ReSeCo

RETAIL SECTOR COMPETENCIES

Programm für lebenslanges Lernen

Working Paper 2

Retail Sector Competencies – Feststellung der Rahmenbedingungen der teilnehmenden Länder

Cologne, April 2012

Universität zu Köln
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Straße 151-153
D-50672 Köln

Authors:

Sabrina Theis
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Str. 151-153, 50672 Köln
Tel: +49-221-470-5899
Sabrina.Theis@uni-koeln.de

Prof. Dr. Matthias Pilz
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Str. 151-153, 50672 Köln
Tel: +49-221-470-2454
Matthias.Pilz@uni-koeln.de

Retail Sector Competencies

Feststellung der Rahmenbedingungen der teilnehmenden Länder

---

1. Zielsetzung

Im Rahmen von Arbeitspaket Nr. 6 wurden Interviews mit nationalen Experten (berufsbildende Einrichtungen, potentiellen Arbeitgebern sowie weitere Sozialpartner) in allen kooperierenden Ländern durchgeführt, um landesspezifische Bedürfnisse, Herausforderungen und Schwierigkeiten hinsichtlich der vier Lehr-Lernarrangements *Zeitmanagement*, *Kritikfähigkeit*, *Einschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit* und *Teamkompetenz* ermitteln zu können. Dies war erforderlich, um die Entwicklung und Adaption der Lerneinheiten im Hinblick auf Arbeitspaket Nr. 7 auf die neue Zielgruppe möglichst bedarfsgerecht und zielgerichtet durchzuführen.

Für die Feststellung der Rahmenbedingungen der teilnehmenden Länder wurde ein Zeitraum von sechs Monaten einkalkuliert (Oktober 2011 - März 2012).

2. Aufbau und Ablauf

Im Rahmen der Vorbereitungsphase wurden die aus dem Ausgangsprojekt „SeSoko-Fit“ hervorgegangenen vier Lehr-Lernarrangements aus dem Deutschen in die englische Sprache übersetzt (Arbeitspaket Nr. 5). Dies stellte eine homogene Informationsbasis bei allen Partnern sicher, sodass landesspezifische Besonderheiten und Formulierungen in der Konzeption berücksichtigt werden konnten.

Die Zielgruppe der zugrunde gelegten Analyse stand bereits vor Projektbeginn fest und wurde durch eine schriftliche Bestätigung beider Parteien in allen kooperierenden Ländern gewährleistet. Ziel war es, minimal vier nationale Sozialpartner in allen Ländern zu befragen. In Deutschland konnten Interviews mit fünf verschiedenen Partnern an verschiedenen Orten statt.

Auch in allen weiteren kooperierenden Ländern fand sowohl eine funktionale als auch eine regionale Diversifikation bei der Auswahl der Experten statt. So konnte P1 (UK) die Ansichten von insgesamt acht nationalen Sozialpartnern einholen, der polnische

Projektpartner (P2) konnte Besuche bei vier nationalen Sozialpartnern durchführen und P3 (Italien) konnte ebenfalls vier nationale Sozialpartner befragen.

Diese heterogene Zielgruppe eignete sich aus diversen Gründen für den vorliegenden Untersuchungskontext. Die Bedürfnisse der Förderung von Selbst- und Sozialkompetenzen konnte sowohl aus dem Blickwinkel der Ausbildungsbetriebe als auch aus der Perspektive der schulischen Behörden betrachtet werden. Dies ermöglichte eine ausgewogene Berücksichtigung beider Parteien für die spätere Adaption der Lerneinheiten.

Zudem verhinderte eine regionale Diversifikation der Sozialpartner in allen kooperierenden Ländern, dass bestimmte Bedürfnisse möglicherweise auf regionale Ursachen zurückzuführen sind und daher zu etwaigen Verzerrungen führen könnten.

Für die vorliegende Erhebung wurde bewusst die Form eines teilstandardisierten Interviews gewählt, für welches im Vorfeld Leitfragen angefertigt wurden. Dieser sollte nicht als starrer Fragenkatalog, sondern vielmehr als flexible Gedankenstütze genutzt werden, um die Interviews ohne Einschränkung des natürlichen Erzähl- und Redeflusses zu lenken.

