

Fallbeispiel 2: Feinkost Hawle, Wien 14¹⁵

Branche/Fachbereich:	Handel – Einzelhandel, Catering
ausgebildete/r Lehrberuf/e:	Einzelhandelskaufmann/-frau (Lehrzeit: 3 Jahre)
Anzahl der Beschäftigten:	3
davon Lehrlinge:	1
Lehrlingsausbildung seit:	1989
ausgebildete Lehrlinge:	ca. 15
Auszeichnungen:	„Wirtschaftspokal Penzing“ im Jahr 2007 als „Vorbildlicher Ausbildungsbetrieb“ im Bezirk
Besonderheiten der Lehrlingsausbildung:	Ausbildung und Betreuung sozial benachteiligter Jugendlicher / starkes Investitionsmotiv / familiäre Atmosphäre und Einbindung der Jugendlichen / hohe soziale Kompetenz des Ausbildners im Umgang mit individuellen Bedürfnissen der Jugendlichen / auf Stärken und Schwächen des/der jeweiligen Jugendlichen abgestimmte Ausbildungsschritte / hohes Engagement des Ausbildners bei der Unterstützung der Jugendlichen in privaten Krisensituationen

Tätigkeitsbereich des Unternehmens

Neben dem Verkauf täglicher Bedarfsartikel und der Spezialisierung auf Feinkostprodukte und Weine stellt ein Partyservice eine wichtige Geschäftsschiene dar. Zudem bietet der Feinkostbetrieb ein Lieferservice, das sowohl Privatpersonen als auch GroßkundInnen, wie etwa öffentliche Einrichtungen oder eine Niederlassung eines multinationalen Konzerns, auf Basis von Dauer- und Spezialaufträgen versorgt.

Geschichte der Lehrausbildung

Der Geschäftsführer bildet seit der Geschäftsübernahme im Jahr 1989 Einzelhandelskaufleute aus – bislang haben rund 15 Lehrlinge die Lehre beendet –, wobei er sich insbesondere in der Ausbildung und Betreuung sozial benachteiligter Jugendlicher engagiert. In diesem Zusammenhang begann im Jahr 2000 eine bald sehr intensive Zusammenarbeit mit dem arbeitsmarktpolitischen Projekt „LIDO Jugendinitiative“ der Wiener Volkshochschulen, im Rahmen dessen zahlreiche Jugendliche mit eingeschränkten Chancen auf eine Lehr- oder Arbeitsstelle ein Berufspraktikum im Feinkostgeschäft und einige auch eine Lehrausbildung absolvieren konnten. Der aktuell letzte Lehrling, dem am Ende eines solchen Berufspraktikums ein Lehrplatz angeboten wurde, wird in Kürze die Lehrabschlussprüfung ablegen und danach im Betrieb weiterarbeiten.

Lehrlingssuche und -auswahl

Alle Lehrlinge absolvieren vor Beginn der Lehre ein mindestens einwöchiges Praktikum im Feinkostgeschäft, im Zuge dessen der Geschäftsinhaber einen ersten Eindruck über die Stärken und Schwächen des/der Jugendlichen erlangen kann,

¹⁵ Für dieses Fallbeispiel wurden zwei Einzelinterviews mit dem Geschäftsführer und dem Lehrling des Betriebs geführt, der in wenigen Wochen die Lehrabschlussprüfung ablegen wird.

aber auch der/die Jugendliche Informationen über das Tätigkeitsspektrum und die Rahmenbedingungen der Ausbildung erhält.

Individuell auf die Stärken und Schwächen der Jugendlichen abgestimmte Ausbildungsgestaltung

Die Lehrausbildung in dem kleinen Familienbetrieb erfolgt durch den Geschäftsinhaber, der auch als Prüfer bei Lehrabschlussprüfungen fungiert. Dieser greift bei der Lehrausbildung auf keinen formalisierten, dokumentierten Ausbildungsplan zurück. Die Ausbildung ist stark „intuitiv bzw. auf Basis von Erfahrungen“ aufgebaut sowie individuell auf die Stärken und Schwächen des/der jeweiligen Jugendlichen abgestimmt.

