

## Gegenstand der Arbeit – der Mensch und sein Haar

### Erfahrungsgelitetes Arbeiten und Lernen im Friseurhandwerk

► Im Bereich des Handwerks fehlte es bislang daran, dem erfahrungsgeliteten Lernen in der Ausbildung einen systematischen Stellenwert zu verschaffen. Der Modellversuch „Ausbildung der Kompetenzen für erfahrungsgelitetes Arbeiten im Handwerk am Beispiel des Friseurberufs“ leistet hierzu einen Beitrag. Der Artikel zeigt die Bedeutung erfahrungsgeliteten Arbeitens „am Menschen“ angesichts sich wandelnder Anforderungen an personenbezogene Dienstleistungen auf und stellt Maßnahmen zur konkreten Umsetzung in die Ausbildung vor.



**WOLFGANG DUNKEL**

Dr. phil., Arbeitssoz. am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V. – ISF München



**HANS G. BAUER**

Dipl. Soz., Mitarbeiter und Gesellschafter der Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung GbR – GAB München



**CLAUDIA MUNZ**

Dipl. Soz., Mitarbeiterin und Gesellschafterin der Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung GbR – GAB München

#### „Arbeit am Menschen“ als Gegenstand erfahrungsgeliteten Arbeitens und Lernens

Das Haar ist, wie wir aus der Kulturgeschichte wissen, bereits im Altertum Mittel zur Selbstdarstellung und zur Symbolisierung von Zugehörigkeit und Abgrenzung gewesen.<sup>1</sup> Dementsprechend erlangten in der Geschichte immer wieder Handwerke Bedeutung, die in der Lage waren, diese Selbstdarstellung in kunstfertiger Weise zu unterstützen. Das Friseurhandwerk als moderne Ausprägung dieser lange zurückreichenden Tradition gehört mit etwa 225.000 Beschäftigten in ca. 66.000 Salons (Stand: 2003) zu den beschäftigungs- und auch ausbildungsstärksten Handwerken. Nicht zuletzt wegen seiner relativ großen Beschäftigungsstabilität – gerade auch in strukturschwachen Gebieten – besitzt es große Bedeutung für den Arbeitsmarkt. Die quantitative Bedeutsamkeit des Friseurhandwerks für Beschäftigung und Ausbildung war jedoch nicht das einzige Kriterium für einen Modellversuch zum erfahrungsgeliteten Arbeiten und Lernen in diesem Bereich. Das Friseurhandwerk ist exemplarisch für

- *die Arbeit am Menschen:* Mit dem „Arbeitsgegenstand Mensch“ unterscheidet es sich vom Gegenstand der weiteren Modellversuche, in denen es bspw. um die Arbeit an einer hoch technisierten Anlage<sup>2</sup> oder an einem virtuellen Gegenstand (vgl. CARUS et al. in diesem Heft) geht;
- *personenbezogene Dienstleistungsarbeit:* Das Friseurhandwerk ist eine klassische personenbezogene Dienstleistungsarbeit. Sie eignet sich damit sehr gut, die mit dieser Form von Arbeit verbundenen Handlungsprobleme (z. B. die notwendige Kooperation zwischen Friseur/-in und Friseurkunden/-in<sup>3</sup>) aufzuzeigen;
- *veränderte Anforderungen an personenbezogenes Handwerk:* Beim Friseurhandwerk geht es heute nicht mehr nur um die handwerklich-technischen Tätigkeiten „Waschen, Schneiden, Föhnen“. Die Schlagworte „Trend-, Typ- und Beautyberatung“ weisen vielmehr in die Richtung einer Dienstleistung, die darauf abzielt, die Indivi-

dualität und Persönlichkeit der einzelnen Kunden/-innen zum Ausdruck zu bringen. Die gesellschaftliche Individualisierung verstärkt dabei die Notwendigkeit der Orientierung an den Kunden und deren Bedürfnissen nach einem authentisch-individuellen Persönlichkeitsausdruck. Um solchen Bedürfnissen gerecht werden zu können, ist es erforderlich, dass die handwerklich-technischen Fertigkeiten explizit um ganz spezifische personenbezogene, interaktive und kommunikative Kompetenzen erweitert werden.<sup>4</sup>

