



EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung



BERUFLICHE IDENTITÄT VON LERNENDEN IM DETAILHANDEL

**STUDIENERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN FÜR DIE BERUFSBILDUNG
EIN RATGEBER FÜR LEHRPERSONEN UND BERUFSBILDNER/-INNEN**

ZUSAMMENFASSUNG

- Lernende müssen eine Balance zwischen ihren eigenen beruflichen Ansprüchen und Wünschen sowie den Ansprüchen der Arbeitswelt finden. Nur dann erfahren sie einen Sinn im Beruf und in der Arbeitswelt und können ihre berufliche Identität entwickeln.
- Der Ratgeber sensibilisiert und regt Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen dazu an, Lernende bei der Entwicklung ihrer beruflichen Identität zu begleiten. Berufliche Identität ist eine Voraussetzung, um sich langfristig zu engagieren und weiterzuentwickeln.
- Der Ratgeber enthält zahlreiche Beispiele, gibt konkrete Anregungen und zeigt Übungen auf, um die Lernenden bei ihrer Identitätsentwicklung in Berufsschulen und Betrieben zu begleiten. Das Ziel ist es, Lernende dazu anzuregen, über ihre Lern- und Arbeitssituationen zu reflektieren.
- Aufbauend auf einer Studie im Detailhandel zeigen Kurzporträts, wie Lernende ihr berufliches Selbstbild entwickeln. Die Lernenden identifizieren sich auf ihre ganz persönliche Art und Weise mit dem Beruf.
- Diskutiert werden die Herausforderungen, mit denen Lernende im Detailhandel bei der beruflichen Identitätsentwicklung konfrontiert sind (z. B. Arbeitsbedingungen oder gesellschaftliche Wertschätzung des Berufs).
- Aufgezeigt wird auch, mit welchen Strategien die Lernenden diese Herausforderungen positiv bewältigen, und wie sie im Betrieb und in der Schule dabei unterstützt werden können.
- Während der Berufsbildung kann das kreative Potential der Lernenden gezielt gefördert werden, denn dieses beeinflusst die berufliche Identitätsentwicklung und die längerfristige Motivation im Betrieb und in der Schule.

Duemmler, Kerstin; Caprani, Isabelle; Felder, Alexandra (2017): Berufliche Identität von Lernenden im Detailhandel: Studienergebnisse und Schlussfolgerungen für die Berufsbildung. Ein Ratgeber für Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen. Lausanne: Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	4
2	Bedeutung von beruflicher Identität für Lernende	6
3	Studie mit Lernenden im Detailhandel	10
4	Berufliche Identität individuell entwickeln – Wer bin ich? Und wer möchte ich sein?	11
5	Herausforderungen für die berufliche Identitätsentwicklung im Detailhandel	13
5.1	Berufliche Identität trotz Mangel an gesellschaftlicher Wertschätzung	14
5.2	Berufliche Identität trotz schwieriger Arbeitsbedingungen	17
5.3	Strategien im Umgang mit schwierigen Arbeitsbedingungen	21
6	Kreativität fördert berufliche Identität	25
7	Schlussfolgerungen für die Berufsbildung	28
8	Literaturhinweise	30
9	Publikationen des Forschungsprojektes	31

1 EINLEITUNG

Im Beruf einen persönlichen Sinn zu finden ist entscheidend dafür, ob sich Lernende in der Berufsschule, im Lehrbetrieb und langfristig in der Arbeitswelt engagieren.

Während der Berufsbildung erwerben Lernende nicht nur theoretisches Fachwissen und praktische Kompetenzen. Sie machen sich auch mit den Regeln, Normen und Werten vertraut, die in ihrem Beruf und der Arbeitswelt gelten. Das berufliche Lernen und die berufliche Sozialisation¹ können nicht losgelöst vom persönlichen Sinn verstanden werden, den Lernende diesen beimessen. Das wirft die Frage nach der beruflichen Identität und dem beruflichen Selbstbild von Lernenden auf.

Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen erfüllen eine Schlüsselfunktion für berufliches Lernen und Sozialisation, denn sie beeinflussen – formen, korrigieren und bestätigen – das berufliche Selbstbild der Lernenden. Sie wachen auch über die Bedingungen an Berufsschulen und in Lehrbetrieben, die Lernenden erleichtern, sich mit neuem Wissen, neuen Praktiken und Werten vertraut zu machen und diese in ihr berufliches Selbstbild zu integrieren.

Dieser Ratgeber präsentiert Ergebnisse einer Studie mit deutsch- und französischsprachigen Lernenden im Detailhandel. Gezeigt wird, wie sich ihr berufliches Selbstbild entwickelt und welche Bedingungen es braucht, damit sich Lernende langfristig im Beruf und in der Arbeitswelt engagieren. Der Detailhandel ist zwar nicht so sehr vom Fachkräftemangel betroffen wie andere Berufe. Aber auch hier wird angesichts des Konkurrenzdrucks immer mehr nach kompetenten, engagierten und talentierten Fachkräften gesucht.

¹ Unter Sozialisation wird die Weitergabe und Aneignung von Regeln, Normen und Werten verstanden.

Dieser Ratgeber möchte Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen für berufliche Identitätsfragen sensibilisieren und Wege aufzeigen, um dieses Thema stärker in die Ausbildung zu integrieren. Berufsbildung ist auch Persönlichkeitsbildung. Es braucht die viel zitierten Selbst- und Sozialkompetenzen nicht nur, um in der heutigen Arbeitswelt zu bestehen (z. B. Kommunikations- und Konfliktfähigkeit). Sie sind auch für die Entwicklung beruflicher Identität eine wichtige Voraussetzung und eine Querschnittsaufgabe von Schulen und Betrieben im Detailhandel (siehe Bildungsplan). Dieser Ratgeber stellt deshalb – angelehnt an Instrumente zur Förderung von Selbst- und Sozialkompetenzen – pädagogische Instrumente für die Berufsbildung vor, um die berufliche Identität bei Lernenden zu fördern.

Aufbau des Ratgebers

Zunächst wird geklärt, warum berufliche Identitätsentwicklung bei Lernenden wichtig ist und unterstützt werden sollte (Kapitel 2).

Anschliessend wird das Vorgehen der Studie mit Lernenden im Detailhandel beschrieben (Kapitel 3).

Kapitel 4 stellt anhand von Kurzporträts vor, wie Lernende den Detailhandelsberuf in ihr Selbstbild integrieren.

Kapitel 5 beschäftigt sich mit den Herausforderungen, die Lernende im Detailhandel bewältigen müssen, um eine berufliche Identität zu entwickeln. Dazu gehören der Mangel an gesellschaftlicher Wertschätzung und schwierige Arbeitsbedingungen. Vorgestellt werden auch die Strategien der Lernenden, um eine positive Beziehung zum Beruf zu entwickeln und sich zu engagieren.

Kapitel 6 zeigt das kreative Potential der Lernenden, wenn es darum geht, sich Tätigkeiten anzueignen. Wird diese Kreativität gefördert, profitiert davon nicht nur die Identitätsentwicklung der Lernenden. Auch Schulen und Betriebe gewinnen. Wenn sich Lernende

ihren Beruf auf eigene Weise erschliessen dürfen, werden sie sich engagieren.

Jedes Kapitel gibt Lehrpersonen sowie Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern konkrete Anregungen dafür, wie Lernende bei der beruflichen Identitätsentwicklung unterstützt und begleitet werden können.

Abschliessend werden allgemeine Schlussfolgerungen für die Unterrichtspraxis an Berufsschulen und für die Betreuung der Lernenden in Betrieben gezogen (Kapitel 7). Dabei stehen die Bedingungen im Mittelpunkt, die bei Lernenden eine positive Beziehung zu ihrem Beruf fördern.



2 BEDEUTUNG BERUFLICHER IDENTITÄT FÜR LERNENDE

Lernende müssen zwischen eigenen Ansprüchen und jenen der Arbeitswelt eine Balance finden. Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen können dies fördern, indem sie mit ihnen darüber reflektieren und ihnen Anerkennung schenken.

Beruf und Arbeit sind Teilaspekte der sozialen Identität von Lernenden, die alle für sich unterschiedlich gewichten und mit Sinn ausfüllen (vgl. Kapitel 4). Berufliche Identität wird nicht ein für alle Mal erworben, sondern verändert sich im Lebenslauf durch die Erfahrungen, die in der Berufs- und Arbeitswelt gemacht werden.

Berufliche Identität braucht Reflexion

In der heutigen Arbeitswelt schreibt der einmal erlernte Beruf immer weniger die berufliche Laufbahn vor, sodass berufliche Identität noch viel mehr als früher ein offenes Projekt darstellt. Vor diesem Hintergrund ist die Reflexion über die eigene berufliche Identität besonders wichtig, um angesichts der vielen Optionen ein Gefühl von Stimmigkeit zu erlangen (durch die Reflexion über die Frage: Wer bin ich?) und handlungsfähig zu bleiben (durch die Reflexion über die Frage: Wer möchte ich sein?) (Thole 2015). Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen sind dabei neben anderen Lernenden, Kolleginnen und Kollegen oder der Familie wichtige Personen, um das berufliche Selbstbild zu reflektieren.

