). Sie bekäme schon manchmal Lob durch die Filialleiterin, dies sei aber nicht wichtig. Denn ihre Chefin bekäme dieses nicht mit. Sie sei schließlich für die Zukunft von DV15 verantwortlich. Sie wünscht sich Anerkennung durch ihre Chefin.

Berufsschule:

Durch das absolvierte BGJ habe sie keine großen Probleme gehabt, inhaltlich mit dem Stoff zurechtzukommen. Schwer gefallen sei es ihr, sich die rechtlichen Grundlagen anzueignen (BIGG etc.). Inhalte aus dem Fach Kundenkommunikation und Service konnte sie im Betrieb anwenden. Beispielsweise die Kundenansprache mit W-Fragen („Wie kann ich ihnen helfen?“ anstelle von „Kann ich ihnen helfen?“). Ebenso gebe es Inhalte mit denen DV15 nichts anfangen könne, z.B. Streikformen, da sie keinen Betriebsrat haben. Insgesamt helfe ihr der schulische Teil der Ausbildung weiter. Sie bekäme branchenübergreifende Inhalte vermittelt, die nicht nur auf ein Schuhfachgeschäft bezogen sind.

Vermutete kritische Ereignisse:

Hohes Arbeitszeittempo. DV15 beschreibt, dass sie oftmals die Schuhe nicht schnell genug ins Lager eingeräumt bekomme. Schließlich würde ihre Filialleiterin sie zu schnellerem Arbeiten antreiben und ihr eine direkte Zeitvorgabe erteilen (neu gelieferte Ware vom Morgen bis

13:00, Warenverschiebungen und Reduzierungen bis 18:30). Meist könne sie die Arbeit innerhalb der Zeitvorgabe erledigen. Gelegentlich komme es jedoch vor, dass sie bis 16:00 die Arbeit nicht erledigt hat. Dann kommt die Chefin und sie bekäme Ärger, falls sie die Schuhe nicht alle eingeräumt habe. Grund: DV15 beschreibt, dass einfach zu viele Schuhe im Lager sind. Bedingt dadurch, dass ältere Ware aus vergangenen Saisons nicht mehr verkauft wird, im Lager „gestapelt“ würde und nicht weggeben werden kann. Wenn nun neue Ware geliefert wird, müsse sie erst noch die alte Ware umlagern, dies nehme Zeit in Anspruch. Das Lager sei einfach zu voll. Wenn DV15 merkt, dass sie die Arbeit nicht allein bewältigen könne, fordere sie bei der Filialleiterin Hilfe an. Meist helfe ihr dann jemand. Schuld an der Überfüllung im Lager sei der Einkauf. Denn überwiegend würden Schuhe für ältere Kunden eingekauft, die Kundschaft sei allerdings eher jünger und bekäme in ihrem Betrieb nicht das, was sie suchen. DV15 habe schon öfter dieses Problem angesprochen, aber ihre Ideen werden nicht berücksichtigt. Rechtfertigen muss sie sich, wenn sie die Arbeit nicht schafft, vor ihrer Chefin. Gefühle: Enttäuschung, dass sie die Arbeit nicht allein bewältigen kann. Sie stelle sich selbst in Frage.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema in der Ausbildung von DV15 ist die Beziehung zu ihrer Chefin. Diese übe einen zu starken Druck aus. Nach der Probezeit habe diese sich verändert, seither kann DV15 deren Erwartungen nicht erfüllen. Die folgenden Probleme sind alle auf die schwierige Beziehung zu ihrer Chefin zurückzuführen:

Arbeit unter Zeitdruck (siehe „vermutete kritische Ereignisse“): DV15 hat das Gefühl, dass sie nie schnell genug arbeite. Ihre Chefin habe immer etwas zu bemängeln. DV15 hat sich mittlerweile ein eigenes System entwickelt, bzw. von einer anderen Auszubildenden übernommen. Sie sortiere die Schuhe nach der Art vor und stellt sie an den Platz, an dem sie diese einräumen muss. So verschaffe sie sich einen Überblick. Sie räume dann die Artikel ein, die schnell gehen. Für die anderen hole sie sich Hilfe dazu. Anschließend kümmere sie sich um die Warenverschiebungen, da diese mehr Zeit in Anspruch nehmen. Insgesamt sei sie jedoch schon sehr enttäuscht, sie stelle sich selbst und ihre Arbeit in Frage. Eine Klassenkameradin stehe DV15 zur Seite, diese erkläre ihr, dass sie nichts dafür könne, es würde nicht an ihr liegen. DV15 beschreibt dieses schon als belastend, gerade durch die Zeitvorgaben werde sie unter Druck gesetzt.

Fehlende Anerkennung (siehe „Anerkennung“): DV15 bekomme bis auf eine Situation keine Anerkennung für ihre Arbeit. Sie sei immer zu langsam, nie ginge es schnell genug. Außerdem solle sie beispielsweise nicht den Verkäuferinnen helfen, Schuhe zu finden, diese könnten das selber. DV15 helfe gerne und möchte dieses auch beibehalten, obwohl sie dadurch Zeit verliere. Ihre Chefin bekäme nicht mit, wie viel Arbeit sie bereits den ganzen Tag erledigt habe, wenn sie am Nachmittag in den Betrieb kommt. Trotzdem habe die Chefin über eine spätere Übernahme zu entscheiden und DV15 sei daher von ihrer Meinung abhängig.

Fehler bedingt durch Zeitdruck passieren bei den Warenverschiebungen. Schuhe in verschiedenen Größen verschickt, Vergessen den rechten Schuh einzupacken, falsche Schuhe eingepackt. Dazu komme es meist, wenn sie einer Kollegin geholfen habe. Dann würde sie aus ihrer eigentlichen Tätigkeit herausgerissen und müsse sich dann erst wieder hineinfinden. Sie müsse sich eigentlich für diese Fehler nicht rechtfertigen und bekäme keinen Ärger. Allerdings ärgere es DV15, dass ihr ein Fehler unterlaufen sei und sie zweifelt abermals an ihrer Arbeit.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

DV15 wird ihre Ausbildung zu Ende machen, ein Abbruch komme für sie nicht in Frage. **Abbruchrisiko:** scheint daher nicht vorhanden.

DK16**Berufswahl/Übergang:**

DK 16 ist eine 21 und ältere Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: SB-Warenhaus/Verbrauchermarkt. Sortiment: Lebensmittel, Kleidung, Elektrogeräte, Bau-, Handwerker-, Gartenbedarf. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsgrundschuljahr. Höchster Schulabschluss: Hauptschulabschluss Klasse 10. Nach Erwerb des Hauptschulabschlusses: BGJ (für Wirtschaft und Verwaltung). Allerdings sei sie die Hälfte der Zeit nicht anwesend gewesen, schaffte es nicht. Anschließend bewarb sie sich als Bürokauffrau und Arzthelferin. Obwohl sie als Arzthelferin eigentlich nicht arbeiten wollte. Sie habe keine Rückmeldung bekommen: Zeugnis zu schlecht. DK16 wiederholte das BGJ, war erfolgreich und bewarb sich anschließend im Einzelhandel, als Reiseverkehrskauffrau und für eine schulische Ausbildung zur Hebamme. Sie erhielt Einladungen zu Vorstellungsgesprächen. Allerdings erfuhr sie dann, dass sie schwanger ist und so legte sie ihre Pläne erstmal auf Eis. DK16 erwarb den Realschulabschluss nicht, die Prüfungen habe sie mit 1-2 abgeschlossen, in einem Hauptfach konnte sie die Voraussetzungen jedoch nicht erfüllen. Drei Monate nach der Entbindung: Kurs für junge Mütter vom Arbeitsamt, um eine Ausbildungsstelle zu finden. Kind war jedoch zu klein, belegte den Kurs ein Jahr später nochmal. Sie bewarb sich als Kauffrau im Einzelhandel, Drogistin, Bürokauffrau und Arzthelferin. Während des Kurses: Praktika im jetzigen Betrieb (2 ½ Monate) und einer Drogerie. In beiden Betrieben bekam DK16 eine Ausbildungsstelle angeboten. Allerdings entschied sie sich für die Ausbildung zu Kauffrau im Einzelhandel. Gründe, die gegen die Ausbildung zur Drogistin sprachen: lange Anfahrt zur Berufsschule, kleiner Betrieb, ausschließlich weibliches Personal. Insgesamt habe sie in ihrer Berufswahlphase 150 Bewerbungen geschrieben.

Berufstypische Anforderungen:

DK16 beschreibt keine Haupttätigkeiten. Die Tätigkeiten hängen von der jeweiligen Abteilung ab, in welcher sie eingesetzt ist. Insgesamt gäbe es Unterschiede zwischen den Tätigkeiten in Früh- und Mittagschicht. Frühschicht: Paletten ausräumen, Ware einräumen. Mittagschicht: Paletten sind meist schon ausgeräumt, Etiketten drucken, Werbung und Schilder erneuern, Sonderplatzierungen. Wenn diese Tätigkeiten erledigt sind: Ware vorziehen (Ware älteren Datums nach vorne, Ware neueren Datums dahinter platzieren), Pappe ziehen (Verpackungen, die leer sind entfernen), um Regale in Ordnung zu halten. Weitere Tätigkeiten: Beratung der Kunden, Kasse, Information, Büroarbeiten. DK16 bekäme auch Aufgaben aufgelegt, die sie selbstverantwortlich ausführen muss. Die Abteilungsleiter wüssten bereits, dass DK16 gute Arbeit leiste und daher bekomme sie Verantwortung übertragen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Da DK16 eine kleine Tochter hat, mache sie eine Teilzeitausbildung (30 Stunden wöchentlich). Sie arbeite immer an verschiedenen Tagen und in verschiedenen Schichten (Wechsel Früh- und Spätschicht). Dies hänge auch von der Abteilung ab, in welcher sie gerade tätig sei. Einen Tag in der Woche habe sie frei, allerdings müsse sie dann samstags arbeiten. Berufsschule habe sie zweimal in der Woche, einmal ganztags und einmal halbtags. Danach müsse sie nicht in den Betrieb. Insgesamt habe sie keine Probleme mit der Schichteinteilung, es werde Rücksicht auf sie genommen, da sie Mutter sei. Überstunden müsse sie nicht machen, aufgrund ihrer Tochter. DK16 beschreibt, dass sie eigentlich noch genügend Freizeit habe. Arbeit unter Zeitdruck komme oft vor. Da sie eine gute Auszubildende sei, bekäme sie oft gleichzeitig mehrere Arbeiten zugeteilt. Leerlaufzeiten kommen eigentlich nicht vor, es gäbe immer etwas zu tun, beispielsweise müssen Regale kontinuierlich kontrolliert werden (Brot, Feinkost). Sie würde auch, wenn es in ihrer eigentlichen Abteilung nichts mehr zu tun gäbe, in anderen Abteilungen ihre Hilfe anbieten. Organisatorisches Problem: chaotische Arbeitszeiterfassung. Die Mitarbeiter besitzen einen Chip, auf dem die Arbeitszeit erfasst wird. Allerdings käme es oft dazu, dass DK16 nicht versteht, wie es zu Minusstunden kommt, sie vermutet, dass Urlaubs- und Krankheitstage nicht erfasst werden. Sie bekäme immer einen Ausdruck ihres Zeitkontos, um dieses zu kontrollieren. Danach gebe sie die Zettel zurück, damit sie abermals seitens des Betriebes kontrolliert werden. Allerdings bekäme sie die Zettel nie früh genug, beispielsweise laufe sie im Moment ihren Zetteln für Februar „hinterher“.

obwohl bereit Juni sei. Sie beschreibt, dass die Kollegen sich nicht ordnungsgemäß darum kümmern.

Rollenfindung:

Insgesamt komme es oft zu Überforderung, weil sie in ihrer Rolle als Auszubildende allein gelassen wird und für einzelne Abteilungen ganz allein zuständig sei. In einer solchen Situation schildert DK16, dass sie sich nicht gemäß ihrer Rolle als Auszubildende verhalten habe (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) und ihre Zuständigkeit überschritten habe. In einer weiteren Situation habe sich DK16 als das letzte Glied in der Kette und allein gelassen gefühlt und wünschte sich die Unterstützung durch ihren Chef (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Grundsätzlich habe sie sich aber schon in ihre Rolle als Verkäuferin eingefunden. Da sie bereits Stammkunden habe, die immer zu ihr kommen, weil sie sich gut beraten fühlen. Insgesamt könne nicht jeder verkaufen. Ein Verkäufer/eine Verkäuferin muss offen, hilfsbereit, redigewandt und „locker“ sein. Zurückhaltende und schüchterne Menschen seien nicht geeignet für diesen Beruf. Man müsse einschätzen, wie die Kunden sind, um mit ihnen richtig umgehen zu können. DK16 ist stolz darauf, dass sie eine Ausbildung begonnen hat und trotz ihrer Verantwortung als Mutter einen Beruf erlerne. Ihre Familie stehe hinter ihr (ihre Mutter kümmere sich um ihre Tochter während der Arbeitszeit). Ebenso sei sie in ihrem Freundeskreis die Einzige mit Kind, alle seien berufstätig. Daher seien ihre Freunde ebenso stolz, dass sie auch eine Ausbildung mache. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK16 war positiv überrascht, dass die Aufgaben einer Kauffrau im Einzelhandel so umfangreich und vielfältig sind. Sie habe sich sehr gefreut, dass auch Büroarbeiten etc. dazu gehören. Ebenso war sehr positiv, dass sie alle Abteilungen durchläuft und sie so Fachwissen in Bereichen kennen lernen konnte, in denen sie überhaupt keine Ahnung hatte (Spirituosen, Käsetheke etc.). **Zukunftsperspektive:** Auszubildende, die in ihrem Betrieb übernommen werden, werden nur als Teilzeitkräfte eingestellt. DK16 möchte allerdings Vollzeit arbeiten. Sofern ihr eine Vollzeitstelle angeboten wird, würde sie in ihrem Betrieb arbeiten. Außerdem habe sie schließlich eine eigene Wohnung und ihre Tochter, daher müsse sie Geld verdienen als Vollzeitkraft. Falls DK16 keine Stelle angeboten wird, könne sie sich vorstellen, die schulische Ausbildung zur Hebamme anzuschließen.

Ausbildungszufriedenheit:

DK16 ist mit ihrer Ausbildung sehr zufrieden. Zum einen fühle sie sich im Betrieb sehr wohl, die Kollegen seien alle sehr nett und hilfsbereit. Ihre Berufswahl sei ebenso genau das Richtige, die Tätigkeiten machen ihr großen Spaß, die Arbeit fällt ihr leicht. DK16 identifiziert sich mit ihrem Beruf. Getrübt werde ihre Zufriedenheit einzig von der chaotischen Arbeitszeiterfassung, diese störe DK16 sehr, sei allerdings nur organisatorischer Natur und hänge nicht mit ihrem Beruf zusammen.

Anerkennung:

Anerkennung erhält DK16 von den Kunden, die immer wieder zu ihr kommen, um sich beraten zu lassen. Sie habe bereits Stammkunden, die sich sehr gut von ihr beraten fühlen. DK16 freut sich über diese Form der Anerkennung und wird zusätzlich motiviert. Ebenso würden sich manche Kollegen „darum streiten“, dass DK16 in ihrer Abteilung eingesetzt wird, sie sei sehr hoch angesehen. Ihr Chef, der 10 Betriebe leite, hole sich das Feedback der Kollegen über die Auszubildenden ein, komme dann auf die Auszubildende zu und lobe sie. Insgesamt erhalte DK16 viel Anerkennung und Lob für ihre erledigte Arbeit. Sie werde dadurch motiviert. Fehlende Anerkennung beschreibt DK16 nur in einer Situation: zwei Tage hohes Arbeitspensum. DK16 sei in ziemlichem Stress gewesen. Als sie verschnauft habe, habe ein neu angelernter Geschäftsführer sie gesehen und unterstellte ihr, dass sie nicht arbeite. Am nächsten Tag unterstütze sie der Abteilungsleiter, dieser versicherte dem angehenden Geschäftsführer, dass DK16 gearbeitet habe und er ihr viele Aufgaben übertragen habe. DK16 sagte, dass er sich erst informieren solle, bevor er DK16 so etwas unterstellt.

Berufsschule:

DK16 stellte sich die Anforderungen in der Schule nicht so umfangreich vor, allerdings habe sie keine großen Probleme, da ihr der Beruf so gut gefalle. Inhaltlich komme DK16 gut zu recht, da sie die Inhalte aus dem BGJ (für Wirtschaft und Verwaltung) bereits kenne. Anwen-

den könne sie die Inhalte aus dem Fach Kundenkommunikation und Service im Betrieb sehr gut (Ansprache des Kunden, Ablauf der Kundengespräche). Es gäbe natürlich auch Themen, die ihr im Moment noch nichts bringen, allerdings in Zukunft sicherlich weiter helfen würden (Marketing und Werbung).

Vermutete kritische Ereignisse:

An der Warenannahme steht ebenso Ware, die beschädigt ist oder mit einem falschen Mindesthaltbarkeitsdatum geliefert wurde. Lieferung fehlerhafter Pralinschachteln. DK16 sei allein in der Abteilung gewesen und bekam einen Anruf von einer Frau, die für die Firma arbeitet, die diese Pralinen herstellen. Die Frau berichtete DK16, dass sie zusammen mit ihrem Chef zur Warenannahme kommen würde. Allerdings bekäme sie großen Ärger, wenn ihr Chef die Pralinschachteln zu sehen bekäme. Daher bat sie DK16 diese wegzuerwerfen und habe bereits mit dem Filialleiter DK16s gesprochen. Damit diese keinen Ärger bekommt, habe DK16 die Schachteln weggeworfen. Allerdings muss solche Ware trotzdem erst bei der Warenannahme in den Computer eingegeben werden, schließlich bekäme ihr Betrieb eine Entschädigung dafür. Also machte DK16 einen Fehler, die Ware wegzuerwerfen, ohne dass die Kollegen diese im Computer erfassen konnten. Am nächsten Tag haben die Kollegen die Ware gesucht, DK16 musste zugeben, dass sie die Ware weggeschmissen hatte. DK16 berichtete ebenso von dem Anruf. Schließlich wurde die junge Frau angerufen und sie musste sich rechtfertigen. Da sie ohne dass ein Filialleiter zugegen sei, das Lager nicht betreten dürfe. Außerdem hatte ein Gespräch zwischen ihr und dem Filialleiter nicht stattgefunden, somit habe sie DK16 belogen. Im Grunde sei es als nicht die Schuld von DK16 gewesen, sie wollte nur hilfsbereit sein. Die Frau habe sie ausgenutzt. DK16 sei allein für die Abteilung zuständig gewesen, da es sehr spät war und kein anderer Mitarbeiter mehr da gewesen sei. Zusätzlich hätten die Kollegen von der Warenannahme sich eigentlich darum kümmern müssen, diese haben es aber verschlampt. In Zukunft werde sich DK16 anders verhalten. Sie wisse nun, dass niemand ohne Erlaubnis das Lager betreten dürfe etc. DK16 hatte am nächsten Tag große Angst, dass sie Ärger bekäme, und dass sie einen großen Verlust für den Betrieb verursacht habe.

Ein Kunde kam auf DK16 zu und wollte Ware aus der Werbung haben. Allerdings sei die Ware noch nicht verfügbar gewesen. Die Ware wurde nicht geliefert. DK16 rief ihren Abteilungsleiter an, um ihn zu fragen, was sie dem Kunden sagen solle. Denn dieser Kunde sei viermal zu ihr gekommen und habe nach Ware aus der Werbung gefragt. Dem Abteilungsleiter sei es relativ egal gewesen, was DK16 dem Kunden sagt, da er den Kunden nicht vor sich hatte. DK16 habe sich als Sündenbock gefühlt und sich gewünscht, dass der Abteilungsleiter zu ihr kommt und dem Kunden die Situation erklärt. Denn als Auszubildende habe sie nicht allzu viel „zu sagen“. Wenn der Abteilungsleiter dem Kunden nochmal die Situation erklären würde, mache dies mehr Eindruck auf den Kunden. DK16 war die Situation sehr unangenehm, sie wusste nicht weiter und habe sich allein gelassen gefühlt, da der Kunde leicht verärgert gewesen sei.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema, welches DK16 belastet, scheint es nicht zu geben (siehe „Ausbildungszufriedenheit“). DK16 berichtet von Problemen, die ihrerseits ebenso nicht belastend zu sein scheinen. Umgang mit Routinearbeiten: Langeweile beim Aufräumen der Regale (Ware vorziehen, Pappe ziehen). Überforderung: In der Spätschicht ist DK16 als Auszubildende oft allein für eine Abteilung zuständig und fühlt sich überfordert. Sie wendet sich dann oft an einen anderen Auszubildenden der gleichzeitig Jugendausbildungsvertreter ist.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Körperliche Arbeit fällt ihr leicht und macht ihr Spaß, z.B. in der Obst- und Gemüseabteilung. Sie erledigt lieber solche Arbeiten, als andere langweilige Routinearbeiten.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken, da DK16 absolut zufrieden zu sein scheint, sowohl mit der Wahl ihres Betriebes als auch mit ihrer Berufswahl. **Abbruchrisiko:** nicht vorhanden.

DK17**Berufswahl/Übergang:**

DK17 ist ein 18 bis 20 jähriger Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel. Betriebsform: Discounter. Sortiment: Lebensmittel. Bedienungsform: Selbstbedienung. Letzte besuchte Schule: Berufsfachschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. Eigentlicher Wunschberuf: Elektroinstallateur. DK17 hat sein Berufsgrundschuljahr in Automatisierungstechnik absolviert, außerdem das Fachabitur in diesem Bereich belegt. Thematisch war es stark an Elektronik orientiert. Dies habe im großen Spaß gemacht. Außerdem sei ein Freund Elektroinstallateur. Schließlich habe er in diesem Bereich zwei Bewerbungen geschrieben, bekam allerdings Absagen. Neben diesen zwei Bewerbungen schrieb er zwei Bewerbungen in den Einzelhandel. Sein jetziger Betrieb inserierte in der Zeitung, dort habe DK17 gelesen, dass man dort viel Geld verdienen könne und bewarb sich. Er wurde angenommen. Vertraglich sei festgelegt worden, dass er nach der Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel zum Filialleiter ausgebildet würde.

Berufstypische Anforderungen:

DK17 beschreibt keine Tätigkeit als seine Haupttätigkeit. Er müsse viele Tätigkeiten gleichberechtigt ausführen. Seine typischen Tätigkeiten beschreibt er am Beispiel des Montags: 2 ½ Paletten Molkereiprodukte in die Kühlung einräumen („packen“), sowie Brot und Frischfleisch. Ablösung der Kassiererinnen, damit sie Pause machen können. Meist ist Ware von Samstag übrig geblieben, die dann auch noch eingeräumt werden muss. Ab 14 Uhr Kassiertätigkeiten, falls keine Kassiererin am Nachmittag eingeteilt wurde. Wenn er nicht an der Kasse sitzt, füllt er Ware nach, bringt den Verkaufsraum in Ordnung etc. Beratungstätigkeiten sind eher selten erforderlich. Es handele sich um einen Discounter, daher bedienen sich die Kunden meist selbst. Gelegentlich muss er Kunden zu Waren aus der Werbung beraten.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

DK17 schildert eine Arbeitswoche. Montag: 9-20 Uhr. Dienstag: Berufsschule von 8-14:45 Uhr. Mittwoch: Berufsschule von 8-12:15, anschließend von 16-20 Uhr in den Betrieb. Donnerstags: Frei. Freitag: 9-20 Uhr. Samstag: 8-14 Uhr. Die Arbeitszeit beschreibt DK17 schon als relativ belastend, es sei mitunter sehr anstrengend so viel zu arbeiten. Er beschreibt, dass er nicht mehr genug Freizeit habe. Eine Freundin habe er beispielsweise nicht, er wisse aber auch nicht, wo er Zeit dafür hernehmen sollte. Arbeit unter Zeitdruck verspüre er gerade freitags und samstags. Er müsse samstags kassieren, wenn hohes Kundenaufkommen herrsche, außerdem müsse er Paletten packen. In der Regel schafft man dies nicht beides zusammen. Daher muss montags immer die liegengebliebene Arbeit verrichtet werden. Leerlaufzeiten kommen vor, allerdings würde er sich dann Arbeit suchen, beispielsweise den Laden in Ordnung bringen („alles auf Kante ziehen“). Er beschreibt, dass es ab und zu ganz angenehm sei mal nicht so viel Stress zu haben, in Ruhe durch den Laden gehen zu können.

Rollenfindung:

DK17 beschreibt, dass je nach Produkt, eigentlich jeder verkaufen könne. Denn gerade im Lebensmittelbereich sei es nicht schwer den Kunden zu beraten. Eigentlich käme es nur zu einer umfangreicheren Beratung, wenn Elektrogeräte in der Werbung seien, denn in seinem Betrieb sei eher Selbstbedienung durch den Kunden an der Tagesordnung. Für technisches Wissen werde er auch nicht geschult, also könne er dann nur auf Wissen aus dem privaten Bereich oder die Broschüre des Produktes zurückgreifen. Zum Auftreten eines Verkäufers gehören Attribute wie Freundlichkeit, Offenheit und Selbstbewusstsein, man „dürfe sich nicht verstecken“, so dass Kunden denken, man habe Angst. DK17 beschreibt keinerlei Probleme bei der Eingewöhnung in den Betrieb. Eltern und Freunde unterstützen ihn und freuen sich, dass er eine Ausbildungsstelle hat. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** DK17 stellte sich seine Tätigkeiten schon anders vor. Da er eigentlich ja eine Ausbildung zum Filialleiter macht, habe er gedacht, dass er mehr Bürotätigkeiten kennenlernt. Allerdings würde dies schon noch kommen, es sei kein Problem für ihn. **Zukunftsperspektive:** Nach der Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel, Ausbildung zum Filialleiter, wenn DK17 die Abschlussprüfung mit 2 besteht. Diese Möglichkeit ist vertraglich festgelegt.

Ausbildungszufriedenheit:

DK17 scheint schon sehr zufrieden mit seiner Ausbildung. Das einzige was seine Zufriedenheit trügt, seien die Arbeitszeiten im Einzelhandel. Sein Beruf mache ihm Spaß und er gehe gerne zur Arbeit.

Anerkennung:

Wenn DK17 eine Aufgabe gut erledigt hat, wird er auch gelobt. Durch Lob seiner Filialleiterin wird er motiviert und freut sich. Gelegentlich mache er Dinge selbständig und aus eigener Motivation heraus, wenn dies dann niemanden auffällt, sei er schon etwas verärgert. Er würde am liebsten zur Chefin gehen und darauf aufmerksam machen. Doch insgesamt sei er nicht darauf angewiesen, dass er ständig gelobt würde.

Berufsschule:

DK17 beschreibt keine inhaltlichen Probleme in der Schule. Es gebe Fächer für die müsse er eigentlich lernen (Wiso, Warenkunde, Planwirtschaftliche Prozesse). Allerdings täte er dies nicht, bekomme es aber trotzdem hin (Note: befriedigend). In anderen Fächer sei er unterfordert (Mathematik). Der Stoff sei fast lachhaft und er habe diese Inhalte in der Realschule in der 7./8. Klasse gehabt. DK17 könne die Inhalte aus der Berufsschule im Betrieb oft nicht anwenden (Politik, Mathe, Sport). Es gäbe aber auch fachliche Dinge, die er dort gebrauchen kann, beispielsweise das Führen von Kundengesprächen aus dem Fach „Kundenkommunikation und Service“. Probleme habe DK17 gelegentlich mit Lehrern, da er öfter mit diesen in Konflikt gerate. Einer habe auch schon mal im Betrieb angerufen.

Vermutete kritische Ereignisse:

DK17 musste einen Container mit Fleisch einräumen. Allerdings sei zu viel Fleisch bestellt worden und er habe Fleisch auf dem Container zurücklassen müssen. Er habe den Container nicht in die Kühlung gefahren, sondern nur ins Lager zurück. Da er nicht daran gedacht habe, dass das Fleisch noch darin war. Er habe diesen vergessen, da er bereits eine neue Aufgabe erhalten habe. Das Fleisch sei verdorben und es sei ein Schaden in Höhe von 260-270 Euro entstanden. DK17 sei unter Zeitdruck gewesen. Am nächsten Morgen wurde DK17 von seiner Chefin gefragt, wo das Fleisch sei. Sie habe nach geschaut und das Fleisch entdeckt. DK17 bekam Ärger, die Chefin sei sehr sauer gewesen. Da es so viel Fleisch gewesen sei, konnte die Filialleiterin dieses nicht abschreiben. Normalerweise würden kleine Mengen von abgelaufenem Fleisch abgeschrieben. Also habe sie den Bezirksfilialleiter ebenso eingeschalten müssen. DK17 habe dann auch noch von diesem Ärger bekommen. Er habe sich zuerst an dem Schaden beteiligen sollen, da es seine eigene Dummheit gewesen sei. Schließlich sei es dazu nicht gekommen. DK17 glaubt, dass dieser es vergessen hat, da er zu viel um die Ohren gehabt habe. DK17 ist verantwortlich dafür gewesen, dass sei ihm auch klar gewesen. Stetige Kontrolle der Auszubildenden sei nicht möglich, die Filialleiterin muss sich auf ihn verlassen können. DK17 war die Situation sehr unangenehm, er habe sich über sich selbst geärgert. Wenn er sich wirklich an der Bezahlung des Schadens hätte beteiligen müssen, dann hätte er sich beim Betriebsrat beschwert. Denn er sei ein Auszubildender, habe einen Fehler gemacht und es könne nicht sein, dass er dafür bestraft würde.