- **Ausbildung im Handwerk:** Die Ausbildungssituation im Friseurhandwerk ist gekennzeichnet durch Kleinbetrieblichkeit, das Fehlen hauptamtlicher Ausbilderinnen und Ausbilder sowie eine mangelhafte Verzahnung betrieblichen und schulischen Lernens. Sie kann deswegen als exemplarisch für Handwerksberufe angesehen werden.

Der Modellversuch war auf zwei zentrale Fragen ausgerichtet:

1. Welche Bedeutung hat erfahrungsgeleitetes Arbeiten bei der „Arbeit am Menschen“ angesichts sich wandelnder Anforderungen an personenbezogene Dienstleistungsarbeit?
2. Welche Wege lassen sich auf der Basis erfahrungsgeleiteten Lernens finden, um Defizite der dualen Ausbildung im Handwerk überwinden zu können?

### Modellversuch als neuer Gegenstand von Arbeitsforschung

Mit dem Friseurhandwerk als Gegenstand der Arbeitsforschung und als berufspädagogisches Experimentierfeld wurde Neuland betreten. Denn personenbezogene Dienstleistungstätigkeiten wie das Friseurhandwerk sind lange Zeit nicht als „Arbeit“ im eigentlichen Sinne verstanden worden. Inhalt und Struktur dieser Tätigkeiten weisen Merkmale auf, die nur schwer mit dem vorherrschenden Arbeitsverständnis vereinbar sind: Gegenstand der „Arbeit“ sind hier nämlich weder physische noch immaterielle „Objekte“, sondern Subjekte. Es besteht somit die Gefahr, gerade den besonderen Charakter dieser Tätigkeiten aus dem Auge zu verlieren. In der (deutschen) berufspädagogischen Diskussion werden zwar seit längerem soziale und kommunikative Kompetenzen als besondere Schlüsselqualifikationen thematisiert. Jedoch werden damit die besonderen Arbeits- und Qualifikationsanforderungen bei personenbezogener Dienstleistung nur begrenzt erfasst: Deren besonderer Charakter liegt nämlich darin, dass der *Umgang mit Personen* den eigentlichen Kern der Tätigkeit ausmacht. Des Weiteren geht es in diesen Tätigkeiten nicht nur um sprachlich bzw. symbolisch vermittelte Kommunikation und Interaktion oder/und psychische Befindlichkeit, sondern auch um physisch-praktische Handlungen an und mit

Personen. Der Adressat der Dienstleistung ist daher untrennbar verbunden mit dem „Gegenstand“, auf den sich das Arbeitshandeln richtet. Als zentrale Frage stellte sich somit: Wie können sowohl das „Psychische“ wie auch das „Körperliche“ nicht nur als instrumentell-manipulierbares „Objekt“ gesehen, sondern deren „Subjekt-Qualität“ als zentrale Grundlage des Arbeitshandelns – und in einer dementsprechenden Ausbildung hierfür – gefasst werden?

### Modellversuch

„Ausbildung der Kompetenzen für erfahrungsgeleitetes Arbeiten im Handwerk am Beispiel des Friseurberufs“

*Laufzeit:*

2/2001 bis 6/2005

*Durchführungsträger:*

Friseur- und Kosmetikinnung Cottbus

*Wissenschaftliche Begleitung:*

ISF München

*Berufspädagogische Begleitung:*

GAB

*Fachliche Betreuung:*

BIBB (Dr. Dorothea Schemme)