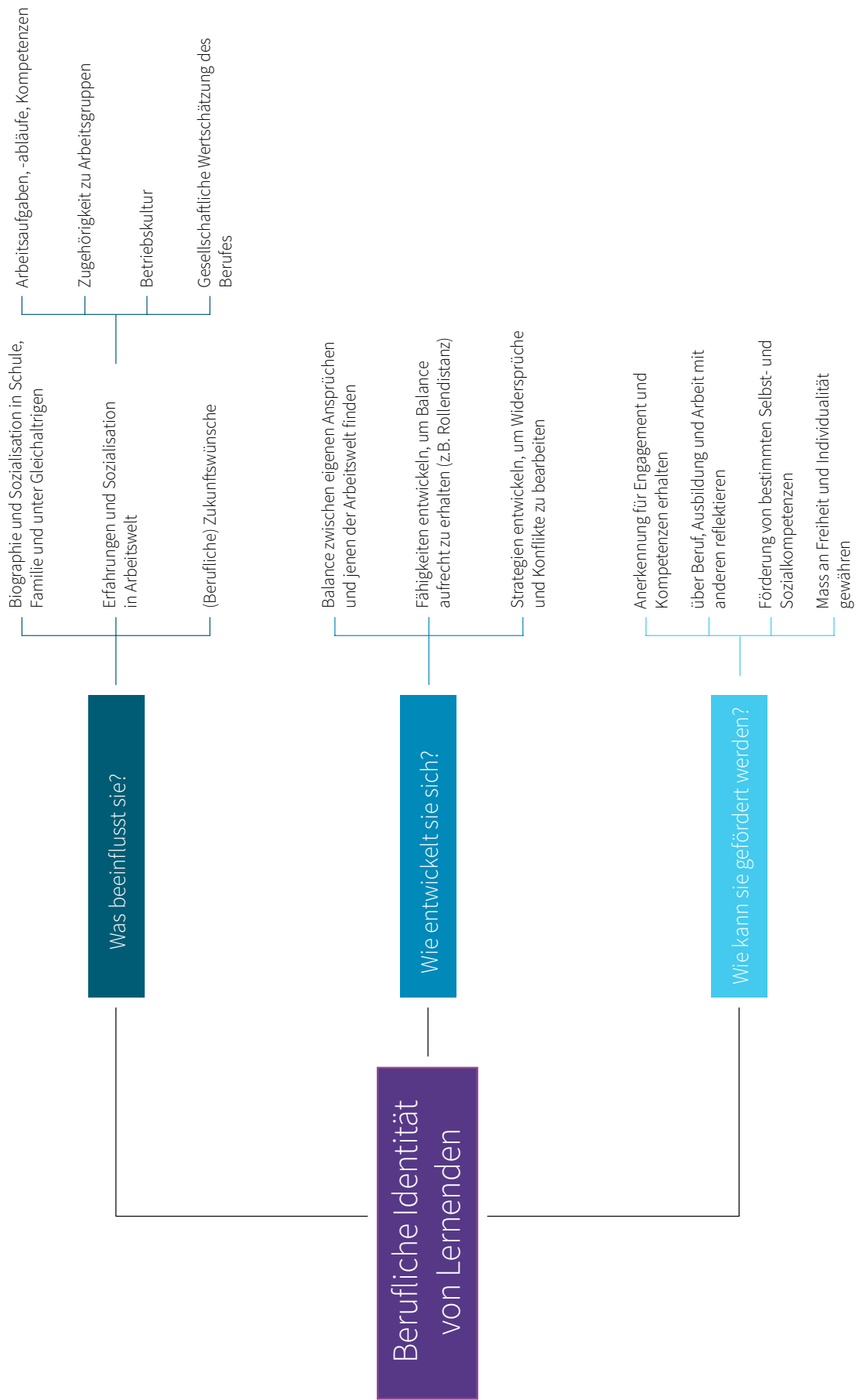
Persönliche und soziale Aspekte prägen die berufliche Identität

Einerseits prägt die eigene Biographie das Berufsbild, das Lernende entwickeln und anstreben. Entscheidend sind dafür sowohl die Sozialisation in der Vergangenheit (z. B. in Familie oder Schule) als auch (berufliche) Zukunftswünsche. Andererseits formt sich diese berufliche Identität durch den Austausch mit vielen Akteurinnen und Akteuren der Berufs- und Arbeitswelt (z. B. Lernenden, Kolleginnen und Kollegen, Kundschaft, Berufsbildnerinnen und Berufsbildern, Vorgesetzten, Lehrpersonen,

Ausbildungsbetrieb und Berufsschule). Hier werden sie mit den beruflichen Anforderungen vertraut gemacht, erhalten Bestätigung als angehende Berufsleute, erfahren aber auch Ablehnung oder Missachtung (Dubar 1998, Cohen-Scali 2001).

Anerkennung als Schlüssel

Zu Beginn des Übergangs von der Schule in die Arbeitswelt stellt sich die berufliche Identitätsfrage auf besondere Weise. Lernende müssen neues Wissen erwerben und sich in neuen Kontexten zurechtfinden. Dies erfordert es, ein verändertes Verhältnis zu sich selbst und der sozialen Umwelt zu entwickeln (Thole 2015). Der Übergang kann nur gelingen, wenn Lernende die oft krisenhaften Erfahrungen reflektieren können (z. B. mit Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen) und Anerkennung für die eigenen Kompetenzen und das Engagement im Beruf erfahren, auch wenn sie einmal scheitern.



Strategien für die Identitätsbalance

Lernende übernehmen die Ansprüche und Anforderungen der Berufs- und Arbeitswelt nicht einfach passiv, sondern setzen sich damit aktiv auseinander. Sie eignen sich das erwünschte Verhalten auf ihre Art und Weise an und verändern es individuell (Krappmann 1969).

Die Entwicklung einer beruflichen Identität gelingt umso einfacher, wenn Lernende von Anfang an gut über den Beruf informiert sind und diesen frei wählen können. Aber auch dann müssen sie eine Balance zwischen den realen Anforderungen der Berufs- und Arbeitswelt und ihren eigenen Ansprüchen finden.

Häufig treten während der Ausbildung Widersprüche und Konflikte in Erscheinung – zwischen dem eigenen Berufsbild und dem Bild, das andere an die Lernenden herantragen (z. B. Lehrperson und Berufsbildner/-in). Um Widersprüchen und Konflikten zu begegnen, entwickeln Lernende Strategien (Kapitel 5), die sich in ihren Einstellungen oder ihrem Verhalten äussern. Diese Individualität und Freiheit muss erlaubt sein, damit die Balance gelingt (Thole 2015). Es ist wichtig, als Lehrperson oder Berufsbildner/in diese Strategien zu kennen, um berufliche Identität bei Lernenden zu unterstützen.

Fähigkeiten für die Identitätsbalance

Doch welche Fähigkeiten müssen Lernende entwickeln? Zunächst braucht es die Befähigung, sich mit der Berufsrolle kritisch in Bezug auf eigene Ziele, Bedürfnisse und Voraussetzungen auseinanderzusetzen (Krappmann 1969). Lernende müssen die Berufsrolle auf sich selbst zuschneiden (Rollendistanz) – aber so, dass sie von anderen Berufsleuten auch anerkannt werden kann. Genauso notwendig ist die Fähigkeit, sich in andere Personen hineinzuversetzen, ihre Erwartungen und ihr Verhalten teilweise vorhersagen zu können (Empathie). Hinzu kommt, Widersprüche zwischen den eigenen Erwartungen und denen von anderen zu tolerieren, ohne die einen oder anderen

abzulehnen (Ambiguitätstoleranz). Das können beispielsweise Erwartungen von Kundinnen und Kunden oder auch von Vorgesetzten sein. Nicht zuletzt braucht es auch die Fähigkeit, das eigene berufliche Selbstbild angemessen darzustellen, zum Beispiel gegenüber Kolleginnen und Kollegen (Identitätsdarstellung) (Krappmann 1969).

Der vorliegende Ratgeber enthält pädagogische Instrumente², um diese Fähigkeiten zu fördern, die zu den Selbst- und Sozialkompetenzen zählen. Damit lässt sich die berufliche Identität stärken. Die folgende Übung mit Lernenden zielt darauf ab, über den Beruf und ihre Rolle darin zu reflektieren (Rollendistanz).

Am Anfang der Ausbildung die berufliche Identität fördern – ein Vorschlag

Auftrag an Lernende zu überlegen:

- Wie kam es dazu, dass ich den Beruf gewählt habe?
- Welche Merkmale des Berufs passen zu mir? Welche passen weniger?
- Was macht mir in meinem Beruf Spass? Und was motiviert mich?
- Was macht mir in meinem Beruf eher Angst und lässt mich zweifeln?
- Von wem und wofür erhalte ich im Beruf Anerkennung?
- Von wem und wofür wünsche ich mir mehr Anerkennung im Beruf?
- Wie sehe ich meine Zukunft im Beruf?

² Diese Instrumente befinden sich auch in der Broschüre „Pädagogische Instrumente zur Förderung beruflicher Identität während der Berufsausbildung“ und können unter folgendem Internetlink heruntergeladen werden: http://www.ehb.swiss/paedagogische_Instrumente_BI

Merkmale des Berufs

Doch mit welchen beruflichen Aspekten kann man sich identifizieren? Erstens sind das die Aktivitäten, die jedem Beruf eigen sind. Berufliche Identität bildet sich über die Verinnerlichung von Aufgaben, Handlungen und Kompetenzen heraus – und auch über das Gefühl, diesen gerecht zu werden.

Zweitens sind die Zugehörigkeit zu Arbeitsgruppen und die Identifikation mit diesen zu nennen. Hier werden Lernende nicht nur mit berufsrelevanten Werten, Normen, Ideen und Verhaltensweisen vertraut gemacht (sozialisiert), sondern erhalten auch die notwendige Anerkennung und Unterstützung.

Drittens zählt die Zugehörigkeit zu einem Betrieb dazu. Entscheidend für die Identifikation sind dessen Werte, Routinen und Regeln. Auch die Arbeitsbedingungen und beruflichen Entwicklungsoptionen (siehe Kapitel 5.2) des Betriebes oder des Berufs allgemein beeinflussen die berufliche Identität.

Schliesslich ist mit jedem Beruf eine spezifische gesellschaftliche Wertschätzung verbunden – sie basiert unter anderem auf der zugeschriebenen Fachkompetenz oder Autorität der Berufsleute. Eine geringe gesellschaftliche Wertschätzung fordert die berufliche Identität heraus (siehe Kapitel 5.1).

3 STUDIE MIT LERNENDEN IM DETAILHANDEL

Die nachfolgend präsentierten Ergebnisse basieren auf einer qualitativen Studie mit über 65 deutsch- und französischsprachigen Lernenden aus drei Berufsschulen.*

Zwischen acht bis zehn Wochen gingen die Forscherinnen mit den Lernenden einer dreijährigen EFZ Ausbildung im Detailhandel in die Berufsschule. Sie nahmen am Unterricht von vier Klassen teil und waren auch während informellen Gesprächen in den Pausen präsent. Drei Klassen befanden sich im ersten Lehrjahr, eine im dritten. Neben diesen Beobachtungen wurden mit 25 Lernenden einstündige Interviews geführt. Das Ziel war es, unterschiedliche Sichtweisen auf den Beruf zu erheben. Alle Lernenden nahmen auch an insgesamt sieben Gruppendiskussionen über ihren Beruf teil. Für die Sicht von Expertinnen und Experten wurden unter anderem mehrere Interviews mit Lehrpersonen, der Direktion und Beratungspersonen für Lernende geführt.

Das Material wurde verschriftlicht und analysiert. Alle hier präsentierten Personen, Zitate und Beobachtungen sind anonymisiert. Sie stehen nicht für Einzelsituationen, sondern belegen generelle Trends und Ergebnisse, die sich auf Basis des gesamten Datenmaterials zutage fördern liessen.

Folgende Fragen standen im Zentrum der Untersuchung:

1. Wie werden Lernende zu Berufsleuten, und wie entwickeln sie eine berufliche Identität?
2. Wie machen sie sich mit den Anforderungen und Herausforderungen in ihrem Beruf vertraut?
3. Welche Strategien entwickeln sie für den Umgang mit den Herausforderungen in ihrem Beruf?
4. Wie identifizieren sie sich mit ihrem Beruf, und wie sehen sie ihre Zukunft?

* www.iffp.swiss/project/identification-professionnelle

4 BERUFSIDENTITÄT INDIVIDUELL ENTWICKELN – WER BIN ICH? UND WER MÖCHTE ICH SEIN?

Ebenso unterschiedlich wie die Detailhandelsbranche sind die Lernenden, welche die Ausbildung absolvieren. Wie sind sie zum Beruf gekommen? Was fasziniert sie daran? Welche Zukunftspläne haben sie? Kurzporträts geben einen Einblick in persönliche Hintergründe, Interessen, Ziele und Werte der Lernenden.