Probleme/Zentrale Themen:

Da DK17 mit seiner Ausbildung sehr zufrieden zu sein scheint, gibt es kein zentrales Thema, das in belastet. Geringere Probleme:

Körperliche Belastung: Vorgaben beim Einräumen der Ware. Getränkepalette innerhalb von 20-30 Minuten einräumen. DK17 beschreibt, dass oft etwas dazwischen kommt und er die Zeitvorgabe nicht einhalten kann (Kundenanfragen oder Preisanfragen von den Kassiererinnen). Allerdings muss er sich nicht rechtfertigen. Seine Filialleiterin spricht ihn dann an, allerdings eher scherzhaft. Er bekäme keinen Ärger, in seinem Betrieb würde so etwas recht locker gesehen. Das packen sei mittlerweile eine sehr ungeliebte Tätigkeit von ihm.

Umgang mit unangenehmen Tätigkeiten bzw. unangenehmen Kunden. DK16 ekelt sich vor ungepflegten Kunden, daher gefällt ihm die Tätigkeit als Kassierer nicht mehr. Mittlerweile habe er eben keinen Spaß mehr daran. Er müsse natürlich trotzdem freundlich sein.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Anspruchsniveau seiner Tätigkeiten ist relativ gering. Daher fällt ihm die Arbeit leicht.

Abbruchgedanken:

DK17 würde niemals die Ausbildung abbrechen. Er habe auch noch nie daran gedacht. Der Beruf mache ihm großen Spaß und er verdiene endlich Geld. DK17 vertritt die Ansicht, dass ein Abbruch einer Ausbildung in der heutigen Zeit schwachsinnig sei. Egal welche Umstände dazu führen, ob man auf die Arbeit wenig Lust habe oder der gleichen. Beispielsweise habe seine Cousine ihre Ausbildung abgebrochen, da sie ihren Freund zu wenig gesehen habe. DK17 sei darüber verärgert. Viele Jugendliche suchen einen Ausbildungsplatz, aber bekommen keinen und seine Cousine habe aus einem solch schwachsinnigen Grund ihre Ausbildung abgebrochen. **Abbruchrisiko:** besteht daher nicht.

DK18**Berufswahl/Übergang:**

DK18 ist eine 18 bis 20 jährige Kauffrau im Einzelhandel. Betriebsform: Sonstiges. Sortiment: Lebensmittel. Bedienungsform: Selbstbedienung und beratungsintensive Bedienung. Letzte besuchte Schule: Gesamtschule. Höchster Schulabschluss: Fachoberschulreife. Eigentlicher Wunschberuf: Holzmechanikerin. 50 Bewerbungen: Holzmechanikerin, Dachdeckerin, Maler- und Lackiererin, Tischlerin. DK18 beschreibt, dass sie keine Zusagen erhielt aufgrund ihres Geschlechtes (Einrichtung von zusätzlichen Sanitäranlagen). Außerdem sei der Einsatz „auf Montage“ problematisch gewesen. Eine andere „Ausrede“ sei gewesen, dass sie angeblich unterqualifiziert sei, obwohl sie FOR habe und für den Beruf der Holzmechanikerin nur ein Hauptschulabschluss der Klasse 9 erforderlich sei. DK18 zog eine Ausbildung im Einzelhandel eigentlich nicht in Betracht. Ihre jetzige Stelle sei in der Zeitung ausgeschrieben gewesen, DK18 schrieb eine Bewerbung und erhielt eine Zusage. Aufgrund des kurzen Anfahrtsweg und der erfolglosen Bewerbungen im handwerklichen Bereich entschied sie sich für eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel. Bevor die Ausbildung begann, habe sie eine berufsbildende Maßnahme absolviert, parallel machte sie ein Praktikum in ihrem jetzigen Betrieb, da sie den Ausbildungsvertrag schon unterschrieben habe. Dort durfte sie allerdings noch nicht an die Kasse.

Berufstypische Anforderungen:

Haupttätigkeit: Bedienung der Kunden. Weitere Tätigkeiten: Anmeldung der Kasse, Ordnung im Laden halten, Kaffeetheke auffüllen, Mails ausdrucken, die Anweisungen enthalten (Änderungen: neue Artikel hinzufügen, Artikel aus dem Sortiment entfernen, Einsatz von anderen Materialien etc.) und Auffüllen der Regale. Im Schmuckbereich: Ware anbieten, anpreisen, zeigen, helfen und beraten. Nach Ladenschluss: Kasse abrechnen, fegen, Verkaufsraum für den nächsten Arbeitstag vorbereiten (Preisschilder, Aufkleber, Dekorationen). DK18 erledige viele Arbeiten selbständig und eigenverantwortlich, z.B. Geld zählen und zur Einzahlung für die Bank vorbereiten. Die Verantwortung trage sie eigentlich gern. Allerdings habe sie manchmal etwas Sorge, wenn sie mit sehr viel Geld zur Bank gehe, ausgeraubt zu werden.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Arbeitszeit von 9:30 bis 19:30 oder 20:00 Uhr. Die Arbeitszeiten seien eigentlich in Ordnung. Nur mittwochs habe sie von 8 bis 12 Uhr Schule und müsse danach noch ab 14 Uhr arbeiten. Diese Tage seien schon ziemlich anstrengend. DK18 beschreibt, dass sie eigentlich genügend Freizeit habe. Trotzdem habe sie im Grunde nichts vom Tag, wenn sie um 20 Uhr das Geschäft verlasse. Überstunden kommen vor, wenn beispielsweise die Regale nach Ladenschluss umgebaut werden müssen. Dies sei nicht belastend, es müsse halt gemacht werden. Leerlaufzeiten kommen auch vor, z.B. während der Fußball-Weltmeisterschaft. Ihre Kolleginnen und sie vertreiben sich dann die Zeit. Arbeit unter Zeitdruck komme ebenso vor, z.B. wenn sonntags geöffnet sei, dann würden immer viele Kunden auf einmal auf sie zustürmen.

Rollenfindung:

Anfangs nahm DK18 hin, dass manche Kolleginnen sich aufspielen und ihr Aufträge geben. Sie beschreibt, dass die Kolleginnen meinen, dass sie es mit ihr schon machen können. Schließlich sei sie nur eine Auszubildende. DK18 komme sich dann vor wie ein kleines Kind, dass keine Bestimmungsrechte habe und hin und her geschickt würde. Vor allen Dingen, wenn sie unterschiedliche Anweisungen erhalte. Sie halte sich mittlerweile nur noch an ihre Chefin, wenn eine Kollegin ihr widersprüchliche Anweisungen erteile, erledige sie die Aufträge der Chefin. Insgesamt liege ihr die Rolle als Verkäuferin schon. Sie sei sehr erfolgreich in Kundengesprächen. Als Verkäuferin müsse man die Kunden richtig einschätzen können, das Fachwissen haben, freundlich, selbstbewusst und offen sein. Schüchterne Menschen seinen dafür nicht geschaffen. Anfangs wollten gerade ältere Kunden sich nicht von ihr bedienen lassen. Mittlerweile sei sie angesehen und akzeptiert. Ihre Schwester unterstützt sie zwar, sie verstehe aber trotzdem nicht, dass sie diesen Beruf erlerne, obwohl sie doch eigentlich im handwerklichen Bereich Fuß fassen möchte. Ihre gesamte Familie sei im handwerklichen

Bereich tätig. Aber ihre Mutter und gerade ihre Oma seien sehr stolz auf sie, dass sie eine kaufmännische Ausbildung absolviere. Ihre Freunde seien natürlich nur etwas traurig, da sie jetzt weniger Freizeit habe. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Der Beruf der Kauffrau im Einzelhandel entspricht ihren Erwartungen. **Zukunftsperspektive:** DK18 möchte Karriere bei ihrem jetzigen Betrieb bzw. dieser Kette machen. Wenn sie die Ausbildung gut abschließt, könne sie eine weitere Ausbildung zur Filialleiterin anschließen. Insgesamt möchte sie nicht ihr ganzes Leben in diesem Betrieb bleiben. Wenn sie einen höher qualifizierten Abschluss habe, könne sie sich vorstellen, doch in einen handwerklichen Beruf zu wechseln und so den Bereich des Einzelhandels zu verlassen.

Ausbildungszufriedenheit:

Mit der Ausbildung an sich sei sie recht zufrieden. Das Arbeitsklima sei sehr gut, sie habe einen sicheren Job und verdiene gut. Die Eintönigkeit der Arbeit und die Arbeitskleidung trüben ihre Zufriedenheit. Aufgrund ihres eigentlichen Berufswunsches fehle ihr allerdings etwas. Sie kompensiere dies über ihre Freizeit und betätige sich handwerklich in ihrer eigenen Wohnung.

Anerkennung:

Ihre Chefin ist stolz darauf, dass DK18 schon so gut verkaufen kann. DK18 freut sich darüber und ist motiviert. Neben ihrer Chefin, bekommt DK18 auch Anerkennung durch Kunden. Manche kommen immer wieder zu ihr oder bringen beim nächsten Mal Süßigkeiten mit, um sich für die nette Beratung zu bedanken.

Berufsschule:

Die schulische Leistung sei in Ordnung. Allerdings müsse sie sich in Zukunft mehr anstrengen. Beispielsweise in Mathematik habe sie gerade so eine 4 bekommen. Dies sei eines der wichtigsten Fächer für ihre Ausbildung, sie sei aber schon immer eine Niete in Mathe gewesen. In fachbezogenen Fächern (Kundenkommunikation und Service) sei sie gut bis sehr gut. Allerdings seien die Inhalte für DK18 selbstverständlich. Die Situationen im Betrieb seien immer anders und daher könne sie nichts mit vorgefertigten Floskeln anfangen. DK18 beschreibt, dass sie einen Konflikt mit einem Lehrer gehabt habe. Sie sei ungerecht behandelt worden. Gerade im Vergleich zu Mitschülern, die sehr oft fehlen oder „Schleimer“ seien, würde sie oft schlechter bewertet. DK18 hat sich an andere Lehrer gewendet, allerdings sei mit dem besagten Lehrer nicht zu reden. DK18 beschreibt, dass wenn diese ihr nicht helfen, sie auch mit ihrer Chefin zusammen direkt zur Schulleitung gehen wird. Wenn sie ihre Ausbildung nur anhand der Berufsschule bewerten müsste, würde die Bewertung nur ausreichend ausfallen. Denn die Notengebung sei an Sympathie zu den Schülern gebunden.

Vermutete kritische Ereignisse:

Genaue Vorgabe für die Dekorationen der Fenster vor Ladenöffnung. Beschreibungen ungenau, DK18 muss sich oft Hilfe holen. DK18 braucht länger für die Umsetzung, durfte sich aber auch Zeit lassen (Chefin erlaubte es ihr). DK18 setze sich aber selbst unter Druck, möchte alles schnell fertig machen und meist ginge es dann schief. Nachdem sie die Fenster dekoriert habe, rufe sie jemanden zur Überprüfung hinzu. Wenn sie etwas vergessen habe, fühle sie sich ein bisschen „doof“ und ärgere sich, dass sie ihre Fehler nicht selbst bemerke. Die zeitliche Vorgabe kann sie oft nicht erfüllen, mittlerweile versuche sie das locker zu sehen, dies sei normal. Schließlich erledige sie die Aufgabe sehr selten.

Konflikt mit Kollegen (siehe auch „Rollenfindung“): Eine Kollegin ließe „den Chef raushängen“. Sie habe eine höhere Position und versuche DK18 Arbeiten im Lager „aufzuzwingen“. DK18 beschreibt, dass sie sogar mehr wisse als diese Kollegin, da sie öfter im Betrieb sei. Daher vertritt sie die Meinung, dass sie genauso das Recht habe an der Kasse zur Verfügung zu stehen. DK18 schildert eine Situation, in der sie von ihrer Chefin die Anweisung bekommen habe den Müll rauszubringen, die Kaffeetheke aufzufüllen und dann Pause zu machen. Schließlich habe diese andere Kollegin sie ziemlich rigoros aufgefordert sofort Pause zu machen. DK18 fügte sich ihrer Kollegin und machte Pause. Sie ging nach hinten, traf ihre Chefin, diese sprach sie an, warum sie bereits jetzt Pause machen würde. Ihre Chefin sprach mit der Kollegin, dass DK18 zuerst die anderen Aufgaben zu erledigen habe und anschließend Pause machen würde. DK18 ärgerte sich über die Kollegin, schließlich habe die-

se sie „angepflaumt“, dies müsse sie sich nicht bieten lassen. DK18 habe sich eher an die Anweisungen der Chefin halten wollen und tue dies seither immer.

DK18 fiel zweimal Trickbetrüger zum Opfer. Schaden: 100 €. Ein Mann kam in den Laden und habe mit 50 Euro einen Schokoriegel (81 Cent) bezahlen wollen. DK18 habe ihm das Wechselgeld ausgezahlt. Der Mann erklärte dann, er habe es doch „klein“. Es sei dann so schnell gegangen, dass DK18 erst als dieser aus dem Geschäft war, auffiel, dass auch der 50 € Schein weg war. Im zweiten Fall seien es zwei Damen gewesen, allerdings habe sie nicht erkennen können, dass sie zusammen gehörten. Eine Dame habe etwas gekauft und DK18 habe das Geld gewechselt. Ihre Freundin reichte in diesem Moment etwas über die Theke, was DK18 öffnen sollte. Schließlich sei dann ebenso das Geld aus der Geldklammer verschwunden. Ihre Kolleginnen beruhigten DK18, dass so etwas im Einzelhandel Gang und Gebe sei. Trickbetrüger lenken so gut ab, dass man dies erst in Nachhinein merke. Ab 50 € müsse der Bezirksleiter eingeschaltet werden. DK18 habe mit ihm telefoniert, er habe sie angemeckert und dann mit den Worten „er habe besseres zu tun“ aufgelegt. Ihre Chefin habe DK18 gesagt, dass die Trickbetrüger jetzt wüssten, dass sie es mit DK18 machen können und würden wahrscheinlich jetzt öfter zu ihr kommen. DK18 könne die Reaktionen allerdings verstehen, denn zweimal kam der gleiche Fehler vor und es fiel immer auf die Chefin zurück.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema in der Ausbildung von DK18 ist sicherlich, dass ihr eigentlicher Wunschberuf ein handwerklicher Beruf ist (Holzmechanikerin). Sie scheint sich in ihr Schicksal zu fügen, dass sie aufgrund ihres Geschlechtes keinen Ausbildungsplatz in diesem Bereich findet (siehe auch „Rollenfindung“, „Ausbildungszufriedenheit“ und „Berufswahl“). Weitere Probleme, die jedoch nicht sehr belastend zu sein scheinen:

Aneignung des Fachwissens: Anfangs sollte DK18 innerhalb von 1 ½ Wochen die Auslobung (?) der verschiedenen Kaffeesorten kennen (Kundennutzen, Herkunft, Aufbereitungsarten, Herstellung, Entkoffeinierung). Nach diesen 1 ½ Wochen sei sie abgefragt worden, allerdings konnte sie nicht alles und habe dann anschließend mehr Zeit bekommen. DK18 habe sich dagegen gewehrt, dass sie alles nach so kurzer Zeit wissen sollte, dies sei einfach nicht möglich gewesen. Damals habe sie die Chefin noch nicht gekannt und habe ein wenig Angst gehabt, dass sie nach den 1 ½ Wochen noch nicht alles konnte. Mittlerweile habe sie diese kennengelernt, sie sehe alles nicht so eng, da DK18 ihre erste Auszubildende ist.

Umgang mit schwierigen Kunden: Selbst wenn DK18 und ihre Kolleginnen beschimpft werden, haben sie die Vorgabe sich freundlich zu verhalten. Sie müssen sich immer bedanken und höflich zu den Kunden sein. Wenn die Kunden sich beschweren, bekommen die Kunden Gutscheine oder Kaffee umsonst. DK18 und ihre Kolleginnen nehmen die Kunden in dem Moment nicht ernst. Sie haken diese Situationen ab und vermuten, dass die Kunden Probleme und Sorgen haben, die sie an ihnen auslassen. Solche Konflikte sind für DK18 nicht belastend.

Ungerne erledigt DK18 folgende Tätigkeiten: Das Umräumen von Regalen ist körperlich belastend (15 Kilo schwere Teile müssen „umgesteckt“ werden). Außerdem Putztätigkeiten. Sie haben keine Putzfrau, daher müssen die Mitarbeiter selbst die Verkaufsräume putzen. Zuerst haben ihre Kollegen versucht die Arbeit auf DK18 abzuwälzen, dies habe sich allerdings nicht gefallen lassen und gefordert, dass alle mit anpacken müssen. Danach wurden die Putztätigkeiten von allen zusammen erledigt.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Grundsätzlich fällt ihr die Arbeit leicht.

Abbruchgedanken:

Eigentlich nicht ihr Wunschberuf, daran denke sie jeden Tag. Ihr fehle einfach etwas in ihrer Ausbildung. Sie würde die Ausbildung aber nicht abbrechen, da sie eine eigene Wohnung habe, die sie finanzieren muss. Außerdem habe sie nach der Ausbildung „etwas“ in der Tasche. Sie sei Kauffrau und „habe etwas in der Hand“. **Abbruchrisiko:** scheint vorhanden,

aufgrund ihrer finanziellen Situation und ihrer Einstellung erst dann „etwas zu sein“, allerdings eher gering.

MV01**Berufswahl/Übergang:**

MV01 ist eine junge Auszubildende nicht deutscher Staatsangehörigkeit (Türkei), 18-20 Jahre, die nach der Gesamtschule eine einjährige Fachoberschule für das Gesundheits- und Sozialwesen besucht hat. Ihr höchster Schulabschluss ist die Fachoberschulreife. Während ihrer Schullaufbahn hat sie bereits diverse Praktika absolviert, u. a. im Kindergarten, als Arzhelferin und auch als Verkäuferin. Diese Praktika haben ihr besonders beim Kundenkontakt sehr geholfen. Eine Ausbildung im Einzelhandel zu machen, war auch ihr Wunschberuf. Sie hatte ca. 60 Bewerbungen für Ausbildungsstellen als Verkäuferin und weitere zehn für eine Ausbildung zur Friseurin geschrieben. Da ihr Schulabschluss nicht so schlecht ist, vermutet sie, dass ihre Nationalität der Grund für die Absagen ist. Dies belastet sie aber nach eigener Aussage nicht. Aufgrund der Absagen, hatte sie eigentlich vor, das Fachabitur zu machen. Ihre Ausbildungsstelle hat sie kurzfristig zu Ferienbeginn über ihre Schwester erhalten, die in einem Filialbetrieb als Aushilfe arbeitet. Die Zusage erfolgte ohne ein vorheriges Gespräch, sie sollte sofort zur Vertragsunterzeichnung kommen. Es wurde ihr die Entscheidung überlassen, ob sie einen Ausbildungsvertrag zur Verkäuferin oder zur Kauffrau im Einzelhandel abschließen möchte. Sie entschied sich für die Verkäufersausbildung. Zu Anfang ihrer Ausbildung hat sie sich zunächst zurückgehalten und beobachtet, wie die Kollegen sich verhalten und sich entsprechend angepasst.

Berufstypische Anforderungen:

MV01 ist bereits für eigene Abteilungen (Kosmetik, Papier, Diabetiker und Tüten) verantwortlich. Ein typischer Arbeitstag beginnt für sie mit dem Auffüllen der fehlenden Waren und dem Vorziehen der Waren. Sie kontrolliert zunächst ihre eigenen Abteilungen und dann die restlichen Abteilungen. Wenn sie damit fertig ist, hängt es vom Arbeitsanfall ab, welche Tätigkeiten sie noch erledigen muss. MV01 fragt bei fehlenden Fachkenntnissen sofort die Kollegen, die ihr auch bereitwillig helfen. Sie fühlt sich verantwortlich für die ihr übertragenen Abteilungen und kontrolliert sich selbst, um keine Fehler zu machen. MV01 arbeitet gerne auf der Verkaufsfläche und hat gerne Kundenkontakt. An der Wurst- und Käsetheke zu bedienen, macht sie sehr ungern. Zu Anfang empfand MV01 die Tätigkeiten als körperlich belastend, hat sich aber inzwischen daran gewöhnt.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Die Umstellung auf die Arbeitszeiten empfindet MV01 nicht als so schwierig. Aber sie hat eine Anfahrtszeit von ca. zwei Stunden für eine Strecke, was die verbleibende Freizeit erheblich mindert. Daher empfindet sie ihre Freizeit als zu gering für Besuche bei der Familie und bei Freunden. Ihre Eltern beschwerten sich auch über ihre mangelnde Zeit, aber nicht über ihren Ausbildungsberuf.

Stresssituationen aufgrund hohen Kundenaufkommens hat sie in erster Linie an der Kasse erlebt und bemüht sich schneller zu arbeiten. Die Kunden schauen auch mal komisch, wenn es zu lange dauert, aber sie entschuldigt sich. Leerlaufzeiten sind selten der Fall. Falls sie doch entstehen sucht sie sich Arbeit oder fragt den Chef nach zu erledigenden Tätigkeiten.

Rollenfindung:

MV01 sagt, sie verstelle sich nicht im Betrieb, sie sei ein hilfsbereiter und freundlicher Typ. Sie hat von Kollegen Tipps erhalten für den Kundenkontakt und die Inhalte aus der Berufsschule bzgl. der Kundengespräche haben ihr auch geholfen. Der Kontakt zu den Kunden macht ihr Spaß und aufgrund des hohen Anteils an Stammkundschaft behandeln die Kunden sie bei fehlendem Wissen sehr verständnisvoll, da sie wissen, dass sie noch eine Auszubildende ist. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Durch die vorherigen Praktika hatte MV01 bereits einige Vorstellungen vom Beruf einer Verkäuferin, was auch ihr Wunschberuf ist. Sie wollte einen Beruf mit Beratungstätigkeit und Kundenkontakt und ist auch nicht der Meinung, dass im Selbstbedienungsbereich diese Tätigkeiten zu kurz kommen. Ihre Erwartungen stimmen mit der Realität überein und sie ist zufrieden mit ihrer Ausbildung. Mit dem Betriebsklima ist MV01 sehr zufrieden und hat ein gutes Verhältnis zu ihrem Chef und ihren Arbeitskollegen. **Zukunftsperspektiven:** Nach der Ausbildung zur Verkäuferin möchte sie

zunächst noch das 3. Ausbildungsjahr zur Kauffrau im Einzelhandel absolvieren und im Anschluss an einer unternehmensinternen Fortbildung zur Marktleiterin teilnehmen.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MV01 ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) mit Ziffer 4 angegeben.

Anerkennung:

MV01 fasst die übertragene Verantwortung für die Abteilungen als Anerkennung und als Vertrauensbeweis der Geschäftsleitung auf, was ihr auch wichtig ist. Sie hat dadurch mehr Spaß an der Arbeit und glaubt, dass sie besser wird.

Berufsschule:

Die schulischen Inhalte empfindet sie als recht einfach und benötigt keine zusätzliche Lernzeit als Vorbereitung auf Klausuren. Als Beispiel für die Anwendbarkeit schulischen Stoffes im Betriebe nannte sie das Führen von Kundengesprächen. In der Klasse herrscht auch ein gutes Klima.

Warenkenntnisse erwirbt sie in der Schule nicht, erhält aber innerbetrieblichen Unterricht und Lernmaterialien und eignet sich viele Kenntnisse selbst an.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine

Probleme/Zentrale Themen:

Keine besondere Aussage.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Bei fehlendem Fachwissen in einer Beratungssituation fragt MV01 sofort ihre Kollegen und bemüht sich, dazu zu lernen und Fehler zu vermeiden.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein

Stichwortverzeichnis:

Hohe Zufriedenheit durch Verantwortungsübernahme

MV02**Berufswahl/Übergang:**

MV02 hat gleich nach der Beendigung der Realschule, die er mit der Fachoberschulreife verließ, seine jetzige Ausbildungsstelle angetreten. Er hatte bereits zu Schulzeiten nebenbei in der Zoofachhandlung einer Bekannten gejobbt. Sein eigentliches Ziel war es, eine Ausbildung zum Verkäufer in einer Zoofachhandlung zu absolvieren und im Anschluss (Zeitpunkt wird nicht deutlich im Gespräch) das Geschäft der Bekannten zu übernehmen. Er bekam keine Ausbildungsstelle im Zoofachhandel, wollte aber auf alle Fälle im Einzelhandel eine Ausbildung machen. Mit nur acht Bewerbungen erhielt er die Ausbildungsstelle im Lebensmitteleinzelhandel, dies war sein Zweitwunsch. Aufgrund seiner Erfahrungen im Nebenjob hatte er bereits einige Vorstellungen von dem Beruf bzw. Arbeitsalltag eines Verkäufers. Diese Erwartungen decken sich größtenteils mit seinen Erfahrungen und er ist zufrieden mit seiner Berufswahl.

Berufstypische Anforderungen:

Es scheint eine Unternehmensphilosophie in der Lebensmitteleinzelhandelskette zu geben (evtl. auch nur in der Filiale, aber er drückt es auf das ganze Unternehmen bezogen aus), dass Auszubildende selber lernen müssen und nicht immer fragen sollen. Seine Chefin zeigt ihm neue Tätigkeiten sehr bereitwillig, aber viele seiner (Aushilfs-)Kollegen wissen oft selber nicht, wie man bestimmte Tätigkeiten ausführt oder mit neuer Ware umgeht. MV02 lernt daher sehr viel zu Hause für den Betrieb, z. B. Warenkunde. Auch mit dem Ziel, dass er in der Lage sein will, Kunden beraten zu können (siehe „Rollenfindung“), ohne immer Kollegen fragen zu müssen. Eine weitere Anforderung ist, dass man die Arbeit selber sieht. Er wurde „praktisch rein geschmissen“ in die Arbeit. Sein Eindruck war, dass sehr viel von ihm erwartet und sehr wenig erklärt wurde. An einem normalen Arbeitstag ist MV02 bis mittags an der Obst- und Gemüsetheke eingesetzt, für die er auch verantwortlich ist. Im Anschluss verrichtet er unterschiedliche Tätigkeiten (z.B. Kasse), die er sich in erster Linie selber sucht und lediglich seinem Vorgesetzten mitteilt, was er als nächstes erledigt. Seiner Meinung nach, ist es besser, Eigeninitiative zu ergreifen und selber zu schauen, was erledigt werden muss, statt den Chef nach Aufgaben zu fragen. Er hat den Eindruck, dass er mehr gefördert wird und ihm mehr Aufgaben übertragen werden, wenn er zuerst Interesse und Einsatz zeigt. Besonders seine Chefin fördert ihn sehr und überträgt ihm viele Aufgaben, die nach seinen Angaben für einen Auszubildenden in dieser kurzen Anlernzeit nicht üblich sind (z. B. Kasse). Teilweise fühlt er sich im ersten Moment überfordert, freut sich aber über die übertragene Aufgabe oder über das Ausmaß der Selbständigkeit, dass er zunächst selbst mit der Lösungsfindung beauftragt wird, beispielsweise Aufbauten im Betrieb verteilen. MV02 trägt gerne Verantwortung für seine Arbeitsbereiche. Je mehr man ihm zutraut, umso besser gefällt es ihm und er fragt gezielt nach Tätigkeiten, die mit Verantwortung verbunden sind (Brot-/Obstbestellung selber ausführen). Eine Tätigkeit, die er gerne übernimmt ist es, die Aufbauten für Aktionen aufzustellen. Allerdings macht er dies nicht so gerne, wenn es so viele sind, dass er nicht weiß, wo er sie alle unterbringen soll. Für gewöhnlich ist er recht frei in dieser Aufgabenausführung, eher selten sagt ihm die Chefin, wo konkret die Aufbauten aufgestellt werden sollten oder lässt ihn einen Vorschlag machen, den er dann auch umsetzen darf. Die Getränke aufzufüllen ist eine Tätigkeit, die er ungern ausführt. Er empfindet diese Arbeit als monoton und langweilig, da sie mit wenig Kontakt zu Kunden und Kollegen verbunden ist. MV02 vermutet, dass seine Tätigkeiten kontrolliert werden; sieht dies aber auch sehr pragmatisch, da er sonst nicht erfährt, ob seine Aufgabenerledigung richtig bzw. falsch ist. Zu Anfang der Ausbildung (ca. die ersten sechs Wochen) empfand er die Tätigkeiten als körperlich anstrengend, hat sich aber inzwischen daran gewöhnt.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Die Arbeitszeiten in der Lebensmitteleinzelhandelsbranche waren zunächst eine Umstellung für MV02. Auch in der Zoofachhandlung hatte er nicht so lange bzw. auch nicht so spät (bis 20.00 Uhr) arbeiten müssen. Aber daran hat er sich inzwischen gewöhnt und sagt, dass die Zeit schnell vergeht. Da er über weniger Freizeit verfügt als in der Schulzeit, hat sich auch der Kontakt zu Freunden verringert. Dies aber beurteilt er positiv, da er eine Ausbildungsstel-

le hat, die einige seiner Freunde wohl nicht haben. Aufgrund seines Ziels, beruflich weiterzukommen, ist er auch bereit auf Freizeit zu verzichten.

Leerlaufphasen gibt es nach seiner Aussage nicht; es sei immer etwas zu tun. Dafür gibt es schon Phasen, in denen er unter hohem Zeitdruck arbeiten muss (z. B. neue Ware annehmen, einräumen). Die verschiedenen Tätigkeiten unter Zeitdruck zu vereinbaren und auszuführen sei nicht immer angenehm, sagt er. Manchmal teilt er sich die Zeit für die Ausführung der Tätigkeiten ein und setzt sich Minutenlimits für einzelne Arbeitspakete (z.B. 7 Trolleys innerhalb 1 Std. auspacken, d.h. max. 10 Min. für das Auspacken eines Trolleys).

