



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Halt die Pappn und hackl einfach“

Eine qualitative Untersuchung der Arbeits- und Ausbildungserfahrungen
von Lehrlingen in der Gastronomie

verfasst von / submitted by

Isabella Reienzaun, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2016 / Vienna 2016

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066/905

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Soziologie/Sociology

Betreut von / Supervisor:

Univ. Prof. Dr. Jörg Flecker

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Ich erkläre hiermit eidesstattlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, am

DANKSAGUNG

Es war ein sehr langer Weg bis hierher und ich habe oft nicht daran geglaubt, es jemals auf die Universität zu schaffen, oder das Studium abzuschließen – insbesondere in den letzten Jahren. Sehr viele Menschen haben mir auf diesem langen Weg zur Seite gestanden, mich tatkräftig unterstützt, mich motiviert und mir Mut zugesprochen. Ihnen allen sei von ganzem Herzen gedankt!

Ich möchte meinen Eltern dafür danken, dass sie mich immer selbst entscheiden ließen und mich finanziell unterstützt haben. Familie Eibl, meinen Nachbarn, möchte ich danken, dass sie mir und meiner Schwester wie ein zweites Zuhause waren und sie bei uns die Liebe zum Lesen, zum intellektuellen Austausch, zur Kunst und Kultur entfacht und gefördert haben. Ganz besonders bedanken möchte ich mich bei Julia Hofmann, die mir während des gesamten Studiums mit ihrer Freundschaft, wie auch mit fachlichem Rat zur Seite stand. Sie hat auch die Arbeit in den verschiedensten Stadien immer wieder durchgelesen und mir wertvolle Ratschläge gegeben. Liebe Julia, danke für deine großartige und zeitintensive Hilfe in den letzten Jahren! Ohne dich hätte ich das nicht geschafft! Danken möchte ich natürlich auch von ganzem Herzen meinem Freund, Andreas Frössel, dem ewigen Optimisten. Er hat mich immer bestärkt, mir gut zugesprochen, hat immer an mich geglaubt und mich auch mit vollem Einsatz unterstützt. Meiner Mutter danke ich dafür, dass sie so oft es ging in den Zug von Oberösterreich nach Wien gestiegen ist, um einen Tag auf meine Tochter aufzupassen und mir so Zeit zum Schreiben verschaffte. Ulrike Frössel bin ich ebenso dankbar, dass sie so oft auf Frida aufpasste. Meinen Freundinnen Franziska Hackl und Romana Lindemann sei hier ebenfalls herzlich gedankt!

Meinem Betreuer, Prof. Dr. Jörg Flecker, danke ich für seine Unterstützung, seine Zeit und sein Feedback! Professor Flecker und der Arbeiterkammer Niederösterreich danke ich ebenso für ihre Geduld und ihr Verständnis im Hinblick auf die Fertigstellung der Arbeit, die sich Kindbedingt verzögerte.

Widmen möchte ich diese Arbeit meiner Tochter Frida. Mögen Arbeitsmarkt und Qualität der Arbeit bessere sein, wenn du erwachsen bist.