Obgleich dieser Erhebungsmethode der Vorwurf gemacht werden kann, dass sie aufgrund der Subjektivität zu einem verzerrten Antwortverhalten führen kann, ist sie deutlich flexibler in ihrer Durchführung und ermöglicht dem Interviewer spontane Fragen zu stellen, wenn eine Antwort beispielsweise genauer erörtert werden muss (*vgl. Kleinig (2007); Bortz/Döring (2006)*). So kann der Interviewer die Reihenfolgen der Fragen im Leitfaden spontan verändern, um ein natürliches Gespräch zu entwickeln (*vgl. Schnell et al. (2008)*).

Der vorliegende Fragebogen wurde auf Basis der Forschungsfrage des Arbeitspakets Nummer 6 gemeinsam mit allen Projektpartnern während der Auftakttagung in London, UK entwickelt. Er ist in fünf Teile gegliedert. Nach einer kurzen Handlungserläuterung, in welcher Hintergründe und Ziele des Vorhabens erläutert werden, wird das Interview mit Fragen zu soziodemografischen Daten eingeleitet. Während Teil 1 des Fragebogens allgemeine Fragen zur Wichtigkeit von Selbst- und Sozialkompetenzen im Einzelhandel thematisiert, gehen die folgenden vier Teile je auf eines der bereits existierenden Lehr-Lernarrangements ein. Dabei wird versucht die spezifischen Bedürfnisse hinsichtlich dieser zu ermitteln. Die Experten kennen die konkreten Inhalte der Lehr-Lernarrangements nicht. Eine Zusammenfassung der wichtigsten Inhalte, Arbeitsmaterialien und -methoden wird den Sozialpartnern jedoch vorab zur Verfügung gestellt. Während des Gesprächs hatten die Interviewpartner die Möglichkeit einen Blick in die bereits bestehenden Lehr-Lernarrangements zu werfen um eine Vorstellung der Lehrmaterialien zu erhalten und fundierte Einschätzung darüber treffen zu können.

Um das gesamte Erhebungsinstrument auf inhaltliche Kohärenz, Verständlichkeit der Fragen sowie Befragungslänge zu testen, wurden im Vorfeld zwei sogenannte *Pre-Tests* mit den zugeteilten „Critical Friends" des Projekts durchgeführt (*vgl. Kleinig (2007)*).

3. Durchführung

Nach diesen Vorbereitungen wurden innerhalb des Zeitraums von ca. fünf Wochen sieben Interviews geführt. Sechs dieser Interviews wurden persönlich durchgeführt.[1] Mit dem Ziel eine möglichst natürliche Situation zu schaffen und dadurch authentische Informationen zu erhalten, erfolgen qualitative Interviews vorzugsweise im alltäglichen Milieu des Befragten (*vgl. Lamnek (2010)).* Die Mehrzahl aller Interviews fand daher im Gebäude der jeweiligen Institution statt.

Die Länge der Befragung variierte zwischen 45 und 60 Minuten. Die unterschiedliche Zeitdauer war oftmals der Kontextsituation geschuldet, da einige Sozialpartner weniger mit der Thematik vertraut waren, während andere Probanden ausführlich Bericht erstatteten bzw. sich intensiver damit auseinandersetzten neue Ideen zu entwickeln.
Die Inhalte der Lehr-Lernarrangements wurden versucht möglichst neutral und wertfrei darzustellen, um eine Beeinflussung der Antworten zu vermeiden. Nach Beantwortung der allgemeinen Fragen, wurden in einem nächsten Schritt die Inhalte und Arbeitsmethoden für jedes Lehr-Lernarrangement erläutert und visualisiert, um anschließend auf die betreffenden Fragen einzugehen. Hier bot sich sehr viel Gesprächspotential, da die einzelnen Methoden detailliert besprochen und mögliche Verbesserungsvorschläge gemeinsam durchdacht wurden.