Rollenfindung:

MV02 hatte soweit keine Probleme, sich in den Betrieb einzugewöhnen. Ein gutes Betriebsklima ist ihm sehr wichtig und er versteht sich gut mit seiner Chefin und seinen Arbeitskollegen. Er sagt, dass teilweise Auszubildende von den anderen Kollegen als „Dummchen“ dargestellt werden, da sie noch nicht alles können. Ihm ist sehr wichtig, dass er respektiert wird und nicht als „Dummchen“ angesehen wird, was seiner Meinung auch der Fall ist. Er sieht aber auch seine Rolle als Auszubildender besonders in Konfliktsituationen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) sehr differenziert und reißt sich manchmal zusammen, da „man sich als Azubi zurückhalten muss, was man sagt, es wird viel falsch verstanden“. Er hat keine Vorbilder, nach denen er sich orientiert. Nach seiner Auffassung sind Freundlichkeit und eine gute Beratung (siehe „berufstypische Anforderungen“) die wichtigsten Merkmale für einen Verkäufer. Seine Eltern hatten sich über die Ausbildungsstelle zum Verkäufer gefreut. Im Freundes- und Bekanntenkreis waren die Reaktionen neutral, wie er es ausdrückt. Häufig kam als Antwort auf seinen Ausbildungsberuf „Äh, so was“, oder „Ach so, Verkäufer“. Daraufhin erklärt er meistens, dass er im Anschluss die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und die Fortbildung zum Filialleiter machen werde, was dann zu verblüfften und eher positiven Reaktionen führte. Er ist der Meinung, dass man als Verkäufer „nicht so angesehen“ ist und „dumm dargestellt“ wird. Ein weiterer Aspekt ist, dass man als Verkäufer nicht so viel Geld verdienen kann. Er war selbst etwas „irritiert“ über den Ausbildungsvertrag zum Verkäufer; auf seine Nachfrage wurde ihm aber gesagt, dass es so üblich sei und er bei guten Schulnoten die Ausbildung fortsetzen könnte.

Es scheint ihm wichtig zu sein, einen gesellschaftlich angesehenen Beruf zu haben. Er sagt zwar, dass die Reaktionen (s. o.) neutral seien, fühlt sich aber offensichtlich doch unter Erklärungszwang, da nach seiner Meinung Verkäufer „dumm dargestellt“ werden. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf (Vorstellungen):** Aufgrund seiner Erfahrungen im Nebenjob hatte er bereits einige Vorstellungen von dem Beruf bzw. Arbeitsalltag eines Verkäufers. Diese Erwartungen decken sich größtenteils mit seinen Erfahrungen und er ist zufrieden mit seiner Berufswahl. Die Ausbildung macht ihm nach eigener Aussage Spaß und er beurteilt sie auf der Zufriedenheitsskala mit einer 2 (die 2 beruht darauf, dass nicht alle Kollegen ihn bereitwillig anlernen (können); insbesondere mit einer Kollegin hat er ernste Probleme, siehe vermutete kritische Ereignisse). Sein Verhältnis zu seiner Chefin und den anderen Kollegen ist recht gut. Die Förderung durch die Chefin und die vermehrten Zuständigkeiten motivieren ihn sehr. Ein weiterer Faktor ist die Anerkennung durch die Kunden, die ihn bei der Chefin loben. **Zukunftsperspektiven:** Nach der Ausbildung zum Verkäufer möchte er zunächst noch das 3. Ausbildungsjahr zum Kaufmann im Einzelhandel absolvieren und im Anschluss daran an einer unternehmensinternen Fortbildung zum Filialleiter teilnehmen.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MV02 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 2 angegeben.

Anerkennung:

In diesem Betrieb wird nicht ausdrücklich gelobt („man tut es nicht mit Worten“). MV02 fasst aber die Übertragung besonderer Aufgaben (siehe „berufstypische Anforderungen“) als Lob/Anerkennung auf. Zu Anfang vermisste er es, mal ein ausgesprochenes Lob zu erhalten. Auch aufgrund dessen, dass er im Nebenjob mit seiner ehemaligen Chefin andere Erfahrungen gemacht hat. Aber inzwischen hat er sich an diese Art der Anerkennung gewöhnt. Von den Kollegen respektiert zu werden ist ihm sehr wichtig (siehe „Rollenfindung“, „Dumm-

chen“), aber er will sich dafür nicht verstellen. Ebenso bedeutet ihm die Anerkennung von Kundenseite sehr viel und er freut sich über ein indirekt ausgesprochenes Lob (die Kunden loben ihn bei seiner Chefin). Getadelt zu werden bereitet ihm keine Probleme. Er sagt, dass es ihm lieber sei, dass die Chefin ihm seine Fehler sagt, statt sich hinter seinem Rücken aufzuregen.

Berufsschule:

Die schulischen Anforderungen empfindet MV02 eher als gering. Nach seiner Aussage muss er nicht viel für die Klassenarbeiten lernen, um sie zu bestehen. Mathematik sei viel zu einfach, aber dafür hat er viele neue Fächer, auf die er sich vorbereiten muss. Als Beispiel für Wechselwirkungen zwischen Schule und Betrieb nannte er die Unterrichtsreihe über den Zahlungsverkehr.

Vermutete kritische Ereignisse:

Gleich an seinem ersten Arbeitstag wurde MV02 ohne Einweisung zur Obsttheke geschickt, um dort zu arbeiten. Einer seiner Aufträge lautet, dass er Spitzkohl sauber machen sollte. Auf seine Frage wie man das macht, wurde ihm von seiner Kollegin, eine 400-€-Kraft (er betont dies mehrfach im Interview, es scheint als ob er selbst eine Hierarchisierung der Kollegen vornimmt) gesagt, dass er das wissen müsste. Nachdem er ihr mitteilte, dass er Auszubildender im ersten Lehrjahr und dies sein erster Arbeitstag sei, zeigte sie ihm das Putzen widerwillig und kurz an einem Spitzkohl. Als er den Spitzkohl sauber machen wollte, unterlief ihm auch gleich ein Fehler, woraufhin die Kollegin ihm mit dem Lieferschein gegen das Bein schlug. Es waren weder Kunden noch Kollegen anwesend. MV02 war so wütend und so perplex, dass er in den Aufenthaltsraum ging. Dort beruhigte er sich zunächst, rauchte eine Zigarette und ging später wieder zurück an die Obsttheke. Nachmittags wurde er von seiner Vertretungschefin auf den Vorfall angesprochen und erzählte ihr davon. Ihre Reaktion war lediglich die Aussage, dass sie nun beide Seiten kennen würde und dass er sich daran gewöhnen müsse. Sie traf kein Urteil oder unternahm sonstige Maßnahmen. Dieses Verhalten hat ihn zusätzlich sehr enttäuscht, da er sich Unterstützung erhofft hatte. Er fühlte sich nicht ernst genommen und dachte daran, die Ausbildung abzubrechen. Unterstützung erhielt er zu Hause von seiner Mutter, mit der er darüber sprach und die ihm den Rat gab, nicht gleich aufzugeben sondern weiterzumachen. Am nächsten Tag hat sich die Kollegin „ein bisschen“ entschuldigt, aber das Verhältnis zu ihr ist weiterhin sehr distanziert, da er ihr den Vorfall immer noch übel nimmt und er vermeidet es, mit ihr zu arbeiten. Aber er achtet auch darauf, dass der Streit unter ihnen bleibt und sich nicht auf Kollegen oder Kunden auswirkt. Die Unterstützung und Förderung, die er zwischenzeitlich von seiner Chefin erhielt, waren ein zusätzlicher Grund, die Ausbildung fortzusetzen. Einige Monate später gab es erneut einen ähnlichen Zwischenfall mit dieser Kollegin, der aber keine Abbruchgedanken hervorrief, da er sich inzwischen wohl fühlt im Betrieb.

Probleme/Zentrale Themen:

Fehlende Einweisung in neue Tätigkeiten durch seine Kollegen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Im Prinzip tritt MV02 zunächst in Vorleistung, um evtl. Probleme/Schwierigkeiten zu vermeiden. Er versucht Problemen, die aufgrund der fehlenden Einweisung entstehen könnten, durch selbstständiges Aneignen von Warenkenntnissen vorzubeugen und fragt erst Kollegen oder die Chefin, wenn er nicht weiter weiß. Ebenso bemüht er sich, Fehler zu vermeiden und ist sehr engagiert in Bezug auf neue Aufgaben, da er dann mehr gefördert wird.

Abbruchgedanken:

Ja, aufgrund von Problemen mit einer Kollegin. Aber bewältigt durch Gespräche mit seinen Eltern und ehemaliger Chefin (auch aufgrund der Förderung durch seine Chefin). **Abbruchrisiko:** mittlerweile eher gering, da Abbruchgedanken durch Gespräche mit Eltern und Chefin bewältigt.

Stichwortverzeichnis:

Konflikt mit Kollegin

Hohe Motivation/Zufriedenheit durch Verantwortungsübernahme (verbunden mit Anerkennung)

MK03

Berufswahl/Übergang:

MK03 hat die Hauptschule mit dem Abschluss der Kl. 10 verlassen. Im Anschluss daran besuchte sie zuerst das Berufsgrundschuljahr und dann eine einjährige Maßnahme bei IMBSE. Im Rahmen dieser Maßnahme absolvierte sie ein Praktikum in ihrem späteren Ausbildungsbetrieb (Sanitätshaus mit mehreren Filialen). MK03 bewarb sich auch in diesem Betrieb zur Kauffrau im Einzelhandel und bekam zunächst eine Absage, da sie diesen Beruf nicht mehr ausbilden. Kauffrau im Einzelhandel war zwar nicht ihr Wunschberuf, aber sie konnte sich diese Tätigkeit durchaus vorstellen. Vom Betrieb wurde ihr aber dann eine Ausbildung zur Kauffrau im Gesundheitswesen angeboten, die sie auch begann. Aber da sie den berufsschulischen Anforderungen nicht gewachsen war, wurde der Vertrag nach ca. sechs Monaten doch in einen Ausbildungsvertrag zur Kauffrau im Einzelhandel umgewandelt. MK03 war sehr froh, dass diese Regelung gefunden wurde, da sie sich sonst, aufgrund der schulischen Probleme, um andere Ausbildungsstellen beworben hätte.

Berufstypische Anforderungen:

Aufgrund der ursprünglich begonnenen Ausbildung zur Kauffrau im Gesundheitswesen, ist MK03 bisher im Büro und in der Warenannahme eingesetzt. Zu ihrem Aufgabenbereich zählen die Rechnungsbearbeitung und die Ablage. Die kaufmännischen Arbeiten macht MK03 gerne und fühlt sich auch nicht überfordert. Im Verkauf war sie bisher nur aushilfsweise tätig und soll später für längere Zeit in einer Filiale im Verkauf arbeiten. Aber sie hat jetzt bereits eine gewisse Angst vor der Verkaufstätigkeit, da sie ein eher verschlossener Typ ist und nicht so gerne auf Menschen zugeht. Dazu kommt die Befürchtung, dass ihre Fachkenntnisse für eine gute Beratung bisher noch nicht ausreichen. Sie vermutet, dass es gerade in diesem Bereich viele ältere oder auch kranke Kunden gibt, die schwierig zu bedienen sind. (Die Aussicht, in den Verkauf zu gehen, scheint sie etwas zu belasten.)

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Da sie bereits als Praktikantin und anschließend als Aushilfe insgesamt zwei Jahre vor Ausbildungsbeginn bereits im Betrieb tätig war, hat MK03 sich sehr gut auf die Arbeitszeiten einstellen können. Sie arbeitet bis 17.30 Uhr und hat, außer für etwas entfernt wohnende Verwandte, genügend Freizeit. Bei hohem Arbeitsvolumen kann sie sich ihre Arbeiten einteilen und auch etwas liegen lassen, falls sie es zeitlich nicht schafft. Bei Leerlaufzeiten fragt sie Kollegen, ob sie ihnen helfen kann, räumt auf oder putzt das Büro.

Rollenfindung:

MK03 weißt dem Beruf der Kauffrau im Einzelhandel eine höhere Stellung zu als dem der Verkäuferin. Es ist ihr wichtig, dass sie eine kaufmännische Ausbildung macht. Außer dem Chef, der Ausbilderin und einer Kollegin, weiß auch niemand im Betrieb, dass MK03 die Ausbildung gewechselt hat. Ebenso hält sie es in ihrem privaten Umfeld recht geheim. Sie sagt, dass sei ihre Privatangelegenheit und müssten die Anderen nicht wissen. Aufgrund ihrer vorherigen Tätigkeit im Betrieb hat sie sich schon sehr gut in den Betrieb eingelebt und sich auch im Rahmen ihrer Aufgabenbereiche etabliert. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK03 hatte sich während des Praktikums im Betrieb recht wohl gefühlt hat und daher auf die Möglichkeit der Ausbildung dort gehofft. Die anstehende Verkaufstätigkeit muss gemacht werden, sagt sie und will diese Phase möglichst schnell hinter sich bringen, um wieder ins Büro zu kommen. Die Tatsache, dass sie in den Verkauf muss, schmälert auch ihre Zufriedenheit (Stufe 3). **Zukunftsperspektive:** MK03 möchte nicht unbedingt in diesem Beruf bleiben, aber definitiv will sie im Büro arbeiten. Falls erforderlich, würde sie sich auch weiterbilden.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MK03 Ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) mit Ziffer 3 angegeben.

Anerkennung:

Sie freut sich über ein Lob für ihre Arbeit, erwartet es aber nicht ausdrücklich. Solange sie nicht getadelt wird, scheint alles richtig zu sein. Das reicht ihr aus. Das Lob von Kollegen ist

ihr nicht wichtig. Bei Tadel bemüht sie sich, diese Fehler nicht erneut zu machen. Aber es belastet sie nicht, es macht sie „stärker“.

Berufsschule:

Mit den schulischen Anforderungen kommt sie in dieser Ausbildung besser zurecht und hat keine Probleme. Aufgrund der bisherigen Bürotätigkeit nannte sie die Inhalte des Fachs Rechnungswesen als hilfreich für den betrieblichen Ablauf bzw. auch umgekehrt.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine besondere Aussage.

Probleme/Zentrale Themen

Bei Problemen/Fragen fragt sie sofort nach Hilfe, so sind keine schwierigen Situationen entstanden.

Berufsschulische Anforderungen des ursprünglichen Ausbildungsberufes

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Ablage (weil sie die besonders gut macht und selber organisiert hat)

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein.

Stichwortverzeichnis:

Untypisch, da zuerst Ausbildungsvertrag zur Kauffrau im Gesundheitswesen, für ca. 6 Monate, (Berufseingangsphase im Einzelhandel hat nicht stattgefunden!)

MK04**Berufswahl/Übergang:**

MK04 ist ein 18-20-jähriger Auszubildender nicht deutscher Staatsangehörigkeit (Afghanistan) und kam ca. 4,5 Jahre vor seiner Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel nach Deutschland. In Deutschland hat er die Berufsfachschule besucht und die Fachoberschulreife erworben. Sein eigentlicher Wunschberuf ist Pilot. Zu dieser Ausbildung wurde er nach seiner Aussage aufgrund seiner Staatsangehörigkeit und seiner Religion nicht aufgenommen. Daraufhin hatte er sich als Zahntechniker und als Kaufmann im Einzelhandel beworben. Diese unterschiedlichen Berufe beruhen eher auf ökonomischen Überlegungen (spätere Selbstständigkeit in Afghanistan) als auf tatsächlichem Interesse. Außer für den Beruf des Piloten interessiert ihn kein anderer Beruf wirklich. Falls er später noch die Möglichkeit erhalten sollte, eine Ausbildung zum Pilot zu machen, will er sie auf alle Fälle nutzen.

Berufstypische Anforderungen:

In diesem Betrieb müssen alle Mitarbeiter alle Tätigkeiten ausüben, daher wurde MK04 sehr früh in die unterschiedlichen Bereiche eingewiesen und u. a. kassierte er gleich von Beginn an. Er empfindet die Tätigkeit als körperlich anstrengend und ist abends häufig zu müde, um etwas zu unternehmen. Diese körperliche Anstrengung hatte er vorher auch nicht vermutet. Aber ihm gefallen alle Tätigkeiten und behauptet, Nichts ungern zu tun. Zu Anfang hatte er Schwierigkeiten, den Überblick zu bewahren besonders bei hohem Kundenaufkommen.

Mit der übertragenen Verantwortung hat MK04 keine Probleme und freut sich über die besonderen Tätigkeiten bzw. auch Befugnisse.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Für MK04 beginnt morgens um 08.45 Uhr der Arbeitstag und dauert ca. 10 Stunden. Zu Anfang lösten die Stoßzeiten bei ihm Stress aus, aber daran hat er sich inzwischen gewöhnt. Leerlaufzeiten bzw. Langeweile gibt es in diesem Betrieb nicht, Arbeit lässt sich immer finden.

Rollenfindung:

MK04 orientiert sich in seinem Verhalten stark an seinem Chef und beobachtet, wie dieser sich in bestimmten Situationen verhält. Er will „genauso sein wie sein Chef“. MK04 fühlt sich im Betrieb sehr wohl und hat keine Probleme mit seinen Arbeitskollegen, obwohl er bereits jetzt mehr Verantwortung trägt als sie. Nach seiner Meinung sollte ein Verkäufer stets freundlich sein und auch unangenehmen, lauten Kunden immer ruhig begegnen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK04 hatte sehr vage Vorstellungen von dem Beruf. Er dachte, dazu zählen nur die Kundenberatung und die Kassiertätigkeit. Aber ihm gefallen die anderen Aufgaben wie Bestellung, Lagerung und Buchführung und er ist sehr bestrebt, Neues dazu zu lernen. **Zukunftsperspektiven:** MK04 will wahrscheinlich nach seiner Ausbildung nach Afghanistan zurück, um dort evtl. selbstständig im Einzelhandel tätig zu sein. Allerdings lässt ihn sein Wunschberuf Pilot nicht los; wenn er die Möglichkeit hätte, noch mal Pilot zu werden, würde er sie ergreifen.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MK04 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 1 angegeben.

Anerkennung:

MK04 fasst die Übertragung besonderer Aufgaben, z. B. Buchführung, Bankeinzahlungen, Begleitung des Chefs bei besonderen Aktivitäten, usw. als Vertrauensbeweis und Lob auf. Zudem lobt der Chef ihn auch mit Worten und bietet ihm eine Art Geschäftsführerposten in einer zweiten, dann zu eröffnenden Filiale an. MK04 ist auch Anerkennung, egal in welcher Form, sehr wichtig.

Berufsschule:

MK04 hat Probleme, die in der Berufsschule vermittelten Inhalte auf den Betrieb zu übertragen. Lediglich einen Teil der Schulinhalte, z.B. Kundenkommunikation, Warenpräsentation wendet MK04 im Betrieb an.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen

MK04 hatte zu Anfang Sprachprobleme, da er erst 4,5 Jahre vor Beginn der Ausbildung nach Deutschland kam und die Sprache noch nicht sicher beherrscht. Des Weiteren hatte er fachliche Probleme im Kundengespräch und konnte Kunden nicht richtig beraten. Einige der Kunden reagierten patzig, wenn er sich zuerst informieren oder den Chef/Kollegen dazu holen musste. MK04 ging sehr ruhig mit diesen Kunden um und überließ sie im Extremfall der Beratung durch einen Kollegen. Ein weiteres Problem ist, dass teilweise die Kunden seine Aussagen z.B. zu Reklamationen nicht ernst nehmen und den Chef sprechen wollen, der aber wiederum die gleiche Antwort gibt. MK04 denkt, dass das dies an seinem jungen Alter liegt.

Bei auftretenden Fehlern erklärt ihm sein Chef, was nicht in Ordnung war und dementsprechend ändert MK04 seine Arbeitsweise. Mit Tadel geht er gelassen um; seiner Meinung nach, darf der Chef ihn auf Fehler hinweisen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

MK04 war von Beginn an bestrebt, die Ausbildung trotz seiner Sprachprobleme zu beenden. Bei Schwierigkeiten im Beratungsgespräch holte er sich Unterstützung durch seinen Chef/Kollegen oder half sich auch selbst, indem er z.B. die Produktbeschreibung las. Manche Kunden erkannten seine Bemühungen und reagierten verständnisvoll.

Zudem hilft sein Chef ihm bei der Bewältigung schwieriger Situationen, indem er ihm den Rücken stärkt (z.B. bei Reklamationen) und bei Fehlern gelassen reagiert.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein

Stichwortverzeichnis:

Hohe Ausbildungszufriedenheit, obwohl dies nicht sein Wunschberuf war, hohe Motivation durch Anerkennung/Vertrauen des Chefs.

MK05**Berufswahl/Übergang:**

MK05 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (Türkei). Nach der Gesamtschule hatte MK05 zunächst die Berufsfachschule besucht, die sie mit der Fachoberschulreife verließ. Ihr ursprünglicher Wunsch war es, eine Ausbildung zur Bank- oder Bürokauffrau zu absolvieren. Sie hatte ca. 11 Bewerbungen geschrieben. Die Ausbildungsstelle in der Filiale einer Juwelierkette wurde ihr von der Arbeitsagentur vermittelt. Nach drei Tagen Probearbeiten hat der Betrieb ihr die Ausbildung angeboten, worüber sie sich sehr freute. Über den Beruf der Kauffrau im Einzelhandel hatte sie vor der Ausbildung keine konkreten Vorstellungen, ist aber mit ihrem bisherigen Ausbildungsverlauf sehr zufrieden und bereut auch nicht ihre Berufswahl. Inzwischen gefällt ihr der Beruf der Kauffrau im Einzelhandel sogar besser als Büro- oder Bankkauffrau, da er abwechslungsreicher ist. Allerdings ist es ihr wichtig, in einem beratungsintensiven Fachgeschäft zu arbeiten. Ein Lebensmitteldiscounter z. B. wäre für sie nicht in Frage gekommen. Das würde ihr nicht so viel Spaß machen, da das alles nur Selbstbedienung ist. Da ihr das Thema Schmuck auch sehr liegt, war dies ein zusätzlicher Anreiz für die Ausbildung. Ihre Eltern haben sie in ihrer Berufswahl unterstützt und sind sehr zufrieden mit ihrer Ausbildungsstelle. Dabei scheinen sie das sehr pragmatisch zu sehen und sind offensichtlich sehr froh, dass sie eine Ausbildungsstelle hat.

Berufstypische Anforderungen:

Ein typischer Arbeitstag beginnt für MK05 mit dem verkaufsvorbereitenden Herrichten ihres Arbeitsbereiches. Dazu zählen beispielsweise Plakate aufstellen, Tresen putzen, Schubladen auffüllen, etc. Diese Tätigkeiten verrichtet sie inzwischen selbstständig. Ihr Arbeitstag hängt davon ab, welche Tätigkeiten an dem Tag anfallen, entweder im hinteren Bereich Produkte für andere Filialen raussuchen oder Kunden bedienen. MK05 ist keiner festen Abteilung zu geordnet und verkauft alles. Die ersten drei Wochen sollte sie sich durch Sortieren der Waren mit den Produkten und ihren Standorten vertraut machen und durfte nicht bedienen. Ebenso durfte sie die ersten drei Monate, während der Probezeit, nicht die Kasse bedienen. Dafür musste sie die Kollegen bitten. Die Bedienung der Kasse hat sie sich von den anderen Kollegen abgeschaut und hat damit keine Probleme. Bestellungen durfte sie bisher auch noch nicht tätigen.

MK05 unterscheidet zwischen Tätigkeiten, die sie gerne macht (Produkte raussuchen für eine andere Filiale) und Tätigkeiten, die sie ungern macht (Preiserhöhungen etikettieren). Es gibt im Prinzip keine typischen Tätigkeiten, die nur sie als Auszubildende erledigen muss.

Bei auftretenden Fehlern reagiert ihr Chef i. d. R. sehr gelassen und hilft ihr.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MK05 ist mit ihren Arbeitszeiten sehr zufrieden und hatte keine Schwierigkeiten, sich an den neuen Tagesrhythmus zu gewöhnen. Sie arbeitet wöchentlich an drei bis vier Tagen in der Zeit von 9.30 bis i. d. R. 19.00, schon mal auch bis 20.00 Uhr (unterschiedliche 8-Stunden-Schichten). Mit der verbleibenden Freizeit kommt sie gut zu recht und ist nicht der Meinung, zu wenig Freizeit zu haben. Überstunden sind für sie eher die Ausnahme und werden auf ihre Arbeitszeiten angerechnet.

Sie arbeitet lieber in Stresssituationen, da sie sich dann „in ihrem Element fühlt“ und viel Kundenkontakt hat. Im Falle von Leerlaufzeiten müssen die Angestellten Kurzinventuren, Aufräumarbeiten und sonstige Dinge erledigen.

Rollenfindung:

Der Filialleiter und seine Stellvertreterin sind die ersten Ansprechpersonen für MK05. Da sie aber nicht immer im Betrieb sind, ist sie auch auf die Hilfe anderer Kollegen angewiesen. MK05 hat grundsätzlich keine Probleme, um Hilfe zu bitten, wenn sie nicht weiter weiß. Aber es gibt zwei Kollegen, die sie ungern fragt (s. Probleme/zentrale Themen).

Es gibt innerbetriebliche Regelungen bzgl. der Begrüßung und des Umgangs mit Kunden und auch betriebliche Seminare für Kundengespräche. Aber in erster Linie hat MK05 sich die Kundenbedienung und -beratung von ihren Kollegen angeeignet. Einige Inhalte des Berufs-

schulunterrichts kann sie ebenfalls verwenden bzgl. des Empfangs und der Fragen zum Anlass, etc. Ihrer Meinung nach, sollte man mit einem Lächeln auf die Kunden zugehen, ehrlich sein, gerne reden und argumentieren (mit Gesten), um ein guter Verkäufer zu sein. Sie arbeitet sehr gerne und vermisst auch die Verkaufstätigkeit, wenn sie einige Tage frei hat.

Es gibt bestimmte Kleidungsregeln für die Tätigkeit im Juweliergeschäft, z. B. keine Bluejeans, keine Sportschuhe, sondern Blazer und Stoffhosen, etc. MK05 achtet bei der Wahl ihrer Garderobe hauptsächlich auf die Kleidung ihrer Kollegen, auch wenn dies nicht immer konform ist mit den Vorgaben der Ausbildungsleiterin (immer im Blazer arbeiten). Die schicke Kleidung macht ihr grundsätzlich nichts aus, da sie sich ähnlich auch schon mal in ihrer Freizeit kleidet. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Über den Beruf der Kauffrau im Einzelhandel hatte MK05 vor der Ausbildung keine konkreten Vorstellungen, ist aber mit ihrem bisherigen Ausbildungsverlauf sehr zufrieden und bereut auch nicht ihre Berufswahl. Inzwischen gefällt ihr der Beruf der Kauffrau im Einzelhandel sogar besser als Büro- oder Bankkauffrau, da er abwechslungsreicher ist. Sie arbeitet gerne im Verkauf und vermisst sogar ihre Tätigkeit bei mehreren freien Tagen. Sie hat ein sehr gutes Verhältnis zu ihrem Chef und erhält auch von ihm und von Kunden Anerkennung für ihre Leistung, was ihr sehr wichtig ist. Im Rahmen ihrer übertragenen Tätigkeiten arbeitet sie sehr selbstständig und hat sich auch einen gewissen Entscheidungsspielraum „abgeschaut“ (entscheidet aufgrund betrieblicher Beobachtungen über Zusatzleistungen), den sie sich zusätzlich durch Kollegen absichern lässt. **Zukunftsperspektive:** Nach ihrer Ausbildung möchte MK05 in der Filiale bleiben und Berufserfahrung sammeln, um dann evtl. auch Filialeiterin zu werden.

Ausbildungszufriedenheit:

Ihre Ausbildungszufriedenheit bewertet sie, trotz ihres insgesamt sehr positiven Urteils, mit einer 3, was sie durch den Konflikt mit zwei Arbeitskollegen begründet. Ein gutes Betriebsklima ist ihr sehr wichtig; auch wenn sie realistisch einschätzt, dass sie vermutlich keinen Betrieb findet, in dem sie sich mit allen Kollegen gut versteht.

Anerkennung:

Lob ist MK05 wichtig und sie unterscheidet auch klar zwischen dem Lob des Vorgesetzten, der Kollegen und der Kunden. Das Lob des Vorgesetzten ist ihr definitiv wichtiger als das der Kollegen. Die Kunden sehen an ihrem Schild, dass sie Auszubildende ist und sie sagt es auch häufig in einem Beratungsgespräch vorweg. Dies führt aber i. d. R. zu positiven Reaktionen und häufig auch Lob, was ihr ebenfalls wichtig ist. Selten kommt es vor, dass sie Kunden zu jung für eine Beratung ist oder dass ihr Status als Auszubildende zu gering ist.

Mit Tadel geht sie sehr gelassen um und fragt wie sie es beim nächsten Mal besser machen kann. Da sie türkischer Abstammung ist, kann sie Kollegen bei Verständigungsproblemen mit türkischen Kunden helfen und betont dabei, dass sie dann eine Unterstützung für die Kollegen ist.