„Ich mach das alles intuitiv. Ich hab das alles nicht gelernt, ich bin in der Praxis ein völliger Autodidakt. In der Theorie nicht, aber in der Praxis.“ (FB2/Geschäftsinhaber/S.10)

Auf fachlicher Ebene werden die Lehrlinge schrittweise an ihre Aufgaben herangeführt, wobei sie früh einen Überblick über die verschiedenen Tätigkeitsbereiche des Unternehmens erhalten und auch sehr schnell im direkten Kundenkontakt arbeiten. Lehrlinge bedienen bspw. zunächst Kinder, die der Geschäftsführer als „zwar keineswegs anspruchslöse, aber eher unkomplizierte KundInnen“ sieht. Dazu steht ihnen eine eigene Kassa zur Verfügung. Die Jugendlichen müssen sich also zunächst relativ wenige Preise merken, können aber so eine etwaige Scheu vor KundInnenkontakt abbauen, die verschiedenen Abläufe kennenlernen und so Routine im Umgang mit KundInnen und Kasse bekommen. Auch wird so den Jugendlichen schon in einer frühen Phase der Ausbildung ein eigener Aufgabenbereich übertragen, was zu Erfolgserlebnissen und einer damit verbundenen Stärkung des Selbstbewusstseins führt und sich positiv auf den Lernfortschritt auswirkt.

„Der Lehrling wird bei uns sofort eingesetzt. Das wär bei uns auch gar nicht anders möglich. Bei den Praktikanten ist das nicht so, aber die Lehrlinge kommen sofort dran. Die meisten habe ich ja über LIDO vorher schon als Praktikanten gehabt. Wie g'sagt, das sind ja immer sehr schwierige Fälle gewesen, die sehr kontaktscheu waren. Die lasst man zuerst einmal irgendwelche grundlegende Dinge machen. Was weiß ich, zum Beispiel Äpfel schälen für den Apfelstrudel. Oder die haben dann mit meiner Frau gemeinsam Regale geputzt. Dann fang ich ganz langsam an, dass sie Kinder bedienen. Damit nimmt man ihnen die Angst. Und Kinder sind gar keine so einfachen Kunden. Die Kinder sind sehr kritisch, sehr wählerisch. Aber da haben sie nicht diese Schwellenangst. Bei einem Erwachsenen als Kunden haben sie eher die Angst, oje, jetzt mach ich was falsch und der schimpft mich dann oder was weiß ich was. Bei den Kindern passiert das nicht. Dann steigert man das einfach.“ (FB2/Geschäftsinhaber/S.8f)

Durch die enge Einbindung in die Abläufe des kleinen Betriebs sind die Lehrlinge von Anfang an mit vielfältigen Tätigkeiten von der Produktion bis hin zur Durchführung von Caterings betraut. Der KundInnenkontakt führt zudem zu direktem Feedback, das ihnen die Bedeutsamkeit ihrer Aufgaben vor Augen führt.

„Als ich das erste Mal auch Brötchen gestrichen und dekoriert hatte für ein Buffet (...), ich glaub, das war sogar noch während der Probezeit, konnte ich auch nachher beim Buffet dabei sein. Es waren, glaube ich, 20 bis 30 Leute, es war also relativ ruhig. Und das ist super gegangen. Das hat mich ganz am Anfang schon aufgebaut. Eben weil das so schnell funktioniert hat, und dann hab ich ein Lob nach dem anderen bekommen. Das hat gut getan. Das steigert dann richtig die Motivation, weil dann macht es auch richtig Spaß.“ (FB2/Lehrling/S.4)

Sensibles Eingehen auf individuelle persönliche Bedürfnisse der Jugendlichen

Der Geschäftsinhaber geht sehr sensibel auf die individuellen Bedürfnisse der Jugendlichen ein. Er erkennt etwaige Defizite und findet die richtigen Worte und Strategien, um mit den Jugendlichen daran zu arbeiten. Es gelingt ihm dabei,

eine Atmosphäre des Vertrauens zu schaffen, die den Jugendlichen, die oft aus schwierigen familiären Verhältnissen kommen, das Gefühl gibt, gut aufgehoben zu sein, und die es ihnen ermöglicht, sich auch mit privaten Problemen an ihn zu wenden. So entsteht eine Bindung, die über das Dienstverhältnis hinausgeht und oft auch nach Abschluss der Lehre bzw. nach dem Verlassen des Unternehmens erhalten bleibt.

