

Projekte für Auszubildende



DGB Jugendbildungsstätte
Kirschallee 2
16837 Flecken Zechlin

Ausbildungserfahrungen

Ergebnisse einer Befragung von Auszubildenden im Einzelhandel 2021 und 2022 (Zusammenfassung)

Projektteam **mitbestimmen**.

Auswertung / Bearbeitung / Text: Armin Steil, Martina Panke

Die Angebote der DGB-Jugendbildungsstätte erhielten von April 2021 bis zum August 2022 eine Förderung durch das Land Berlin



Ausbildungserfahrungen

Zusammenfassung der Ergebnisse einer Befragung mit Auszubildenden im Einzelhandel in Berlin

In vielen Betrieben werden Auszubildende gesucht; doch es gibt auch viele Auszubildende, die ihre Ausbildung vorzeitig abbrechen. Wie ist die Lage in Berlin - wie sehen Auszubildende selbst die Arbeitssituation:

Wie werden die Ausbildungsbedingungen von den Auszubildenden erfahren? Die Veranstaltungen thematisierten die Situation in den beiden Ausbildungsberufen des Handels aus der Perspektive der Auszubildenden. Wie erfahren sie die Ausbildungsbedingungen? Was motiviert sie für den Beruf und mit welchen Belastungen haben sie zu kämpfen? – Zu diesen Fragen hat das Projekt mitbestimmen der DGB-Jugendbildungsstätte Flecken Zechlin im Rahmen ihrer Bildungs- und Beratungsangebote für Auszubildende Einblicke gesucht und Jugendliche und junge Erwachsene im Einzelhand befragt.

Insgesamt gehen die Erfahrungen und Perspektiven von 89 Auszubildenden in der Ausbildung zum/zur Verkäufer/in und zur/zur Einzelhandelskauffrau ein. Die Befragung fand im Zeitraum Mai 2021 bis zum August 2022 statt. Eine Aufgliederung für die Berufe, junge Frauen und junge Männer haben wir nicht erarbeitet. Erstes, zweites und drittes Ausbildungsjahr sind ungefähr zu gleichen Teilen vertreten.

Wie die Arbeitsergebnisse entstanden sind

Mit dem größeren Teil der Teilnehmenden (66 Personen) wurden - in Gruppendiskussionen - dabei folgende Aspekte thematisiert: Wie bin ich in diesen Beruf gekommen? Was ist das Schöne an der Arbeit? Was ist das Schwere an der Arbeit?

Diese Fragen wurden in Kleingruppen besprochen, die Antworten in kurzen Stichworten festgehalten, vor der Gesamtgruppe vorgestellt und erläutert. Die Ergebnisse wurden von den Teamer/innen protokolliert und diese Protokolle und Tafelbilder bilden die Materialgrundlage des vorliegenden Berichts.

Ergänzend zu den Gruppendiskussionen wurden mit einem kleineren Kreis (23 Personen) Einzelinterviews in Kleingruppen durchgeführt. Zudem wurden im Rahmen

von Veranstaltungen mit Auszubildenden darüber hinaus Vorschläge zur Verbesserung der Arbeits- und Ausbildungssituation erarbeitet, vorwiegend in Gruppenarbeit aber auch mehreren Einzelinterviews.

Diese Anlage der Befragung ist als Kompromiss zwischen wissenschaftlichen Erhebungskriterien und den Rahmenbedingungen pädagogischer Settings zu verstehen, was ihrer Auswertung Grenzen setzt. So sind quantitative Gewichtungen nur teilweise und nur mit großer Vorsicht zu treffen. Anspruch auf Repräsentativität kann nicht erhoben werden. Das hat wiederum den Vorteil, dass die große Vielfalt der Bedingungen und Sichtweisen gespiegelt werden kann. Es bleibt den Adressaten des Berichts – Auszubildenden und Ausbildenden (in Schule und Betrieb) – überlassen, die Befunde kommunikativ zu prüfen, um daraus Schlussfolgerungen für die Verbesserung der Ausbildung zu gewinnen.¹

Die Auszubildenden im Handel haben die Corona-Pandemie „vor Ort“, im Betrieb erlebt. Auch die Folgen dieser Zeit nehmen in den Berichten derer, die nun im zweiten und dritten Ausbildungsjahr sind, einen wichtigen Raum ein: Sie waren immer da.

Berufswahl

Auf welchen Wegen erfolgte die Berufswahl? Welche Faktoren waren entscheidend?