Berufsschule:

Die notwendigen Warenkenntnisse werden MK05 im Betrieb vermittelt, aber sie kann einige Inhalte des Unterrichts bzgl. des Kundengesprächs im Beruf verwenden. Aufgrund ihres vorherigen Besuchs der Berufsfachschule bereitet ihr der Schulbesuch keine Schwierigkeiten.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Das zentrale Thema ist für MK05 ein Konflikt mit zwei Arbeitskolleginnen, von denen sie sich falsch behandelt fühlt. Sie hat den Eindruck, dass diese Kolleginnen ihren Status als Auszubildende benutzen, um sie zu kommandieren. MK05 hat eine Weile zu diesem Verhalten geschwiegen und sich die Vorfälle gemerkt, um ggf. im Nachhinein ihrem Chef davon zu erzählen. Sie hielt dieses Vorgehen für effektiver, als ihm von jedem einzelnen Vorfall zu berichten. Sie befürchtet, dann nicht ernst genommen zu werden. Die Kollegen kamen ihr aber zuvor und beschwerten sich über ihr Verhalten beim Chef, der sie auch darauf ansprach. MK05 „hat dann ihren Mund aufgemacht“ und schilderte ihrem Chef die Vorfälle aus ihrer Sicht. Die

Reaktion ihres Chefs war sehr positiv; er unterstützte sie in ihrer Ansicht und verbot in einer Besprechung allen Kollegen, ihr Arbeitsanweisungen zu geben. MK05 ist mit der Problemlösung durch ihren Chef zufrieden, da sie die beiden Kollegen nicht selbst ansprechen wollte. Das Verhältnis zu diesen beiden Kollegen ist weiterhin distanziert, aber sie sieht die Situation sehr realistisch und ist der Meinung, dass man sich wahrscheinlich in keinem Betrieb mit allen Kollegen gut versteht. Zu Abbruchgedanken hat dieser Konflikt nicht geführt; dennoch ist dies der Grund für ihre mittelmäßige Zufriedenheit mit der Ausbildung (Stufe 3 auf dem Kurzfragebogen). Sie spricht viel mit ihren Eltern über ihre Ausbildung und holt sich Rat von ihnen, auch bzgl. des Konfliktes mit den Kollegen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

MK05 geht sehr gelassen mit fehlendem Fachwissen und mit Tadel um. Sie fragt Kollegen oder den Chef nach Auskunft bzw. Hilfe, so dass in diesem Bereich selbst bei schwierigen Situationen keine Konflikte entstanden sind. Ihr Chef scheint ein wichtiger Faktor für die Bewältigung schwieriger Situationen zu sein, da er sie sehr unterstützt und bei auftretenden Fehlern tolerant reagiert und ihr hilft.

Abbruchgedanken:

Konflikt mit Kollegen, aber keine Abbruchgedanken/-risiko (s. Probleme/zentrale Themen).

Abbruchrisiko: scheint daher nicht vorhanden zu sein.

Stichwortverzeichnis:

Hohe Zufriedenheit mit Ausbildungsberuf trotz anderen Wunschberufs

Konflikt mit Kollegen führt zu gewisser Unzufriedenheit

MV06**Berufswahl/Übergang:**

MV06 ist eine 18-20-jährige Auszubildende, die den Hauptschulabschluss nach Kl. 10 erworben hat und das Berufsgrundschuljahr absolvierte. Ihr Wunsch war es, Friseurin oder Verkäuferin zu werden; sie schrieb insgesamt 15-20 Bewerbungen. Vor dieser Ausbildung hatte sie eine andere Ausbildung im Einzelhandel begonnen. Sie wurde nach drei Monaten gekündigt und vermutet, dass der Grund dafür ein Krankenschein aufgrund eines Arbeitsunfalles war. Im Anschluss daran war sie im Rahmen eines Jahrespraktikums bei einem Discounter (Sortiment: Bekleidung) beschäftigt und befindet sich nun in der Ausbildung zur Verkäuferin in einer anderen Filiale der Discounterkette. Aufgrund des Jahrespraktikums kannte sie schon vor Ausbildungsbeginn das Sortiment und die anfallenden Tätigkeiten, so dass sie auch von Beginn an voll eingesetzt wurde.

Berufstypische Anforderungen:

MV06 muss in erster Linie Ware verräumen, kassieren, Werbung aufbauen und den Verkaufsraum aufräumen. Saugen ist eine Tätigkeit, die sie sehr ungern ausübt; gerne packt sie neue Ware aus, auch da sie selbst viel im Geschäft kauft. Teilweise bereitete es ihr Probleme, zeitgleich zu kassieren und dabei den Überblick über den Verkaufsraum zu behalten, weil dieser auch von der Kasse nicht vollständig einsichtig ist. Einen eigenen Verantwortungsbereich (z. B. Abteilung) trägt MV06 nicht, aber je nach Besetzung öffnet und schließt sie den Laden und teilt die Aushilfen ein.

Anpassung an den Zeirhythmus:

MV06 arbeitet i. d. R. von 09.00 bis 20.00 Uhr, andere Arbeitszeiten sind eher die Ausnahme. Die Arbeitszeiten sind für MV06 nach wie vor schwierig, eine Gewöhnung hat nach fast einem Jahr nicht stattgefunden, da ihr Freund in einer anderen Stadt wohnt und sie sich aufgrund der langen Arbeits- und Anfahrtszeiten wenig sehen. Zudem musste sie ihren Mannschaftssport, Volleyball, den sie 13 Jahre ausgeübt hat aufgrund der Arbeitszeiten aufgeben. Die ihr verbleibende Freizeit, 2,5 Tage wöchentlich insgesamt, empfindet sie als zu gering, um private Kontakte zu pflegen und etwas zu unternehmen.

Stresszeiten mag MV06 grundsätzlich, aber nur wenn die Kunden nicht aggressiv oder laut werden.

Rollenfindung:

MV06 hat ein relativ untypisches Verkäuferbild (im Vergleich zu den anderen Interviewpartnern). Nach ihrer Meinung soll man dem Kunden geben was er will, im Gegenzug dazu aber darüber wachen, dass er sich gerecht verhält und ihm Grenzen zeigen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Mutter und Schwester von MV06 sind ebenfalls Verkäuferinnen, die Schwester sogar auch bei Der Discounterkette, so dass MV06 durch deren Erzählungen sehr viel über diesen Beruf wusste. Sie ist auch zufrieden mit ihrer Wahl; das Einzige, mit dem sie nicht gerechnet hat, ist dass im Betrieb keine Musik gespielt wird und es ihr daher teilweise zu ruhig ist. Zudem hatte sie nicht die Dreistigkeit einiger Kunden erwartet. **Zukunftsperspektive:** MV06 ist unsicher, ob sie in dem Beruf bleiben möchte. Einerseits mag sie ihren Beruf, andererseits stören sie die Arbeitszeiten.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MV06 ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 1 angegeben.

Anerkennung:

Die Verantwortungsübertragung (s.o.) fasst MV06 als besondere Anerkennung und Vertrauensbeweis auf. Ihr Chef und die Stellvertreterin loben sie häufig und machen ihr deutlich, dass sie in naher Zukunft eine Filiale alleine leiten könnte.

Sie fühlt sich auch im Betrieb von ihren Kollegen gemocht, was ihr sehr wichtig ist und ihre Zufriedenheit noch erhöht. Besonders scheint ihr auch ein netter, angenehmer Umgangston unter den Kollegen bzw. Chef zu sein.

Berufsschule:

In der Schule hat MV06 einige Probleme, da ihr das theoretische Lernen nicht liegt, insbesondere Mathematik fällt ihr schwer. Nach ihrer Meinung sind die schulischen Inhalte, bis auf Kundenkommunikation, gar nicht auf den Betrieb anwendbar.

Es macht ihr etwas Sorge, dass sie aufgrund dieser Probleme nicht das zusätzliche Jahr zur Kauffrau im Einzelhandel durchlaufen könnte. Sie würde aber auch keinen Nachhilfeunterricht in Anspruch nehmen und dann lieber Verkäuferin bleiben, da sie schon alles kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

MV06 hatte Probleme mit einer Aushilfskollegin, die sich ebenfalls um einen Ausbildungsplatz beworben und diesen aber nicht erhalten hat. Diese Kollegin war ihr gegenüber zu Anfang sehr unfreundlich und unkollegial [00:17:33]. MV06 hatte sich daraufhin beim Filialleiter und Bezirksleiter beschwert. Der Filialleiter unterstützte MV06, sprach dieses Problem im Teamgespräch an und verbot solch ein Verhalten. Daraufhin besserte sich das Verhältnis zu der Kollegin erheblich.

Probleme/Zentrale Themen:

Ein zentrales Thema für MV06 sind schwierige Kunden. MV06 denkt, dass die Klientel vom Betriebskonzept angesprochen wird. Sie ärgert sich häufig über das Benehmen der Kunden, die unachtsam mit der Ware umgehen, auch ihren Müll auf den Boden oder in die Umkleidekabinen werfen und ihre Kinder im Laden spielen lassen. Sie hat den Eindruck, dass die Kunden das Verkaufspersonal als Putzfrauen sehen.

MV06 reagiert häufig ungehalten und bestimmt auf dieses Kundenverhalten, dabei wird sie von ihrem Chef unterstützt, der ihr das Gefühl gibt, korrekt zu handeln.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Aufgrund des Jahrespraktikums hat sie bereits viele betriebliche Kenntnisse und muss selten Dinge erfragen. Aber bei auftretenden Situationen fragt sie sofort nach Hilfe, so dass keine Probleme auftauchen.

Abbruchgedanken:

Ja, wegen Konflikts mit einer Kollegin. Hatte auch über eine Versetzung in eine andere Stadt nachgedacht, in der ihr Freund wohnt und sie sich aufgrund der Arbeitszeiten wenig sehen.

Abbruchrisiko: vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Schwierige Kunden = untypisches Verkäuferbild

Probleme mit langen Arbeitszeiten

Schulische Probleme

Konflikt mit Arbeitskollegin = Abbruchgedanken

aber trotzdem Ausbildungszufriedenheit auf Stufe 1

MK07**Berufswahl/Übergang**

MK07 ist ein 19-20-jähriger Auszubildender nicht deutscher Staatsangehörigkeit (Türkei), der die Gesamtschule mit der Fachoberschulreife verließ und zunächst die Höhere Handelsschule besucht hat. Allerdings waren seine Noten im ersten Jahr so schlecht, dass er sich für einen 1-jährigen Bildungsgang entschied. Nach insgesamt 110 Bewerbungen in verschiedenen Berufen und Branchen hatte er die Möglichkeit, eine Ausbildung in einem Supermarkt oder bei einer Tankstelle zu absolvieren. Er entschied sich für die Ausbildung an der Tankstelle, diese wurde ihm durch eine Lehrerin vermittelt. Sein Wunschberuf war eigentlich Industriekaufmann oder eine Ausbildung im Bereich Tourismus. Er sieht seine Ausbildungssituation sehr pragmatisch und ist froh, überhaupt eine Ausbildungsstelle erhalten zu haben.

Berufstypische Anforderungen:

MK07 empfand die Anforderung sowohl körperlich als auch psychisch als sehr anstrengend. Es scheint, als ob er immer unter hoher Anspannung stand und bei jeder Anweisung/Aufgabe sein Bestes gab.

Seine Tätigkeit besteht je nach Schicht im Kassieren und Auffüllen der Waren oder in wechselnden Tätigkeiten wie Säubern der Waschanlage und die Innenreinigung. Zu seinem Verantwortungsbereich zählt das Ölregal. Verantwortung zu tragen macht ihm Spaß und er fühlt sich auch nicht überfordert. Er würde sogar gerne mehr Verantwortung tragen. Ein Problem sind die häufigen Kontrollen durch den stellvertretenden Chef, von denen er vermutet, dass sie einen Anlass für einen Tadel liefern sollen. Bei entdeckten Fehlern wird er auch sofort zur Rechenschaft gezogen und teilweise in Gegenwart von Kunden und Kollegen (im Verkaufsraum) getadelt.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MK07 arbeitet im Schichtdienst, Früh- und Mittagschicht, an der Tankstelle, soll aber zukünftig auch Nachtschichten übernehmen. Ein Wochenende monatlich muss er ebenfalls an der Tankstelle arbeiten. Die Umstellung auf die langen Arbeitszeiten in Verbindung mit den Schichtdiensten war für MK07 zu Beginn der Ausbildung sehr schwierig. Problematisch ist hier auch, dass der Betrieb ihm ein untertarifliches Lehrgeld zahlt und er daher am Wochenende noch als Aushilfe in einem Modegeschäft arbeitet.

Rollenfindung:

MK07 hatte zunächst Probleme, Anweisungen zu erhalten, was besonders im Umgangston seines stellvertretenden Chefs begründet lag. Als besonders wichtige Eigenschaften eines Verkäufers erachtet er: Freundlichkeit, Ruhe, Geduld und das Eingehen auf Kundenwünsche. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK07 hat vorher bereits als Aushilfe in einem Modegeschäft gearbeitet, so dass er im Verkauf einige Erfahrungen sammeln konnte, sieht aber große Unterschiede zwischen der Tätigkeit in der Tankstelle und einem Modegeschäft. **Zukunftsperspektive:** MK07 möchte evtl. nach seiner Ausbildung 2-3 Jahre an einer Tankstelle arbeiten und Erfahrungen sammeln, um dann als Pächter oder Ähnliches eine eigene Tankstelle zu führen.

Ausbildungszufriedenheit:

MK07 ist mittelmäßig (Stufe 3) zufrieden mit seiner Ausbildung. Wichtige Gründe für diese relative Unzufriedenheit sind der Ausbildungsberuf als solches, der stellvertretende Chef, die Arbeitszeiten und die schwierigen Kunden.

Anerkennung:

MK07 hat den Eindruck, dass seine Eltern mit seinem Ausbildungsberuf nicht zufrieden sind und höhere Erwartungen hatten.

Im Betrieb wird nicht gelobt und er hat nicht den Eindruck, dass seine Arbeit anerkannt wird. Dieser Zustand frustriert ihn, er hat aber die Hoffnung, dass sich die Situation bessert und er und der stellvertretende Chef sich in den kommenden zwei Jahren besser verstehen werden.

Berufsschule:

Durch den Schichtdienst ist MK07 teilweise sehr müde in der Schule und kann sich schlecht auf den Unterricht konzentrieren. Zudem ist durch die Arbeit an der Tankstelle und seine Aushilfstätigkeit im Modegeschäft häufig zu müde, um zu lernen. Aber fühlt sich dennoch nicht überfordert in der Schule.

Als Anknüpfungspunkt für den Betrieb sieht er das Fach Kundenkommunikation, dessen Inhalte er im Betrieb anwenden kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema: MK07 hat Probleme mit seinem stellvertretenden Chef, der seine Stellung als Auszubildender ausnutzt, ihn kommandiert und anfallende Änderungen im Schichtplan zu seinen Ungunsten schreibt. Dadurch dass der stellvertretende Chef nur die beiden Auszubildenden, die beide einzigen Mitarbeiter türkischer Herkunft, so behandelt, vermutet MK07 rassistische Gründe dafür. Die anderen Arbeitskollegen erfahren auch von den Streitigkeiten und von dem schlechten Verhältnis zwischen den Auszubildenden und dem stellvertretenden Chef, mischen sich aber nicht ein. MK07 hat Angst der Chef von diesen Vorfällen zu erzählen, da der Stellvertreter sich gut mit der Chefin versteht und MK07 daher nicht den Kürzeren ziehen will. Er will die Ausbildung auf jeden Fall beenden und erzählt daher auch seinen Eltern nichts von diesen Vorfällen, er bespricht dies mit Freunden.

Ein Problem sind betrunkene Kunden, die sich unfreundlich oder unverschämt verhalten und ihn oder auch andere Kunden beleidigen/beschimpfen. Eigentlich soll er den Kunden gegenüber freundlich und hilfsbereit auftreten, was ihm im Normalfall keine Probleme bereitet, aber er hat auch schon Kunden aus den Laden geworfen. Ebenfalls als sehr anstrengend empfindet er die Meckereien der Kunden über gestiegene Benzinpreise.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Ja, aufgrund Konflikte mit dem stellvertretenden Chef. **Abbruchrisiko:** vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Konflikte mit dem Chef = Abbruchgedanken

Mangelnde Anerkennung

Schwierige Kunden

Schichtdienst

MK08**Berufswahl/Übergang:**

MK08 ist eine 18-20-jährige Auszubildende, die die Gesamtschule mit der Fachoberschulreife verließ und gleich im Anschluss eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel begann. Der Ausbildungsplatz in einer Lotterieannahmestelle wurde ihr aufgrund einer vorherigen Nebentätigkeit dort angeboten. Eigentlich war es nicht ihr Wunschberuf, sie wollte Schauwerbegestalterin werden, erhielt aber keine Ausbildungsstelle. Sie hatte insgesamt 50 Bewerbungen zur Schauwerbegestalterin und Kauffrau im Einzelhandel geschrieben.

Berufstypische Anforderungen:

In erster Linie verkauft MK08 und berät ab und zu Kunden beim Ausfüllen des Lottoscheins und Zigarrenkauf. Inzwischen wird erwartet, dass sie anfallende Arbeiten sieht und dann auch erledigt. Sie ist für die Bestellungen zuständig und arbeitet die Schüleraushilfen ein. Sie freut sich über die übertragene Verantwortung, da sie nach 50 erfolglosen Bewerbungen schon geglaubt hat, nicht für den Beruf geeignet zu sein. Ab und an fühlt sie sich sogar eher unterfordert. Ihr fiel es am Anfang schwer so lange zu stehen

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Die Umstellung auf die teilweise langen Arbeitszeiten fiel MK08 sehr schwer. Ihre Freizeit ist deutlich weniger geworden und private Beziehungen leiden darunter. Das größte zeitliche Problem ist für MK08 die Samstagsarbeit, die sie als „schlimm“ empfindet.

Rollenfindung:

Sie mag den Kundenkontakt und führt gerne Verkaufsgespräche, auch wenn es ihr ab und schwer fällt permanent freundlich zu sein. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK08 hatte sich über das Internet über den Beruf informiert, kannte den Betrieb und die Tätigkeiten auch aufgrund ihrer Nebentätigkeit bereits. **Zukunftsperspektive:** MK08 möchte sich nach ihrer Ausbildung selbstständig machen und ebenfalls eine Art Zeitschriftenhandel betreiben.

Ausbildungszufriedenheit:

MK08 fühlt sich sehr wohl und bezeichnet ihre Situation als perfekt, gibt aber ihre Zufriedenheit aufgrund der Arbeitszeit auf der Stufe 2 an.

Anerkennung:

Ihr Chef reagiert auf auftretende Fehler sehr gelassen und gibt ihr das Gefühl, dass Fehler erlaubt sind. Im Gegenzug wird sie auch sehr häufig gelobt und darf auch eigene Ideen einbringen und im Betrieb umsetzen.

Berufsschule:

Die schulischen Inhalte kann sie teilweise im Betrieb umsetzen, aber für die Fächer Mathe und Wirtschafts- und Sozialprozesse sieht sie im Betrieb keine Verwendung, das Fach Wirtschafts- und Sozialprozesse fällt ihr ebenfalls schwer. Eigentlich müsste sie in ihrer Freizeit für den Unterricht lernen, hat aber zu wenig Zeit oder ist abends zu müde.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

MK08 kam häufig auf ihre Arbeitszeiten, insbesondere die Samstagsarbeit zu sprechen, was sie als einziges Manko an ihrer Ausbildung empfindet.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

MK08 hatte einen recht hohen Lottogewinn auf das falsche Konto angewiesen, da sie die falsche Kontonummer notiert hatte. Der Kunde reagierte sehr aufgebracht und beschwerte sich über sie. Aber ihr Chef hat ihn beruhigt und den Fehler wieder korrigiert. Grundsätzlich fragt sie immer ihren Chef um Hilfe/Unterstützung, wenn sie nicht weiter kommt. Dieses Verhältnis und die Hilfe des Chefs tragen dazu bei, dass keine größeren Probleme auftauchen.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein

Stichwortverzeichnis:

Sehr hohes Maß an Anerkennung und Verantwortung

Angstlose Fehlerkultur

MK09**Berufswahl/Übergang:**

MK09 ist ein 25-jähriger Auszubildender, der nach der Berufsfachschule, Abgang mit Fachoberschulreife, eine Ausbildung zum Industriemechaniker absolvierte und im Anschluss keine Anstellung fand. Zu der jetzigen Ausbildungsstelle bei einer Tankstelle ist er über seine zweijährige Aushilfstätigkeit dort gekommen, die ihm sein Chef angeboten hat. Sein eigentlicher Wunschberuf war Feuerwehrmann.

Berufstypische Anforderungen:

Aufgrund seiner langen Aushilfstätigkeit wird MK09 weniger als Auszubildender sondern mehr als voller Mitarbeiter behandelt und muss die anderen Auszubildenden auch einweisen. Er ist zuständig für die Zubehör- und Ölbestellungen, ebenso trägt er dann die Verantwortung, wenn diese etwas falsch machen und muss auch dem Chef Rechenschaft ablegen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

In der Regel arbeitet MK09 in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr und samstags. Mit den Arbeitszeiten ist er grundsätzlich sehr zufrieden und kann in seiner Freizeit noch vieles unternehmen. In Stress gerät er inzwischen nur etwas, wenn einzelne Kunden Extrawünsche bei hohem Kundenaufkommen haben (z.B. ein spezieller Wunsch bei den belegten Brötchen).

Rollenfindung:

MK09 verstellt sich nicht für seinen Beruf, er ist der Meinung, dass er bestimmte Eigenschaften (offen, redegewandt), die für einen Verkäufer wichtig sind, mitbringt. Einige Floskeln werden ihm von der Kette seines Betriebes vorgeschlagen, die er auch häufig anwendet. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Obwohl er bereits als Aushilfe den normalen Alltag an der Tankstelle erlebt hat und auch schon den Shopleiter vertreten hat, hatte er nur vage Vorstellungen von der Ausbildung als solches, da er nie mit der Büroarbeit in Berührung kam. Aber die zusätzlichen Tätigkeiten machen ihm Spaß und er fühlt sich sehr wohl in dem Betrieb. **Zukunftsperspektive:** Im Anschluss an die Ausbildung möchte MK09 an der Tankstelle oder in der Kette bleiben und Shop- oder Stationsleiter werden. Diese Perspektive als zusätzlicher Motivationsfaktor ist ihm auch sehr wichtig.

Ausbildungszufriedenheit:

MK09 hat seine Zufriedenheit auf der Stufe 2 angegeben, aber bei Erfragen der Gründe dafür nennt er seine zeitliche Belastung aufgrund der Ausbildung, Nebenjob, Abendschule, Sport und Freunde. Mit der Ausbildung als solches ist er sehr zufrieden.

Anerkennung:

Reaktionen im privaten Umfeld bezeichnet MK09 als positiv. Aber auf die Frage nach seiner Ausbildung erklärt er auch gleich, dass er eine Art Shopleiter ist und später eine Station übernehmen könne. In seinem Freundeskreis scheint er als Fachmann für bestimmte Auto- dinge zu gelten und sie fragen ihn häufig nach seiner Meinung, was ihm schmeichelt.

Sein Chef lobt nicht ausdrücklich mit Worten, aber MK09 fühlt sich dennoch durch bestimmte Reaktionen und durch die Verantwortungsübertragung von ihm anerkannt. Des Weiteren haben sie ein gutes persönliches Verhältnis, was ihm ebenfalls sehr wichtig ist.

Berufsschule:

MK09 langweilt sich in der Berufsschule, da viele Themen zu ausführlich behandelt werden. Er lernt wenig und fühlt sich eher unterfordert. Die Verknüpfung zwischen Schule und Betrieb macht er eher unbewusst und nur wenn ihn etwas interessiert.

Vermutete kritische Ereignisse:

Im kommenden September soll eine Reorganisation des Warenangebots und der Lagerhaltung erfolgen; es werden sehr strenge und hohe Umsatzvorgaben gesetzt, die zu erreichen sind, sonst droht eine Abmahnung und Kündigung. MK09 gefällt dieses System nicht, deswegen hat er über Abbruch nachgedacht; will sich das aber erst einmal anschauen und eigentlich die Ausbildung zu Ende führen. Als weiteren Grund für die Fortsetzung der Ausbildung nennt er auch sein gutes Verhältnis zum Chef, dem er auch helfen will, die Vorgaben zu erfüllen.

Probleme/Zentrale Themen

MK09 kam häufig auf seine zeitlichen Belastungen zu sprechen und die daraus resultierende Müdigkeit, diese Belastungen sind aber auf viele Tätigkeiten außerhalb der Ausbildung zurückzuführen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Bei auftretenden Problemen, egal ob beruflich oder privat, hilft ihm sein Chef

Abbruchgedanken:

Ansätze zu Abbruchgedanken, siehe „vermutete kritische Ereignisse“. **Abbruchrisiko:** Scheint vorhanden, im Moment noch unwahrscheinlich, MK09 möchte abwarten, wie sich alles entwickelt.

Stichwortverzeichnis:

Hohe Zufriedenheit durch Verantwortungsübernahme/Anerkennung

Gute Betriebsklima/Verhältnis zum Chef

Problem hier: hat schon zwei Jahre in dem Betrieb fast Vollzeit gearbeitet, nicht unbedingt typisch.

MK10**Berufswahl/Übergang:**

MK10 ist ein 18- bis 20-jähriger Auszubildender, der die Hauptschule mit der Fachoberschulreife verließ. Nach der Schule hat er zuerst eine Ausbildung zum KFZ-Mechatroniker begonnen und nach der Probezeit gekündigt. Danach hatte er sich für den Kaufmann im Einzelhandel und für den Bürokaufmann beworben. Über einen Bildungsträger erhielt er zunächst einen Praktikumsplatz im Baumarkt und im Anschluss daran eine Lehrstelle.

Berufstypische Anforderungen:

In erster Linie berät MK10 Kunden und räumt Waren ein und aus und schreibt Bestellungen. Häufig muss er Tätigkeiten erledigen, die nicht zu seiner Ausbildung zählen, wie Unkraut jäten und fegen. Diese Tätigkeiten führen allerdings zu einer gewissen Unzufriedenheit mit seiner Ausbildungssituation. Zu seinem Verantwortungsbereich zählen die Bestellungen für die Sanitärabteilung. Ungern arbeitet er an der Schlüsselmaschine, gerne berät er Kunden und räumt Ware ein. An die körperliche Anstrengung hat MK10 sich schnell und ist abends noch fit genug, um etwas zu unternehmen. Die Fachkenntnisse eignet sich MK10 in erster Linie selbst an, indem er Ware verräumt und dabei die Produktbeschreibungen liest oder den Verkaufsgesprächen seiner Kollegen zuhört.

Anpassung an den Zeirhythmus:

An die Arbeitszeiten, bis 19.00 Uhr, hat sich MK10 recht schnell gewöhnt. Er merkt schon, dass er weniger Freizeit hat als zu Schulzeiten, trifft sich aber dennoch fast täglich mit seinen Freunden. Dazu kommt auch, dass zwei Freunde ebenfalls eine Ausbildung im Einzelhandel absolvieren und seine Arbeitszeiten dadurch nicht sonderlich ungewöhnlich sind. In Stress gerät MK10, wenn viele LKWs gleichzeitig vor dem Lager abgeladen werden müssen.

Rollenfindung:

MK10 hat recht konkrete Vorstellungen, wie ein Verkäufer sein sollte: Er sollte vernünftig gekleidet sein und stets sachlich und freundlich bleiben. Wobei MK10 selbst ab und zu Schwierigkeiten hat, immer freundlich zu sein. Ebenfalls ist er der Meinung, dass Verkäufer den Umgang mit Kunden lernen müssen und Fachkenntnisse erwerben müssen. Das Betriebsklima ist MK10 sehr wichtig. Er wurde gut aufgenommen in den Kollegenkreis und fühlt sich sehr wohl im Betrieb. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK10 hatte bereits ein Schulpraktikum in einem anderen Einzelhandelsbetrieb absolviert, so dass er bereits Vorstellungen von dieser Ausbildung hatte. **Zukunftsperspektive:** Obwohl MK10 die Ausbildung Spaß macht und er sich im Betrieb wohl fühlt, möchte er dennoch nach der Ausbildung eine Umschulung zum Bürokaufmann machen. Der Grund dafür liegt in den Arbeitszeiten. Aber er will weiterhin auch Kundenkontakt haben, da ihm das liegt. Falls ihm der Wechsel nicht gelingt, würde gerne im Betrieb bleiben.

Ausbildungszufriedenheit:

MK10 ist mit einer 2 auf der Zufriedenheitsskala recht zufrieden mit seiner Ausbildung. Als Grund für die relative Zufriedenheit nennt er das Unkrautjäten.

Anerkennung:

MK10 ist Lob für erbrachte Leistung nicht wichtig, aber er bezeichnet es als positiv. Bei Kaufverträgen über höhere Summen wird er ausdrücklich gelobt. Bei Tadel bemüht er sich, es beim nächsten Mal besser zu machen, hat aber grundsätzlich keine Probleme damit, gerügt zu werden.

Berufsschule:

Als Beispiele für die Anwendung schulischer Inhalte im Betrieb nannte MK10 die Verkaufsräumgestaltung. Die Inhalte des Fachs Rechnungswesen kann er hingegen in seinem Betrieb nicht anwenden.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen

MK10 ärgert sich ab und an über seinen Chef (Baumarktleiter), da dieser ihn tadelt, wenn er mal einen Augenblick nichts zu tun hat oder gerade eine Zigarette raucht. MK10 schweigt dann für gewöhnlich zu diesen Bemerkungen, versucht auch nicht sich zu rechtfertigen, sondern bemüht sich, es dem Chef recht zu machen. Aber er erzählt seinen Kollegen von seinem Ärger über den Chef, die ihn beruhigen und ihm Tipps geben. Zu Abbruchgedanken hat dieser Konflikt bisher nicht geführt.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein.