Die Freude am Kochen, Leute glücklich zu machen - das ist so was mich fasziniert am Kochen. Des hat mir so taugt, dass ma einfach für die Menschen a bissl was kocht und dass es denen dann schmeckt a no, und des ist halt ein leiwandes Gefühl. D'Chefin haltet eigentlich viel auf mi. **Willkommen im Bergwerk!** Am Anfang hab i glaubt, des i nix für mi, weil nur Abwaschen hast dürfen und so. **Warum muss ich immer länger da bleiben? Ich bekomme es nicht bezahlt. Spaß macht es auch nicht mehr. Ich hab in zwei Jahren über 600 Überstunden ghabt.** Ich hab aber nicht einmal aufs Begräbnis gehen dürfen, weil ich hab nicht frei gkriegt. **I hab am Samstag bis um fünfe in der Früh arbeiten müssen, hab i 16 Stund gearbeitet, durch, ohne Pause. Dann hab ich 2 Monate durchgearbeitet, jeden Tag, 12 Stunden.** Ich kann halt nimma überall dabei sein. Ich hab mal verstanden was es heißt arbeiten zu gehen, also richtig arbeiten zu gehen, nicht irgendwo 8 Stunden in einem Büro hocken, sondern 12 Stunden auf den Füßen und rennen. **Wennst einmal 11, 12,13 Stunden in der Arbeit stehst, ist es einfach nicht mehr leiwand, weil für 775 Euro wirklich nicht. Sechs Tag, sechs Tag, sechs Tag. Denk i ma so, Oida, jetzt gfreits mi einfach nimma Koch werden.** Ja, Fußball spielen ist weniger gworden, Freizeit ist natürlich a weniger gworden und mit Freunden treffen is a weniger gworden. **Wegen so einem Scheißdreck gehst du in Krankenstand?** Ja was tustn leicht scho wieder, weilst frei willst? **Ich war jetzt einmal im Krankenstand in den drei Jahren und du musst dich rechtfertigen für den Krankenstand, du wirst jeden Tag angerufen, wann kommst den endlich arbeiten und wennst dann nach dem Krankenstand kommst, wirst voll fertig gmacht. Ich wollte nicht mehr in die Arbeit gehen. Ich hab geweint, ich hätt mir lieber den Fuß gebrochen als wieder in die Arbeit zu gehen.** I hab einfach so viel Angst, wenn i jetzt dann irgendwo anfang, dass des wieder so is. Ich möchte einfach nur, dass ich normal arbeiten kann und nicht so fertig gemacht werde. **Bin a sehr oft rearad aus der Arbeit heimkommen.** Und ja Gastronomie heißt Stress, das vertragen heutzutage nicht mehr so viele Leute, weil der Chef hat nur geschrien. Wenns stressig wird, wird's in der Küche auch relativ unangenehm, da ist jeder angfressen. **Weil ich bin der Lehrling, ich hab sowieso nichts zum Sagen. Die Mama hat immer gesagt, das ist halt a Lehr, das ist nun mal so.** Ich kann ja nichts sagen, wenn ich im ersten Lehrjahr bin. **I hab mir an Respekt erarbeiten müssen, i war eigentlich der Unterste vom Untersten.** Generell könntens di a bissl mehr zahlen. Weil für das, dass du am Sonntag arbeitest, an einem Feiertag arbeitest, am Wochenende sowieso, urschlechte Arbeitszeiten hast. **Ich bin von den Lehrlingen geschmalzt worden, geschlagen worden, die haben mir ins Essen reingeschlazt.** Beweg dich schneller, du bist so eine fette Sau, du musst eh abnehmen. Das einzige was der Chef mit mir geredet hat war, was ich jetzt machen muss und Guten Morgen und Baba, das wars. **Es ist einfach das schönste Arbeiten, wenn der Chef nicht da ist. Im Endeffekt bin ich ausgelernt, und ich kann nicht kochen.** Und jetzt gehe ich dort nur mehr in die Arbeit, schreib meine Stunden und dann geh ich wieder heim, das wars, und wirklich interessiert bin ich auch nicht mehr dran. **Heut tarat i nie wieder in die Kuchl gehen.** Zwischen 40 und 50 hätte ich schon gern mein eigenes Restaurant, wenn möglich sogar vielleicht zwei oder drei. **Und ich kann mich mit den Gästen unterhalten und es macht mir einfach irgendwie Spaß, wenn ich des Essen hintrag und die sagen „Boah“, des ist einfach ein super Feeling, immer noch.**