Nur eine Minderheit hat den Beruf im Einzelhandel als Wunschberuf gewählt; für die große Mehrheit war es eher eine Notlösung, oft nach dem Abbruch einer anderen Ausbildung, nach dem Scheitern in der Schule (auf dem Weg zum MSA oder Abitur), manchmal als berufsbiographische Zwischenetappe (z.B. „noch zu jung“ für den Wunschberuf). Oder die Wahl wird als Zufallsentscheidung beschrieben, die meist durch eine Kontaktpersonen, die Eltern oder das Jobcenter sowie die Träger von Maßnahmen im Vorfeld einer Berufsausbildung beeinflusst wurde.

Bei ungefähr einem Viertel der Teilnehmenden erfolgte die Berufswahl motiviert-suchend, vor allem nach erfolgreichen Praktika. Bei einer kleinen Gruppe war die mögliche Doppelqualifikation (Ausbildung und Fachabitur) ausschlaggebend, bei einzelnen mögliche Aufstiegswege oder der Weg in die Selbständigkeit.

¹ Wir haben diese Ergebnisse bisher nicht systematisch mit Lehrenden in Berufsschulen oder Ausbildenden in Betrieb diskutieren können.

Sinnerfahrungen

Was ist das Schöne an der Arbeit? Welche Aspekte werden als sinnerfüllt erlebt?

Obwohl die Ausgangsmotivation für die Mehrheit der Teilnehmenden eher gering war, haben fast alle für sich sinnhafte Aspekte der Berufsarbeit entdecken können. Nur insgesamt vier Personen kamen zu einem völlig negativen Fazit.

Als sinnstiftend werden am häufigsten die sozialen Bezüge der Arbeit benannt:

Der Kundenkontakt:

Vor allem die Arbeit an der Kasse ermöglicht das Gespräch mit den Kunden: „Am liebsten mach ich Kasse. Die Kasse macht Spaß, da hab ich mehr mit Kunden zu tun. Wenn ich auspacke, da laufen die Kunden vorbei, da ist kein Kundengespräch.“ Im Gespräch stellt sich eine persönliche Beziehung zum Kunden her: „An der Kasse, da gibt es Kunden, die gerne reden, das mach ich dann auch. Sie fragen, wie es mir geht, fragen auch nach meinem Alter, reden auch ein bisschen über Politik.“

Ein junger Migrant erkennt für sich darin noch eine andere Chance: „Im Laden habe ich die Kultur gelernt, die deutsche Kultur, die ist wichtig für einen Ausländer.“

Kollegialität:

Im „Miteinander mit den Mitarbeitern“, manchmal als geradezu „familiär“ beschrieben, erfährt man „Respekt, Empathie, Vertrauen und Humor“. Ein gutes Arbeitsklima balanciert aus der Sicht vieler auch Belastungen des Berufsalltags aus: „Ohne die Kollegen wäre die Arbeit nicht auszuhalten.“ „Egal wie schlimm die Schicht ist, wenn man gute Mitarbeiter hat, macht die auch Spaß.“

Lernerfahrungen

Häufig werden Lernerfahrungen in der Ausbildung hervorgehoben: das „Fachwissen durch Schulungen und Mitarbeiter“, Kenntnisse in der Warenkunde, der Umgang mit Kunden, die Arbeit in verschiedenen Abteilungen („man lernt, was dort zu tun ist“), die Verbindung von schulischer und praktischer Ausbildung – Fachwissen also, das aber auch mit einer größeren „Selbständigkeit im Leben“ verbunden ist.

Ein angehender Einzelkaufmann hebt die Vielfalt an Entwicklungsmöglichkeiten hervor, die sich ihm aufgrund der Wahlmöglichkeiten zwischen verschiedenen Branchen bieten: „Das Schöne an Einzelkaufmann ist, dass man nicht im Lebensmittel Einzelhandel bleiben muss. Es gibt viele Möglichkeiten: Textil-Einzelhandel, Drogerie-Einzelhandel, etc. oder eine ganz andere Branche, wo sie auch Kaufleute brauchen.“

Verantwortlichkeit

Stolz auf das eigene Können entwickelt sich, wenn Auszubildenden eigene Verantwortung übertragen wird.² Wenn es möglich ist, eigene Ideen bei der Warenpräsentation zu entwickeln, Verhandlungsführung mit Firmenvertretern kennenzulernen und Entscheidungen treffen können - dann „macht die Arbeit einfach Spaß, weil ich auch mal die Arbeit des Chefs übernehmen darf.“