*Information:*

www.friseur-projekt.de

### Erfahrungsgeleitetes Arbeitshandeln muss doppelten Bezug beachten

Im Friseurberuf ist zu berücksichtigen, dass erfahrungsgeleitetes Arbeitshandeln einen doppelten Bezug aufweist: Es richtet sich sowohl auf den Umgang mit dem *Kunden* als auch mit dessen *Haar* als ebenso wichtigem „Subjekt“ und „Gegenüber“. In der Abbildung 1 wird versucht, dies zum Ausdruck zu bringen. Dabei sind die jeweiligen Beziehungen zwischen den drei Polen durch Interviewauszüge aus dem in Cottbus erhobenen empirischen Material charakterisiert: Während für die Kundin/den Kunden das Haar als Ausdruck der eigenen Persönlichkeit geschätzt wird, besteht ein wichtiger Aspekt des Haares für die Friseurin/den Friseur darin, dass es individuelle Merkmale besitzt, die bei der Bearbeitung beachtet werden müssen. Die Beziehung von Friseur und Kunde wiederum ist u. a. durch das Problem charakterisiert, sich über das anzustrebende Ziel der Haarbearbeitung zu verständigen.

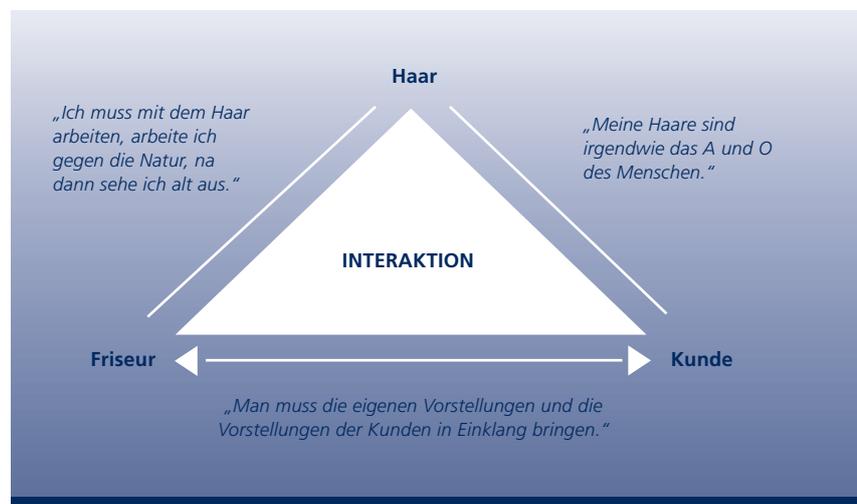


Abbildung 1 Beziehung der Friseurin/des Friseurs zu Haar und Kundin/Kunde

Erfahrungsgelitetes Arbeitshandeln, das diesen doppelten Bezug auf Haar und Kunde berücksichtigt, zeigt sich in folgenden Aspekten:

- (a) *Komplexe sinnliche Wahrnehmung*: Es werden alle Sinne eingesetzt, um die Friseurdienstleistung erbringen zu können. Dies beginnt mit der ganzheitlichen visuellen Wahrnehmung der Kundin/des Kunden, die Anhaltspunkte dafür gibt, welche Frisur der Gesamterscheinung angemessen wäre. Des Weiteren werden z. B. Haarfarbe, Teint, Augenfarbe wahrgenommen und für die Empfehlungen zur Frisurengestaltung verwendet. Eine besonders wichtige Ergänzung des Gesichtssinnes ist die taktile Wahrnehmung der Haarbeschaffenheit.
- (b) *Bedeutung von Gefühlen und Gespür*: Das in der Praxis des Friseurs erworbene Gespür dafür, welche Tönung oder Färbung zu welchen Kunden passt, verschafft ihm/ihr ein größeres Repertoire von Handlungsmöglichkeiten und eine den Besonderheiten der Kunden angepasste größere Präzision, als wenn er/sie sich lediglich nach objektivierten Vorgaben richten könnte. Gefühle und Gespür sind jedoch nicht nur von Bedeutung für die Arbeit am Haar, sondern auch für die Kommunikation mit den Kunden.
- (c) *Vorgehensweise*: Bei der Abstimmung mit den Kunden ist es von eminenter Bedeutung, dass Friseure einen Weg finden, die Wünsche der Kunden mit dem, was er/sie aus seiner/ihrer Sicht für erstrebenswert und machbar hält, abzustimmen. Ein Weg, der hier zum Erfolg führen kann, ist der Dialog mit den Kunden – und dem Haar. Die Vorgehensweise bei der Haarbehandlung selbst wird von den befragten Frisuren/-innen so geschildert, dass sie sich bestimmte Vorgehensweisen (etwa bestimmte Grundschnitte) angeeignet haben, die sie dann individuell variieren können. Wichtig ist hier also zum einen Routine, zum anderen aber auch eine situationsangemessene Flexibilität.
- (d) *Beziehung zum Arbeitsgegenstand, dem Haar, und zur Person des Kunden/der Kundin*: Eine erfolgreiche Behandlung des Haares wird auf beiden Ebenen dadurch gefördert, dass das Gegenüber als Partner wahrgenommen wird.
- „Mit dem Haar arbeiten wie mit einem Partner; ja, also, wenn ich jetzt sage, ich biege' das dahin, na ja. Gerade in der heutigen Zeit, wo man doch auch viel diese lockere Mode hat, wo man den natürlichen Fall wieder beachten muss, muss man eigentlich wie mit einem Partner arbeiten, weil, man zwingt nichts mehr direkt hin.“ (Aussage einer Friseurmeisterin)