„Bei uns läuft es sehr familiär ab. Quasi ist es so – ich hab zwar ein eigenes Kind –, aber es ist quasi so, dass wir unsere ganzen Lehrlinge und Praktikanten in den Familienverband aufnehmen. Das ist ja was, was die meisten von ihnen gar nicht kennen. Ja, man lernt mit ihnen, sie kriegen was zum Essen. Wenn meine Frau für uns kocht, dann wird auch immer mitgekocht für den jeweiligen Lehrling oder Praktikanten, der da ist. Ich mein, außer sie kocht einen Schweinebraten und er ist ein Moslem, dann macht sie ihm irgendwas anderes. Diese Leute sollen hier ein bisschen Geborgenheit fühlen, die sie bis jetzt in ihrem ganzen Leben eigentlich nicht gehabt haben.“ (FB2/Geschäftsinhaber/S.7)

„Weil ich war auch ein Problemkind. Nicht so, dass ich ein Schläger war, sondern familiär halt. Als wir das erste Mal da drüber geredet haben und er davon gewusst hat, da hat er mich dann wie einen Sohn aufgenommen halt. Deswegen krieg ich auch jeden Freitag ein Grillhendl. Ich liebe Hendl. Es tut gut, ein Teil von der Familie zu sein. Sagen wir so, es verbessert das Klima in der Arbeit. Nicht nur in der Arbeit, sondern ganz allgemein das Vertrauen. Ich hab ja ganz am Anfang überhaupt kein Vertrauen in niemanden gehabt. (...) Das ist das, was mir bei der Entwicklung, sagen wir so, geholfen hat. Das muss ich ganz ehrlich sagen. Das verbesserte mein Arbeitsklima auch, und dann hat es auch mehr Spaß gemacht. Man kann sagen, das gehört auch dazu, dass der Chef halt einem zuhört, weil das hat sicherlich gutgetan. Das kann er extrem gut. Und das Lustige ist, er kann auch urlang reden. Und da haben wir auch angefangen zu diskutieren und uns auszutauschen, und dann hat es auch Spaß gemacht.“ (FB2/Lehrling/S.1f)

In Krisensituationen der Jugendlichen, die in dieser schwierigen Lebensphase auftauchen können, umfasst die Unterstützung des Geschäftsführers nicht nur, als Ansprechperson für Probleme der Jugendlichen zur Verfügung zu stehen und mit ihnen Gespräche zu führen, sondern auch konkrete Aktivitäten zur Problemlösung. So half er schon in mehreren Fällen bei der Wohnungssuche, bei der Bewältigung von Suchtproblemen oder von familiären Problemen der Jugendlichen.

Sehr hohe Loyalität der aktuellen und ehemaligen Lehrlinge

Der Geschäftsinhaber stellt sich somit zwar einer großen Herausforderung, indem er – neben seiner hohen sozialen, aber auch pädagogisch-didaktischen Kompetenz – viel persönliches Engagement und Gefühl in eine zum Teil sehr individuell gestaltete Lehrausbildung investiert, sieht sich jedoch in der Folge auch überdurchschnittlich großer Loyalität, hoher Motivation und hohem persönlichen Einsatz auf Seiten des aktuellen und der ehemaligen Lehrlinge gegenüber.

„Ich hab also im Prinzip immer sehr loyale Mitarbeiter g'habt, ganz egal, wer das war. Das hab ich immer bemerkt. (...) Einmal hätte ich einen sehr, sehr großen Auftrag bekommen. Da war ein Ex-Lehrbub von mir da, der schon woanders gearbeitet hat und mit dem hab ich geplaudert. (...) Und er bekommt das mit, dass ich den Auftrag bekommen würde, aber ich nicht die Leute hätte, um ihn zu erfüllen. Und er sagt zu mir: ‚Pass auf, ich werde schauen, vielleicht krieg ich Urlaub, und dann helf ich dir.‘ Am nächsten Tag ruft er mich an und sagt: ‚Du, pass auf, sag diesen Auftrag zu, ich komm und helf dir und vielleicht treibe ich noch wen auf.‘ Und es war dann so, dass an dem Tag, an dem ich diesen Auftrag erledigen hab müssen, acht ehemalige Praktikanten und Lehrlinge aufgetaucht sind, die sich alle einen Urlaubstag genommen haben, um mir zu helfen.“ (FB2/Geschäftsinhaber/S.4f)