Stichwortverzeichnis:

Erstwunsch ist immer noch aktuell, will evtl. nach Ausbildung wechseln (wegen Arbeitszeiten),

relativ hohe Zufriedenheit obwohl es nicht der Wunschberuf ist,

gutes Betriebsklima

MK11

Berufswahl/Übergang:

MK11 ist ein 18- bis 20-jähriger Auzubildender, der die Hauptschule mit der Fachoberschulreife verließ und lediglich drei Bewerbungen benötigte, um eine Ausbildungsstelle zum Kaufmann im Einzelhandel in einem Fahrradgeschäft zu finden. Er hat bereits neben der Schule im Fahrradgeschäft seines Vaters gearbeitet, wollte aber nicht im elterlichen Betrieb seine Ausbildung absolvieren.

Berufstypische Anforderungen:

Zu seinen Aufgaben zählen die Beratung und der Verkauf und das Verräumen der Ware. Dabei wird von ihm auch erwartet, dass er anfallende Arbeiten sieht und selbst auch für Ordnung sorgt. Bei auftretenden Fehlern oder vergessenen Tätigkeiten wird er darauf hingewiesen, aber nicht getadelt. Aufgrund seiner Erfahrungen mit Fahrrädern ist MK11 für die Mountainbike-Abteilung zuständig und berät in erster Linie zu diesen Produkten.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Die Gewöhnung an die Arbeitszeiten, von 09.00 bis 19.00 Uhr, fällt MK11 etwas schwer, da er merklich weniger Freizeit als zu Schulzeiten hat und dies ihn manchmal sehr stört. Besonders seine privaten Kontakte leiden darunter, da er zudem auch häufig zu müde ist, um etwas zu unternehmen.

Rollenfindung:

MK11 ist es wichtig, den Kunden zufrieden zu stellen und ihm ein Fahrrad zu verkaufen, das seinen Bedürfnissen entspricht und durchaus günstiger sein kann als der Kunde bereit ist auszugeben. Als eine Art Vorbild dient ihm bei Verkaufsgesprächen ein Kollege, der im Ausbildungsbetrieb die besten Verkaufszahlen hat. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** MK11 hat aufgrund des Fahrradgeschäftes seines Vaters und seiner eigenen Nebentätigkeit dort, sehr genaue Vorstellungen vom beruflichen Alltag eines Verkäufers und auch von seiner Ausbildung, die sich auch größtenteils mit seinen Erfahrungen decken. **Zukunftsperspektive:** MK11 durchläuft die Ausbildung mit der Absicht, den Betrieb des Vaters gemeinsam mit seinem Bruder zu übernehmen.

Ausbildungszufriedenheit:

MK11 hat seine Zufriedenheit mit einer 2 auf der Skala angegeben (relativ zufrieden). Diese Angabe resultiert aus seinem langen Arbeitstag und insbesondere aus den Raucherpausen der Kollegen, da er dann mehr arbeitet.

Anerkennung:

Von Kunden und Kollegen erhält MK11 häufig Lob, was ihm auch recht wichtig ist. Sein Chef ist nicht so häufig im Laden und lobt daher relativ selten. Allerdings stört es ihn, wenn Kunden einen älteren Kollegen zur Beratung wünschen und ihm dies nicht zutrauen.

Berufsschule:

Von den schulischen Inhalten kann MK11 nicht viel im Betrieb anwenden. Das einzig Wertbare in seinen Augen sind die Anregungen zu den Verkaufsgesprächen, das in der Schule als Beispiel verwendete Warenwirtschaftsprogramm ist ein völlig anderes als sie es im Betrieb nutzen.

Vermutete kritische Ereignisse:

MK11 hat allein aufgrund seiner 1,5-stündigen Anfahrtszeit einen sehr langen Arbeitstag und half abends nach Feierabend noch dem Chef bei der Kassenabrechnung. Allerdings führte dies zu Abbruchgedanken bei MK11, da die ohnehin als gering empfundene Freizeit dadurch noch weniger und der Arbeitstag noch länger wurden. Er sprach eine Arbeitskollegin an, ob es möglich sei, dass sie sich abwechseln und diese willigte auch prompt ein. Sein Chef war mit dieser Regelung ebenfalls einverstanden, so dass er seine Abbruchgedanken wieder abgelegt hat.

Probleme/Zentrale Themen

Ein Problem für MK11 sind die Raucherkollegen, die häufiger Pause machen und ihn dann arbeiten lassen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Siehe „vermutete kritische Ereignisse“: MK11 hat selbst sein Problem in die Hand genommen und gelöst.

Abbruchgedanken:

Ja aufgrund der Hilfe bei der Kassenabrechnung (siehe „vermutete kritische Ereignisse“.

Abbruchrisiko: MK11 hat dieses Problem beseitigt, daher mittlerweile Abbruchrisiko nicht mehr vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Problem mit Arbeitszeiten = Abbruchgedanken = gute eigene Lösung gefunden,

Hohe Identifikation mit dem Beruf aufgrund des elterlichen Betriebes,

MV12**Berufswahl/Übergang:**

MV12 ist eine 18- bis 20-jährige Auszubildende. Sie besucht das Berufsgrundschuljahr und besitzt den Hauptschulabschluss. Mit 16 Jahren begann sie ihre erste Ausbildung zur Friseurin, ihrem eigentlichen Wunschberuf. Diese Ausbildung brach sie nach ca. 6 Monaten ab, da es nicht ihren Erwartungen entsprach. Daraufhin begann sie eine schulische Ausbildung zur Kinderpflegerin, was ihr aber auch nicht gefiel. Sie brach die Schule erneut ab, um ihre jetzige Ausbildungsstelle zur Verkäuferin in einem Kaufhaus zu starten. Die Ausbildungsstelle hat sie aufgrund von privaten Kontakten erhalten. Während ihrer Schulzeit jobbte sie nebenbei in einem Schuhgeschäft und ihre damalige Chefin hat ihrem jetzigen Betrieb (bzw. einer dort arbeitenden Bekannten) empfohlen.

Berufstypische Anforderungen:

Aufgrund ihres Nebenjobs wurde gleich zu Beginn sehr viel von MV12 erwartet, da ihr unterstellt wurde, dass sie „alles kann“. Sie bekam sehr schnell Verantwortung übertragen und musste selbst Entscheidungen über die Warenpräsentation treffen. Zu Anfang fühlte sie sich sehr überfordert, aber inzwischen hat sie sich daran gewöhnt. Problematisch für sie war, dass so viel Wissen von ihr erwartet wurde und ihr niemand an die Seite gestellt wurde. Sie muss sich vieles selbst aneignen, da die Kollegen häufig zu beschäftigt sind, um ihr zu helfen. In der Frühschicht ist MV12 morgens ca. drei Stunden lang alleine für drei Abteilungen zuständig und es fällt ihr sehr schwer, den Überblick über die Verkaufsfläche zu bewahren. Obwohl MV12 arbeiten und verkaufen gewöhnt war, war es für sie dennoch eine große Umstellung, den ganzen Tag zu arbeiten. Dies empfindet sie immer noch (nach fast einem Jahr) als anstrengend, insbesondere in den Schulferien, wenn sie tagtäglich in den Betrieb muss.

Zu ihren Tätigkeiten zählen typischerweise die Beratung, der Verkauf und das Verräumen der Waren bzw. die Warenpräsentation.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MV12 arbeitet in unterschiedlichen Schichten und auch samstags. Die Arbeitszeiten empfindet sie als sehr lang, was zu einer gewissen Unzufriedenheit führt. Die Freizeit, die ihr bleibt, muss sie gut organisieren und sieht Freunde und Familie seltener.

Rollenfindung:

MV12 hatte vorher Schulen besucht oder in kleinen Betrieben nebenbei gearbeitet, so dass die vielen Kollegen und Chefs, die sie siezen muss, für sie eine Umstellung waren. Sie war zunächst sehr zurückhaltend. Am meisten störte sie zu Anfang das viele Lästern, daran hat sich inzwischen aber gewöhnt und macht auch mit. Sie fühlt sich wohl im Kollegenkreis und hat ein sehr gutes Verhältnis zu ihrem Abteilungsleiter, mit dem sie auch Probleme bespricht. Kontrolliert zu werden empfand MV12 zu Anfang fast als Beleidigung („ich bin ja nicht blöd, mir fehlt nichts“), aber inzwischen hat die Kontrolle abgenommen. Nach ihrer Meinung sollte ein Verkäufer über ein fundiertes Fachwissen verfügen und stets ehrlich zu den Kunden sein, damit der Kunde zufrieden ist. Die Kleidungs- und Verhaltensregeln im Betrieb bereiten ihr keine Probleme; nur die Vorgabe, immer freundlich zu sein fällt ihr manchmal sehr schwer, zu erfüllen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Aufgrund ihrer Nebentätigkeit in dem Schuhgeschäft hatte MV12 schon genaue Vorstellungen von dem Beruf, die auch größtenteils mit ihren Erfahrungen übereinstimmen. Allerdings ist es anstrengender als sie dachte; besonders abends noch für die Schule zu lernen, fällt ihr schwer. **Zukunftsperspektive:** MV12 hofft, dass sie nach ihrer Ausbildung zur Verkäuferin übernommen wird. Sie hat Zweifel, dass sie das dritte Lehrjahr zur Kauffrau besteht und würde dann als Verkäuferin weiterarbeiten.

Ausbildungszufriedenheit:

MV12 hat ihre Zufriedenheit mit einer 2 auf der Skala angegeben, dies beruht auf den Arbeitszeiten, die sie als zu lang empfindet.

Anerkennung:

Die Anerkennung durch den Chef (Filialleiter) ist abhängig von den Umsatzzahlen, dementsprechend lobt oder auch rügt er seine Mitarbeiter. Lob ist MV12 sehr wichtig, aber über den Tadel, dass sie zuwenig verkauft haben, ärgert sie sich dann sehr.

Von Kunden wird sie häufig gelobt oder sie bringen ihr manchmal Schokolade oder Süßes als Dankeschön.

Berufsschule:

Auch MV12 nennt Kundenkommunikation als einziges Fach für die Brauchbarkeit im Betrieb. Als Negativbeispiel führt sie das Fach WiSo an. Sie sagt von sich, dass sie nicht so super ist in der Schule und daher evtl. das dritte Lehrjahr nicht beginnen wird.

Vermutete kritische Ereignisse:

MV12 musste am zweiten Tag Schuhpyramiden ohne Einweisung aufbauen, womit sie sich überfordert fühlte. Als die Kollegin sie die Pyramiden wieder abbauen und neu aufbauen ließ, weil sie nicht gut waren, war MV12 sehr wütend und frustriert und dachte über einen Abbruch nach. Um einen Fehler zu vermeiden, bat sie die Kollegin bei der gleichen Aufgabe am nächsten Tag, eine Weile dabeizustehen und ihr zuzusehen, was diese freundlich machte. Daraufhin verschwand ihr Ärger über die Situation vom Vortag.

Probleme/Zentrale Themen

Dadurch dass MV12 morgens ca. drei Stunden alleine in drei Abteilungen arbeitet und nicht zu allen Artikeln die Kunden kompetent beraten kann, ist diese Zeit teilweise sehr schwierig für sie, da niemand da ist, den sie um Rat fragen kann.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Siehe „vermutete kritische Ereignisse“: MV12 ist offensiv mit ihrem „Fehler“ umgegangen und hat zur Vermeidung die Unterstützung der Kollegin eingeholt.

Abbruchgedanken:

Ja, siehe „vermutete kritische Ereignisse“, aber mit Einschränkung, denn sie hat diese nach einem Tag wieder abgelegt. **Abbruchrisiko:** Scheint seither nicht zu bestehen.

Stichwortverzeichnis:

Probleme mit Arbeitszeiten

Wenig Unterstützung von Kollegen

Schulprobleme

MK13**Berufswahl/Übergang:**

MK13 ist ein 21-jähriger Auszubildender, der das Gymnasium mit der Fachhochschulreife verließ. Im Anschluss an den Schulbesuch absolvierte er zunächst seinen Wehrdienst. Direkt danach begann er mit der Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel bei einem Fachgeschäft für Telekommunikation. Er schrieb nur eine Bewerbung und erhielt diese Lehrstelle aufgrund privater Kontakte. Zudem hatte er bereits zu Schulzeiten zwei Praktika in diesem Betrieb absolviert.

Berufstypische Anforderungen:

Zu seinen typischen Aufgaben zählen für MK13 die Beratung, der Verkauf, die Warenpräsentation sowie auch die Kundenakquise und Kundenrückgewinnung. Im Bereich der Kundenakquise soll er auch bei großen Firmen vorsprechen und ihnen Vertragsvorschläge unterbreiten, was er als sehr verantwortungsvoll empfindet und als Anerkennung seiner Leistung auffasst. Die telefonische Kundenrückgewinnung empfindet er teilweise als frustrierend, da diese häufig wütend reagieren und er keine Chance hat, ihre Vertragskündigung rückgängig zu machen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MK13 arbeitet von 08.30 bis 12.30 und von 13.30 bis 17.30 Uhr, wobei die Anfangs- und Endzeiten ebenso wie die Pausen sehr tolerant gehandhabt werden. Die Umstellung auf die Arbeitszeiten fiel ihm dennoch sehr schwer und er hat weniger Freizeit als bisher. Zudem war er zu Anfang häufig zu müde, um etwas zu unternehmen, was damals zu Problemen mit seiner Freundin geführt hat. In Stress gerät er, wenn kurz vor Ladenschluss noch viele Kunden bedient werden möchten.

Rollenfindung:

In diesem Betrieb scheint ein sehr unkonventionelles Verständnis vom Umgang mit Kunden zu herrschen, da es durchaus auch erlaubt ist, dem Kunden seine Grenzen zu zeigen („der Kunde muss auch mal einen Punkt machen“). MK13 bemüht sich stets freundlich zu sein, darf aber andererseits auch relativ unhöflich werden oder Kunden „vielleicht mal mit einem blöden Spruch ansprechen“. Dieses Verhalten wird vom Chef und den Kollegen vorgelebt und unterstützt. Eine Verkäufereigenschaft die ihm sehr wichtig ist, ist die kompetente Beratung über die jeweiligen Produkte. Wenn er den Eindruck hat, nicht weiter zu wissen, sagt er dies dem Kunden und holt sich Unterstützung durch seine Kollegen. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Aufgrund der Schulpraktika kannte MK13 den Betrieb bereits und wusste recht genau, was ihn erwarten würde. Aber seine Erwartungen wurden noch übertroffen, aufgrund des guten Betriebsklimas. Dies motiviert ihn sehr und er „geht gerne zur Arbeit“. **Zukunftsperspektive:** MK13 möchte nach seiner Ausbildung im Betrieb bleiben und dort weiter tätig sein.

Ausbildungszufriedenheit:

MK13 hat seine Ausbildungszufriedenheit mit der 1 angegeben und betont mehrfach während des Interviews wie zufrieden er ist, was insbesondere an dem guten Betriebsklima liegt.

Anerkennung:

Im Betrieb wird i. d. R. Lob nicht wörtlich ausgesprochen, aber die Übertragung besonderer Aufgaben/Verantwortung fasst MK13 als Anerkennung auf. Nach seiner Aussage, ist ihm ausgesprochenes Lob nicht so wichtig solange das Arbeitsklima gut ist.

Von seinen Kollegen fühlt er sich als gleichwertiges Mitglied im Betrieb akzeptiert und betont, dass nicht nur Fragen an die Kollegen stellt, sondern er ihnen auch bei Wissenslücken weiterhelfen kann.

Berufsschule:

In der Berufsschule fühlt MK13 sich unterfordert und gibt an, wenig von den schulischen Inhalten auf den Betriebsalltag übertragen zu können. Als Beispiel für die Übertragbarkeit nannte er das Fach Kundenkommunikation. Für die Fächer Mathematik und Politik sieht er

im Betrieb keine Verwendung, weist aber darauf hin, dass er das Fach Politik (Thema Sozialversicherung) dennoch für sich persönlich nutzen kann.

Vermutete kritische Ereignisse:

Nein.

Probleme/Zentrale Themen

Zentrales Thema im positiven Sinne: MK13 betonte häufig das gute Betriebsklima, das ihn motiviert.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Keine besondere Aussage.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein.

Stichwortverzeichnis:

Hohe Zufriedenheit

Gutes Betriebsklima

Trägt recht viel Verantwortung

MK14

Berufswahl/Übergang:

MK14 ist ein 18- bis 20-jähriger Auszubildender, der nach Beendigung der Hauptschule zunächst versuchte, die Fachhochschulreife in IT-Technik zu erwerben, da ihm dies von der Bundeswehr (Erstwunsch) empfohlen wurde. Allerdings brach er die Schule ab und begann eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel, die er als gute Alternative zu einer Tätigkeit bei der Bundeswehr sieht. Die Lehrstelle bei einem großen SB-Warenhaus erhielt er mit nur einer Bewerbung, da er auch zu Schulzeiten dort zwei Praktika absolvierte.

Berufstypische Anforderungen:

MK14 muss in erster Linie Waren verräumen und umzeichnen sowie beraten und verkaufen. Die meisten seiner Aufgaben verrichtet er auch gerne, nur bei einigen muss er sich selbst motivieren, sieht dies aber sehr abgeklärt („im Berufsleben muss man so einige Dinge gerne machen“).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MK14 arbeitet in unterschiedlichen Schichten und auch samstags. Aufgrund der langen Arbeitszeiten und der körperlichen Belastung ist er häufig zu müde, um etwas zu unternehmen und der Kontakt zu Freunden hat sich verringert.

Rollenfindung:

Der Kundenkontakt ist für MK14 sehr wichtig und es macht ihm viel Freude, Kunden zu bedienen. Als wichtige Verkäufereigenschaften nennt er Ehrlichkeit und ein gepflegtes Äußeres. Zu Beginn der Ausbildung empfand MK14 die Umstellung von Schulkollegen auf die Kollegen als „reifere Menschen“ als schwierig und er achtete sehr auf sein Verhalten und seinen Umgangston im Betrieb. Er sieht auch ganz klar die Gefahr der Kündigung, wenn er sich „daneben benimmt“. Zunächst versuchte er, es allen recht zu machen und alle Aufträge/Anweisungen auszuführen. Aber dies führte dazu, dass er einige Aufgaben zeitlich nicht erledigen konnte und vom Chef darauf angesprochen wurde. Daraufhin verbot der Chef ihm, die Anweisungen der Kollegen auszuführen und nur seine Aufgaben zu erledigen. MK14 hatte zu Anfang Schwierigkeiten, Anweisungen einfach auszuführen und brachte immer Einwände ein, was aber dem Chef nicht gefiel und er ihn daraufhin zurechtwies. Er hat inzwischen die Meinung, dass Auszubildende „gehorsam“ sein sollten und „einfach machen“ sollten. Allerdings empfindet er die Situation, keine eigenen Vorschläge einbringen zu dürfen, auch als frustrierend. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Aufgrund seiner beiden Praktika in diesem Betrieb hatte MK14 bereits einige Erfahrungen gesammelt und wusste recht genau, was ihn erwartet. **Zukunftsperspektive:** Nach seiner Ausbildung möchte er erst den Wehrdienst absolvieren und dann weitersehen. Der Einzelhandel ist aber für ihn durchaus eine Zukunftsperspektive und er hofft, übernommen zu werden.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MK04 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 1 angegeben.

Anerkennung:

Der Vorgesetzte lobt nicht mit Worten. Aber solange er auch nicht meckert, ist MK14 zufrieden und vermutet, dass er gute Arbeit leistet. Allerdings hat er ab und an das Gefühl, umsonst zu arbeiten, da er den Umgang mit Waren seitens der Kunden als „fehlerhaft“ bezeichnet. Dies bezieht er in erster Linie auf die Unordnung, die die Kunden hinterlassen und die er aufräumen muss.

Berufsschule:

MK14 lobt die Kombination von Schule und Betrieb, da im Betrieb keine Zeit sei, ihm die theoretischen Grundlagen zu erklären und behauptet, er könne Vieles der schulischen Inhalte im Betrieb anwenden. Allerdings ist er trotz längerer Denkpause nicht in der Lage, ein Beispiel zu nennen.

Vermutete kritische Ereignisse:

Kurz vor Ende seiner Probezeit hatte MK14 ein Gespräch mit seinem Vorgesetzten, in dem ihm gesagt wurde, dass er sich „außerhalb des Rahmens“ bewege, sozusagen anecke. Dieses Gespräch fand aufgrund von Kollegenbeschwerden statt. MK14 merkt aber auch im Laufe des Interviews an, dass er die Zurechtweisung von Kollegen häufig als ungerechtfertigt empfindet („Was bilden die sich denn ein? Warum sollen die besser sein?“). Diese Situation rief bei ihm zunächst Abbruchgedanken hervor, die er aber relativ schnell ablegte und stattdessen „sich rächen und es ihnen durch gute Leistung zeigen“ wollte. Seine Eltern wurden ebenfalls über das Gespräch informiert und redeten ihm gut zu, die Ausbildung nicht abzubrechen. Sein Verhältnis zum Chef bezeichnet er in der Zwischenzeit als sehr gut.

Probleme/Zentrale Themen

Zentrales Thema: Sein Verhältnis zum Chef und den Kollegen und die damit verbundene Gehorsamkeit eines Auszubildenden (siehe „Rollenfindung“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

MK14 ist im Nachhinein sehr gut mit der Konfliktsituation mit dem Chef/Kollegen umgegangen und hat sich danach sehr bemüht, ihre Meinung über ihn zu widerlegen

Abbruchgedanken:

Ja, siehe „vermutete kritische Ereignisse“. Verhältnis zu seinem Chef besserte sich, daher Abbruchgedanken abgelegt. **Abbruchrisiko:** seither eher gering.

Stichwortverzeichnis:

Konflikt mit Chef bzw. Kollegen

Darf keine Vorschläge/Ideen einbringen

MV15**Berufswahl/Übergang:**

MV15 ist ein 18- bis 20-jähriger Auszubildender, der eine Ausbildung zum Verkäufer in einem Bioladen macht. Neben den Bewerbungen für die Einzelhandelsberufe hatte er sich ebenfalls um verschiedene Gastronomieberufe beworben, aufgrund von Praktikumserfahrungen sich aber für den Einzelhandel entschieden. Er erhielt die Ausbildungsstelle im Anschluss an ein Jahrespraktikum, das er vorher in diesem Betrieb absolvierte.

Berufstypische Anforderungen:

Zu seinen typischen Aufgaben zählen die Beratung und Verkauf, die Warenpräsentation sowie die Kontrolle der Warenlagerung und die Bestellungen.

Aufgrund seiner Erfahrung im Rahmen des Jahrespraktikums wird MV15 recht viel Verantwortung auch für die Arbeitsausführung durch die neuen Mitarbeiter übertragen. Er kann sehr selbständig arbeiten und wird selten noch kontrolliert. Sein Chef lässt ihn viele Tätigkeiten ausprobieren und geht mit Fehlern sehr gelassen um.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Regulär muss MV15 von 07.30 bis 13.30 Uhr an sechs Tage die Woche arbeiten. Aber die Arbeitszeiten werden sehr flexibel gehandhabt, so dass er durchaus auch eine Spätschicht oder sogar eine Doppelschicht (um einen Tag frei zu haben) arbeiten kann. Dazu kommen sehr häufig Wochenendseminare, die er in seiner Freizeit besucht. Aber dadurch, dass er privat mit dem Chef und seinem Sohn sowie den Kollegen befreundet ist, hat er sehr viel Spaß an diesen Seminaren und sieht sie nicht als zeitliche Belastung an. Die privaten Kontakte bewirken bei ihm, dass die Trennung zwischen Arbeits- und Freizeit nicht so klar verläuft, z. B. hilft er in seiner Freizeit auf dem Hof des Chefs aus.

Rollenfindung:

Das Betriebsklima bezeichnet MV15 als sehr gut („wie eine Familie“); alle Mitarbeiter duzen sich und mit Fehlern/Kritik wird sehr offen umgegangen. Dadurch dass er längere Zeit als viele andere Mitarbeiter in diesem Betrieb beschäftigt ist, hat er nicht den typischen Status eines Auszubildenden sondern vielmehr den eines Kollegen oder ist sogar eine Art „Vertreter“. Sein Chef ist für ihn ein wichtiger Ansprechpartner auch bei privaten oder schulischen Problemen. Der Kundenkontakt und der Verkauf machen ihm viel Freude. Er identifiziert sich sehr mit dem Beruf („ich bin ein Verkäufer“), mit dem Betrieb (versucht umsatzsteigernd zu arbeiten) und auch mit dem Motto „Bio“ („einmal Bio, immer Bio“). **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Aufgrund seines Jahrespraktikums wusste MV15 recht genau, wie der betriebliche Ablauf sein würde und was ihn erwartet. **Zukunftsperspektive:** Nach Möglichkeit möchte MV15 das dritte Lehrjahr zum Kaufmann noch absolvieren oder eine Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann anschließen. Auf jeden Fall möchte er im Einzelhandel bleiben.

Ausbildungszufriedenheit:

MV15 betont immer wieder seine absolute Zufriedenheit mit der Ausbildung, die er auf der Skala auch mit einer 1 angibt. Das gute Verhältnis zum Chef und die Unterstützung sowie auch Förderung, die er von ihm erhält scheinen sehr wichtige Faktoren zu sein.

Anerkennung:

Anerkennung erfährt MV15 durch ausgesprochenes Lob, kleine Geschenke vom Chef (Wein, Käse,...) sowie durch die Übertragung besonderer Tätigkeiten als Vertrauensbeweis. Die Kunden loben ihn ebenfalls häufig und möchten teilweise ganz gezielt von ihm bedient werden.

Berufsschule:

Aufgrund seiner Lernschwäche ist MV15 sehr bemüht, in der Schule nicht den Anschluss zu verlieren. Er spricht die Lehrer gezielt an und holt sich rechtzeitig ihre Unterstützung, in dem er ihnen davon erzählt und bei auftretenden Verständnisschwierigkeiten noch mal nachfragt. MV15 ist der Meinung, dass er alle schulischen Inhalte auch im Betrieb anwenden kann. Ei-

nige Fächer, wie z. B. Mathematik, fand er zu Anfang überflüssig bis ihm sein Chef die Bedeutung des Fachs für den betrieblichen Alltag erklärt hat.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Häufig von ihm angesprochenes Thema ist seine Lernschwäche. Auch im positiven Sinne kommt er oft auf seine Zufriedenheit mit dem Chef bzw. auch Ausbildungsbetrieb zu sprechen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Aufgrund des Vertrauens des Chefs und der vom ihm vorgelebten Fehlerkultur treten problematische Situationen nicht auf oder werden sehr gelassen gelöst (z. B. Fehlbestellungen). Es wird das Motto gelebt, das jeder mal Fehler machen darf.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein.

Stichwortverzeichnis:

Sehr gutes zum Verhältnis zum Chef und Kollegen

Sehr gutes Betriebsklima

Hohes Maß an übertragener Verantwortung

MK16**Berufswahl/Übergang:**

MK16 ist eine 18- bis 20-jährige Auszubildende nicht deutscher Staatsangehörigkeit (Griechin). Letzte besuchte Schule: Gymnasiale Oberstufe der Berufsfachschule, Abschluss dort Fachoberschulreife. Ihr Wunschberuf ist Stewardess. Um dies zu realisieren, muss sie allerdings im Vorfeld eine kfm. Ausbildung absolvieren. Sie schrieb ca. 30 Bewerbungen als Hotelfachfrau und Kauffrau im Einzelhandel. Aufgrund negativer Praktikumserfahrungen im Hotel, hat sie sich letztendlich für eine Ausbildung im Einzelhandel entschieden. Die Ausbildungsstelle in einem Süßwarenladen erhielt sie aufgrund vorheriger Praktika (3, eines davon sechs Monate). Es war sehr wichtig, in einem Betrieb zu arbeiten, in dem der Kundenkontakt hoch ist. Sie sagt, dass sie keine Ausbildung in einem Supermarkt oder Lebensmitteldiscounter begonnen hätte.

Berufstypische Anforderungen:

Zu den Aufgaben von MK16 zählen die Vorbereitung der Verkaufstätigkeit (Kasse vorbereiten, Werbungen/Aktionen aufstellen), dazu kommen noch die Beratung und der Verkauf sowie die Warenpräsentation und die Zuständigkeit für Schokolade und Ingwer.

Aufgrund ihrer vorherigen Praktika wird MK16 eher wie eine volle Mitarbeiterin behandelt. Sie schließt teilweise alleine morgens den Laden auf (eigener Ladenschlüssel) und arbeitet dann auch alleine bis eine andere Mitarbeiterin dazu kommt. Des Weiteren rechnet sie abends die Kasse ab und nimmt den Tresorschlüssel mit nach Hause. MK16 trägt gerne viel Verantwortung und ist froh, dass sie nicht wie ein kleines Kind behandelt wird.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MK16 arbeitet i.d.R. bis 19.00 Uhr bzw. samstags bis 16.00 Uhr, dazu kommen noch Anfahrtszeiten von bis zu zwei Stunden. Die Umstellung auf die Arbeitszeiten und die körperliche Anstrengung (insbesondere das lange Stehen) fallen ihr sehr schwer; sie ist häufig zu müde, um noch etwas zu unternehmen. Besonders Familie und Freunde beschwerten sich über ihre geringe Freizeit.

MK16 arbeitet lieber unter hohem Kundenaufkommen und freut sich sogar auf die Hochsaisons.