Roberta: In den Verkaufsberuf hineingeboren, sucht sie dennoch nach anderen Wegen.

Roberta hat sich schon früh ein Bild vom Detailhandel gemacht. Ihr Vater besaß ein Geschäft, in dem sie oft ihre Nachmittage verbrachte. Nach Schnupperlehren in verschiedenen Läden erhielt sie eine Lehrstelle in ihrem Wunschgeschäft, das hochwertige Männermode anbietet. Sie beschreibt sich als eine praktisch veranlagte Person, die mit der Schule eher Schwierigkeiten hat. Ihre Motivation für die Lehre begründet sie mit der Überzeugung, dass sie im Berufsleben die Chance hat, ihre Fähigkeiten zu zeigen und dafür auch Anerkennung zu finden. Sie ist vom Verkauf fasziniert und vergleicht die Verkaufsszene mit einem Theaterstück:

«Ich finde den Verkauf wirklich interessant, das hat was von Theater. Wenn man einem neuen Kunden begegnet, dann ist das wie eine neue Szene, [...] da muss man sich ein bisschen anpassen. Also ich mag das, ja.»

Dennoch hat Roberta verschiedene Pläne für ihre berufliche Zukunft. Im Verkauf aufzusteigen oder ein eigenes Geschäft zu eröffnen konkurriert stark mit der Idee, die Berufsmatura oder eine Ausbildung als Sanitäterin zu absolvieren. Obwohl der Verkaufsberuf «ihr fast ein wenig angeboren» sei, möchte sie sich keinesfalls darauf festlegen.

Marcel: Erhielt die Lehrstelle im letzten Moment und sieht den Detailhandel als Sprungbrett.

Marcel musste während des zehnten Schuljahres viele Schnupperlehren in verschiedenen Berufen absolvieren, bis er im letzten Moment eine Lehrstelle

in einem Möbelfachgeschäft erhielt. Er war überglücklich, auch wenn es nicht sein Wunschberuf war, und er die damalige Chefin des Betriebes eher unsympathisch fand. Er mag an seinem Beruf den Kontakt mit der Kundschaft, die ständige Abwechslung, seine aktuelle Chefin sowie seine Kolleginnen und Kollegen, von denen er viel Unterstützung erfährt. Zudem entdeckte er eine verborgene Leidenschaft fürs Einrichten:

«Ich muss Wohnungen einrichten, und ich mache das schon gerne, seit ich klein bin, das habe ich nur nie bemerkt [...] ich habe immer die Möbel verschoben, das Bett verschoben, immer anders eingerichtet, [...] bei meinem Job kann ich das ausleben [...] man hat einfach Freude daran.»

Marcel hat den Wunsch, beruflich etwas zu erreichen. Das bedeutet für ihn, Geld zu verdienen und im Beruf glücklich zu werden. Diese Möglichkeit sieht er im Verkaufsberuf weniger. Er könnte sich zwar eine Fachleiterstelle vorstellen, doch am liebsten möchte er versuchen, die Musik zum Beruf zu machen. Bisher ist sie sein Hobby. Schon mehrmals hatte er Auftritte und erhielt darauf positives Feedback. Ein anderer Plan ist, im Informatiksupport Fuss zu fassen. Das interessiert ihn ebenfalls seit Langem. Marcel hat familiär schwierige Situationen erlebt. Umso mehr wünscht er sich, eines Tages wenigstens Glück und Erfolg im Beruf zu finden.

Karim: Hat eine Karriere als Geschäftsmann im Kopf und stellt bereits die ersten Weichen dafür.

Karim kommt aus einer Akademikerfamilie. Er besuchte das Gymnasium. Doch die Idee, noch mehrere Jahre studieren zu müssen, schreckte ihn plötzlich ab. Er suchte eine Lehre im kaufmännischen Bereich oder im Detailhandel. In der Elektronikabteilung eines Warenhauses bekam er sofort einen Platz angeboten. An der Ausbildung gefallen ihm vor allem der starke Praxisbezug und der Umstand, finanziell schnell auf eigenen Füßen stehen

zu können. Karim plant eines Tages sein eigenes Business zu gründen, wofür er bereits während seiner Ausbildung erste Weichen stellt. Dabei wird er auch von seinen Eltern unterstützt. Die Ausbildung im Detailhandel bereitet ihn – so Karim – optimal darauf vor. Er mag vor allem:

«Den Kontakt zu den Leuten. Die Art und Weise, wie man spricht. [...] Damit macht man Geschäfte, und das mag ich [...] Der Handel ist für mich ein sehr bedeutendes Business.»

Karim zeigt viel Anerkennung für den Verkaufsberuf, dennoch bleibt er für ihn nur ein Mittel zum Zweck, um sein eigener Chef zu werden. Der Umstand ein Lernender zu sein, bestärkt ihn noch mehr in seinen Plänen. Keinesfalls möchte er für immer die Arbeiten ausführen, die andere ihm vorgeben.

Aline: Im Detailhandel den Traumberuf gefunden.

Aline lernte ihren Beruf während der obligatorischen Schulzeit kennen, als sie Kontakte mit Berufsleuten knüpfen und diese zu ihrem Beruf befragen sollte. Im letzten Moment kontaktierte sie eine kleine, unabhängige Parfümerie aus ihrem Ort und fand zufällig ihre Berufung. Sie spricht gar von Liebe auf den ersten Blick, die sie hart verteidigen musste, denn ihr Vater hatte ihr eine Stelle für eine Detailhandelslehre in einem Grossbetrieb verschafft, der für seine guten Ausbildungsbedingungen bekannt ist. Doch Aline interessiert sich viel mehr für Schönheitsprodukte, mag den Kontakt mit dieser Kundschaft und geht in ihrem Beruf auf.

«Mir gefällt es, eine Person glücklich zu machen, dass sie sich gefällt, wenn sie etwas Neues entdeckt, den Geruch eines Parfums mag [...] sich im Spiegel mit einem neuen Make-up ansieht. Ehrlich gesagt, ich mag alles, was mit Schönheit zusammenhängt.»

Sie ist vom Verkaufsberuf und der Ausbildung überzeugt und distanziert sich von jenen, die diesen

Beruf nur als Sprungbrett sehen. Obwohl ihr die Schule sehr leicht fällt, strebt sie keine weitere Ausbildung an, sondern will im Verkaufsberuf bleiben – und vielleicht einmal als Vertreterin einer Marke arbeiten.

Fazit

Alle Lernenden identifizieren sich auf ihre ganz eigene Weise mit dem Detailhandel. Die einen sind vom Verkaufsberuf oder den Produkten fasziniert, andere finden die Kompetenzen, die sie erwerben, für ihre berufliche Entwicklung förderlich. Und noch andere schätzen vor allem den Kontakt mit der Kundschaft oder Kolleginnen und Kollegen.

Die Kurzporträts machen auch deutlich, dass Lernende damit hadern, länger im Detailhandel tätig zu bleiben. Sie haben Mühe, eine Balance zwischen den beruflichen Anforderungen und ihren eigenen Ansprüchen zu finden. Kapitel 5 beleuchtet deshalb den Umgang der Lernenden mit den wahrgenommenen Herausforderungen im Detailhandel: der geringen gesellschaftlichen Wertschätzung des Berufs und den schwierigen Arbeitsbedingungen.

5 HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE BERUFLICHE IDENTITÄTSENTWICKLUNG IM DETAILHANDEL

Eine berufliche Identität zu entwickeln, bedeutet zwischen den eigenen Ansprüchen und jenen, welche die verschiedenen Personen und Situationen in der Arbeitswelt an die Lernenden herantragen, eine Balance zu finden. Doch was fordert sie im Detailhandel bei der beruflichen Identitätsbalance heraus? Und wie können sie unterstützt werden?

Die nächsten Kapitel zeigen, wie der Mangel an gesellschaftlicher Wertschätzung und die schwierigen Arbeitsbedingungen Hürden für die berufliche Identität darstellen. Beleuchtet werden allerdings auch die Strategien der Lernenden. Sie haben eigene Wege gefunden, um mit diesen Herausforderungen umzugehen. Diese Strategien als Lehrperson oder Berufsbildner/-in zu erkennen, hilft dabei, die berufliche Identität bei Lernenden im Detailhandel zu fördern.

Die Herausforderungen während der Ausbildung können individuell allerdings sehr unterschiedlich wahrgenommen werden. Sich als Lernende/-r die eigenen Belastungen und Konflikte bewusst zu machen und nach Lösungen zu suchen, ist eine Grundbedingung, um berufliche Identität zu entwickeln. Die folgende Übung eignet sich besonders am Anfang der Ausbildung. Sie zielt darauf ab, gemeinsam über berufliche Belastungen zu reflektieren³.

Über berufliche Herausforderungen reflektieren – ein Vorschlag

Auftrag an Lernende (als Einzelarbeit und im gemeinsamen Austausch): Wie gehe ich mit Stress, Frust und Ärger in der Ausbildung um? Folgende Fragen helfen bei der persönlichen Stressanalyse:

- Wann bin ich gestresst?
- Was stresst mich besonders?
- Wie reagiere ich auf Stress?
- Was mache ich, um Distanz zu gewinnen?
- Was kann ich machen, um eine Lösung des Problems zu finden?
- Welche Lösung hat kurzfristige, welche langfristige Wirkung?
- Mit wem kann ich darüber reden?
- Wer kann mir helfen?

³ Quelle: Landesarbeitsamt Nord (2000), Modul 16

5.1 BERUFLICHE IDENTITÄT TROTZ MANGEL AN GESELLSCHAFTLICHER WERTSCHÄTZUNG

Der Detailhandel erfährt oft nicht die gesellschaftliche Wertschätzung, die sich die Lernenden wünschen. Sie entwickeln allerdings Strategien, um diesem Mangel an Anerkennung zu begegnen. So können sie sich trotzdem mit ihrem Beruf identifizieren.

Durch den Beruf Anerkennung zu erfahren, ist wichtig für das Selbstbewusstsein der Lernenden und die Entwicklung ihrer beruflichen Identität. Die Wertschätzung von Berufsleuten kann allerdings durch ein eher niedriges Prestige des Berufs herausgefordert werden. Ob das Prestige eher niedrig oder hoch ist, hängt davon ab, wie die Fachkompetenzen und Privilegien der Berufsleute (z. B. Einkommen, Autorität) allgemein in der Gesellschaft wahrgenommen werden. Diese Bewertungen müssen keinesfalls der Realität des Berufs entsprechen. Es handelt sich nicht selten um Vorurteile, die aber dennoch reale Folgen für die Berufsleute haben. Sie müssen Strategien entwickeln, um den Mangel an Anerkennung zu kompensieren. Darin können sie auch von Lehrpersonen sowie Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern unterstützt werden.