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|-----------|
| EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG | 2 |
| DANKSAGUNG | 3 |
| INHALTSVERZEICHNIS | 5 |
| EINLEITUNG | 7 |
| ÜBER DIE RELEVANZ HOHER ARBEITSQUALITÄT..... | 8 |
| AUFBAU | 9 |
| THEORETISCHE DISKUSSION UND FORSCHUNGSSTAND | 10 |
| DIE STUDIEN | 10 |
| BRANCHEN- UND BESCHÄFTIGTENSTRUKTUR..... | 11 |
| <i>Ein leichter Einstieg – Die Lehrstellensituation in der Gastronomie</i> | 12 |
| <i>Prekäre Beschäftigung und geringe Verhandlungsmacht</i> | 13 |
| <i>Verschärfung der Prekarität durch Branchenflucht</i> | 14 |
| ORGANISATORISCHER RAHMEN: DIE ARBEITSZEIT | 16 |
| <i>Entgrenzung und Flexibilisierung der Arbeitszeit /Work-Life Balance</i> | 17 |
| PHYSISCHE UND PSYCHISCHE BELASTUNGEN | 18 |
| <i>Physikalische Umgebungsbedingungen und körperliche Belastung</i> | 18 |
| <i>Psychische Belastung durch Stress und Emotionsarbeit</i> | 18 |
| <i>Psychische Belastung durch soziales Klima im Betrieb</i> | 19 |
| ANERKENNUNG UND KOMPENSATION DURCH BEZAHLUNG UND AUSBILDUNG? | 20 |
| <i>Bezahlung</i> | 20 |
| <i>Ausbildungsqualität</i> | 21 |
| ARBEITS(UN)ZUFRIEDENHEIT DURCH ARBEITSBEDINGUNGEN | 22 |
| ZUSAMMENFASSUNG UND ERKENNTNISINTERESSE | 23 |
| METHODISCHE HERANGEHENSWEISE | 24 |
| METHODOLOGIE | 24 |
| ERHEBUNGSMETHODE | 25 |
| FELDZUGANG UND SAMPLE | 28 |
| AUSWERTUNGSMETHODE | 29 |
| GENERALISIERBARKEIT QUALITATIVER DATEN | 30 |
| EXPERTINNENINTERVIEWS..... | 31 |
| FORSCHUNGSERGEBNISSE | 33 |
| ERGEBNISSE DER EXPERTINNENINTERVIEWS..... | 33 |
| FALLDARSTELLUNGEN | 37 |
| <i>Kurzzusammenfassungen</i> | 37 |
| EXEMPLARISCHE FÄLLE –LEHRLINGE ERZÄHLEN..... | 48 |
| <i>Daniela</i> | 49 |
| <i>Christoph</i> | 66 |

| | |
|---|------------|
| PROBLEME DER LEHRLINGE | 79 |
| BELASTUNG AUFGRUND DER ARBEITSORGANISATION | 80 |
| <i>Entgrenzte Arbeitszeiten</i> | 80 |
| <i>Arbeitsdruck und Stress</i> | 86 |
| BELASTUNGEN AUFGRUND DES SOZIALEN KLIMAS | 88 |
| <i>Das problematische Verhältnis zu Vorgesetzten</i> | 88 |
| <i>Probleme mit KollegInnen</i> | 91 |
| <i>Der Küchenton ist der rauste Ton</i> | 92 |
| EIGENINITIATIVE ALS SCHLÜSSEL ZUR AUSBILDUNG | 93 |
| LEHRLINGSGEHALT | 95 |
| BERUFSSCHULE ALS POSITIVER GEGENPOL | 95 |
| ZUKUNFTSPÄNE UND BRANCHENVERBLEIB | 97 |
| BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN | 99 |
| <i>Präventive Strategien</i> | 100 |
| <i>Passive Strategien</i> | 101 |
| <i>Aktive Strategien</i> | 106 |
| VERBESSERUNGSWÜNSCHE DER LEHRLINGE | 110 |
| <i>Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen/der Arbeitszeitregelungen</i> | 110 |
| <i>Anonyme, spontane Betriebskontrolle von externer Institution</i> | 110 |
| <i>Einheitliche Ausbildungsstandards der Betriebe</i> | 111 |
| <i>Mehr Personal</i> | 112 |
| <i>Kompensationen: Ausbildung, Gehalt</i> | 112 |
| <i>Schnelle, Günstige Umschulungsmöglichkeiten nach der Lehre</i> | 112 |
| ZUSAMMENFASSUNG UND RESÜMEE | 114 |
| LITERATUR | 123 |
| ANHANG | 126 |
| ABSTRACTS | 126 |
| WEITERE FALLDARSTELLUNGEN | 128 |
| <i>Angela</i> | 128 |
| <i>Fabienne</i> | 139 |
| <i>Vanessa</i> | 153 |
| <i>Johanna</i> | 168 |
| <i>Thomas</i> | 175 |
| <i>Roman</i> | 189 |
| <i>Arif</i> | 200 |
| <i>Matthias</i> | 208 |