Für eine zeitgerechte Frisurausbildung sind – ausgehend von diesen Aspekten – insbesondere folgende Ziele anzustreben:

- körperlich-sinnliche Wahrnehmung als Informationsquelle erschließen und systematisch nutzen lernen;

- dialogisch-explorative und interaktive Vorgehensweise erwerben;
- assoziatives Denken und ästhetische Urteilsfähigkeit ausbilden;
- soziale Sensibilität und persönliche Kundenbeziehung entwickeln lernen.

Handwerkliche Ausbildungen folgen allerdings noch überwiegend traditionellen Formen. Die Übertragung methodisch-didaktischer Innovationen in die berufliche Erstausbildung wird auch dadurch erschwert, dass Innovationen häufig in Großbetrieben entwickelt werden und handwerkstypische Strukturmerkmale nicht berücksichtigen. Hinzu kommt, dass die Handwerksausbildung häufig in kleinen Betrieben stattfindet, die in der Regel nicht über ein professionelles Bildungsmanagement verfügen. Zur mangelhaften Ausbildungssystematik tritt hinzu, dass die für die gesamte Ausbildungslandschaft beklagte, fehlende Verzahnung von betrieblichem und schulischem Lernen hier besonders zum Tragen kommt: Betriebliche Aufträge und schulisches Curriculum laufen ohne direkten Bezug zueinander ab. Großbetriebe helfen diesem Umstand z. B. mit innerbetrieblichem Unterricht ab; dem Handwerk steht diese Möglichkeit meist nicht zur Verfügung.

### Entwicklung von Lernarrangements für Auszubildende und Ausbildungspersonal

Da erfahrungsgelitetes Arbeiten und Lernen nicht *lehrbar*, wohl aber in – entsprechend gestalteter – eigenständiger Aktivität der Lernenden *erlernbar* ist, waren Lernarrangements zu entwickeln, die diese Eigenaktivität im Umgang mit dem Kunden wie im Umgang mit dem Haar herausfordern. Dies musste in Maßnahmen für die Auszubildenden ebenso berücksichtigt werden wie in Maßnahmen für das betriebliche und schulische Ausbildungspersonal. (Vgl. Abbildung 2)