Rollenfindung:

In dieser Filiale arbeiten sieben Mitarbeiter, die „alles von einander wissen“. MK16 fand dies zu Anfang ihrer Ausbildung schwierig, hat sich aber inzwischen daran gewöhnt und fühlt sich in einem kleinen Betrieb auch wohler. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Da MK16 Stewardess werden will, hatte sie vor den Praktika keine wirklichen Vorstellungen von diesem Beruf. Es war ihr lediglich wichtig, nicht in einem langweiligen Büro zu sitzen. Mit dem Unternehmen verband sie zudem schöne Kindheitserinnerungen, so dass diese hauptsächlich den Ausschlag für die Praktika gaben. **Zukunftsperspektive:** MK16 hat immer noch den Wunsch, Stewardess zu werden. Würde aber aufgrund der schwierigen Arbeitsmarktlage auch im Betrieb bleiben, wenn sie übernommen würde.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MK04 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 1 angegeben.

Anerkennung:

MK16 wird häufig von Kollegen, Kunden, der Chefin und auch von der Bezirksleitung gelobt; es ist ihr auch sehr wichtig, nach der Erledigung neuer Aufgaben gelobt zu werden oder auf andere Weise (z. B. Verantwortung) Anerkennung zu erfahren.

Berufsschule:

MK16 nannte ebenfalls die Inhalte des Fachs Kundenkommunikation als Positivbeispiele für die Verbindung zwischen Schule und Betrieb und als Negativbeispiel die Kluft zwischen gesetzlichen Ansprüchen auf Umtausch und dem tatsächlichen Service des Betriebes.

Vermutete kritische Ereignisse:

Zu Beginn der Ausbildung fiel der Umgang mit älteren Kunden MK16 schwer, die mehrere Mitarbeiter fragten, weil sie ihr offensichtlich nicht glaubten. Sie sagt aus, dass sich dieses Gefühl einfach gelegt hat und man sich an diese Kunden gewöhnt.

MK16 hatte auch aufgrund eines Konfliktes mit einer Kollegin über den Ausbildungsabbruch nachgedacht, da diese alle Arbeiten auf MK16 abgewälzt hat, die sie eigentlich gemeinsam erledigen sollten. Dieser Konflikt war während des Urlaubs der Chefin und MK16 hatte überlegt, erst wieder zu kommen, wenn die Chefin zurückkommt. Sie sprach mit ihren Eltern, Freund und einer Arbeitskollegin über diesen Zustand, die ihr alle den Rat gaben, nicht die Ausbildung abzubrechen. MK16 ist auch weiterhin täglich zur Arbeit gegangen und sprach im Nachhinein mit ihrer Chefin darüber, die ihr außer die Kollegin zu ignorieren nichts empfahl. Allerdings bot sie MK16 an, mit der Kollegin zu sprechen, was diese aber ablehnte. Die Lösung des Konfliktes sieht so aus, dass Mk16 nun seltener mit der Kollegin arbeiten muss.

Probleme/Zentrale Themen:

Probleme mit einer Kollegin (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) wurden dadurch gelöst, dass MK16 nun nicht mehr so oft mit dieser arbeiten muss.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

MK16s Probleme lösen sich nicht wirklich (s. Kunden und Kollegin), sie bewältigt sie über die Gewöhnung an diese Umstände. Ebenso wie sich an den Beruf als solches gewöhnt hat, obwohl er nur „Mittel zum Zweck“ ist.

Abbruchgedanken:

Ja, zu Anfang, noch während der Praktika (!) hatte sie Probleme mit schwierigen Kunden und ist sehr ungern zur Arbeit gegangen. In der Ausbildung legt sich dies, da sie daran gewöhnt hat, aber es kam ein Konflikt mit einer Kollegin auf (siehe „vermutete kritische Ereignisse“). Sie sprach darüber mit ihrer Chefin, nun muss MK16 nicht mehr so oft mit dieser arbeiten und die Abbruchgedanken verwarf sie wieder. **Abbruchrisiko:** mittlerweile gering.

Stichwortverzeichnis:

Hohe Ausbildungszufriedenheit trotz anderen Wunschberufes

Hohe Verantwortungsübernahme

Konflikt mit Kollegin

Schwierige Kunden

MV17**Berufswahl/Übergang:**

MV17 ist ein 18- bis 20-jähriger Auszubildender, der Hauptschule mit der Fachoberschulreife verließ und eine Ausbildung zum Verkäufer im Lebensmitteleinzelhandel macht, was auch sein Wunschberuf bzw. sogar sein Wunschbetrieb ist. Seine Eltern sind ebenfalls als Verkäufer in der Einzelhandelskette tätig und haben ihm den Ausbildungsplatz vermittelt.

Berufstypische Anforderungen:

MV17 muss zunächst immer die Ware verkaufsbereit herrichten (Obst- und Gemüsetheke vorbereiten, Regale auffüllen, etc.) und im Anschluss kassieren. Für eine eigene Abteilung ist er nicht verantwortlich, nur für die Tätigkeiten, die er ausführt. Er würde aber gerne mehr Verantwortung übernehmen.

Zu Anfang empfand er es als schwierig, mehrere Aufgaben zu erledigen, hat sich aber inzwischen daran gewöhnt.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

MV17 arbeitet in zwei Schichten, 12.00-20.00 Uhr oder 06.30-14.30 Uhr. Er hat aber nicht den Eindruck weniger Freizeit zu haben oder seine Freunde seltener zu sehen. Die Arbeitszeit geht nach seiner Meinung schnell vorbei.

Rollenfindung:

MV17 fühlt sich wohl und auch akzeptiert im Betrieb. Er hilft auch an seinen freien Tagen aus, wenn er „zufällig“ im Laden ist, damit seine Kollegen sehen wie engagiert er ist. Bei dem Konflikt mit seinem Vorgesetzten (siehe „vermutete kritische Ereignisse“), setzten sich seine Kollegen für ihn ein. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Aufgrund der Erzählungen seiner Eltern und eines Nebenjobs in einer anderen Filiale hatte MV17 bereits vor der Ausbildung Erfahrungen in diesem Bereich gesammelt. **Zukunftsperspektive:** Nach Möglichkeit möchte MV17 zunächst noch das dritte Lehrjahr zum Kaufmann absolvieren und danach Karriere im Einzelhandel machen („min. Filialleiter, besser noch Bezirksleiter“).

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat MK04 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 1 angegeben.

Anerkennung:

MV17 wird häufiger gelobt seitdem er den neuen Chef hat und auch von der Bezirksleitung, was vorher nicht der Fall war. Gelobt zu werden ist ihm sehr wichtig, aber er unterscheidet nicht zwischen dem Lob auf den unterschiedlichen Hierarchiestufen.

Berufsschule:

Als Verbindung zwischen Schule und Betrieb nennt MV17 ebenfalls das Fach Kundenkommunikation und als Beispiel für keine Verwendung im Betrieb das Fach Englisch. Insgesamt sind die schulischen Anforderungen nicht so hoch und er fühlt sich unterfordert.

Vermutete kritische Ereignisse:

MV17 hatte Probleme mit seinem ehemaligen Chef, der ihm so viele Aufgaben übertrug, dass er diese nicht in der vorgegebenen Zeit erledigen konnte. Er hatte den Eindruck, dass er als Auszubildender ausgenutzt wurde. Dieses Problem löste er indem er mit dem stellvertretenden Chef, seinen Eltern und der Bezirksleitung sprach, diese sprachen wiederum alle mit dem Chef. Nach dem Gespräch mit der Bezirksleitung änderte der Chef sein Verhalten; keine weitere Streitigkeiten zwischen ihnen. Zu der Zeit wollte MV17 lediglich noch die Ausbildung zu Ende führen und danach aufhören. Seitdem sich dieses Problem geklärt hat und er auch einen neuen Chef hat, möchte er gerne im Einzelhandel bleiben und auch Karriere machen.

Probleme/Zentrale Themen:

Seit Wechsel des Chefs keine Probleme/zentrale Themen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme; Was fiel leicht?

Keine besondere Angabe.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nein.

Stichwortverzeichnis:

Konflikt mit Vorgesetzten

Hohe Ausbildungszufriedenheit

Wenig Verantwortung

ZV01

Berufswahl/Übergang:

ZV01 hat 26 Bewerbungen geschrieben. Sie wollte eigentlich direkt mit der Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel beginnen. Ihr wurde jedoch nur ein Ausbildungsvertrag zur Verkäuferin angeboten. Ob sie noch die Option hat, das dritte Jahr zur Kauffrau im Einzelhandel anzuhängen, weiß sie nicht. Nach dem Wechsel des Vorgesetzten, der wohl auch Auszubildender ist, wurde diese Option nicht mehr diskutiert. Der jetzige Ausbildungsberuf war nicht der Berufswunsch von ZV01. Sie wusste nicht so recht, was sie machen sollte. Beeinflusst durch ein Praktikum im Lebensmitteleinzelhandel hat ZV01 sich bei ihrem jetzigen der Kette ihres jetzigen Betriebes beworben und dort auch eine Stelle bekommen. Beworben hat sie sich darüber hinaus für die Ausbildungsberufe Tierarzthelferin und Floristin. Eine Ausbildungsstelle zur Floristin hätte ZV01 antreten können. Wegen des besseren Verdienstes aber, hat sie sich für die Ausbildung zur Verkäuferin entschieden. Eine zweijährige Aushilfstätigkeit bei der Kette ihres jetzigen Betriebes als KassiererIn führte zu der Einschätzung, dass die Berufsausbildung im Einzelhandel für sie durchaus in Frage kommt.

Berufstypische Anforderungen:

Die Auszubildende wird fast ausschließlich in der Metzgerei des Betriebes eingesetzt. Die Bedienung der Kunden und die Bestellung der Wurstwaren für die Selbstbedienungstheke und deren Bestückung gehören dabei zu ihren Hauptaufgaben. An der Reinigung der Metzgereitheke zu Ladenschluss ist sie auch beteiligt. Weitere Reinigungsarbeiten werden aber nicht von den Auszubildenden übernommen. In Leerlaufzeiten muss ZV01 auch in den Laden und Ware vorziehen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Überstunden werden nicht nach gesetzlichen Vorgaben ausgeglichen bzw. erfasst. z. B. werden Stunden am verkaufsoffenen Sonntag nur mit 100% erfasst bzw. abgerechnet.

Rollenfindung:

Mit den eigentlichen berufstypischen Tätigkeiten kommt ZV01 gut zurecht. Sie arbeitet hauptsächlich hinter der Fleischtheke oder bestückt die Selbstbedienungstheke mit Wurstwaren. Daneben ist sie für die nachfrageorientierte Bestellung der Ware (nur Wursttheke mit Selbstbedienung) bei zwei Zulieferern zuständig. Sie stellt sich dar, als hätte sie mit den anliegenden Arbeiten keine Schwierigkeiten. Im Gegenteil, sie hat gut in den Kollegenkreis gefunden und bekommt von zwei Kollegen das Feedback, dass ihre Leistungen für eine Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr sehr gut sind. Dabei handelt es sich um die zwei angestellten Metzgermeister, deren positives Urteil eine besondere Auszeichnung für ZV01 ist. ZV01 behauptet von sich, dass sie gern in der Metzgerei arbeitet. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** waren durch zweijährige Aushilfstätigkeit sehr genau und wurden laut ZV01 erfüllt. **Zukunftsperspektive:** Nicht angesprochen.

Ausbildungszufriedenheit:

Auf dem Kurzfragebogen hat ZV01 seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden) mit Ziffer 3 angegeben.

Anerkennung:

Positives Feedback bekommt ZV01 von ihren Kollegen. Die zwei Metzgermeister attestieren ihr, dass sie nach einem Jahr Ausbildung schon sehr weit ist.

Berufsschule:

Die Einflüsse der Berufsschule, z. B. durch den Unterricht im Fach Kundenkommunikation, auf die betriebliche Arbeit sind laut ZV01 gering. Sie hat ihr Verhalten durch die Lerninhalte der Berufsschule bisher nicht geändert. Schwierigkeiten bereitet ihr der Transfer der Berufsschulinhalte wegen der in der Schule gewählten Beispiele. Im Fach Kundenkommunikation werden Rollenspiele durchgeführt, in denen häufig Beispielsituationen z. B. in einem Modehaus nachgespielt werden. Für die Arbeit „hinter der Fleischtheke“ sind diese Schulerfahrungen aus der Sicht von ZV01 nicht hilfreich. Im Fach Mathematik hat ZV01 besondere Probleme.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Überstunden, häufige Spätschichten (Kontakt zum Freund dadurch eingeschränkt), cholertischer Chef, Probleme im Mathematikunterricht (werden aber nicht weiter ausgeführt). Zwei Themen spricht die Auszubildende von sich aus immer wieder an: Zeitprobleme und Probleme mit dem Vorgesetzten.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Überstunden belasten nicht sehr; der freie Sonntag reicht zur Regeneration.

Abbruchgedanken:

Bisher nicht. Das Verhältnis zu den meisten Kolleg(inn)en ist gut und das Arbeitsklima sieht ZV01 – abgesehen von der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten – als sehr gut an, so dass Gedanken an Abbruch nicht eintreten. **Abbruchrisiko:** gering.

Stichwortverzeichnis:

Überstunden, Konflikte mit dem Vorgesetzten

ZK02

Berufswahl/Übergang:

Nach der Realschule (Abschluss mit Qualifikationsvermerk) wollte ZK02 das Abitur auf einer Gesamtschule machen. Die schulische Laufbahn hat ZK02 dann aber abgebrochen und wollte stattdessen eine Berufsausbildung beginnen. Im Nachhinein bewertet ZK02 den Abbruch der Gesamtschule als großen Fehler. Ein weiterer Fehler war aus seiner Sicht, dass er sich zuvor nicht um eine Ausbildungsstelle beworben hatte. Die Folge war die Arbeitslosigkeit. ZK02 hat sich dann nach einem Ausbildungsplatz umgesehen und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass sein eigentlicher Berufswunsch die Bestattungsfachkraft ist. Für diesen Ausbildungsberuf hat ZK02 zwischen 100 und 120 Bewerbungen geschrieben und sich sogar auf Stellen in Bayern beworben. Ein Praktikum in diesem Ausbildungsberuf hat ZK02 in Oberhausen absolviert, ein Stellenangebot blieb allerdings aus. ZK02 stellt fest, dass er sich zu lange Zeit auf diesen Wunschberuf fixiert hat und erst sehr spät über alternative Ausbildungsberufe nachgedacht hat. In anderen Ausbildungsberufen waren bis dahin die meisten Ausbildungsplätze schon vergeben. ZK02 konnte sich vorstellen auch eine Ausbildung im Bereich der Verwaltung zu machen und hat sogar an einem Einstellungstest teilgenommen. Eine Ausbildungsstelle bekam er allerdings nicht, da wohl das persönliche Gespräch nicht wie gewünscht verlief. ZK02 hat dann ein Angebot bekommen, eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel in einem großen Lebensmittelgeschäft zu machen. Zunächst wollte er dem Angebot nicht zustimmen, die Erfahrungen der Arbeitslosigkeit führten ihn allerdings zu der Überzeugung, dass diese Ausbildung immer noch besser sei, als ein weiteres Jahr Arbeitslosigkeit.

Berufstypische Anforderungen:

Das Einräumen der Obst- und Gemüsetheke (ab 6:00 Uhr morgens) gehört am Morgen zu den festen Aufgaben des Auszubildenden. Danach bestellt er Ware, nimmt Ware entgegen oder räumt Ware z. B. in der Tiefkühlung oder in der Molkereiproduktetheke nach. Tagsüber ist er in der Regel für den Getränkemarkt oder die Molkereiprodukteabteilung zuständig. Es kann aber auch vorkommen, dass er an der Kasse eingesetzt wird, obwohl das erst Bestandteil der Ausbildung im dritten Ausbildungsjahr ist. Verschiedene Abteilungen hat ZK02 in der Ausbildung schon durchlaufen (Obst- und Gemüse, Non-Food (Elektroartikel), Molkereiprodukte, Tiefkühlung, Kasse) und dort auch schon Bestellungen durchgeführt. Die Kundenberatung spielt eine untergeordnete Rolle.

Anpassung an den Zeirhythmus:

ZK02 beginnt seinen Arbeitstag morgens um 6:00 Uhr und ist bis zur Ladenöffnung um 7:00 Uhr damit beschäftigt, den Laden verkaufsbereit zu machen (Einräumen der Obst- und Gemüsetheke). Sein Arbeitstag endet zwischen 14:30 und 15:30 Uhr. Aus dem Interview geht hervor, dass ZK02 auch Spätschichten übernehmen muss, die erst gegen 18:00 Uhr enden. Pause macht ZK02 in der Regel, wenn es die Arbeitsbelastung erlaubt. Die Arbeitsbelastung ist zuweilen sehr hoch, da zu wenig Personal in der Filiale angestellt ist.

Rollenfindung:

Die Rolle des Verkäufers anzunehmen, fällt ZK02 nicht leicht. Insbesondere der Umgang mit den vielfältigen Kundenwünschen belastet ihn häufig. Die Belastung resultiert nicht aus der anspruchsvollen Beratungstätigkeit, sondern ist zurückzuführen auf die häufige Bearbeitung „banaler“ Kundenwünsche (Beispiel: Frage nach dem Standort der Eier, obwohl man fast daneben steht.). So zeigt er es Kunden durchaus, wenn er der Meinung ist, dass sie ihre Fragen selbst beantworten könnten. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** ZK02 hatte durch ein Praktikum in einer Filiale des Ausbildungsbetriebs schon einen Einblick in die berufstypischen Tätigkeiten. Einzig die Bestellung der Waren war eine neue Aufgabe für ihn. **Zukunftsperspektive:** Er möchte in jedem Fall die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel beenden und sieht die Berufsausbildung als Grundlage für seine weitere Berufsbiographie. Als Kaufmann im Einzelhandel weiterzuarbeiten kommt für ihn wegen der geringen Verdienstaussichten nicht in Frage. Das Angebot einer leitenden Tätigkeit im Ausbildungsbetrieb würde er annehmen; ein guter Verdienst nach der Ausbildung ist ihm besonders wichtig. Sollte sich eine solche Option für ihn nicht ergeben, wird er sich frühzeitig um-

sehen und evtl. eine Ausbildung in einem anderen Bereich beginnen. Die Ausbildung zur Bestattungsfachkraft und eine anschließende Selbständigkeit zieht ZK02 noch immer in Betracht.

Ausbildungszufriedenheit:

Die Ausbildungszufriedenheit stuft ZK02 mit „3“ auf der Skala ein. Er ist nicht wirklich mit der Berufsausbildung zufrieden, da es nicht sein Wunschberuf ist. Gründe für die mittelmäßige Zufriedenheit sind darüber hinaus einfache, häufig wiederkehrende Arbeiten und der entstehende Zeitdruck bei der Ausführung der Arbeiten durch zu wenig Personal.

Anerkennung:

Anerkennung bekommt ZK02 hauptsächlich von der „Hausleiterin“. Sie ist sehr aufmerksam und lobt ZK02, wenn ihm mal etwas besonders gut gelungen ist. Im Verlauf des Interviews wird deutlich, dass die „Hausleiterin“ ein besonders hohes Ansehen bei ZK02 genießt. Er stellt sie dar als besonders kompetente Person. Sie übernimmt Arbeiten, die eigentlich nicht zu ihrer leitenden Tätigkeit gehören.

Berufsschule:

Der schulischen Berufsausbildung misst ZK02 keine besondere Bedeutung bei, da aus seiner Sicht die in der Schule vermittelten Inhalte überflüssig sind. Er fühlt sich in der Schule gelangweilt und unterfordert.

Vermutete kritische Ereignisse:

Die Ausbildung nicht im Wunschberuf stellt das eigentliche Problem von ZK02 dar.

Probleme/Zentrale Themen:

Überstunden gehören zur Regel. So beginnt ZK02 in der Frühschicht meist 15 Minuten vor der eigentlichen Schicht, ohne dass diese Zeit als Arbeitszeit registriert würde. Zeitdruck bei der Ausführung der Tätigkeiten entsteht häufig durch zu wenig Personal. Durch einfache Kundenfragen (z. B. nach Produktstandorten) fühlt ZK02 sich belästigt. Routinearbeiten, wie das tägliche Packen der Ware benennt ZK02 im Verlauf des Interviews häufiger als Problem. Die aufgezählten Probleme werden im Interviewverlauf an verschiedenen Stellen angeführt, können aber nicht als zentrale Probleme bezeichnet werden. Der Ausbildungsberuf, der nicht Wunschberuf ist, stellt hingegen das zentrale Problem von ZK02 dar. An vielen Stellen wird deutlich, dass ZK02 die Berufsausbildung nur beendet, um nicht arbeitslos zu werden. Die Frage nach Zukunftsperspektiven beantwortet ZK02 hauptsächlich mit Alternativen zur Tätigkeit im Einzelhandel. Eine leitende Position sieht ZK02 nur wegen des guten Verdienstes als Option. Die Rolle als professioneller Kundenberater nimmt ZK02 nicht an.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Nicht genannt.

Abbruchgedanken:

Die Gedanken an den Abbruch der Berufsausbildung hatte ZK02 bereits. Gründe dafür sind unter anderem die häufigen Routinearbeiten, und der entstehende Zeitdruck durch die niedrige Personaldecke. Die drohende Arbeitslosigkeit ist allerdings für ihn Grund genug in jedem Fall die Ausbildung zu beenden. **Abbruchrisiko:** mittleres Abbruchrisiko.

Stichwortverzeichnis:

Falscher Beruf, Routinearbeiten, Zeitdruck, Kundenwünsche

ZK03

Berufswahl/Übergang:

Der Übergang in die Berufsausbildung ist nicht gesondert angesprochen worden. Aus dem Interview geht aber hervor, dass ZK03 zunächst das Gymnasium mit der zehnten Klasse abgeschlossen hat. Er stellt sich als einen durchschnittlichen Schüler dar. Den Gedanken, das Abitur zu machen, hat er aufgegeben. Ihm wurde vom Marktleiter des Betriebes, in dem er als Aushilfe tätig war, eine Ausbildungsstelle angeboten. Er hat das Angebot gern angenommen. ZK03 fühlte sich zusätzlich durch das Ergebnis eines Eignungstests bestätigt; eine Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel wurde ihm seinerzeit empfohlen.

Berufstypische Anforderungen:

Bis zur Ladenöffnung um 7:30 Uhr ist ZK03 mit dem Einräumen der Obsttheke beschäftigt. Danach räumt er Waren in die Frischdiensttheke ein (Molkereiprodukte). Zwischen 9:00 Uhr und 9:30 Uhr ist ZK03 in der Regel fertig mit dieser Arbeit. Zu den weiteren berufstypischen Tätigkeiten gehören die Annahme und Kontrolle von Warenlieferungen oder die tägliche Bestellung der Produkte für die Obst-, Gemüse- und Frischdiensttheke. Nachmittags werden Waren eingeräumt und der Laden wird nach Bedarf aufgeräumt. Hauptsächlich ist ZK03 mit der Annahme, Kontrolle, Verteilung und Bestellung von Waren beschäftigt. Die Beratung von Kunden allerdings scheint nicht zu den Schwerpunkttätigkeiten des Auszubildenden zu gehören.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

ZK03 beginnt morgens gegen 6:15 Uhr. Im Durchschnitt arbeitet er 40 Stunden die Woche und insgesamt hat ZK03 nicht den Eindruck, dass er zu wenig Freizeit hat. An einer Stelle gibt er jedoch an, dass insbesondere der Berufsschultag und der direkt darauf folgende Tag stressig für ihn sind. ZK03 muss nach der Schule (endet um 13:00 Uhr) ab 15 Uhr wieder im Betrieb sein und hat dann bis 20:00 Uhr Dienst. Die Freundin von ZK03 hat sich schon beklagt, dass er an solchen Tagen erst ab 21:00 Uhr für sie Zeit hat. Darüber hinaus führt er an, dass er so zwei Tage hintereinander im „Dauereinsatz“ ist. Ein wirkliches Problem wurde daraus nicht.

Rollenfindung:

ZK03 schildert eine Situation, in der ein Kunde eine Stange Zigaretten stahl. Er ist dem Kunden seinerzeit hinterhergelaufen und hat ihn festgehalten, bis die Polizei zur Stelle war. In dieser Interviewsequenz stellt ZK03 seine Beweggründe für das Handeln dar und wägt ab, ob er in ähnlichen zukünftigen Situationen einen Dieb eher laufen lassen würde. Dazu beschreibt er auch eine Situation, in der der Marktleiter einen Diebstahl verhindern wollte und daraufhin angegriffen und verletzt wurde. Er bezieht in seine Überlegungen auch den Rat des Vaters ein, Diebe laufen zu lassen, um eigenen körperlichen Schaden zu vermeiden. Er fühlt sich aber dem Betrieb gegenüber verantwortlich und sieht seine Entscheidung im Nachhinein als richtig und handlungsleitend für die Zukunft an. ZK03 schildert eine Beratungssituation, in der er einer Kundin auf eine sehr spezielle Frage keine zufriedenstellende Antwort geben konnte. Die Kundin beklagte aufgrund einer Krebserkrankung eine Unverträglichkeit eines Waschmittels. Abgesehen davon, dass ZK03 persönlich von dem Schicksal der Kundin berührt war, bemühte er sich um eine professionelle und verantwortungsvolle Beratung. Um keinen Fehler zu machen, der die Gesundheit der Kundin hätte gefährden können, hat er der Kundin schließlich empfohlen, den Arzt aufzusuchen und damit auf den Verkauf des Waschmittels verzichtet. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** ZK03 hat in dieser Filiale bereits als Schüler über einen Zeitraum von zwei Jahren gearbeitet. Mit den Tätigkeiten war er soweit vertraut; hinzugekommen ist lediglich die Bestellung der Waren. Da er Verantwortung übernehmen muss und nicht nur Routinearbeiten durchführt, sieht er seine ursprünglichen Erwartungen sogar übertroffen. **Zukunftsperspektive:** Die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel ist ZK03 sehr wichtig und er sieht in diesem Ausbildungsberuf auch seine Zukunft. Vorstellen könnte er sich eine Fortbildung zum Handelsfachwirt, um später einmal Marktleiter zu werden.

Ausbildungszufriedenheit:

ZK03 gibt an, dass er mit der Berufsausbildung sehr zufrieden ist.

Anerkennung:

Ihm werden Tätigkeiten übertragen, die eine hohe Verantwortung erfordern. Als besondere Anerkennung empfindet ZK03, dass er den Firmenwagen (wohl auch zu privaten Zwecken) fahren darf, obwohl er Fahranfänger ist. Er schildert einige Situationen, in denen er z. B. von einer Vorgesetzten (Chefin) zu Rate gezogen wird.

Berufsschule:

Die Berufsschule hat keine besondere Bedeutung für ZK03. Er stellt häufig fest, dass er durch die Zeit am Gymnasium gut vorbereitet ist auf die Berufsausbildung. Es gibt kein Fach in dem er Schwierigkeiten hat. In der Regel kann er dem Unterricht gut folgen und löst Übungsaufgaben im Vergleich zu den Mitschülern relativ schnell. Er spricht aber nicht davon, unterfordert zu sein. Wichtig ist ihm auszudrücken, dass die in der Berufsschule behandelten Inhalte nicht überflüssig sind. Er beschreibt dies am Beispiel des Fachs Kundenkommunikation und Service. Dort wird unter anderem der Aufbau eines Verkaufsgesprächs behandelt. Er hat bewusst versucht, sein Verhalten in Kundengesprächen mit dem in der Schule Gelehrten zu vergleichen. Er sieht in der schulischen Berufsausbildung zumindest in diesem Bereich eine praxisnahe und hilfreiche Vorbereitung auf den betrieblichen Alltag.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Die zeitliche Belastung, die sich durch die Arbeit im Anschluss an den Unterricht in der Berufsschule ergibt, führt ZK03 an einer Stelle des Interviews als Problem an. Er kommt darauf an späterer Stelle noch einmal zurück. Es wird deutlich, dass von diesem Problem keine besondere Belastung ausgeht. Ein wirklich zentrales Thema gibt es nicht.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Die Identifikation mit dem Ausbildungsberuf aber auch mit dem Betrieb fiel ZK03 leicht. Auch der Unterricht in der Berufsschule stellt ihn nicht vor Probleme; im Gegenteil, er sieht in der geringen Belastung durch die Berufsschule die Möglichkeit, sich entsprechend besser auf die Abschlussprüfung vorzubereiten.

Abbruchgedanken:

Nein. ZK03 hat noch nie über den Abbruch der Berufsausbildung nachgedacht. **Abbruchrisiko:** nicht vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Verkäuferrolle, Identifikation mit dem Betrieb, geringe Freizeit

ZV04**Berufswahl/Übergang:**

ZV04 ist nicht deutscher Staatsangehörigkeit (es erfolgte keine Angabe welcher Nationalität). Nach der Realschule war ZV04 für zwei Jahre auf der „Berufsschule“. Den Äußerungen ist nicht zu entnehmen, welchen Bildungsgang sie dort besucht hat. Im Anschluss an die Berufsschule hat ZV04 ein weiteres Jahr eine Wirtschaftsschule besucht. Auch hier finden sich im Interview keine Hinweise, welche Schulform sich dahinter verbirgt. Nach der schulischen Laufbahn hat ZV04 zunächst eine Ausbildung zur Bürokauffrau angefangen. Sie konnte diese nicht abschließen, da der Ausbildungsbetrieb nach einer Insolvenz „pleite“ ging, wie ZV04 es ausdrückt. Eine Zeit lang hat sie dann gejobbt, bevor sie dann ein Praktikum beim Straßenverkehrsamt in ihrem Wunschberuf Bürokommunikationskauffrau absolviert hat. Leider waren dort schon alle Ausbildungsstellen vergeben, so dass sie weitere Bewerbungen schreiben musste. ZV04 hat danach nur drei Bewerbungen geschrieben. Sie ist durch einen Zufall an die Ausbildungsstelle zur Verkäuferin in einem Bekleidungshaus gekommen. In einem Gespräch mit einer Bekannten erzählte ZV04 davon, dass sie noch keine Ausbildungsstelle habe. Daraufhin hat die Bekannte ihren Arbeitgeber angesprochen. Er bot ihr direkt einen Ausbildungsplatz an.