Selbstwirksamkeit

Aber auch einfache Arbeiten können als sinnhaft erlebt werden – als Vergegenständlichung des eigenen Könnens: „Wenn man alles aufgebaut hat, die Regale aufgefüllt, und das Gemüse aufgefüllt hat, dann sieht alles so schön voll und geordnet aus. Es sieht dann einfach nur schön aus. Das befriedigt mich total. Vor allem auch zu sehen, was man geschafft hat und dann geht man wirklich mit einem Lächeln nach Hause.“

Am stärksten erfahrbar wird das eigene Wirken können wiederum in der Beziehung zum Kunden: „Wenn die Menschen mit einem Lächeln aus dem Laden gehen, dann bin ich schon zufrieden, dann habe ich schon Erfolg gehabt.“

Arbeit als Struktur

Aus den Befunden zur Berufswahl geht hervor, dass nicht wenige Auszubildende im Handel diesen Berufszweig nach längerer Suche, nicht selten auch aufgrund des Scheiterns in anderen Ausbildungsberufen und in der Schule gewählt haben. Einige wurden durch die Corona-Pandemie und die damit verbundene Destrukturierung des Alltagslebens in psychische Krisen gestürzt.

Vor diesem Hintergrund sind Aussagen zu verstehen, die den Sinn der Arbeit, vordergründig betrachtet, in der bloßen Verausgabung der eigenen Arbeitskraft verorten. Zum Beispiel: „Durch die Arbeit vergeht die Zeit schnell.“ Oder: „Ich mache gerne schwere Sachen, also Steine und anderes tragen, das bin ich gewöhnt vom Bau, so dass man am Ende vom Tage kaputt ist. Davon werde ich müde, das ist mir langweilig.“

Arbeit, selbst solche langweiliger Art, gibt dem eigenen Leben eine Struktur, einen zeitlichen Rahmen, der das Leiden an der leeren, verfließenden Zeit³ ein Ende setzt. Selbst die ungeliebte Arbeit schafft Momente des Glücks: „Feierabend“ und „Urlaub“.

² Dieser Aspekt wird überwiegend von Einzelhandelskaufleuten thematisiert.

³ Das ist die Zeiterfahrung, die, wie die berühmte Marienthal-Studie von Paul Lazarsfeld und Maria Jahoda herausgearbeitet hat, für das Dasein der Arbeitslosigkeit kennzeichnend ist.

Instrumentelle Motivationen

Neben den genannten Aspekten werden auch Motive instrumenteller Art häufig genannt: freier Kaffee, Mitarbeiterrabatte und -kredite, abgeschriebene Backwaren mitnehmen dürfen. Vor allem auch: „eigenes Geld verdienen“.

Aber auch hier mischt sich das Instrumentelle mit einem sinnstiftenden Wert. Denn es geht nicht nur ums Geld, sondern ums „eigene“ Geld. Das heißt: den Schritt zur autonomen Lebensgestaltung.

Belastungserfahrungen (das „Schwere“)

Welche Aspekte der Berufsarbeit werden als Belastung erlebt? Was also ist „das Schwere“ an der Arbeit?

Arbeitszeiten

Am häufigsten genannt und am drängendsten als Problem empfunden werden diverse Aspekte der Arbeitszeiten.

Als belastend empfunden wird von allen die Verpflichtung zur Arbeit an Samstagen, in manchen Fällen auch an Sonn- und Feiertagen.

Insbesondere die Verpflichtung, nach der Schule noch arbeiten zu müssen, wird als belastend und zudem als ungerecht gewertet. Muss man nicht arbeiten gehen, werden „Reststunden“ der Berufsschultage offenbar häufig als „Minusstunden“ angerechnet.

Weitere Problem im Zusammenhang mit den Arbeitszeiten⁴:

- Zeitliche Spreizung der Arbeitstage (z.B. 10-stündige Arbeitstage mit langer Pause)⁵
- Schichtarbeit sowie sehr kurzfristige Schichtplanungen (von Woche zu Woche, was die eigene Freizeit stark eingrenzt und kaum planbar macht);
- Extrem kurzfristige Arbeitspläne: (von Tag zu Tag und ohne feste Arbeitszeiten; telefonische Anforderungen wegen Personalmangel, auch im Urlaub);

⁴ Eine quantifizierende Gewichtung der verschiedenen Faktoren, d.h. die Unterscheidung zwischen typischen, häufigen, vereinzelt Fällen, ist aufgrund der in der Einleitung beschriebenen Erhebungssituation nicht möglich.