4. Aufbereitung und Auswertung

In der letzten Phase der Untersuchung wurden die Interviewinhalte ausgewertet und im Hinblick auf die kommende Adaption (vgl. Arbeitspakt Nr. 7) aufbereitet. Dabei wurde bereits während der Auftakttagung in London eine gemeinsame Richtlinie festgelegt. So sollte jeder Projektpartner eine Zusammenfassung von ca. einer Seite pro Lehr-Lernarrangement erstellen, welche die wesentlichen Anmerkungen aller Sozialpartner beinhalten, sodass die Auswertung der Interviewinhalte je Land im Schnitt vier Seiten beträgt.

[1] Aufgrund von Krankheit musste ein Interview verschoben werden, welches sich nur telefonisch nachholen ließ.

Vorab wurde eine Teiltranskription des auf Tonband aufgezeichneten Interviewmaterials in der jeweiligen Landessprache vorgenommen. Hier wurden die wichtigsten Inhalte schriftlich notiert, welche für die spätere Zusammenfassung genutzt werden konnten.

Die Zusammenfassung der Aussagen der Sozialpartner wurde in drei Teile unterteilt. Nach einer kurzen Dokumentation über die Bedeutung der jeweiligen Lehr-Lernarrangements für die Sozialpartner wurde konkret auf die Anmerkungen und Modifikationsmöglichkeiten eingegangen. Abschließend wurde das Resümee ergänzt durch eigene Anmerkungen der jeweiligen Partnerländer, in denen auf landesspezifische Besonderheiten aufmerksam gemacht werden konnte.

5. Ergebnisse

Alle vier thematisierten Lehr-Lernarrangements wurden für den Einzelhandel als äußerst wichtig empfunden. Im Rahmen der Interviews wurde zunächst auf das Lehr-Lernarrangement „Kritikfähigkeit“ eingegangen. Dabei wurden im Vergleich zu den später thematisierten Lernpaketen die wenigsten Modifikationserfordernisse genannt. Alle befragten Sozialpartner waren sich einig, die dargestellte Fotostory sowie die Filmsequenz auf eine Situation im Einzelhandel zu übertragen. Dies sollte eine ganz alltägliche Situation darstellen, die zum Nachdenken, Reflektieren und Sprechen anregt. Der Einsatz der genannten Medien wurde in dieser Branche und für diese Altersklasse als sehr gut empfunden, da die Akzeptanz seitens der Schüler hinsichtlich neuerer Medien als sehr groß beurteilt wurde. Die Mehrheit der Sozialpartner plädierte zudem dafür, eigene Filmsequenzen zu drehen, um einerseits den Fokus auf Mimik und Gestik zu richten und andererseits die Beteiligung der Schülerinnen und Schüler zu erhöhen.

In einem nächsten Schritt wurde auf die Förderung von „Zeitmanagement“ eingegangen. Hier wurde seitens der Sozialpartner einheitlich konstatiert, dass der dargestellte Comic des Schülers Marc nicht altersgerecht und zu fachfremd sei. Während von einigen Sozialpartnern betont wurde, diesen durch reale Fotos aus dem Leben eines/einer Einzelhandelskaufmanns/-kauffrau zu ersetzen, plädierten andere dazu, diesen vollständig zu entnehmen.

Zudem sollte die Förderung der Selbst- und Sozialkompetenz „Zeitmanagement“ im Rahmen einer realen Situation thematisiert werden. Die Schülerinnen und Schüler könnten beispielsweise die Begrüßung der neuen Berufsschüler oder andere Festivitäten im Rahmen der Berufsschule planen. Der Vorteil dabei liegt in dem vorhandenen realen Termindruck, dem hohen Anteil an Eigenleistung sowie der Praxisrelevanz.

Der Gedanke, einen individuellen Tagesablauf zu erstellen wurde von der Mehrheit der befragten Personen als sehr gut empfunden. Dies sollte jedoch rückblickend erfolgen, um eine Analyse vornehmen zu können, für welche Aufgaben wie viel Zeit aufgebracht wurde.
Wie bei dem zuvor thematisierten Lehr-Lernarrangement wird auch hier sehr viel Eigenleistung von den Schülerinnen und Schülern erwartet.