Die Lernenden im Detailhandel berichteten, dass ihr Beruf von Aussenstehenden – Kundschaft, Freundinnen und Freunden oder sogar von der Familie – manchmal nicht die Art von Wertschätzung erfährt, die sie sich wünschen, oder die sie selber ihrem Beruf zuschreiben. Es gebe Vorurteile über den Detailhandel. So zum Beispiel, dass die Arbeit einfach sei und sich das Arbeiten aufs Kassieren oder das Einräumen von Regalen beschränke, wofür es angeblich kaum Kompetenzen brauche. Über die Leute, die im Beruf arbeiten, heisse es, dass sie oft dort sind, weil sie aufgrund ihrer Qualifikation nichts anderes gefunden hätten oder geringe berufliche Ambitionen hätten.

Diese negativen Vorurteile bedrohen das berufliche Selbstbild der Lernenden, vor allem weil sie damit keinesfalls einverstanden sind.

«Viele denken sicher: Ja komm, diese Detailhändler, die machen nichts, die füllen ein wenig Regale auf, stehen ein wenig rum, sind nicht so gebildet, [...] viele, die einen andern Job machen, schätzen den Detailhandel falsch ein.»

(Marco, Möbelfachgeschäft)

Lernende leiden vor allem zu Beginn der Ausbildung unter solchen Vorurteilen. Lernende in Supermärkten und jene aus der Romandie, wo die duale Berufsbildung etwas weniger verbreitet ist, sind häufiger betroffen. Celine berichtete, dass frühere Schulkolleginnen und Schulkollegen gelacht hätten, als sie eine Lehrstelle in einem Supermarkt fand. Auch wenn sie selbst sehr glücklich ist, bleibt es schwierig, so Berufsstolz zu entwickeln.

Strategien gegen Vorurteile

Die Lernenden haben individuelle Strategien entwickelt, um mit solchen Vorurteilen umzugehen oder ihnen etwas entgegenzustellen. Die Strategien zielen darauf ab, die so notwendige berufliche Wertschätzung und Anerkennung zu erhalten oder einzufordern. Diese Strategien als Lehrperson oder Berufsbildner/-in zu unterstützen, ist eine Möglichkeit, um die berufliche Identität der Lernenden zu fördern.

Eine **erste Strategie** ist es, sich auf die Wertschätzung der Verkaufsprodukte zu konzentrieren. Die Lernenden erwerben viel Wissen über die Produkte, worauf sie stolz sind. Das ist ihnen auch ausserhalb der Arbeit nützlich, zum Beispiel um Freundinnen und Freunde zu beraten. Es ist Wissen, das als Kompetenz anerkannt wird. Einige Lernende verstehen sich sogar weniger als Verkäuferinnen und Verkäufer, sondern eher als Expertinnen und Experten für Produkte. Sabine zum Beispiel ist überzeugt:

«Ich bin nicht so, wie gewisse andere, die irgendwie sagten: ‚Ich will Detailhandelsfachfrau werden.‘ Ich habe das gewählt, weil es halt was mit Parfüm zu tun hatte.»

(Sabine, Parfümerie)

Eine **zweite Strategie** ist es, auf die Wertschätzung des Geschäfts zu setzen. Viele Lernende sind stolz darauf, in ihrem Geschäft zu arbeiten, weil es zum Beispiel für seine guten Arbeits-, Lern- und Aufstiegsbedingungen bekannt ist. Andere sind stolz, weil das Geschäft statt alltäglicher Konsumgüter eher Luxusprodukte in einem höheren Preissegment anbietet, die eine ausgewählte Kundschaft ansprechen. Manchmal wird im Klassenzimmer darüber gestritten, wer denn im besseren Geschäft arbeitet. Diese Strategie birgt auch die Gefahr, einige Läden und Lernende abzuwerten.

Vorurteile können berufliche Identität stärken

Die Identifikation mit dem Geschäft oder den Produkten hilft den Lernenden zwar, berufliche Wertschätzung zu erfahren. Diese Strategien verhindern allerdings, den Verkaufsberuf gemeinsam zu verteidigen. Eine **dritte Strategie** – sich auf seine beruflichen Kompetenzen im Verkauf zu konzentrieren – schafft das viel besser und verstärkt die Identifikation mit dem Beruf. Hier setzen Lernende auf ihr Wissen und ihre Fähigkeiten, die sie sich in der dreijährigen Lehre aneignen müssen, vor allem um die Kundschaft zu betreuen, die Produkte zu kennen und das Produktmanagement zu beherrschen. Sie sind überzeugt, dass nicht irgendjemand den Beruf einfach so ausüben kann. Da brauche es mehr dazu, als nur zu wissen, wie einkassiert wird oder Regale eingeräumt werden. Sandrine ist es zum Beispiel wichtig, nicht als Verkäuferin bezeichnet zu werden, sondern als Detailhandelsfachfrau anerkannt zu werden.

«Eine Verkäuferin ist für mich eine Frau, die sitzt und darauf wartet, dass sie etwas verkauft, die ‚Hallo, auf Wiedersehen, der Nächste bitte‘ sagt. [...] Detailhandelsfachfrau bedeutet dagegen für mich, du

hast ein Geschäft, du kannst dann ein anderes Geschäft übernehmen, du wirst Verkaufsleiter, du bewegst dich, berätst, informierst, bietest den Kunden einen Service an. Für mich ist das nicht nur ‚Verkäuferin‘, da gehört mehr dazu, wir bieten mehr an als das, was man sieht.»

(Sandrine, Parfümerie)

Vorurteile können Lernende vom Beruf wegführen

Die Lernenden entwickeln angesichts der geringen Wertschätzung auch eine Strategie, die sie eher vom Beruf wegführt. Viele weisen eine berufliche Mobilitäts- oder Aufstiegsorientierung auf (siehe Kapitel 4). Sie planen einerseits weitere Ausbildungen in ihren Wunschberufen – das sind oft Berufe, die in ihren Augen mit einem höheren Prestige verbunden sind (z. B. Sanitäter/-in). Andererseits sind sie bereit im Verkauf zu bleiben, unter der Bedingung aufzusteigen (z. B. als Filialleiter/-in) oder ein eigenes Geschäft zu führen. Zwar identifizieren sich die Lernenden mit ihrer Arbeit, trotzdem liegen die Zukunftsprojekte oft ausserhalb dieses Tätigkeitsbereichs. Dies hat auch mit den Arbeitsbedingungen im Detailhandel zu tun, mit denen Lernende konfrontiert sind (siehe Kapitel 5.2).

«Sie [Kundinnen und Kunden] haben keinen Respekt mehr vor uns [...]. Das ist schade, denn ich denke, es wird immer weniger Leute geben, die diesen Beruf ausüben wollen. Zum einen sind wir schlecht bezahlt, zum anderen ist der Beruf anstrengend.»

(Edith, Lebensmittelgeschäft)

Vorurteile hinterfragen lernen

In Berufsschulen und Betrieben ist die niedrige Wertschätzung des Detailhandels bekannt, wird aber kaum thematisiert, um die Lernenden nicht zu stigmatisieren. Dadurch entgeht Lehrpersonen sowie Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern aber auch die Möglichkeit, sich kritisch mit Vorurteilen gegenüber der Arbeit im Detailhandel auseinanderzusetzen und diese zu hinterfragen. Gerade das aber könnte Lernenden helfen, berufliche Wertschätzung gemeinsam zu entwickeln. Eine sensible Auseinandersetzung mit Vorurteilen kann sie in ihren Strategien bestärken. Unter den Lernenden ein grösseres Bewusstsein für die eigenen Fachkompetenzen zu schaffen, kann die berufliche Identifikation und den Berufsstolz fördern.

Sich mit Lernenden über berufliche Wertschätzung austauschen – Ein Vorschlag

Die Arbeit im Detailhandel ist oft ganz anders, als sie sich Aussenstehende vorstellen.

Auftrag an Lernende zu überlegen (Einzelarbeit und anschliessende Diskussion in Klasse):

- Worin sehe ich persönlich den Wert meiner Ausbildung und Arbeit im Detailhandel?
- Worauf bin ich bei meiner Arbeit und meinem Beruf stolz?
- Mit welchen Vorurteilen gegenüber meiner Ausbildung und Arbeit wurde ich bereits konfrontiert? Wer hat sie in welcher Situation geäussert?
- Wie gehe ich mit diesen Vorurteilen um?
- Was können wir als Detailhandelsfachleute Vorurteilen entgegensetzen?

Tipps für Lernende: Wie auf Vorurteile reagieren?

- Vorurteil überhören, ignorieren
- Gegenargumente finden und Vorurteil zurückweisen
- Sich nicht ärgern
- Einen Witz machen
- ...

5.2 BERUFLICHE IDENTITÄT TROTZ SCHWIERIGER ARBEITSBEDINGUNGEN

Den Lernenden fällt es zu Beginn schwer, sich mit den Arbeitsbedingungen im Detailhandel zu arrangieren. Sie können sich trotzdem mit ihrem Beruf und Geschäft identifizieren, wenn sie Unterstützung und Anerkennung erhalten und auch Verantwortung übernehmen dürfen.

Der Detailhandel ist für eher schwierige Arbeitsbedingungen bekannt. Dazu gehören Stress vor allem zu Stosszeiten, lange und flexible Arbeitszeiten mit Einsätzen abends und am Wochenende sowie der ständige Kontakt mit Kundinnen und Kunden. Besonders am Anfang der Lehre stellen die schwierigen Arbeitsbedingungen für viele eine Herausforderung dar, denn sie bedeuten einen radikalen Bruch mit der vorangegangenen Schulzeit.

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass nicht alle Lernenden gleich stark unter den Arbeitsbedingungen leiden. Es kommt darauf an, wie ein Geschäft diese für die Lernenden gestaltet. Das hat auch einen Einfluss darauf, ob und wie sich die Lernenden mit ihrem Beruf und ihrem Geschäft identifizieren. Nicht nur Berufsbildner/-innen können hierauf achten, auch Lehrpersonen in Berufsschulen können Lernende unterstützen.

Wenn der Stresszeiger umschlägt

Dass die Arbeit im Detailhandel anstrengend und stressig sein kann, weil man den ganzen Tag auf den Beinen ist, viele Aufgaben gleichzeitig in möglichst kurzer Zeit erledigen oder in Notsituationen schnelle Lösungen finden muss – das wird den Lernenden schnell klar. Grundsätzlich sind sie gewillt, sich mit der Realität ihres Berufs und der Arbeitswelt vertraut zu machen und ihr gerecht zu werden. Gelegentlicher Stress wirkt sich deshalb nicht zwingend negativ auf die berufliche Identität aus. Claudia zum Beispiel arbeitet in einem Schuhgeschäft und äussert sich so:

«Mir gefällt der Stress manchmal, wenn ich so ein wenig rennen, schnell Schuhe holen, bringen und dann zur anderen Kundin gehen muss.»