Berufstypische Anforderungen:

Jeden Morgen ist es die Aufgabe von ZV04 den Laden (Bekleidungsgeschäft mit Produkten im mittleren Preissegment) verkaufsbereit zu machen. Dazu reinigt sie Regale oder putzt Spiegel. Sie erfasst Warenbewegungen, in dem sie überprüft, ob von jedem Kleidungsstück alle angebotenen Konfektionsgrößen vorhanden sind. Ggf. wird aus Lagerbeständen nachsortiert. Die Warenannahme und -kontrolle gehören auch zu den täglichen Arbeiten. ZV04 nimmt gelieferte Ware an und kontrolliert auf Vollständigkeit und Qualität der Ware. Sie bereitet die Ware auf den Verkauf vor (Bügeln und Falten der Kleidungsstücke) und lagert sie anschließend. Gegen Abend wird der Verkaufsraum wieder aufgeräumt.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

ZV04 macht regelmäßig Überstunden. Sie stellt dar, dass mehr als 30 Überstunden im Monat keine Seltenheit sind. Die Arbeitsbelastung insbesondere durch lange Arbeitszeiten aber auch durch das lange Stehen ist so hoch, so dass sie am Abend sehr müde ist. Die Filiale schließt erst um 19:00 Uhr, so dass sie erst recht spät zu Hause ist. Lernzeiten für die Berufsschule verschieben sich in die späten Abendstunden. Zeit für eigene Bedürfnisse (Einkäufe, Organisation des Haushalts) bleibt kaum.

Rollenfindung:

ZV04 wird in unterschiedlichen Filialen des Betriebs eingesetzt. In der Hauptfiliale fühlt sie sich wohl und sieht sich nicht als „Auszubildende“, sondern schon als Teil des regulären Verkaufspersonals. Sie wird von den Kunden akzeptiert. In einer anderen Filiale ist die Situation anders. Es bereitet ihr dort Probleme, dass sie nur mit erfahrenen Kolleginnen zusammenarbeitet. Diese sind dort zum Teil seit mehreren Jahrzehnten angestellt und werden von den Stammkunden direkt angesprochen. Die Kundenberatung in dieser Filiale ist daher für sie eine seltene Tätigkeit und sie hat das Gefühl, dass sie von den Kunden gemieden wird. Stattdessen bekommt sie andere Tätigkeiten übertragen (Lager aufräumen, neu Dekorieren). Diese Situation führt dazu, dass sie sich „ausgenutzt“ fühlt. **Anfängliche Erwartungen an die Berufsausbildung:** wurden nicht angesprochen. Als **Zukunftsperspektive** wird das dritte Ausbildungsjahr zur Kauffrau im Einzelhandel genannt.

Ausbildungszufriedenheit:

Dem Kurzfragebogen ist zu entnehmen, dass ZV04 mit der Berufsausbildung zufrieden ist. Diese Einschätzung bestätigt sie im Verlaufe des Interviews und betont, dass es immer Tage und Situationen in der Berufsausbildung gibt, die ihr nicht gefallen. Das gehört aus ihrer Sicht jedoch zu einer Berufsausbildung dazu.

Anerkennung:

Das Thema Anerkennung wird nur an einer Stelle angesprochen. ZV04 gibt an, dass sie durchaus Lob von ihrem Chef als auch von ihrer Chefin bekommt. Richtig getadelt wurde sie

bisher noch nicht. Bei Fehlern wird ZV04 nicht gerügt, sondern es wird ihr erklärt, wie sie besser hätte handeln können.

Berufsschule:

Der Unterricht in der Berufsschule bereitet ZV04 keine größeren Probleme. Durch das Vorwissen, das sie an der Wirtschaftsschule aufgebaut hat, sind die im Unterricht bearbeiteten Aufgaben keine Hürde für sie. Im Unterricht der Klassenlehrerin ist es sehr laut und ZV04 sieht unter anderem darin den Grund für die schlechten Leistungen der Mitschüler. Die Störungen beeinträchtigen ZV04 und es fällt ihr schwer, dem Unterricht zu folgen.

Vermutete kritische Ereignisse:

In den Antworten sind Situationen erkennbar, die für ZV04 schwierig zu bewältigen waren. Wirkliche Belastungen wurden daraus allerdings nicht.

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema, das ZV04 häufig ins Gespräch bringt: die Arbeitszeit. Durch die langen Ladenöffnungszeiten (bis 19:00 Uhr) bleibt ihr wenig Zeit, selbst einzukaufen oder ihren eigenen Haushalt zu organisieren (ZV04 hat eine eigene Wohnung). Größere private Einkäufe verschiebt sie auf den Samstagnachmittag. Überstunden werden häufig gemacht, so dass in einem Monat schon mal 30 Stunden und mehr zusammen kommen. Durch die zeitliche und körperliche Belastung (langes Stehen) bereitet ZV04 sich häufig erst spät abends auf den Berufsschulunterricht vor, was sie auch als Schwierigkeit darstellt. Ein Konflikt mit einer Kundin wird dargestellt, der aber nicht zu einer wirklichen Belastung führte. ZV04 macht die Erfahrung, dass es in der Berufsschule im 2003 neugeordneten Ausbildungsberuf keine Warenkunde mehr gibt. Im Betrieb kann ZV04 die benötigten Kenntnisse allerdings nicht aufarbeiten, da sie keine zusätzlichen Lernhilfen bekommt und die Kolleginnen als auch die Ausbilderin auf Fragen von ZV04 keine befriedigenden Antworten geben können. Ein interessantes Problem schildert ZV04, das dem Bereich der Rollenfindung zuzuordnen ist. Zum Ausbildungsbetrieb gehören mehrere Filialen in unterschiedlichen Städten. ZV04 muss nach Bedarf zwischen diesen pendeln. Die Fahrten werden finanziert und stellen nicht das eigentliche Problem dar (Problembeschreibung siehe „Rollenfindung“).

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Generation.

Abbruchgedanken:

Keine Abbruchgedanken. **Abbruchrisiko:** gering

Stichwortverzeichnis:

Warenkenntnisse, Überstunden, geringe Freizeit

ZK05

Berufswahl/Übergang:

ZK05 wollte eigentlich eine Ausbildung zum Industrie- oder Bankkaufmann machen. Die Chance in naher Zukunft bei einer Bank einen Ausbildungsplatz zu bekommen, sah ZK05 nicht. Deswegen ist er von seinen ursprünglichen Vorstellungen abgerückt und hat die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel begonnen. Er besuchte zunächst die Hauptschule, wiederholte dort ein Schuljahr und ist anschließend auf die Realschule gewechselt. Nach Abschluss der Realschule hat ZK05 die Höhere Handelsschule besucht und erfolgreich abgeschlossen. ZK05 ist 24 Jahre alt; die dargestellte Schul- und Berufsbiographie erklärt das verhältnismäßig hohe Alter nicht. Insgesamt 22 Bewerbungen hat ZK05 geschrieben. 15 Stück davon waren auf die Ausbildungsberufe Industrie- und Bankkaufmann ausgerichtet. Zwei Bewerbungen gingen zum Einzelhandel und die übrigen für Ausbildungsstellen als Büro- oder Groß- und Außenhandelskaufmann. Die Erweiterung der Berufswahloptionen begründet BK05 durch lange Vorlaufzeiten der Bewerbung auf Ausbildungsplätze im Banken- oder Industriebereich (er spricht von 1,5 Jahren) bei gleichzeitiger Ungewissheit, überhaupt eine Ausbildungsstelle dort zu bekommen. ZK05 hatte keinen Alternativplan, wie er z. B. bei einer eventuellen Zusage die Zeit bis zum Beginn der Berufsausbildung hätte überbrücken können. Arbeitslosigkeit oder Praktika waren für ihn keine Alternativen. Für die Ausbildungsstelle zum Kaufmann im Einzelhandel hat ZK05 nach einem kurzen Bewerbungsgespräch den Zuschlag bekommen. ZK05 sieht diese Ausbildung als „Möglichkeit“ an, hätte aber zu Beginn der Ausbildung bei besseren Angeboten die Ausbildung abgebrochen.

Berufstypische Anforderungen:

ZK05 arbeitet in einem Bettenfachgeschäft und dort eng mit den Kunden „zusammen“, wie er es ausdrückt. Morgens gegen 9:00 Uhr beginnt sein Arbeitstag und der Vormittag ist geprägt von Kundenberatung. Nicht nur in der Filiale selbst hat er es mit Kunden zu tun, sondern er ist auch im Außendienst tätig. Die Aufgaben von ZK05 sind vielfältig. So gehören z. B. die Kundenberatung oder die Warenbestellung dazu. Die meisten Tätigkeiten führt ZK05 selbständig durch.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Der Arbeitstag von ZK05 beginnt eigentlich um 9:00 Uhr. Der Auszubildende beginnt in der Regel einige Minuten eher. Zwischen 12:30 und 14:30 Uhr gibt es eine feste Mittagspause. Der Arbeitstag endet um 18:30 Uhr. Es kommt vor, dass ZK05 etwas länger bleibt oder auf Teile seiner Mittagspause verzichtet. Das hohe Arbeitsaufkommen erfordert dies zum Teil. Von persönlichen Belastungen spricht er in diesem Zusammenhang aber nicht. Er stellt jedoch heraus, dass der Arbeitstag ausgefüllt ist und dabei abwechslungsreiche Tätigkeiten zu bewältigen sind.

Rollenfindung:

ZK05 stellt seine Tätigkeiten als abwechslungsreich dar und legt großen Wert darauf, anzumerken, dass sein Arbeitgeber nur höher qualifizierte (Abitur, höhere Handelsschule) Jugendliche bei der Auswahl der zukünftigen Auszubildenden in Betracht gezogen hat. Er unterstreicht damit, dass aus seiner Sicht diese Stelle nicht beliebig hätte besetzt werden können. Zu Beginn des Interviews finden sich einige Stellen, an denen ZK05 darauf verweist, dass besondere Fähigkeiten erforderlich sind, den Anforderungen als Auszubildender in diesem Betrieb gerecht werden zu können (höherer Schulabschluss, eloquentes Auftreten). Vor dem Hintergrund der besonderen Herausforderungen des Ausbildungsbetriebs betont ZK05 die Zufriedenheit insbesondere mit diesem. ZK05 schildert eine Situation, die er in den ersten Wochen der Berufsausbildung erlebte. Eine falsche Lieferung beklagte ZK05 beim Lieferanten. Er setzte den Lieferanten massiv unter Druck, ohne vorher geklärt zu haben, wer verantwortlich für die falsche Lieferung war. Letztendlich lag der Fehler aber auf der Seite seines Ausbildungsbetriebs. Auch hier zeigt ZK05 ein Verhalten, das in Bezug auf seine Rolle als Auszubildender recht fragwürdig erscheint. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Sein Vater hat selbst eine Ausbildung zum (damals) Einzelhandelskaufmann absolviert. Die Erfahrungen seines Vaters im Einzelhandel sind negativ und dieser behauptet, dass man als Kaufmann in der heutigen Zeit nichts mehr werden kann. Die Darstellungen von ZK05 bezie-

hen sich auch hier weniger auf berufstypische „Herausforderungen“, sondern auch hier eher auf Statusfragen. **Zukunftsperspektive:** ZK05 geht es vor allen Dingen darum auszudrücken, dass er sich weiter qualifizieren möchte. Ein Studium zum Wirtschaftsjuristen oder Wirtschaftspädagogen zieht er nach der Ausbildung in Erwägung. Im Einzelhandel zu bleiben und über Fortbildungs- oder Weiterbildungsmaßnahmen aufzusteigen schließt ZK05 nicht aus. Seine Äußerungen in Bezug auf ein Studium sind in einigen Bereichen sehr vage. Insgesamt entsteht der Eindruck, dass es ZK05 insbesondere darauf ankommt auszudrücken, dass er nach „höherem“ strebt. Wenn er seinen Schulabschluss ins Spiel bringt, dann spricht er z.B. nicht von der Fachhochschulreife, sondern vom Abitur. An anderer Stelle macht er deutlich, dass „andere“ ihn prädestiniert sehen für Führungspositionen. ZK05 hat die Berufsausbildung begonnen mit der Perspektive, sich selbständig zu machen. Die Möglichkeit schätzt er inzwischen sehr skeptisch ein. Aufstiegschancen zu einem leitenden Angestellten sieht er nur bedingt.

Ausbildungszufriedenheit:

Auch wenn ZK05 nicht die Ausbildung im Wunschberuf absolviert, so ist er mit der Berufsausbildung sehr zufrieden. Insbesondere die abwechslungsreiche Tätigkeit führt der Auszubildende als Begründung an.

Anerkennung:

Anerkennung vom Geschäftsinhaber (gleichzeitig Ausbildender und Ausbilder) bekommt ZK05 zwar, aber die Form, wie anerkannt wird, ist für ZK05 nicht befriedigend. So lädt der „Chef“ die Auszubildenden schon mal zum Essen ein. Deutlich wird aber nicht, ob der Chef auch tatsächlich bezahlt. Die Tatsache, dass der Geschäftsinhaber des Öfteren mit den Auszubildenden mittags zu Tisch geht, empfindet ZK05 allein schon als anerkennend. ZK05 bemängelt aber, dass der Chef sich nie bedankt. Es wird zwar betont, dass anerkennende Worte geäußert werden (z. B.: „Ja, haben Sie gut gemacht...“), Dank für eine besondere Leistung drückt der Chef allerdings nicht aus. ZK05 fehlt scheinbar der „persönliche“ Dank des Vorgesetzten. Es geht ihm weniger darum, dass die eigentliche im Augenblick erbrachte Leistung anerkannt wird, sondern er bringt damit zum Ausdruck, dass er Dank seiner Person gegenüber „erwartet“¹. Er verhandelt mit Lieferanten und bestellt Ware. Dass dies ein Vertrauensbeweis ist, macht ZK05 nicht zum Thema.

Berufsschule:

Durch den Besuch der Höheren Handelsschule bereitet ihm der Unterricht in der Berufsschule keine Probleme. ZK05 führt aber an, dass in der Schule zum Teil nur „abgeschrieben“ wird. Er sieht darin keine ideale Möglichkeit zu lernen. Rollenspiele gehören zu den sehr seltenen Unterrichtsmethoden. Gerade der Umgang mit Problemkunden sollte aus der Sicht von ZK05 mit Rollenspielen vertiefend behandelt werden und zwar als Vorbereitung auf Problemsituationen im Betrieb. Diese Forderung wird durch den Berufsschulunterricht nicht eingelöst.

Vermutete kritische Ereignisse:

Konflikt mit dem Lieferanten (siehe „Rollenfindung“).

Probleme/Zentrale Themen:

Zentrales Thema ist das Hineinfinden in die Auszubildendenrolle (siehe „Rollenfindung“). Grund hierfür ist unter anderem der nicht erfüllte Berufswunsch. Die Auseinandersetzung mit einem Lieferanten ist auch ein Beispiel für die Probleme bei der Annahme der Auszubildendenrolle.

¹ Interpretationsidee: Erkennt der Geschäftsinhaber eine Leistung des Auszubildenden als „besonders gut“ an, so kommt er auf der Grundlage seiner Expertise (Norm) zu diesem Ergebnis. Ausgedrückt wird in dieser Situation das hierarchische Rollenverständnis, dass z. B. zwischen Ausbilder und Auszubildendem existiert. An einem Gegenbeispiel wird deutlich, dass für Auszubildendenverhältnisse Folgendes nicht typisch ist: Der Auszubildende lobt den Ausbilder für dessen außergewöhnliche Kundenbearbeitung. Dies aber nicht in einer sich unterordnenden Art (z. B. „Ich würde mich freuen, wenn ich Kunden auch so beraten könnte! Ihr Fachwissen ist unschlagbar!“), sondern in der oben dargestellten Form: „Das haben Sie aber gut gemacht!“. Der Auszubildende erwartet hier ausdrücklich Dank vom Geschäftsinhaber und fordert so (untypisch) eine Art „Unterwürfigkeit“ ein.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Berufsschulinhalte stellen für ZK05 keine große Herausforderung dar. Durch die Höhere Handelsschule zehrt er von seinem Vorwissen. Erfüllung eines Kundenwunsches. Ein Kollege hatte dem Kunden ein Produkt versprochen, dass es in der Form nicht gibt. Dieser Kollege wurde zwischenzeitlich gekündigt, so dass ZK05 vor der Herausforderung stand, die Kundenbestellung zu erfüllen. Dies ist ihm gelungen.

Abbruchgedanken:

Die Ausbildung würde ZK05 abbrechen, wenn ihm ein anderer Ausbildungsplatz angeboten würde. Aber auch nur dann, wenn dieser Ausbildungsberuf aus seiner Sicht als höherwertig im Vergleich zum Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel anzusehen ist. **Abbruchrisiko:** Gering.

Stichwortverzeichnis:

Auszubildendenrolle, Konflikt mit Lieferanten

ZK06

Interviewprotokoll liegt nicht vor.

Grund: Das Interview betrifft den Fall einer Einstiegsqualifizierung (EQF).

ZV07

Berufswahl/Übergang:

Nach der Hauptschule, die er mit Fachoberschulreife abschloss, ging er zunächst zur Fachoberschule. Aus dem Interview geht nicht hervor, ob ZV07 diesen Bildungsgang beendete. Der höchste Schulabschluss legt aber nahe, dass ZV07 den Schulbesuch vorzeitig abbrach. Nach der allgemein bildenden Schule hatte ZV07 einen Aushilfsjob in einer Buchbinderei. Vor der eigentlichen Ausbildung hat ZV07 dann ein Praktikum in seinem jetzigen Ausbildungsbetrieb absolviert und im Anschluss daran dort noch eine Aushilfstätigkeit ausgeübt. Erst im Anschluss hat er dann einen Ausbildungsvertrag angeboten bekommen. Zuvor hatte ZV07 ca. 70 Bewerbungen geschrieben, die alle für die Ausbildungsberufe im Einzelhandel gedacht waren. Ob er sich sowohl für die Ausbildung zum Verkäufer als auch zum Kaufmann im Einzelhandel beworben hat, geht nicht aus dem Interview hervor. Rückmeldung bekam er nur von zwei Betrieben, die ihn auch zu Einstellungstests einluden. An diesen Tests hatte er auch teilgenommen, kam aber nicht in die engere Auswahl. ZV07 gibt an, dass die Bewerbungen ihm wenig geholfen haben, sondern nur das Praktikum den Ausbildungsplatz ermöglichte. Nicht ganz deutlich wird, ob ZV07 bei seinem jetzigen Betrieb einen dieser Einstellungstests absolvierte und im Anschluss daran das Angebot eines Praktikumsplatzes bekam oder ob das angebotene Praktikum davon völlig unabhängig war. ZV07 hat die Option die Ausbildung um das dritte Jahr zum Kaufmann im Einzelhandel zu verlängern, wenn er die Prüfung zum Verkäufer mit 2,0 abschließt. ZV07 schätzt seine Chancen diesbezüglich schlecht ein. Der Auszubildende gibt an, dass die Ausbildung zum Verkäufer seinem Berufswunsch entsprach. Inzwischen hat sich diese Einstellung gegenüber dem Beruf gewandelt. Zum einen gibt er an, dass es durchaus Situationen im Umgang mit Kunden gibt, die ihn inzwischen „nerven“ zum anderen hat er Probleme, sich mit der Wahl des Betriebes abzufinden. Letzteres liegt daran, dass er keine Zukunftsperspektive bei der Kette seines Ausbildungsbetriebes sieht (es werden nur Teilzeitstellen für Ausgebildete angeboten) sowie ihm der Umgang unter den Kollegen missfällt (Kollegen lästern viel). ZV07 hat schon in Erwägung gezogen, die Ausbildung in einem anderen Betrieb fortzusetzen, sieht aber das Problem, keinen Betrieb zu finden, wo er die Ausbildung fortsetzen könnte.

Berufstypische Anforderungen:

ZV07 beginnt seinen Arbeitstag damit, den Laden verkaufsbereit zu machen. Dazu fährt er die Körbe mit Schuhen und Textilien nach draußen in die Einkaufspassage und saugt anschließend Staub. Im Verlauf des Vormittags nimmt ZV07 Ware entgegen (alle zwei Tage) und fährt die Container ins Lager. Dort erfasst er die Ware mit einem elektronischen System (Scannen der Strichcodes). Anschließend kontrolliert er, ob die gelieferten Waren der Bestellung entsprechen. Den Abgleich zwischen Bestellung und Lieferung übernimmt der Computer; fehlende Posten werden automatisch kenntlich gemacht. Die Pflege des Berichtshefts ist für ZV07 eine besondere Anforderung, da er dieses während der Arbeitszeit nicht ausfüllen darf.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

ZV07 arbeitet täglich von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Dreimal im Monat von 11:00 Uhr bis 20 Uhr. Auch an Samstagen muss der Auszubildende arbeiten. Dafür bekommt er aber einen anderen Wochentag frei. An den Berufsschultagen muss ZV07 noch bis 20:00 Uhr in den Betrieb. Seine vertraglich festgelegte Wochenarbeitszeit beträgt 39 Stunden. In der Regel wird diese um bis zu 3 Stunden je Monat überschritten. Ein Problem für ZV07 ist, dass er seine Pause nicht immer bis zum Ende nutzen kann. Die Kollegen rufen ihn bei hohem Kundenaufkommen schon mal eine viertel oder halbe Stunde vor Ende seiner Pause ins Geschäft. Diese Überstunden bekommt ZV07 nicht gutgeschrieben. Eine weitere Belastung sind die Berufsschultage. Nach der Schule muss ZV07 bis 20:00 Uhr arbeiten. An diesen Tagen hat er keine Gelegenheit, die Inhalte der Berufsschule nachzuarbeiten oder sich seinem Berichtsheft zu widmen. Geringe Freizeit beschreibt ZV07 als „das“ belastende Problem. Durch die lange Fahrtzeit vom Wohnort zum Betrieb in Verbindung mit den Arbeitszeiten bleibt wenig Freiraum für andere Tätigkeiten. Auch Lernphasen für die Berufsschule kommen deswegen zu kurz. An seinen freien Tagen widmet er sich diesen Aufgaben dann auch nicht. Dann möchte er lieber seine Freizeit genießen. Die Arbeitszeit benennt ZV07 als

Grund für seine Meinungsänderung, dass die Berufsausbildung im Einzelhandel nicht mehr dem Wunschberuf entspricht.

Rollenfindung:

Die Rolle des Auszubildenden anzunehmen und den damit verbundenen Rollenerwartungen zu entsprechen, fällt ZV07 schwer. So kann er z. B. nicht akzeptieren, dass die Aushilfen ihm Aufträge erteilen oder die Filialleiterin ihn bittet, neben der Beratung eines Kunden andere Tätigkeiten auszuführen. Aus seiner Sicht war die Kundenberatung vorrangig. Hier die gegebene Machtasynchronie zu akzeptieren, die aus der Auszubildendenrolle erwächst, fällt ZV07 schwer. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Diese werden nicht expliziert. Indirekt wird aber deutlich, dass ZV07 mit der geringen Freizeit nicht gerechnet hat. **Zukunftsperspektive:** Eine Zukunftsperspektive bei der Kette seines Betriebes sieht ZV07 überhaupt nicht. Nach der Berufsausbildung in seinem Betrieb zu bleiben, sieht der Auszubildende nicht wirklich als Option. Grund dafür sind die üblichen Teilzeitverträge im Umfang zwischen 10 und 20 Stunden je Monat. Eine Vollzeitstelle als ausgebildeter Verkäufer oder Kaufmann im Einzelhandel haben nur die Filialleiter. Diese Perspektive führt ZV07 zu der Einschätzung, dass die Berufsausbildung an sich kaum eine Bedeutung hat. Er sieht darin keine Verbesserung seiner Chancen im Beschäftigungssystem. Auch die Ergänzung der Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel sieht ZV07 nicht als realistische Chance. Die Ausbildung zum Verkäufer mit einer Durchschnittsnote von 2,0 zu absolvieren, erwartet er nicht. Er arbeitet aber auch nicht darauf hin. Wegen der fehlenden Zukunftsperspektive in diesem Betrieb hat ZV07 schon über den Abbruch der Ausbildung nachgedacht, um diese dann in einem anderen Betrieb fortsetzen zu können. Als Option für die Zukunft sieht er allein die Selbstständigkeit.

Ausbildungszufriedenheit:

Mit dem Betrieb ist ZV07 nicht wirklich zufrieden.

Anerkennung:

Zur Einschätzung der Bedeutung von Lob verhält sich ZV07 indifferent. Zum einen stimmt er der Filialleiterin zu, dass häufiges Lob dazu führt, dass die Leistungen auf Dauer nachlassen. Auf der anderen Seite beschreibt ZV07 eine Phase, in der ihm viele Fehler unterlaufen sind. Entsprechend häufig wurden ihm seine Fehler vorgeworfen. Daraus wurde eine Belastung und er hatte den Eindruck, dass er in dieser Phase „immer schlechter“ wurde. Im Anschluss daran erfuhr er allerdings, dass ihm doch etwas gelingen konnte und er bekam positives Feedback. Diese Erfahrungen wiederum stellt er als besonders motivierend dar.

Berufsschule:

Angaben zum Berufsschulunterricht werden nur im Zusammenhang mit geringer Freizeit gemacht. Im Fach Mathematik hat ZV07 zwei „Fünfen“ geschrieben, obwohl er bisher in Mathematik immer ganz gut war. Er führt diese schlechten Noten auf die geringe Freizeit zurück. Die wenige Zeit, die er zur freien Verfügung hat, nutzt er dann nicht zum Lernen.

Vermutete kritische Ereignisse:

Aufgrund fehlenden Fachwissens verkaufte ZV07 zu Lederschuhen das falsche Pflegemittel. Der Kunde kam nach einigen Wochen wieder und beschwerte sich wohl über die Veränderung des Leders aufgrund des falschen Pflegemittels. Diese Situation führte unmittelbar zu einer Belastung; ZV07 fühlte sich schlecht in dieser Situation. Die Filialleiterin war im ersten Augenblick „böse“, wie der Auszubildende sich ausdrückt. Sie nahm diesen Fehler aber zum Anlass, ZV07 die entsprechenden Pflegemittel zu erklären. Inzwischen sitzt er gern an der Kasse und empfiehlt den Kunden die richtigen Pflegemittel.

Probleme/Zentrale Themen:

Probleme, die nicht zu einer dauerhaften Belastung wurden sind fehlendes Fachwissen (siehe „vermutete kritische Ereignisse“) und fehlende Anerkennung („siehe Anerkennung“). Zentrale Themen, die im Interview immer wiederkehren sind die geringe Freizeit und die fehlende Zukunftsperspektive im Betrieb. Die Annahme der Auszubildendenrolle gelingt ZV07 wohlmöglich aus diesen Gründen nur bedingt.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Nicht genannt.

Abbruchgedanken:

ZV07 hat darüber nachgedacht, den Ausbildungsbetrieb zu wechseln. Insbesondere die Aussicht nach der Ausbildung maximal eine 20 Stunden Stelle angeboten zu bekommen, bewegt ihn dazu, die Ausbildung bei der Kette seines Betriebes in Frage stellen. Er sieht keine Zukunftsperspektive. Er geht sogar so weit, dass er den Zweck der Berufsausbildung ganz in Frage stellt. Eine Verbesserung seiner Chancen beim Übergang von der Berufsausbildung ins Beschäftigungssystem sieht er durch die Ausbildung nicht. **Abbruchrisiko:** Vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Falscher Betrieb, Arbeitsweg, geringe Freizeit, geringe Bedeutung der Berufsausbildung

ZK08

(Einstiegsqualifizierung; Ausbildungsvertrag erst gerade abgeschlossen)

Berufswahl/Übergang:

ZK08 ist ein männlicher Auszubildender, der die Hauptschule mit dem Hauptschulabschluss nach Klasse 10 abgeschlossen hat. Er hat die Berufsausbildung nicht direkt im jetzigen Betrieb begonnen, sondern an einer Einstiegsqualifizierung der Bundesagentur für Arbeit teilgenommen. In diesem Zusammenhang hat er zunächst in einem anderen Praktikumsbetrieb gearbeitet, bevor er dann in den Betrieb gekommen ist, mit dem er vor zwei Wochen auch einen Ausbildungsvertrag zum Verkäufer im Einzelhandel abgeschlossen hat. Wie ZK08 es darstellt, hätte er die Ausbildung letztendlich in beiden Praktikumsbetrieben beginnen können. Er hat sich aber für letzteren entschieden. ZK08 hatte auch ein Angebot, eine Ausbildung zum Friseur zu beginnen. Dieses Angebot lehnte er ab. ZK08 hat insgesamt nur fünf Bewerbungen geschrieben, diese aber für unterschiedliche Ausbildungsberufe (u. a. Binnenschiffer, Justizvollzugsbeamter, Friseur). Vor der Einstiegsqualifizierung hatte ZK08 eine schulische Ausbildung zum Sozialhelfer begonnen, diese aber abgebrochen. Die Ausbildung entsprach nicht seinen Vorstellungen.