Die *schriftlichen Materialien* für Auszubildende und Ausbilder stellen die zentralen Produkte des Modellversuches dar.<sup>5</sup> Sie dienen in erster Linie dem selbst gesteuerten und erfahrungsgeliteten Lernen der Auszubildenden am Arbeitsplatz. Damit entlasten sie die ausbildenden Fachkräfte und geben den Auszubildenden die Möglichkeit, sich aktiv um ihren Ausbildungserfolg zu kümmern. Letztere erhalten ihr „Aufgabenpaket“ monatlich von ihren Meistern/Meisterinnen. Um Verbindlichkeit zu schaffen, wurden die Materialien integraler Bestandteil des obligatorischen Berichtshefts. Die Aufgabenstellungen folgen in erster Linie dem methodischen Prinzip des „Entdeckenden Lernens“. Sie sind so aufgebaut, dass die Auszubildenden das Ergebnis ihrer Erkundungen, Experimente, Beobachtungen usw. mit ihren Ausbildern/Ausbilderinnen besprechen müssen. Die Materialien bieten auch Gewähr für ein einheitliches

inhaltliches Vorgehen in der betrieblichen Ausbildung. Sie betonen die Besonderheiten des erfahrungsgeleiteten Lernens, indem sie ausdrücklich die Bedeutung von Sinneswahrnehmungen, assoziativem Denken, die Entwicklung von Gefühl und Gespür usw. hervorheben. Zudem sorgen sie dafür, dass die Auszubildenden zwar betriebspezifische, jedoch thematisch übereinstimmende schriftliche Unterlagen für die weitere Bearbeitung in die Berufsschule mitbringen. Die schriftlichen Handreichungen für die Ausbilder in Schule und Betrieb sorgen ergänzend dafür, dass die Auszubildenden in ihrem Lernprozess angemessen begleitet werden.

Um eine bestmögliche Abstimmung betrieblicher und schulischer Ausbildung zu erreichen, wurde ein umfangreiches und sehr differenziertes *Verzahnungsschema* entwickelt. Dieses gibt monatlich für alle drei Ausbildungsjahre an, welche Themen im Betrieb zu bearbeiten sind, welche Unterstützung seitens des Betriebs dabei zu leisten ist und in welcher Weise die Berufsschule die betrieblichen Erfahrungen aufgreift und vertieft.

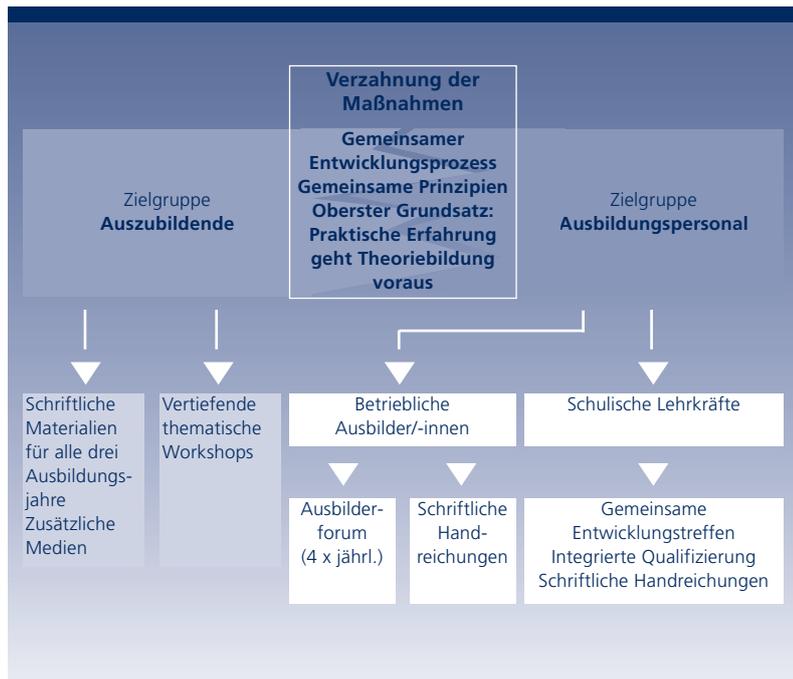
Diese schriftlichen Instrumentarien werden flankiert von regelmäßigen Veranstaltungen: Für die Zielgruppe des Ausbildungspersonals wurde ein vierteljährlich stattfindendes „Ausbilderforum“ organisiert, in dem die Ausbilder die Möglichkeit erhalten, Erfahrungen auszutauschen. Außerdem ist dies der Ort, an dem Ausbildungsprobleme zwischen betrieblichen und schulischen Ausbildern besprochen werden. Für die Zielgruppe der Auszubildenden wurden *vertiefende thematische Workshops* entwickelt. Dort geht es um exemplarische Vertiefungen von Schlüsselanforderungen im Beruf, etwa: „Kommunikation mit Kunden“, „Verbesserung der Wahrnehmungsfähigkeit“ oder „Proportionen“.