(Claudia, Schuhgeschäft)

Allerdings kommen die Lernenden bereits im ersten Ausbildungsjahr häufig auch an eine physische und psychische Grenze, was sich nicht nur negativ auf ihre aktuelle Arbeits- und Schulleistung auswirken kann, sondern auch auf ihre Identifikation mit dem Beruf. Vanessa, die von ihrem Beruf überzeugt ist und ihre Stelle in einem Bau- und Pflanzenmarkt bewusst auswählte, klagt:

«Am Anfang, habe ich das Gefühl, war ich viel motivierter. Ich bin wirklich mit einem Lachen arbeiten gegangen. Und jetzt ist einfach im Moment dieser Stress, im Frühling mit diesen Pflanzen, das hätte ich alles nicht so gedacht, dass das so extrem ist. [...] So viel auf einmal und immer nahtlos arbeiten. Manchmal mache ich [...] neun Stunden und 45 Minuten bis zehn Stunden. Das sollte ich eigentlich gar nicht. [...] Es wird schon bewilligt, aber da würde jetzt nie jemand sagen: ‚Danke, dass du gestern ein wenig länger geblieben bist. Es wird einfach alles ein bisschen wenig geschätzt, das hätte ich so am Anfang noch nicht gedacht.»

(Vanessa, Bau- und Pflanzenmarkt)

Vanessa stellt ihre Berufswahl zwar nicht grundsätzlich in Frage. Fest steht für sie allerdings, dass sie unter keinen Umständen in ihrem Geschäft bleiben möchte.

Anerkennung und Unterstützung sind wichtig

Das Beispiel von Vanessa zeigt, dass ihr vor allem auch Anerkennung für ihre Arbeitsleistung und ihr Engagement fehlt. Ihr Chef kommt ihr mit der Einteilung der Arbeitszeiten kaum entgegen, gelegentliche Überstunden werden als selbstverständlich angesehen. Auch ihre Ausbilderin hat hohe schulische und praktische Ansprüche, interessiert sich aber sonst kaum für Vanessas Befinden am Arbeitsplatz und bietet ihr eher wenig

Unterstützung an. Probleme bei der Betreuung treten häufig dann auf, wenn die Person, die für die Lernenden verantwortlich ist, zu wenig präsent ist, sie zu wenig Verständnis für die Bedürfnisse der Lernenden zeigt oder nicht klar identifiziert werden kann.

Die sozialen Beziehungen zu Vorgesetzten, Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern, Kolleginnen und Kollegen sowie die soziale Stimmung im Geschäft allgemein haben einen entscheidenden Einfluss darauf, welches Verhältnis die Lernenden zu ihrem Beruf entwickeln. Eingebunden zu sein, unterstützt und anerkannt zu werden, sind nicht nur grundlegende Voraussetzungen, um eine berufliche Identität zu entwickeln. Sie helfen Lernenden auch, die schwierigen Arbeitsbedingungen besser zu ertragen oder zweitrangig werden zu lassen. Stephan arbeitet in einem Sportgeschäft und beschreibt dies folgendermassen:

«Was mir wirklich gefällt, das ist das Team, die Leute, mit denen ich arbeite. Wir haben wirklich eine super Stimmung. [...] man hilft sich gegenseitig, oder wenn man Fragen hat, bekommt man eine Antwort. Und der Filialleiter ist super sympathisch.»

(Stephan, Sportgeschäft)

Flexible Arbeitszeiten als Belastung

Rar sind die Lernenden, die sich nicht über lange Arbeitstage bis in die Abendstunden und die Arbeit an Samstagen beklagen. Sie machen ihre ersten Berufserfahrungen in einer Branche, in der sich die Arbeitszeit nach den gestiegenen Flexibilitätsanforderungen der Geschäfte richtet. Für einige belastend sind vor allem der ständige Wechsel der Arbeitszeiten, die späte Herausgabe von Arbeitsplänen oder das Ignorieren privater Termine.

Negativ kann sich dies auf die berufliche Identität der Lernenden auswirken, wenn die Work-Life-Balance aus dem Ruder gerät und sie kaum noch Zeit für anderes finden – Familie, Freunde, Sport, Freizeit und sonstige

Aktivitäten. Für die berufliche Identitätsentwicklung und berufliches Engagement braucht es ein Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben. Hervorgehoben werden muss, dass sich Lernende aus Angst ihren Ausbildungsplatz zu verlieren, oft nicht getrauen, ihre Rechte unter Umständen im Geschäft geltend zu machen oder Aufsichtsbehörden einzuschalten.

Anzumerken ist, dass die Planung der Arbeitszeiten einigen Geschäften viel besser gelingt als anderen, und einige mehr als andere gewillt sind, auf die Bedürfnisse der Lernenden einzugehen. Eine Lernende berichtete, sich überhaupt nicht vorstellen zu können, eines Tages ihr Geschäft zu verlassen, denn die hervorragenden Arbeitszeiten und die gute Stimmung seien unvergleichlich.

Autonomie und Verantwortung als Zeichen von Wertschätzung

Die Identifikation mit dem Beruf und dem Betrieb steht vor allem dann auf dem Spiel, wenn die Lernenden merken, dass sie vornehmlich in einem Arbeitsverhältnis statt in einem Ausbildungsverhältnis stehen. Sollen sie für das Geschäft sehr schnell rentabel werden, kann das Gefühl aufkommen, ausgenutzt zu werden. Problematisch für die Identitätsentwicklung ist es, wenn Lernende vor allem als billige Arbeitskräfte für Aufgaben eingesetzt werden, die sonst niemand machen möchte.

Wenn sie dagegen Verantwortung übernehmen und ihre Aufgaben autonom ausführen dürfen, kann sich dies auch positiv auf ihre berufliche Identität auswirken. Diese Umstände erlauben ihnen nämlich nicht nur ihre praktischen Kompetenzen zu entwickeln, sie fördern auch ihr Selbstbewusstsein und ihre Identifikation mit dem Beruf.

Einige Geschäfte versuchen dies zu unterstützen, indem sie eine Lernfiliale von Lernenden allein bewirtschaften lassen. Dies geht auch im Kleinen,

man kann zum Beispiel Lernenden die Promotion eines Produktes anvertrauen. Auch in der Schule wirken sich mehr Autonomie und Eigenverantwortung positiv auf die Identifikation mit der Ausbildung aus. Zu viel Autonomie und Verantwortung kann Lernende vor allem am Anfang der Ausbildung aber auch überfordern. Hier sind klare Aufgaben, mehr Unterstützung und Betreuung gefragt.

Kontakt mit der Kundschaft – der Gradmesser für berufliche Anerkennung

Wer eine Lehre im Detailhandel absolviert, soll lernen, mit Kunden angemessen zu kommunizieren und zu interagieren. Das erfordert von den Lernenden, ihre eigenen Gefühle im Griff zu haben. Es gilt freundlich zu bleiben, auch wenn man es eigentlich nicht mehr sein mag. Auch von Gefühlsausdrücken der Kundinnen und Kunden darf man sich nicht vereinnahmen lassen.

Die Lernenden sind durchwegs stolz darauf, diese Kompetenzen erworben zu haben. Mehrheitlich positive Rückmeldungen aus der Kundschaft bestätigen sie in ihrer Berufswahl. Die Erfahrung mit unfreundlichen Kundinnen und Kunden, die sie respektlos und abschätzig behandeln, kann die Identifikation mit dem Beruf allerdings auf die Probe stellen. Dabei kommt es nicht zuletzt auch darauf an, welche Strategien die Lernenden anwenden, um sich psychisch zu schützen (siehe Kapitel 5.3).

Konfliktfähigkeit ermöglicht Identitätsbalance

Die Berichte der Lernenden verdeutlichen, dass die Qualität der sozialen Beziehungen mit Kolleginnen und Kollegen auf allen Hierarchiestufen des Geschäfts die schweren Arbeitsbedingungen ein Stück weit kompensieren. Diese Beziehungen bestimmen, ob sie Anerkennung für ihre Arbeitsleistung erhalten sowie gut unterstützt und betreut werden. Und auch, ob auf ihre persönlichen Bedürfnisse Rücksicht genommen wird. Doch wie können Berufsschulen Lernende im Umgang mit Konflikten in einem Ausbildungsumfeld unterstützen? Lernende auf Konflikte am Arbeitsplatz

vorzubereiten, die im allgemeinen Teil aller sozialen Beziehungen sind, ist eine übergreifende Bildungsaufgabe der Schulen und Betriebe (Bildungsplan Detailhandel).

Der Umgang mit Konflikten ist nicht nur für den Arbeitsalltag wichtig, sondern auch um die berufliche Identität zwischen eigenen Ansprüchen und jenen von Personen aus der Berufswelt ausbalancieren zu können. Im Folgenden werden Instrumente vorgestellt, welche die Konfliktfähigkeit der Lernenden fördern können. Sich in Konfliktsituationen über eigene Ansprüche und jene von anderen klar zu werden (Eisbergmodell), ist eine Grundbedingung dafür, um Konflikte konstruktiv statt destruktiv zu bearbeiten⁴.

Konfliktfähigkeit fördern – konfliktreiche Situationen mit Hilfe des Eisbergmodells verstehen und analysieren

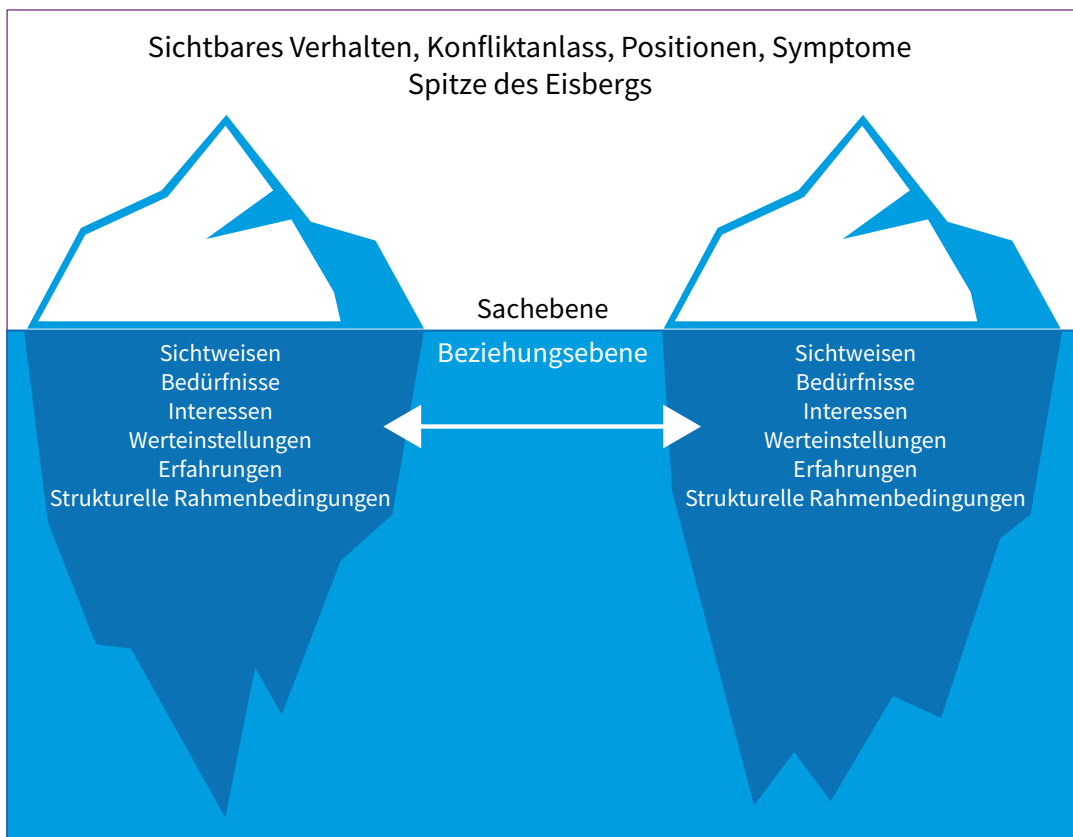
Aufgabe an Lernende:

Nehmen Sie eine Konfliktsituation aus Ihrem Ausbildungsalltag. Beschreiben Sie den Konflikt anhand des Eisbergmodells. Die Eisberge stehen für die am Konflikt Beteiligten, einige Aspekte des Konflikts sind sichtbar, andere verborgen.