Berufstypische Anforderungen:

ZK08 stellt den Umgang mit dem Kassensystem als berufstypische Anforderung dar. Die Kassenabrechnung und das Erstellen des Kassenberichtes sowie dessen Auswertung führt er durch. Mit dieser Tätigkeit hat er aufgrund der hohen Verantwortung aber noch Schwierigkeiten.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Der Arbeitstag von ZK08 beginnt um 9:00 Uhr und endet um 18:30 Uhr. Donnerstags besucht er noch eine zusätzliche Schulung der Arbeitsagentur, die er im Rahmen der Einstiegsqualifizierung wahrnehmen muss. Danach muss er noch in den Betrieb. Samstag ist für ZK08 ein ganz normaler Arbeitstag. An den Berufsschultagen (Montag und Dienstag) muss ZK08 nicht mehr in den Betrieb und so verfügt er über genügend Freizeit. Zeiten hohen Kundenaufkommens sieht ZK08 inzwischen als Herausforderung. Leerlaufzeiten gibt es; diese werden genutzt, um den Verkaufsraum in Ordnung zu bringen.

Rollenfindung:

ZK08 kommt es darauf an, die Kunden professionell zu bedienen. Er sieht den Kunden als „Gast“, dem es einen ordentlichen Verkaufsraum zu präsentieren gilt. Auch die „Arbeitskleidung“ ist ZK08 wichtig. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Keine Angaben. **Zukunftsperspektive:** ZK08 möchte mehr über die Prozesse lernen, die für die eigentliche Verkaufstätigkeit notwendig sind. So hat er großes Interesse daran, sich auf Modemessen weiterqualifizieren zu dürfen oder Schulungen von Lieferanten zu besuchen. Er würde wahrscheinlich nach der Berufsausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb bleiben, auch wenn er eine Stelle angeboten bekäme. Er befürchtet, als ewiger Auszubildender angesehen zu werden. Eine Stelle in einer größeren Stadt könnte er sich vorstellen.

Ausbildungszufriedenheit:

ZK08 gibt an, dass er sehr zufrieden ist. Er spricht davon, dass er stolz auf das ist, was er bis jetzt erreicht hat.

Anerkennung:

Den Chef benennt ZK08 an einigen Stellen als Vorbild. Zum einen wegen der effizienten Arbeitsweise, zum anderen wegen der hervorragenden Kundenberatung. Anerkennung vom Chef ist ihm besonders wichtig. Es kommt häufiger vor, dass er gelobt von ihm wird.

Berufsschule:

Nur Angaben zum Rollenspiel als eingesetzte Unterrichtsmethode: ZK08 schätzt diese Unterrichtsmethode nicht als besondere Hilfe ein.

Vermutete kritische Ereignisse:

Situation mit Anrufer (siehe „Probleme/Zentrale Themen“).

Probleme/Zentrale Themen:

Zwei Situationen schildert ZK08, in der seine Kundenberatung nicht zielgenau war. Diese Situationen waren ihm im Augenblick unangenehm, wurden aber nicht zur Belastung. Durch fehlendes Fachwissen kam es in einer dritten geschilderten Situation dazu, dass er einem Kunden telefonisch zunächst nicht weiterhelfen konnte. Dieser fragte nach einem Produkt, das ZK08 nicht auf Anhieb finden konnte. Da sein Chef im Gespräch war, bat er den Kunden später anzurufen. Als dieser das zweite Mal anrief, war der Chef immer noch nicht abkömmlich, so dass ZK08 noch einmal nach dem gewünschten Produkt suchte und es dann auch fand. Problematisch an dieser Situation war, dass er dem Kunden nicht weiterhelfen konnte und dass er sich unsicher war, ob er das Verkaufsgespräch des Chefs wegen des Anrufers hätte unterbrechen sollen. Hier kollidieren die Rolle des Auszubildenden (Angst, den Chef zu unterbrechen) und die Rolle des Kundenberaters (Beratung zur Zufriedenheit des Kunden). Die Kassenabrechnung stellt darüber hinaus eine Schwierigkeit dar. Probleme, die immer wieder im Interview zum Thema werden, hat ZK08 nicht.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Nicht genannt.

Abbruchgedanken:

Nein. **Abbruchrisiko:** Nicht vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Rollenkonflikt

ZK09

Interviewprotokoll liegt nicht vor.

Grund: Das Interview wurde auf Wunsch des Probanden vorzeitig beendet.

ZK10

(Hinweis: ZK11 war bei diesem Interview anwesend)

Berufswahl/Übergang:

Der Übergang in die Berufsausbildung wurde in diesem Interview nicht als eigenes Thema behandelt. ZK10 hat vor der Berufsausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel die Realschule besucht und diese mit der Fachoberschulreife abgeschlossen. Die Ausbildung hat sie allerdings nicht direkt nach der Schule begonnen, sondern sie war zunächst ein Jahr arbeitslos. In diesem Jahr hat sie als Aushilfe in ihrem jetzigen Ausbildungsbetrieb gearbeitet. Nähere Angaben zu diesem Jahr macht ZK10 nicht. Die Berufsausbildung im Einzelhandel gibt ZK10 als Wunschberuf an. Beworben hat sie sich mit insgesamt 10 Bewerbungen für verschiedene Berufe (Erzieherin, Altenpflegerin, Hebamme). Wichtig war ihr, eine Berufsausbildung zu beginnen, die ihr Kontakt zu anderen Menschen ermöglicht. Sie betont, dass insbesondere die Aussicht auf stetig wechselnde Personen, auf die sie sich in solchen Berufen einlassen muss, reizvoll für sie gewesen ist. Sie spricht in diesem Zusammenhang von einer Herausforderung. In anderem Zusammenhang gibt ZK10 an, dass sie an einem Einstellungstest in ihrem Ausbildungsbetrieb teilgenommen hat, den sie offensichtlich erfolgreich bestanden hat.

Berufstypische Anforderungen:

Die Kundenberatung hat einen besonderen Stellenwert in der Ausbildung von ZK10. Zu Beginn war es eine Schwierigkeit für ZK10, die Kunden anzusprechen und nicht zu warten, bis diese auf sie zukamen. Diese Erfahrung wurde aber nicht zu einer Belastung. ZK10 stellt die Tätigkeiten in der Berufsausbildung als abwechslungsreich dar. Zu ihren typischen Tätigkeiten zählen die Kundenberatung sowie die Warenpräsentation in der Abteilung „Junge Mode“. Neben der eigentlichen Präsentation der Ware (Dekorieren des Ausstellungsraums nach betriebsinternen Vorgaben) sieht sie sich auch der Anforderung gegenübergestellt, den Verkaufsraum ordentlich zu halten. Dabei verliert sie die Kunden aber nicht aus den Augen. Die Überschneidung verschiedener Aufgaben stellte ZK10 zu Beginn der Berufsausbildung vor ein Problem, mit dem sie zunächst nicht richtig umging. Sie verfiel in Hektik und die zuverlässige Erledigung der Aufgaben gelang ihr nicht mehr. Insbesondere die Kolleginnen gaben ihr Tipps, wie sie solche Situationen in den Griff bekommt. Inzwischen hat ZK10 ihre Rolle als professionelle Kundenberaterin für sich gefunden (siehe Rollenfindung) und stellt in solchen Situationen die Beratung des Kunden an die erste Stelle, bevor sie sich anderen Aufgaben widmet. Nicht nur die Aufgabenüberschneidung war ein Problem, das ZK10 in unterschiedlichen Situationen zu Beginn ihrer Ausbildung bewältigen musste. Ihr fehlte auch das Fachwissen, die Kunden zufriedenstellend beraten zu können (Beispiele für Situationen in denen Wissen fehlte: Kundin fragt nach Herkunft der im Produkt verarbeiteten Baumwolle; Frage nach Elektroabteilung). Mit der berufstypischen körperlichen Belastung (langes Stehen) hat ZK10 sich arrangiert. Sie nutzt verschiedene Anlässe, um in Bewegung zu bleiben und vermeidet damit langes Stehen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

ZK10 arbeitet im Schichtdienst. Frühschicht (8:00-16:30 Uhr) und Spätschicht (10:00-20:00 Uhr) wechseln wöchentlich. Jeden zweiten Samstag muss sie arbeiten. An den Samstagen ist sie allerdings ausschließlich mit der Kundenberatung beschäftigt. Da an Samstagen keine weiteren Tätigkeiten anstehen (Ware einräumen, Waren präsentieren), kann es schon mal zu Leerlaufzeiten kommen. ZK10 nutzt diese, um den Verkaufsraum aufzuräumen. Verkaufsoffene Sonntage hat ZK10 bisher erst zwei erlebt. Im ersten Ausbildungsjahr kann ZK10 nach den Berufsschultagen nach Hause gehen. Die eigentlich zu leistende Arbeitszeit wird auf die übrigen Wochentage verteilt. Um die warenbezogenen Kenntnisse zu erwerben, muss ZK10 bei einer Einteilung des Ausbildungsjahres in Trimester jedes Trimester eine „Mappe“ abgeben. Bei der Bearbeitung steht ihr ein Pate zur Seite. Sie befürwortet dieses System, sie stellt aber fest, dass für diese Lerntätigkeit kaum Zeit bleibt. Mit der zur Verfügung stehenden Freizeit kommt ZK10 zurecht, wenngleich sie anmerkt, dass diese nicht üppig ist. Ihr ist es aber wesentlich wichtiger, eine Ausbildungsstelle zu haben. Eingeschränkte Freizeit nimmt sie dafür billigend in Kauf. Die Belastung durch Aufgabenüberschneidungen

war in den ersten Wochen ein Problem für die Auszubildende (siehe auch Angaben unter „Berufstypische Anforderungen“).

Rollenfindung:

ZK10 stellt an einigen Stellen des Interviews (latent) heraus, dass ihr die Kundenberatung wichtig ist. Sie stellt die besondere Schwierigkeit dar, sich dabei auf jeden Kunden einlassen zu müssen. Sie unterstreicht diesbezüglich die Bedeutung der individuellen Kundenberatung, denn kein Kunde ist wie der andere. An ihrem ersten verkaufsoffenen Samstag hat sie erfahren, wie schwierig es dabei ist, überhaupt erst auf Kunden zuzugehen. Die Rolle als Auszubildende mit den besonderen Arbeitsbedingungen im Einzelhandel scheint ZK10 akzeptiert zu haben. Beispielsweise sieht ZK10 die eingeschränkten Freizeitmöglichkeiten. Sie betont aber, dass sie mit dieser Einschränkung zu Recht kommt. Überhaupt eine Ausbildungsstelle zu haben, ist ZK10 wichtig. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** ZK10 wusste durch ihre Aushilfstätigkeit über die Tätigkeiten Bescheid. Weitere Angaben fehlen. **Zukunftsperspektive:** nicht angesprochen.

Ausbildungszufriedenheit:

ZK10 gibt an, dass sie mit der Berufsausbildung zufrieden ist (Kurzfragebogen: Wert auf Skala = 2).

Anerkennung:

ZK10 spricht nach selbständig ausgeführten anspruchsvollen Tätigkeiten (z. B. Dekorieren) die Auftrag gebende Person an. Sie verlangt Feedback und ist für Verbesserungsvorschläge offen. Solche Situationen sieht sie als Lernanlass. ZK10 stellt den Zusammenhang zwischen Lob und Leistungsbereitschaft gut dar. Insbesondere die demotivierende Wirkung ständiger Verbesserungen bzw. des ständigen Nachweis von Fehlern stellt sie als Belastung dar. Die Auszubildende betont, dass Anerkennung für eine selbständig erbrachte Leistung nicht von beliebigen Personen geäußert werden kann. Zwar hatte eine für Anerkennung bedeutsame Person die Leistungen von ZK10 vor einer Kollegin hervorgehoben, es ihr aber nicht persönlich vermittelt. ZK10 hörte erst über diese Kollegin, dass sie gelobt wurde. ZK10 hätte besonderen Wert darauf gelegt, persönlich dieses Lob ausgesprochen zu bekommen.

Berufsschule:

Durch geringe Freizeit sieht ZK10 wenig Gelegenheit zum Lernen für die Berufsschule. Insbesondere bei gutem Wetter würde ZK10 ihren Freizeitaktivitäten eher nachgehen, als diese Zeit für das Lernen zu nutzen. Mit dem Fach Politik hat ZK10 Probleme. Sie beschreibt diese Probleme sehr abstrakt und kann auch auf Nachfrage nicht genau spezifizieren, wo diese Schwierigkeiten herrühren.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Prozessüberschneidung (Organisation und Bewältigung von Arbeitsaufträgen); fehlende Anerkennung von „bedeutsamen“ Personen.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Nicht genannt.

Abbruchgedanken:

Ja. Angaben dazu sind aber sehr abstrakt (Auf der Ebene: „Über Abbruch hat bestimmt jeder schon mal nachgedacht!“). **Abbruchrisiko:** ZK10 hat sehr allgemein dargestellt, dass jeder mal über Abbruch nachdenkt. Dies würde für sie auch zutreffen. Anlässe darüber nachzudenken, kann sie nicht schildern.

Stichwortverzeichnis:

Prozessüberschneidung, fehlende Anerkennung

ZK11

(Hinweis: ZK10 war bei diesem Interview anwesend)

Berufswahl/Übergang:

ZK11 hat die Realschule mit der Fachoberschulreife abgeschlossen. Nach der Schule hat er direkt die Ausbildung begonnen. Zuvor hatte ZK11 15 Bewerbungen geschrieben. Beworben hatte er sich unter anderem auf Stellen zum Bürokaufmann. Ein erster Berufswunsch war eine Ausbildung zum Journalisten. Da hier Abitur und Studium Voraussetzung sind, hat er diesen Wunsch relativ schnell verworfen. ZK11 hat gezielt nach Berufen recherchiert, die für ihn in Frage kamen. Die Informationsphase umfasste eine Internetrecherche und Gespräche mit Bekannten. Wichtig war ihm, einen Beruf zu finden, wo er Kontakt zu anderen Menschen hat. Die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel konnte ZK11 sich auf dieser Grundlage durchaus vorstellen. Die Hinweise der Berufsberaterin waren für den Berufsfindungsprozess hingegen nicht hilfreich. An späterer Stelle des Interviews gibt ZK11 an, dass sein eigentlicher Berufswunsch Automobilkaufmann war. In diesem Ausbildungsberuf konnte er jedoch keine Ausbildungsstelle bekommen, da er für den Verkauf von Autos noch zu jung war. ZK11 hat diesen Wunschberuf immer noch im Blick und erwägt, die Ausbildung im Anschluss an die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel zu absolvieren.

Berufstypische Anforderungen:

Zu den berufstypischen Anforderungen gehört, die Abteilung (Lederwaren) zu Beginn des Arbeitstages verkaufsbereit zu machen. Aufräumen und Nachsortieren von Waren sind dabei die dominierenden Tätigkeiten. Der Schwerpunkt der Tätigkeiten über den Tagesverlauf gesehen ist aber die Kundenberatung. Mit unterschiedlichen, zeitgleichen Aufträgen umzugehen, ist eines der Probleme in der Berufsausbildung von ZK11. Die Belastung resultiert nicht nur daraus, dass die anstehenden Tätigkeiten zunächst als nicht zu bewältigen eingeschätzt werden. ZK11 beschreibt, dass die Abteilungsleiterin zusätzlich zu der Menge an Aufgaben Druck ausübt. Diese ist nicht im Detail informiert, welche Aufgaben ZK11 schon bearbeitet hat. Sie stellt fest, welche Aufgaben noch nicht erledigt sind. Sie berücksichtigt bei ihrer Kritik nicht, dass ZK11 neben den eigentlichen Aufgaben z. B. Kunden bedient hat und deshalb die anstehenden Aufträge noch nicht weiter hat bearbeiten können. Eine anspruchsvolle Tätigkeit, an die ZK11 sich nicht ohne Hilfe einer erfahrenen Kollegin herantraut, ist die Beratung beim Verkauf von Schultornistern. Hier einzuschätzen, ob der Tornister richtig sitzt oder die richtige Größe (für das Kind) hat, fällt ihm besonders schwer. Ebenso schwer fällt ihm die Beratung im Bereich der Damenhandtaschen. Fehlendes Fachwissen und geringes Vorwissen (als Mann) führt er als Gründe an. Kunden in Englisch zu beraten, gehört nicht zum Tagesgeschäft. ZK11 hatte jedoch schon einige englischsprachige Kunden zu bedienen.

Anpassung an den Zeitrhythmus:

Der Arbeitstag von ZK11 beginnt um 9:30 Uhr und endet um 18:30 Uhr. Als Problem führt er fehlende Freizeit an. Im Gegensatz zu einem Freund, der schon am frühen Nachmittag seinen Arbeitstag beendet, hat er erst frühestens am Abend gegen 20 Uhr Freizeit. Vom Tag bleibt nicht mehr viel übrig, argumentiert ZK11. Insbesondere im direkten Vergleich zur Realschulzeit ist die Arbeitszeit in der Ausbildung eine enorme Umstellung. ZK11 hat sich aber inzwischen mit diesem Umstand abgefunden, zumal er vor Beginn der Berufsausbildung wusste, was auf ihn zukommt. Freizeit nutzt er weniger zur Vorbereitung auf die Berufsschule, sondern er geht in dieser freien Zeit eher ‚privaten‘ Interessen nach. Zeitdruck durch sich überschneidende oder zu viele Arbeitsaufträge führt ZK11 als Problem an, das ihn zum Teil belastet.

Rollenfindung:

ZK11 hat ein differenziertes Bild der Verkäuferrolle entwickelt. So ist ihm zum Beispiel die kundengerechte Beratung wichtiger, als möglichst teure Produkte zu verkaufen. Ihm ist es ein Anliegen, das für den Kunden „passende“ Produkt zu finden und zu empfehlen. Entspricht seine Empfehlung nicht den Kundenwünschen, nimmt er diese direkt für die weitere Beratung auf. ZK11 legt Wert darauf, dass er äußerlich nicht als Auszubildender zu erkennen ist. Er ist überzeugt von sich als kompetenter Berater in der Kofferabteilung und möchte von den Kunden auch als solcher anerkannt werden. Ein Namensschild mit dem Zusatz „Auszu-

bildender“ wäre hier kontraproduktiv. In Bereichen, in denen ihm das Fachwissen fehlt, ruft er sofort einen erfahrenen Verkäufer dazu, sobald er bei der Kundenberatung an seine Grenzen kommt. In die Betriebshierarchie hat ZK11 sich eingefunden. Er unterscheidet, wie er z. B. mit den Vorgesetzten in der Woche des Kennenlernens umgegangen ist und wie er diesen Vorgesetzten nun in der Ausbildung begegnen muss. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** nicht angesprochen. **Zukunftsperspektive:** ZK11 möchte nach der Ausbildung nicht als Kaufmann im Einzelhandel tätig bleiben. Die Verdienstaussichten nennt der Auszubildende als Grund dafür. Der immer noch bestehende Berufswunsch Automobilkaufmann ist für ZK11 eine Zukunftsoption. Als realistische Möglichkeit sieht er diese weitere Ausbildung jedoch nicht. In Frage kommt eher ein Aufstieg im jetzigen Ausbildungsbetrieb über Fortbildungsmaßnahmen.

Ausbildungszufriedenheit:

ZK11 ist zufrieden mit seiner Berufsausbildung.

Anerkennung:

ZK11 erfährt Lob und Kritik durch Kollegen und Vorgesetzte. Demoralisierend wirkt allerdings die häufige Kritik der Abteilungsleiterin. Gerade in Situationen, in denen ZK11 durch unterschiedliche Aufträge hoch belastet ist, zeigt sie ihm seine Fehler auf. Die Kritik empfindet ZK11 oft als ungerecht und führte bei ihm schon zu Abbruchgedanken. ZK11 sieht eher, dass die Kritik an seiner Arbeitsleistung – die er auf sachlicher Ebene durchaus akzeptiert – in anderer Form angebracht wäre. Beim Aufbau eines Sonderstands hat er im Detail eine Veränderung der Vorgabe des Erstverkäufers vorgenommen und diesem sein Ergebnis präsentiert. Er wurde für seine Idee gelobt und empfand dies als ganz besondere Auszeichnung. Der Erstverkäufer genießt bei ihm ein sehr hohes Ansehen und dies nicht zuletzt wegen des positiven Umgangs mit Kritik. Der Erstverkäufer prangert nicht nur die Fehlleistungen von ZK11 an, sondern versucht immer konstruktiv Verbesserungsvorschläge anzubieten. Als besonderes Lob empfindet ZK11 den Dank von Kunden für eine gute Beratung.

Berufsschule:

Den Unterricht in der Berufsschule im Vergleich zum Realschulunterricht schätzt ZK11 als besser ein. Die Unterrichtsinhalte im Fach Politik und WiSo sieht ZK11 für seine Berufsausbildung als nicht relevant an. In Fächern mit mehr Praxisrelevanz hat ZK11 auch bessere Noten.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Mangelnde Unterstützung durch die Ausbilderin, da diese nicht ständig im Betrieb, sondern nur per Handy erreichbar ist. Fragen in Bezug auf den Ausbildungsverlauf möchte ZK11 aber nur ungern per Telefon klären. Unberechtigte und unpassend geäußerte Kritik der Abteilungsleiterin in arbeitsreichen Situationen ist ein zentrales Thema für ZK11 (siehe „berufstypische Anforderungen“ und „Anerkennung“). Nicht als zentrales Thema, aber als Problem nennt ZK11 fehlende Freizeit.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Beratung in der Kofferabteilung.

Abbruchgedanken:

Der Auszubildende hat bereits über Abbruch nachgedacht. Grund dafür war die zum Teil aus seiner Sicht ungerechtfertigte Kritik der Abteilungsleiterin. **Abbruchrisiko:** vorhanden.

Stichwortverzeichnis:

Anerkennung, Prozessüberschneidung, Kritik der Abteilungsleiterin, fehlendes Fachwissen

ZV12

Berufswahl/Übergang:

ZV12 ist eine unter 18 jährige Auszubildende zur Verkäuferin im Einzelhandel. Sie hat direkt nach dem Besuch der Gesamtschule die Ausbildung begonnen. Ihr höchster Schulabschluss ist der Hauptschulabschluss nach Klasse 10. ZV12 hat nur zwei Bewerbungen geschrieben. Eine Bewerbung ging an ihren jetzigen Ausbildungsbetrieb. Die zweite ging an einen Friseurbetrieb. Beide Ausbildungsberufe, für die sie sich beworben hat, sind nicht die eigentlichen Wunschberufe. Eigentlich hätte ZV12 gern eine Ausbildung zur Arzthelferin begonnen. Ihr schlechtes Zeugnis ließ eine Ausbildung in dem favorisierten Beruf nicht zu. Wie ZV12 zu dieser Einschätzung kam und ob sie überhaupt Bewerbungsversuche unternommen hat, geht nicht aus dem Interview hervor. Das Angebot der Ausbildungsstelle zur Verkäuferin im Einzelhandel hat ZV12 vor dem Hintergrund angenommen, dass überhaupt eine Ausbildungsstelle zu haben besser sei, als nichts zu haben. Auch die Mutter ist im Einzelhandel tätig. Mit der Berufsausbildung ist ZV12 einigermaßen zufrieden (Wert auf Skala = 3). Mit den Kollegen kommt sie gut klar und sie hat für sich beschlossen, die Berufsausbildung auch erfolgreich zu beenden. Ihr Wunschberuf ist es aber nach wie vor nicht.

Berufstypische Anforderungen:

ZV12 arbeitet in einem Lebensmittelgeschäft an der Fleisch-, Wurst- und Käsetheke. Andere Abteilungen wird sie in der Ausbildung nicht kennen lernen. Zu den berufstypischen Anforderungen gehören das (vermutlich nach strengen Hygienevorschriften) Bestücken und tägliche Reinigen der Käse-, Wurst- und Fleischtheken. Sie sorgt dafür, dass vor Verkaufsbeginn z. B. Wurstwaren vorgeschnitten sind. Die Tätigkeit von ZV12 zeichnet sich durch ein weniger breites aber dafür umso tieferes Produktsortiment aus. Ausreichende Kenntnisse insbesondere über die verschiedenen Käsesorten hatte ZV12 zu Beginn der Ausbildung nicht. Des Weiteren muss ZV12 sachgerecht die Produkte verarbeiten. Dies spielt insbesondere eine Rolle beim Zuschneiden von Fleischstücken (Beachtung der Faserrichtung beim Schnitt). Die Bearbeitung von Fleischstücken, die zur Portionierung am Knochen gehackt werden, bereitet ZV12 Probleme. Das wiederholende und exakte Hacken „auf eine Stelle“ fordert ZV12 motorisch heraus und wenn möglich, vermeidet sie diese Tätigkeit. Das Abpacken von Wurst- und Fleischwaren für die Selbstbedienungstheke gehört zu den weiteren typischen Tätigkeiten der Auszubildenden. Widerwillig verpackt sie z. B. frische Leber. Beim Berühren dieses Produkts empfindet ZV12 sogar Ekel. Die Kundenbedienung aber auch -beratung ist ein fester Bestandteil der Anforderungen, die ZV12 zu bewältigen hat. Zu Beginn der Berufsausbildung hatte ZV12 Probleme mit der körperlichen Belastung (schmerzende Füße, Rückenschmerzen).

Anpassung an den Zeitrhythmus:

ZV12 arbeitet im Schichtdienst; die Spätschicht überwiegt (Frühschicht: 7:00-14:00 Uhr, Spätschicht: 14:00-20:00 Uhr). Montags und freitags geht die Auszubildende zur Berufsschule, wobei sie nur am Freitag im Anschluss an die Schulzeit in den Betrieb muss. Samstags muss ZV12 in der Regel auch arbeiten. Sie beklagt, dass ihr eigentlich ein freier Tag in der Woche zustehen würde. Diesen gibt es aber nicht. Im Vergleich zur Schulzeit (Gesamtschule) gefällt ZV12 die Berufsausbildung trotzdem besser. Einschränkend befindet sie aber, dass ihr schon weniger Freizeit zur Verfügung steht. Ihre Freundinnen tröstet ZV12 schon mal nach einem anstrengenden Arbeitstag. Diese haben nicht immer Verständnis dafür. Überstunden waren in der Zeit nach der Neueröffnung ein Thema und führten kurzzeitig zur spürbaren Belastung bei ZV12. Überstunden wurden aber nicht zum generellen Problem in der Eingangsphase der Berufsausbildung. Es kann zwar mal vorkommen, dass ZV12 bei hohem Kundenaufkommen Überstunden macht. Eine regelmäßige Belastung durch Überstunden geht nicht aus dem Interview hervor. Leerlaufzeiten empfindet ZV12 als langweilig. Sie nutzt diese Zeit für Reinigungsarbeiten.

Rollenfindung:

ZV12 gibt an, dass der Kunde König sei. An dieser Maxime scheint sie sich auch zu orientieren, wenn Kunden sich z. B. über lange Wartezeiten beschweren. Innerlich erzeugt das bei ihr aber einen gewissen Druck. **Anfängliche Erwartungen an den Beruf:** Ihre Mutter arbei-

tet auch in ihrem Ausbildungsbetrieb. ZV12 wusste deshalb schon, was in etwa auf sie zukam. Die Frage in Bezug auf die Erwartungen beantwortet ZV12 nicht mit berufstypischen Erwartungen, sondern stellt als besondere Erwartung den guten Kontakt zu den Kollegen heraus. **Zukunftsperspektive:** Sie wird zunächst versuchen, das dritte Jahr zur Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk in ihrem Betrieb absolvieren zu können. ZV12 erwägt, sich danach im Unternehmen weiterzuqualifizieren. Andere Perspektiven gibt ZV12 nicht an.

Ausbildungszufriedenheit:

ZV12 versteht sich sehr gut mit den Kolleginnen und Kollegen. Auch die Arbeit macht ihr Spaß, wenngleich es auch Tätigkeiten gibt, die ihr missfallen (Leber verpacken). In Verbindung mit dem nicht verwirklichten eigentlichen Berufswunsch gibt sie für die Zufriedenheit einen Mittelwert an.

Anerkennung:

Anerkannt werden die Leistungen von ZV12. Für ihre Leistungen wird ihr unter anderem Dank ausgedrückt. Lob empfindet sie als Ansporn für die weitere Arbeit.

Berufsschule:

Das Fach Datenverarbeitung sieht ZV12 als überflüssig für ihre Berufsausbildung an. Insgesamt fehlt ihr in der Berufsschule der Bezug zu ihrem täglichen Warensortiment.

Vermutete kritische Ereignisse:

Keine.

Probleme/Zentrale Themen:

Umgang mit Leber (siehe „berufstypische Anforderungen“); fehlende Freizeit (siehe „Anpassung an den Zeithrhythmus“); Unsicherheit beim Fleisch hacken (siehe „berufstypische Anforderungen“); tiefes Sortiment und dadurch Situationen mit fehlendem Fachwissen (siehe „berufstypische Anforderungen“). In diesem Interview gibt es keine zentralen Themen, die ZV12 von sich aus immer wieder aufgreift.

Besonders gut bewältigte Situationen/Probleme. Was fiel leicht?

Keine besonderen Angaben.

Abbruchgedanken:

Nicht geäußert. Auch wenn es Tätigkeiten gibt, die ZV12 belasten und noch hinzukommt, dass dies nicht der Wunschberuf ist, möchte ZV12 die Ausbildung erfolgreich beenden. **Abbruchrisiko:** gering.

Stichwortverzeichnis:

Ekel vor Produkten, geringe Freizeit, falsche Berufswahl