EINLEITUNG

In meiner Masterarbeit beschäftige ich mich mit den Arbeits- und Ausbildungsbedingungen von Lehrlingen in der Gastronomie. Im Zentrum stehen die Fragen nach der subjektiven Wahrnehmung dieser und deren individuelle Bewältigung. Ausgeschrieben wurde dieses Thema von der Arbeiterkammer Niederösterreich, daher liegt der empirische Fokus auch auf Lehrlingen in NÖ.

Die Arbeitsbedingungen im Tourismus sind sehr belastend und oftmals sehr prekär, wobei insbesondere der Faktor Arbeitszeit (irreguläre Arbeitszeiten, Überstunden, Fremdbestimmtheit) ein zentrales Charakteristikum der Branche darstellt und oft kritisiert wird (vgl. bspw. AK 2003, 2004, 2006, 2011). Mittels qualitativer Interviews möchte ich nun mehr über die Arbeitsbedingungen und die (berufliche) Lebenswelt der Lehrlinge aus ihrer eigenen Perspektive erfahren. Welche Erfahrungen werden im Einzelfall gemacht, wie werden diese bewertet und welche Auswirkungen haben diese auf den einzelnen Lehrling? Ich hoffe auf diese Weise belastende Arbeitsbedingungen und deren Folgen für die Jugendlichen aufzeigen zu können. Wie die befragten Lehrlinge mit ihrer Situation umgehen, wie sie also auf belastende Situationen und Umstände reagieren, wird in dieser Arbeit ebenso aufgezeigt, wie Veränderungswünsche, die von den Lehrlingen selbst formuliert wurden. Ziel ist es also nicht eine vollständige Liste aller Arbeitsbedingungen von A-Z zu erstellen, sondern herauszufinden, welche Aspekte der Arbeit für die Lehrlinge von zentraler Bedeutung sind. Was wird wann und warum als Belastung erlebt und wie gehen die Lehrlinge mit diesen Erfahrungen um? Die qualitative Herangehensweise, mittels eines möglichst offen geführten Interviews, ermöglicht es, Prozesse und Handeln besser zu *verstehen* und deren Logik auf den Grund zu gehen.

Die Forschungsfragen bzw. Unterfragen lauten wie folgt:

Wie nehmen Lehrlinge in der Gastwirtschaft ihre Arbeits- und Ausbildungsbedingungen wahr und wie gehen Sie damit um?

- Welche Aspekte der Arbeit/der Ausbildung werden von den Lehrlingen am stärksten problematisiert bzw. stellen die größten Herausforderungen für die Lehrlinge dar?
- Welche Bewältigungsstrategien verfolgen die Lehrlinge im Hinblick auf problematische Aspekte ihrer Arbeit im Tourismusbereich?