Folgende Fragestellungen helfen:

1. Wer ist an dem Konflikt beteiligt?
2. Zwischen welchen Ebenen spielt sich der Konflikt ab?
3. Worin besteht der Sachkonflikt?
Worum geht es?
4. Welche Hintergründe liegen dem Konflikt zugrunde?

⁴ Quelle: Westdeutscher Handwerkskammertag S. 21



Eisbergmodell⁵

**Konfliktfähigkeit fördern –
Verständnis für konstruktive und destruktive
Konfliktaustragungen entwickeln**

Aufgabe an Lernende:

Nehmen Sie eine Konfliktsituation aus Ihrem Ausbildungsalltag. Wie könnte eine destruktive Konfliktaustragung aussehen? Und wie eine konstruktive?

Was ist eine destruktive Konfliktaustragung?

Das Problem wird nicht bearbeitet, sondern die Ursache dafür im Charakter oder bei den Absichten der anderen Person gesehen. Die Sichtweisen

der anderen Person werden in Vorwürfe umgewandelt (z. B. «Mein Ausbilder/meine Ausbilderin interessiert sich nicht für mich.»). Konflikte eskalieren leicht (z. B. Beschimpfung), die Inhalte verschwimmen, die Fähigkeit miteinander zu reden und zuzuhören nimmt ab (Gefahr der Sackgasse).

Was ist eine konstruktive Konfliktaustragung?

Alle Beteiligten übernehmen Verantwortung für das Problem und suchen nach einer gemeinsamen Lösung, ohne die andere Person anzugreifen. Versucht wird, die Interessen der verschiedenen Personen, zusammenzubringen.

⁵ Quelle: in Anlehnung an Funk & Malarski (2003), S. 63

5.3 STRATEGIEN IM UMGANG MIT SCHWIERIGEN ARBEITSBEDINGUNGEN

Damit berufliche Identitätsbalance gelingt, müssen Lernende Strategien im Umgang mit schwierigen Arbeitsbedingungen finden. Nur so können sie eine berufliche Identität entwickeln, die den Herausforderungen ihres Berufs gewachsen ist.

Die Herausforderungen, die sich angesichts der Arbeitsbedingungen im Detailhandel stellen können, sind vielfältig: Dazu können Schwierigkeiten mit den Arbeitszeiten und der Arbeitsorganisation gehören, aber auch schwierige Kontakte mit Kundinnen und Kunden oder Vorgesetzten. Lernende erleben es als belastend, wenn die Vermittlung – die Identitätsbalance – zwischen eigenen Interessen, Werten, Bedürfnissen und Voraussetzungen sowie diesen Anforderungen nicht widerspruchsfrei gelingt.

Drei Arten von Strategien wenden die Lernenden im Allgemeinen im Umgang mit diesen Herausforderungen an. Die Wahl ist von ihrer Persönlichkeit, der Unternehmenskultur und den Anforderungen der konkreten Situation abhängig. Alle drei Strategien zielen darauf ab, eine positive Beziehung zur Ausbildung aufrechtzuerhalten. Auch Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen können Lernende unterstützen.

Die Situation verbessern

Diese Strategie zielt darauf ab, die als schwierig erlebte Ausbildungssituation zu verändern. Um die eigenen Interessen, Werte oder Bedürfnisse gegenüber den Anforderungen der Arbeitswelt geltend zu machen, braucht es von Seiten der Lernenden allerdings sehr viel Mut, Willen und meist auch Unterstützung von Dritten. Unterstützung suchen und bekommen die Lernenden häufig von Personen, die sie gut kennen, und denen sie vertrauen (z. B. Kolleginnen und Kollegen, Lehrpersonen, Familie).

Als Aziz zum Beispiel wegen der langen Arbeitszeiten sein wichtigstes und sinnstiftendes Hobby beinahe aufgeben musste, bat er seinen Chef darum, einen Abend in der Woche frei zu bekommen, um seinen Sportkurs weiter zu belegen. Sein Berufsbildner hat ihn dabei unterstützt. Nicht immer ist diese Strategie so bewusst beabsichtigt wie bei Aziz, der sich von Einwänden nicht abschrecken liess, bis sein Kurs bewilligt wurde.

Marie beispielsweise litt seit längerem unter dem Druck ihrer Chefin und deren Obsession für Geschäftszahlen. In einem Moment äusserte Marie spontan ihren Unmut und erklärte, dass sie ihre Ausbildung abbrechen wolle. Diese ungeplante Opposition führte zu einem offenen Gespräch, an dem auch Maries Eltern teilnahmen. Seitdem fühlt sich Marie in ihrer Ausbildungssituation wohler und versteht sich auch besser mit ihrer Chefin.

Aktiv zu werden, um seine Ausbildungssituation zu verbessern, bedeutet nicht, stur auf Konfrontation zu gehen oder alles aufs Spiel zu setzen. In der Tat haben die Lernenden oft Angst, ihre Lehrstelle zu verlieren. Sie wollen die Beziehung zum Arbeitgeber unter keinen Umständen gefährden. Deshalb vermeiden sie es, offizielle Aufsichtsbehörden einzuschalten, ausser die Konflikte werden unlösbar. Doch wie können die Lernenden in einer solchen Situation unterstützt werden? Was braucht es, damit ihre Strategie Erfolg hat und nicht in einen unlösbaren Konflikt mündet?

Einerseits braucht es ein offenes Ohr für die Probleme und Bedürfnisse der Lernenden im Geschäft und in der Berufsschule. Andererseits braucht es bei Lernenden die Fähigkeit, ihre Bedürfnisse geltend zu machen, das heisst ihre berufliche Identität angemessen darzustellen. Das nächste Zusatzelement enthält ein Rollenspiel, das die Kommunikationsfähigkeit der Lernenden fördern soll und sie dazu animieren soll, ihre Identität einzubringen⁶. Eine Voraussetzung für das Rollenspiel ist es allerdings, zunächst Verständnis für die Konfliktsituation (eigene und fremde Sichtweise) zu schaffen (Übung Eisbergmodell siehe Kapitel 5.2).

Ist diese Strategie erfolgreich, so hat dies einen positiven Einfluss auf die berufliche Identitätsentwicklung. Die Lernenden haben das Gefühl, ihre Bedürfnisse zählen im Geschäft. Zudem übernehmen sie Verantwortung für ihre Situation, sind initiativ, suchen nach gemeinsamen Lösungen und entwickeln dadurch Vertrauen in ihre Fähigkeiten, was sich durchwegs positiv auf ihr berufliches Selbstbild auswirkt.

⁶ Quelle: Westdeutscher Handwerkskammertag S. 28

Die Kommunikationsfähigkeit und das Einbringen der Identität fördern – ein Vorschlag

Aufgabe an Lernende:

Nehmen Sie eine Konfliktsituation aus Ihrem Ausbildungsalltag. Bereiten Sie zu zweit ein Rollenspiel vor, in dem eine Lernende oder ein Lernender die Vorgesetzte/den Vorgesetzten auf das Problem anspricht, um eine gemeinsame Lösung zu finden.

Tipps für Lernende:

Vorgesetzte auf Probleme in der Ausbildung ansprechen

1. Gespräch vorbereiten (angemessenen Termin verabreden, sich über die eigene Sichtweise und Fragen klar werden, sich selbstkritisch hinterfragen, versuchen, die Sichtweise anderer aufzunehmen, sich die Reaktionen anderer vorstellen)
2. Gesprächseinstieg freundlich gestalten (als Einstieg positive Punkte ansprechen, den richtigen Ton anschlagen und sachlich sein)
3. Auf den Punkt kommen (Problem ansprechen, Kritik auf konkrete Situation beziehen, deutliche und klare Aussagen machen, eigene Sichtweise darstellen, nicht beleidigen)
4. Den anderen zuhören (nach der Sichtweise der anderen Beteiligten fragen, nicht emotional reagieren, nachfragen, wenn etwas unverständlich ist, sich in die Situation anderer hineinversetzen)
5. Lösung finden und vereinbaren (fragen, wie das Problem gelöst werden kann, evtl. Lösung vorschlagen, Vereinbarung über weiteres Vorgehen treffen, Termin vereinbaren, um die Entwicklung zu besprechen)

Die anderen Lernenden bewerten das Rollenspiel anhand dieser Tipps. Sie beobachten dabei nicht nur das verbale, sondern auch das nonverbale Verhalten.

Distanz schaffen

Nicht in jeder belastenden Situation ist es Lernenden möglich, etwas daran zu verändern. Nicht überall im Geschäft und in der Berufsschule stoßen sie auf offene Ohren. Eine andere Strategie, um mit Belastungen in der Ausbildung umzugehen, ist eher passiv zu bleiben und sich persönlich von der Situation zu distanzieren. Dies ist ein durchaus konstruktiver Versuch, sich zu schützen und Belastungen nicht zu sehr an sich herankommen zu lassen. Viele Lernende versuchen beispielsweise von negativen Erlebnissen mit der Kundschaft Abstand zu gewinnen und sich nicht überwältigen zu lassen.

«Wie die Kunden manchmal mit mir sprechen, das muss man wirklich einfach durchgehen lassen. Am Anfang ist das sehr schwer. Ich habe einen guten Charakter und Leute, die mich nicht grüssen oder Danke sagen, das nervt mich. Jetzt geht es. Ich habe es geschafft, darüber hinwegzusehen.»

(Myriam, Fleischabteilung Supermarkt)

Damit die Distanzierung gelingt, müssen die Lernenden Ambiguitäten tolerieren können. Sie brauchen die Fähigkeit, Widersprüche auszuhalten, die zwischen den eigenen Erwartungen und denen von anderen (z. B. Kundinnen und Kunden, Vorgesetzten) je nach Situation entstehen können. Es geht darum, die eine oder andere Position nicht abzulehnen. Toleranz für andere Positionen und Widersprüche zu entwickeln, basiert unter anderem auch auf der Fähigkeit zur Selbstkritik und zur Empathie für andere Konfliktparteien. Die nächste Übung bezieht sich auf eine konkrete Ausbildungssituation und versucht beide Fähigkeiten zu fördern⁷. Eine Voraussetzung für diese Übung ist es allerdings, zunächst ein Verständnis für die eigene Sichtweise zu schaffen (Übung Eisbergmodell vgl. Kapitel 5.2).