Auch das Lehr-Lernarrangement „Teamkompetenz“ wurde als äußerst wichtig empfunden. Das dargestellte Beispiel („Brückenbau“) wurde jedoch von allen Interviewpartnern als zu abstrakt und fachfremd eingestuft. Hier stellt sich die Frage eines späteren Transfers in den Alltag des Einzelhandels. Eine Situation, die für diese Branche existenter und bedeutungsvoller ist, würde sich aus Sicht der Sozialpartner deutlich besser eignen. Dabei ist zu beachten, dass eine solche Situation für die Zielgruppe nicht zu gehaltlos gestaltet ist. Als mögliche Beispiele wurden hier der Aufbau eines Regals, das Bestücken eines Regals mit fachspezifischen Waren oder aber eine Warenpräsentation genannt.

Hinsichtlich der Gruppeneinteilung in Teams wurde darauf verwiesen, dass diese von der jeweiligen Fachkraft vorgenommen werden sollte, um das Bilden von sog. Peer-Groups zu vermeiden. Auch im Alltag ist eine Bestimmung der Kollegen nicht immer möglich.

Dem letztgenannten Lehr-Lernarrangement „Selbsteinschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit“ wurde die größte Wichtigkeit zugesprochen. Dabei wurde jedoch auch konstatiert, dass es sich hierbei um das komplexeste und schwierigste Lernpaket in der Realisierung handele und demnach besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden müsse.

Die Verwendung eines Fischs empfanden alle Sozialpartner als nicht altersgerecht und ebenfalls zu fachfremd. Das Medium sollte deutlich einzelhandelsspezifischer sein. Zudem kritisierten die befragten Partner die Bereitschaft seitens der Schüler, vor der gesamten Klasse die eigenen Stärken und Schwächen zu offenbaren. Je heterogener die Klasse, desto schwieriger die Umsetzung. Hier sollte nach Möglichkeit eine stärkere Anonymisierung vorgenommen werden.

Zudem sollte klar vorgegeben werden, dass der Fokus auf die Stärken und Schwächen im Hinblick auf die auszuübende Tätigkeit als Einzelhandelskaufmann/-kauffrau gerichtet wird.

Eine Umsetzungsmöglichkeit wäre, ein klassisches Kundengespräch des Einzelhandels vor der gesamten Klasse nachzustellen. Sowohl die Rollenspieler als auch die Klassenmitglieder als Zuschauer notieren im Anschluss die jeweiligen Stärken und Schwächen. Die Fachkraft ruft anschließend gezielt Schüler auf, die ihre Fremdeinschätzung gegenüber den Rollenspielern laut vor der Klasse vortragen. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass

keine „verfeindeten“ aber auch keine eng befreundeten Schüler aufgefordert werden, sodass es hinreichende Neutralität gewährleistet werden kann.

Der Wollknäuel als zweite Methode wurde ebenfalls heftig kritisiert und fand keinerlei Akzeptanz bei den Sozialpartnern. Es sei in jeder Berufs- und Altersklasse unangenehm ad-hoc die eigenen Stärken und Schwächen zu offenbaren. Zudem wurde der Sinn dieser Methode sowie der Bezug zum Einzelhandel hinterfragt. Die Sozialpartner rieten dazu, diese Methode vollends auszulassen. Eine geeignete Alternative konnte jedoch von keiner der befragten Personen benannt werden.

Literatur

Bortz, Jürgen; Döring, Nicola (2006): *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler,* 4. überarbeitete Auflage, Heidelberg.

Diekmann, Andreas (2005): *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen*, Reinbek bei Hamburg.

Kleinig, Gerhard (2007): Der qualitative Forschungsprozess. In: Naderer, Gabriele; Balzer, Eva [Hrsg.], *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis*, S. 187-230,Wiesbaden.

Lamnek, *Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch, 5. überarbeitete Auflage, Weinheim.*

Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (2008): *Methoden der empirischen Sozialforschung,* 8. Auflage, München.

ReSeCo
RETAIL SECTOR COMPETENCIES

Working Paper Series

Author: Sabrina Theis, Prof. Dr. Matthias Pilz
Contact: Sabrina.Theis@uni-koeln.de, Matthias.Pilz@uni-koeln.de

Published by

Universität zu Köln
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Straße 151-153
D-50672 Köln