⁵ „Samstag hab ich von 10 bis 22, mit ´ner Stunde Pause. Und ansonsten die zehn- bis zwanzig-Schichten, meistens, oder 6 bis 16 und nächste Woche 7 bis 17. Ich war jetzt zwei Tage in der Ausbildung krank, insgesamt. Und hatte auf einmal, weil ich den einen Tag neun Stunden da sein sollte, drei Minusstunden, weil der Tag nur mit 6,25 Std. berechnet wird.“

- Keine Freistellung vor der Prüfung (obwohl rechtlich vorgeschrieben);
- Pausenregelungen

Personalmangel

Der weitverbreitete Personalmangel in der Branche verstärkt den Zeitdruck und führt zur Verschlechterung des Arbeitsklimas: erzwungene Überstunden und sehr kurzfristige Aufforderungen zu Arbeitseinsätzen in der Freizeit, unfreundliche Reaktionen auf Krankschreibungen sowie Spannungen im Team.

Schwierige Kunden

In der Beziehung zu „schwierigen“ Kunden ist manches auszuhalten: Mäkeleien allzu „anspruchsvoller“ Personen, Streit um die Maskenpflicht, Vorwürfe bei (unverschuldeter) Verspätung von Warenlieferungen, kritische Situationen bis hin zu Beleidigungen und Gewaltdrohungen: „Es ist sehr stressig. Du sitzt an der Kasse, da kommt einer an und sagt: ‚Pass auf, dass ich dir die Flasche nicht an den Kopf schmeiße‘. In meinem Markt ist das normal geworden.“

Solche Situationen sind umso belastender, als man dabei stets unter dem Zwang einer berufsspezifischen Verhaltensregel agieren muss: „Man muss immer freundlich sein.“

Physische und psychische Belastungen

Der Beruf ist mit erheblichen Belastungen physischer und psychischer Art verbunden. Körperlich belastend sind: langes Stehen oder Sitzen an der Kasse, der Transport schwerer Gegenstände (insbesondere Getränkepaletten), Geruchsbelästigung beim Sortieren der Pfandflaschen. Psychischer Druck geht aus von einem hohen Arbeitspensum sowie vor allem der Verantwortung für die Kasse.

Status

Es wird eine Diskrepanz empfunden zwischen der eigenen Arbeitsleistung und dem Status des „Azubi“: Zu Beispiel: „Ich bin sicher, ich bin schon besser als mancher Mitarbeiter, der das Doppelte oder Dreifache verdient. Das ist unfair.“ Oder: „Es gibt Arbeiten, wie putzen, das macht keiner gern. Der Azubi macht es dann. Es ist unfair.“

Auswirkungen der Pandemie

Die Beschäftigten im Handel standen auch in den Zeiten der „Lockdowns“ in der Pflicht zu arbeiten - und das in der Anfangszeit oft ohne jeden Schutz, da noch

Masken fehlten. Die Arbeit unter solchen Bedingungen brachte neue Stressfaktoren mit sich und verschärfte schon zuvor bestehende: tägliches Testen und ständiges Desinfizieren, Entfremdung in der Beziehung zum Kunden bis hin zu Konflikten um diverse Präventionsmaßnahmen, das stundenlange Arbeiten mit Masken, Impfaufforderungen des Arbeitgebers und Teamkonflikte um den Umgang mit den Regeln.

Weitere Belastungsfaktoren

- Leistungsdruck im Team (mit unrealistischen Ergebniserwartungen)
- zu wenig Ausbildungsvergütung
- Lernschwierigkeiten in der Schule
- Häufiger Unterrichtsausfall
- Probleme mit Lehrkräften
- Rassistische Diskriminierung durch Kunden (auch genannt: Lehrkräfte)

Vorschläge

Zur Verbesserung der Arbeits- und Ausbildungssituation wurden folgende Punkte erarbeitet:

- eine bessere Ausbildungsvergütung;
- Die Anrechnung der Berufsschultage als volle Arbeitstage;
- Kürzere Einsatzzeiten an der Kasse (3 Stunden, dann Wechsel);
- Eine gesetzliche Regelung der Arbeitszeitregeln für Auszubildende, die eine langfristige Arbeitszeitplanung ermöglicht und sehr kurzfristige Anforderungen verhindert;
- längere Pausen;
- Weiterbildungsangebote auch zu Themen wie „Arbeit und Gesundheit“ und „Kommunikation im Beruf“;
- Entwicklung einer Anerkennungskultur im Betrieb: mehr Wertschätzung durch die Leitung („mehr Lob“, „konstruktive Kritik“)