⁷ Quelle: Westdeutscher Handwerkskammertag S. 47

Selbstkritik und Empathie fördern – ein Vorschlag

Aufgabe an Lernende:

Nehmen Sie eine Konfliktsituation aus Ihrem Ausbildungsalltag, in der Sie und eine andere Person aneinandergeraten sind. Wie könnten Selbstkritik und Verständnis für die andere Person aussehen?

Fragen für die Selbstkritik:

- Wie habe ich mich überhaupt verhalten?
- Was habe ich gesagt?
- War ich vielleicht zu empfindlich?
- War ich vielleicht gereizt?
- Was habe ich verstanden? Habe ich alles richtig verstanden?
- Wie habe ich mich gefühlt?

Verständnis für die andere Konfliktpartei:

- Wie erging es der anderen Person in der Situation?
- Hatte er/sie gerade viel zu tun?
- Welche Interessen hat er/sie?
- Was ist für diese Person in der Situation wichtig?
- Was konnte er/sie dafür, dass das Problem entstand?
- Was hat er/sie verstanden?

Manchmal bleiben die Lernenden angesichts der Widersprüche zwischen ihren eigenen Erwartungen und jenen der Arbeitswelt passiv, empfinden die Situation allerdings weiterhin als belastend. Sie resignieren, denn die Situation zu verändern oder sich mit ihr zu arrangieren, scheint unmöglich. Resignation ist keine gute Bedingung für berufliche Identitätsentwicklung. Die Lernenden engagieren sich nur begrenzt. Es gehört deshalb zu einer guten Ausbildungssituation, dass ein offenes Ohr für die Bedürfnisse der Lernenden vorhanden ist.

«Es gibt Tage, da habe ich wirklich Lust ihnen ‚ciao‘ zu sagen. Aber ich spiele das Spiel. Jeden Morgen sage ich mir, bald wird es zu Ende sein, du musst durchhalten, sonst wirst du nie dort hinkommen, wo du hinwillst.»
(Philippe, Supermarkt)

Herausforderungen annehmen

Eine andere Strategie ist es, der belastenden Situation einen positiven Sinn zu geben und sie als Herausforderung und Entwicklungsmöglichkeit zu sehen. Mehrere Lernende berichteten, dass sie oft auf sich allein gestellt seien, wenig Betreuung und Unterstützung bekämen oder bereits viel Verantwortung übernehmen müssten. Das Gefühl, ins kalte Wasser geworfen zu werden, kann einige überfordern. Andere motiviert es, sich den neuen Verantwortungen zu stellen und daraus ein positives Selbstbild zu entwickeln. Sie versuchen der herausfordernden Situation gerecht zu werden, Neues zu lernen und sich zu entwickeln und Lösungen für Probleme zu finden. Manche suchen auch aktiv nach Unterstützung. Mit anderen Worten: Sie versuchen sich in der Situation zu behaupten. Eine solche Haltung kommt beispielsweise in Amandines Auffassung von ihrem Beruf deutlich zum Ausdruck:

«[Man muss] wirklich fähig sein, Verantwortung zu übernehmen, also es mögen, ein bisschen sein eigener Chef zu sein. Denn an manchen Tagen muss ich entscheiden, was ich tun möchte, weil niemand da ist, um mir zu sagen, was ich tun soll. Also manchmal muss man wirklich autonom sein, vor allem das, und es wirklich mögen. Motiviert, freundlich und hilfsbereit sein, das sind die ersten drei Charaktereigenschaften. Wenn man das hat, kann man im Verkauf erfolgreich sein.»
(Amandine, Supermarkt)

Gelingt es den Lernenden, sich in der schwierigen Situation zu behaupten, entwickeln sie ein grosses Vertrauen in ihre Fähigkeiten. Sie sind stolz auf ihre persönliche Entwicklung und ihren Erfolg im Beruf, was sich positiv auf ihre persönliche Identität auswirkt. Durch ihre Eigeninitiative entwickeln sie

auch eine positive Beziehung zu ihrer Tätigkeit. Wichtig ist allerdings, dass ihre persönliche Entwicklung den Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder Kundinnen und Kunden nicht verborgen bleibt. Die Lernenden brauchen Wertschätzung und Anerkennung für ihre Kompetenzen und ihr Engagement. Nur dann kann sich berufliche Identität entwickeln.

Die Strategien, welche die Lernenden angesichts der beruflichen Herausforderungen entwickeln, brauchen allesamt Unterstützung von Seiten der Berufsschulen und der Ausbildungsbetriebe. Die verschiedenen Strategien der Lernenden wahrzunehmen, zu verstehen und zu fördern, ist eine Grundbedingung, um die Lernenden in ihrer beruflichen Identitätsentwicklung zu unterstützen.

6 KREATIVITÄT FÖRDERT BERUFSIDENTITÄT⁸

Angehende Detailhandelsfachleute werden kreativ, wenn sie sich ihren Beruf persönlich aneignen können. Dies wiederum fördert ihre berufliche Identität. Es lohnt sich, die Grundlagen für Kreativität in der Ausbildung zu fördern.

Kreativität in der Arbeit wird oft mit innovativen Produkten oder Arbeitsprozessen in Verbindung gebracht, die dem Unternehmen zu grösserem Ansehen und mehr Konkurrenzfähigkeit verhelfen. Es wird dabei vergessen, dass Kreativität auch eine wichtige persönliche Funktion hat: Die Lernenden deuten ihre vielseitigen Erfahrungen in der Ausbildung auf eigene Weise, um einen persönlichen Sinn in ihrem Beruf zu finden. Das prägt nicht nur ihre berufliche Identitätsentwicklung, die Lernenden schaffen damit auch die Grundlagen für ihre berufliche Kreativität. So ist die Reflexion über Berufsrollen und Arbeitsabläufe ein wichtiges sinnstiftendes Element. Auch die Reflexion über die Beziehungen zu Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, Vorgesetzten oder der Kundschaft trägt zur Sinnstiftung bei. Und nicht zuletzt kann das Nachdenken über ästhetische Aspekte des Berufs Kreativität fördern.

«Es macht Spass, mit den Farben zu spielen.»

Amandine absolviert ihre Ausbildung als Detailhandelsfachfrau in einem Supermarkt. Sie mag an ihrem Beruf, Waren für die Kundschaft schön aussehen zu lassen und attraktiv zu präsentieren. Am liebsten arbeitet sie dort, wo sie ihr Produktwissen der Kundschaft übermitteln kann, oder wo sie die Waren nach eigenem Ermessen arrangieren kann. Ihre berufliche Identität gründet so in der täglichen Arbeit:

«Beim Obst und Gemüse habe ich meinen Beruf wirklich gelernt. Denn dort hat man es mit lebhaften Produkten zu tun. Es ist bunt, es macht Spass, mit den Farben zu spielen

und mit der Anordnung der Waren. Da kann man wirklich schöne Dinge machen.»

Amandine eignet sich ihren Beruf auf ihre persönliche Weise an: Sie «spielt» mit den Waren, zeigt aber auch Eigeninitiative. Einmal habe sie selbst eine Degustation eines wenig beachteten Produkts organisiert, erzählt sie. Sie platzierte es besser und blieb vor Ort, um es der Kundschaft zu erklären und anzubieten. Sie war damit erfolgreich – die Verkaufszahlen stimmten.

An ihrem Ausbildungsplatz wurde sie darin bis vor kurzem auch unterstützt. Ihr neuer Chef gestehe ihr jedoch weniger Autonomie und Freiheit zu. Doch Amandine ist es gewohnt, von Lehrpersonen und Vorgesetzten unterschätzt zu werden. Sie bleibt motiviert und will mit besonderem Einsatz beweisen, dass sie eine verantwortungsvolle und geschickte Berufsfrau ist.

Ihre Kreativität zeigt sich nicht zuletzt in ihrem positiven Denken. Am Anfang ihrer Ausbildung wurde sie als «Lückenfüllerin» oft von Abteilung zu Abteilung geschickt – je nachdem, wo gerade Hilfe benötigt wurde. Amandine sieht darin auch etwas Positives für ihre Ausbildung: Sie wurde polyvalent, berichtet sie, und kennt ihren Supermarkt wie kaum jemand anderes.

Ihre Leidenschaft für die ästhetischen Aspekte des Berufs und die aktive Reflexion ihrer Berufsrolle unterstützen sie dabei, ihrem Werdegang in der Lehre einen Sinn zu geben: Sie sieht sich selbst als unterschätzte und doch sehr talentierte Detailhandelsfachfrau.

⁸ Dieses Kapitel stützt sich auf den Artikel: Duemmler, K., Felder, A. & Caprani, I. (2017). Autonomie fördert Kreativität fördert Identifikation (Autonomie, créativité, identification: un cercle vertueux), Skilled Magazine IFFP, n°1, 18-19.

Die Grundlagen liegen im Lernprozess

Das Fachwissen und die mehr oder weniger impliziten Verhaltensregeln und beruflichen Kompetenzen werden während der Berufslehre nicht einfach still verinnerlicht. Ganz im Gegenteil, Lernen ist ein aktiver Prozess: Situationen, Ereignisse, Aktivitäten und Wissen werden persönlich angeeignet und erhalten neue Bedeutungen. Hierbei sind direkte Resultate und der Nutzen zunächst zweitrangig. Wichtig ist, dass Lernende offen für neue Erfahrungen sind, aktiv beobachten können, Vorstellungskraft besitzen, unkonventionell denken oder sich überraschen lassen möchten.

Vor diesem Hintergrund sind auch Berufsanfängerinnen und Berufsanfänger kreativ, wenn sie sich ihren Beruf auf eigene Weise erschliessen, Gegebenes hinterfragen und Neues entwerfen können. Wie das oben aufgeführte Beispiel zeigt, ist dies nicht nur von der Person abhängig, sondern auch vom konkreten Ausbildungskontext, der für die Kreativität förderlich oder hinderlich sein kann.

«Zeigen Sie mir doch mal, wie Sie es machen.»

Sandra, die ihre Ausbildung in einem Fachgeschäft für Motorräder absolviert, durfte eigene Wege erkunden und ihren Ausbildungskontext aktiv mitgestalten. Sie war die erste Lernende in dem Geschäft. Die Rahmenbedingungen im Betrieb waren deshalb zu Beginn nur unzureichend geregelt. Sandra nahm es selbst in die Hand, sich über Regeln und Gesetze ins Bild zu setzen und diese mit ihrer Chefin zu diskutieren, um Klarheit über das Anstellungs- und Ausbildungsverhältnis zu schaffen.