### Lernarrangements auch über die Ausbildung im Friseurhandwerk hinaus nutzbar

Am Ende des Modellversuchs sind die schriftlichen Materialien in den Regelbetrieb der Ausbildung im Innungsbezirk Cottbus eingegangen. Die Workshops werden an der Berufsschule fortgeführt, und es ist beabsichtigt, auch die Ausbilderforen weiterzuführen.

Die arbeitssoziologischen Erkenntnisse und die berufspädagogischen Instrumente können jedoch auch über das Friseurhandwerk hinaus dafür genutzt werden, die Ausbildung im Handwerk zu verbessern. Es deutet sich an, dass das erfahrungsgeleitete Arbeiten und Lernen wesentlich dazu beitragen kann, das unter heutigen Arbeitsbedingungen nötige Handwerkszeug für die „doppelte Arbeit des Handwerks“ zu erwerben und damit einen Beitrag für die Zukunftsfähigkeit des Handwerks zu liefern. Besonders gut

Abbildung 2 Gesamtstruktur der MV-Maßnahmen



wird dies unseres Erachtens dort gelingen, wo folgende Verzahnung ermöglicht wird:

- Die Abfolge der Inhalte folgt dem *realen Arbeitszusammenhang*, d. h., berufliche Inhalte werden jeweils zu dem Zeitpunkt bearbeitet, zu dem sie in der Praxis tatsächlich auftreten. Damit gleichen sich die Lernfortschritte an den dualen Lernorten an.
- Der zentrale Gesichtspunkt des erfahrungsgeleiteten Lernens besteht darin, berufliche Inhalte *immer zuerst in der Praxis zu erfahren*, selbst zu erkunden usw. Erst danach werden diese Lernerträge theoretisch vertieft, individuelle Erfahrungen verallgemeinert und systematisiert.

Auf diese Weise erreicht das Lernen einen weit höheren Praxisbezug, die bisher in der Berufsschule vorherrschende Fachsystematik wird ersetzt durch eine – von den Auszubildenden selbst zu erlebende – Erfahrungssystematik. ■

#### Anmerkungen

- 1 Vgl. zum Beispiel Kleinhempel, F.; Soschinka, H.-U.: Bader – Barbierere – Friseur. Geschichte und Geschichten aus uraltem Handwerk. Frankfurt 1996
- 2 Vgl. Bauer, H. G.; Böhle, F.; Munz, C.; Pfeiffer, S.; Woicke, P.: Hightech-Gespür – Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen in hoch technisierten Arbeitsbereichen. Bielefeld 2002 (2. erw. Auflage 2005)
- 3 Vgl. Wehrich, M.; Dunkel, W.: Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang, Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 55/2003, 738–761
- 4 Die damit verbundene „doppelte“ Arbeit des Handwerks zum einen am Arbeitsgegenstand, zum anderen aber immer auch am Kunden, wird über den Bereich des Friseurhandwerks hinausgehend behandelt in Dunkel, W.: Arbeit am Kunden: Herausforderung und Zukunftschance für das personenbezogene Handwerk. In: Kreibich, R.; Oertel, B. (Hrsg.): Erfolg mit Dienstleistungen. Innovationen, Märkte, Kunden, Arbeit. Stuttgart 2004, S. 263–269
- 5 Diese Materialien wurden auf der Basis gemeinsamer Gespräche zwischen betrieblichen und schulischen Ausbildern/-innen sowie der berufspädagogischen Begleitung entwickelt und gemäß den Rückmeldungen im Ausbilderforum sowie der Evaluation seitens der wissenschaftlichen Begleitung optimiert.