Auch ihr konkreter Einsatzbereich war nicht klar definiert. So übernahm sie auf eigene Initiative hin immer wichtigere Arbeitsbereiche. Ihre Chefin kümmerte sich etwa zu Beginn allein um den Verkauf der Motorräder, was anspruchsvoller ist als der Verkauf der dazugehörigen Accessoires. Aber Sandra fand einen Weg, um sich auch die weniger zugänglichen

Bereiche zu erschliessen: Mit Kreativität schaffte sie es, ihre Ausbildungsbedingungen zu verbessern und dadurch auch ihre Lernprozesse zu optimieren. Sie ergriff gegenüber ihrer Chefin die Initiative und entwickelte eigene Arbeitsmethoden.

«Eines Tages sagte ich zu ihr: «Zeigen Sie mir doch mal, wie Sie es machen», [...] und dann habe ich die ganze Prozedur aufgeschrieben und alles, was nicht vergessen werden darf. [...] Sie hat gesehen, dass ich es kann, und nun mache ich es immer selber. Mit der Zeit habe ich viele Erinnerungszettel geschrieben. So habe ich immer alles bei mir, wenn ich mal eine Wissenslücke haben sollte.»

Autonomie fördert Kreativität

Wie die beiden Beispiele zeigen, muss den Lernenden ein gewisses Mass an Autonomie zugestanden werden, damit sie kreative Energie entwickeln und kreativ handeln können. Ständiger Zeitdruck erlaubt es beispielsweise kaum, neue Wege zu finden und zu gehen. Kein gutes Klima für kreative Ideen sind zudem Arbeitskontexte, in denen neue Ideen rigoros kritisiert oder gar ständig abgeblockt werden. Es braucht Offenheit, Mut und den Willen, Neues zu gestalten – auch wenn dies ein gewisses Risiko birgt. Diese Voraussetzungen fördern die Kreativität und gleichzeitig die Entwicklung beruflicher Identität.

Kreatives Handeln erkennen und fördern – ein Vorschlag

Auftrag an Lernende zu überlegen (als Einzelarbeit und im gemeinsamen Austausch):

- Welche Arbeitsbereiche und Handlungsfelder machen mich neugierig (auch wenn sie schwierig erscheinen)? Und welche machen mir Spass?
- In welchen Arbeitsfeldern kann ich selbstständig handeln?
- Gibt es Arbeitshandlungen oder Arbeitssituationen, auf die ich stolz bin, weil ich etwas Spezielles vollbracht habe?
- Wie war die Reaktion darauf (von Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten, Kundinnen und Kunden)?
- Hätte ich Lust und die Möglichkeit, diese Handlungsfelder im Betrieb auszubauen?

Hier können konkrete Initiativen besprochen werden, die im Betrieb umgesetzt werden können.

7 SCHLUSSFOLGERUNGEN FÜR DIE BERUFSBILDUNG

Der Übergang von der Schule in die Berufs- und Arbeitswelt ist ein einschneidender und oft kritischer Lebensmoment für junge Erwachsene. Die eigenen beruflichen Wünsche, Voraussetzungen und Erwartungen treffen auf die realen Bedingungen und Anforderungen in der Berufsschule und im Ausbildungsbetrieb. Ob Lernende eine Balance finden, hängt nicht nur von ihren persönlichen Eigenschaften und Fähigkeiten ab, sondern auch von den Ausbildungsbedingungen. Doch welche Bedingungen im Lehrbetrieb und in der Berufsschule fördern die Entwicklung eines positiven beruflichen Selbstbildes?

Eigeninitiative und Autonomie ermöglichen und entwickeln

Zunächst einmal braucht es Kontexte, in denen Lernende Eigeninitiativen entfalten können. Das

berufliche Selbstbild entwickelt sich, indem sich Lernende ihren Beruf aktiv, auf ihre eigene Weise aneignen und ihre Kreativität zum Ausdruck bringen können. Ein gewisses Mass an Freiheit und Autonomie muss ihnen zugestanden werden, damit sie einen persönlichen Sinn in ihrer Ausbildung und ihrem Beruf finden können. Ausbildungsbetriebe und Berufsschulen gestalten diese Rahmenbedingungen. Dazu zählt auch, mit Lernenden über Arbeitstätigkeiten zu reflektieren und ebenso über die Frage, wo Eigeninitiative möglich ist und entwickelt werden kann (vgl. Kapitel 6).

Kontakte anbieten und soziale Kompetenzen fördern

Weiter braucht es Kontexte, in denen sich Lernende mit anderen Personen austauschen und vielfältige soziale und berufliche Rollen übernehmen können. Sie sollen mit diesen auch experimentieren dürfen.



So vergegenwärtigen sie sich ihre eigenen Erwartungen und diejenigen von anderen (z. B. Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, Lernenden, Lehrpersonen sowie Berufsbildnerinnen und Berufsbildern). Sie lernen, die Reaktionen und Positionen anderer nicht nur zu antizipieren, sondern auch zu tolerieren. Sie erproben, wie sie sich selbst in verschiedenen Kontexten angemessen darstellen können. Die Entwicklung solcher sozialer und persönlicher Kompetenzen (z. B. Rollendistanz, Empathie, Ambiguitätstoleranz, Identitätsdarstellung) begünstigt die berufliche Identitätsentwicklung (vgl. Kapitel 2). Kommunikations- und Konfliktfähigkeiten können auch durch die Reflexion über konkrete Ausbildungssituationen im Geschäft oder in der Schule gefördert werden (vgl. Kapitel 5.2 und 5.3).

Integration und soziale Anerkennung in Arbeitsgruppen

Eine berufliche Identität entwickelt sich nur in Auseinandersetzung mit anderen Berufsleuten. Die Lernenden müssen deshalb aktive Mitglieder von Arbeitsgruppen werden, im Lehrbetrieb und in der Berufsschule. Hier werden sie mit den beruflichen Anforderungen vertraut gemacht. Hier können sie auch erfahren, wie ihr berufliches Selbstbild auf andere wirkt. Wenn sie zudem Verantwortung für Teile eines gemeinsamen Werks in der Arbeitsgruppe übernehmen dürfen, kann sich das positiv auf die berufliche Identität auswirken. Der Schlüssel dazu ist, soziale Anerkennung als angehende Berufsleute zu erhalten, auch wenn Lernende noch Fehler machen.

Reflexionen angeboten bekommen

Das berufliche Selbstbild entwickelt sich, wenn über die Erfahrungen in der Berufs- und Arbeitswelt reflektiert wird. Diese Reflexionen brauchen einen geeigneten Platz in der Berufsschule und im Ausbildungsbetrieb. Sie schliessen positive und negative Erlebnisse ein, zum Beispiel die persönliche und berufliche Entwicklung, aber auch die wahrgenommenen Belastungen. Zentral ist dabei die Reflexion über

Strategien. Sie gibt Lernenden Hinweise darauf, wie sie mit Herausforderungen umgehen können, oder wo sie Unterstützung finden (vgl. Kapitel 5). In gemeinsamen Reflexionen werden Lehrpersonen und Berufsbildner/-innen ihrer Schlüsselfunktion für berufliches Lernen und Sozialisation umfassend gerecht.

8 LITERATURHINWEISE

Cohen-Scali, Valerie (2001) : Socialisation professionnelle et transformations identitaires chez les jeunes. *Psychologie du travail et des organisations*, 7, 257-276.

Dubar, Claude (1998) : *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris: Armand Colin.

Funk, Tobias, Malarski, Roswitha (2003): *Mediation im Ausbildungsalltag: konstruktiv streiten lernen*. Heidelberg: Hiba-Verlag.

Krappmann, Lothar (1969): *Soziologische Dimensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Landesarbeitsamt Nord (Hrsg.) 2000: *Spielplan Ausbildung, 17 interaktive Module zur Vorbereitung auf die Berufsausbildung*. Kiel.

Thole, Christiane (2015): *Individualisierte Professionalisierung als berufliche Identitätsarbeit und Überlebensstrategie in der modernen Arbeitswelt – theoretische Überlegungen zur Eignung des Identitätskonzepts als subjektorientierte Leitkategorie für die duale Berufsausbildung*. *bwp@Berufs- und Wirtschaftspädagogik – online*, 29, 1-25.
http://www.bwpat.de/ausgabe29/thole_bwpat29.pdf

Westdeutscher Handwerkskammertag (Hrsg.) (o. J.): *Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs*.
http://www.handfest-online.de/fileadmin/user_upload/downloads/Ziellauf_Ausbildungsabbruch.pdf

9 PUBLIKATIONEN DES FORSCHUNGSPROJEKTES

Felder, A., Duemmler, K. & Caprani, I. (2017):
La créativité productrice de sens. Apprenti-e-s en
alternance dans le domaine de la vente». In : Amado
G., Bouilloud J.P., Lhuillier D., Ulmann A.L. (s/dir.)
La créativité au travail, érès, Paris.

Duemmler, K., Felder, A. & Caprani, I. (2017):
Autonomie fördert Kreativität fördert Identifikation
(Autonomie, créativité, identification: un cercle
vertueux), Skilled Magazine IFFP, n°1, 18-19.

Duemmler, K.; Caprani, I. (2017): Identity strategies
in light of a low-status occupation: The case of retail
apprentices. Journal of Education and Work, 30 (4),
339-352.
www.tandfonline.com/eprint/7AGtZKrtUfKQyqGMm5d/full

Caprani, I., Duemmler, K., & Felder, A. (2016): Quand
les apprenti-e-s font preuve de stratégies à l'égard de
conditions de travail difficiles. Educateur, 6, 32-34.

Duemmler, K.; Felder, A., Caprani, I. (2016): Flexibility
and autonomy demands: Retail apprentices' sense-
making and professional identities. Paper presented
as part of the VETNET programme for the European
Conference on Educational Research (ECER) 2016 in
Dublin.
www.ecer-vetnet-2016.wifo-gate.org/

Caprani I., Duemmler K., & Felder, A. (2015): Conditions
de travail et identification professionnelle : le cas des
apprentis formés en alternance dans le commerce de
détail en Suisse. Actes du colloque XXIIes journées
d'étude sur les données longitudinales dans l'analyse
du marché du travail, Relief, 50, 73-84.
[http://jdl2015.univ-lille1.fr/wp-content/uploads/R50_](http://jdl2015.univ-lille1.fr/wp-content/uploads/R50_JDL22_031_Caprani_Duemmler_Felder.pdf)
[JDL22_031_Caprani_Duemmler_Felder.pdf](http://jdl2015.univ-lille1.fr/wp-content/uploads/R50_JDL22_031_Caprani_Duemmler_Felder.pdf)

Duemmler, K., Caprani, I., & Felder, A. (2015): Ich bin
nicht einfach Regalfüller. Panorama, 29(6), 18-19.

Broschüre: Pädagogische Instrumente zur Förderung beruflicher Identität
während der Berufsausbildung
http://www.ehb.swiss/paedagogische_Instrumente_BI
Link Projekt: <http://www.iffp.swiss/project/identification-professionnelle>



Eidgenössisches Hochschulinstitut für
Berufsbildung EHB
Postfach
Kirchlindachstrasse 79
CH-3052 Zollikofen

+41 58 458 22 00
info@ehb.swiss
www.ehb.swiss