Die bewusst offen formulierten Forschungsfragen sind schwer mit Hilfe quantitativer Methoden oder mit einem stark vorstrukturierten Fragebogen zu erfassen. Verfolgt wird somit eine qualitative und offene Herangehensweise. Eine offene, erzählgenerierende Interviewform erscheint mir demzufolge als beste Vorgehensweise, um die Fragen zu

beantworten. In der offenen Erzählung kommt die Relevanzstruktur des/der Erzählenden zur Geltung und die gemachten Erfahrungen können in ihrem Kontext wiedergegeben werden.

Der Hauptfokus der Arbeit liegt auf den Erzählungen der Lehrlinge. Ergänzend habe ich auch Gespräche mit verschiedenen ExpertInnen geführt. Diese dienten dazu, einen ersten und aktuellen Einblick in das Feld zu liefern: Gibt es (aktuelle) Probleme und Veränderungen struktureller Natur in der Tourismusbranche? Zum anderen sollten die verschiedenen Interessen, Sichtweisen und Probleme der ExpertInnen auf das Feld sichtbar gemacht werden: Welche Aspekte problematisiert beispielsweise die Arbeiterkammer im Hinblick auf die Arbeits- und Ausbildungssituation der Lehrlinge in der Tourismusbranche? Welche Erfahrungen haben die BerufsschullehrerInnen mit den Lehrlingen, mit den Betrieben bzw. mit der Branche insgesamt gemacht? Kritische wie auch zufriedenstellende Aspekte sollen benannt und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.

ÜBER DIE RELEVANZ HOHER ARBEITSQUALITÄT

Warum ist die Auseinandersetzung mit Arbeitsbedingungen und der Arbeitsqualität sowie der subjektiven Deutung und Bewältigung durch die Beschäftigten überhaupt von Relevanz? Sollten Jugendliche in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit nicht einfach glücklich sein, überhaupt Arbeit zu haben?

Unter welchen Bedingungen gearbeitet wird, hat maßgeblichen Einfluss auf das Wohlbefinden, die Lebensqualität und die Gesundheit von ArbeitnehmerInnen, was in zahlreichen Studien der Arbeitswissenschaften, der Arbeitspsychologie und Soziologie belegt wurde (siehe hierzu Ausführungen von Ulich 2001). Arbeitsbedingte Belastungen verursachen individuelle, wie auch gesellschaftliche Problemlagen. Belastungen am Arbeitsplatz wirken sich auf die individuelle physische, psychische und qualifikatorische Verfassung der Arbeitskräfte aus und beeinflussen damit die individuelle Fähigkeit und Möglichkeit, Anforderungen im Arbeitsbereich wie außerhalb des Arbeitsbereichs zu bewältigen. Es kann zu einer Beeinträchtigung der Arbeitsleistung (durch körperlichen Verschleiß, Motivationsverlust) kommen und folglich auch zu einer Gefährdung der eigenen Stellung im Betrieb (langfristige Sicherung der Beschäftigung), am Arbeitsmarkt und im Privatleben (erhöhte Anforderungen an Regeneration, Antriebsverlust usw.) (vgl. Böhle 2010, 456). Der deutsche Soziologe Böhle weist zudem darauf hin, dass es vielfältige Zusammenhänge zwischen Belastungen im Arbeitsprozess und von gesellschaftlichen Problemlagen gibt und verweist auf soziale Risiken wie Krankheit, Arbeitslosigkeit und das gänzliche Ausscheiden aus dem Erwerbsleben (vgl. ebd.).

Die deutschen Gewerkschafter Michael Sommer und Dietmar Hexel kritisieren, dass gerade in Krisenzeiten, wie dies nun schon seit etlichen Jahren der Fall ist, oft jede Arbeit besser zu sein scheint als keine und daher die Ansprüche der Beschäftigten im Hinblick auf bessere Arbeitsbedingungen nachrangig behandelt werden. Sie verweisen in diesem Zusammenhang auf die negativen Folgen, welche die Vernachlässigung der Qualität der Arbeit mit sich bringt: *„Gerade in diesen Zeiten müssen wir immer wieder daran erinnern: Der Mensch ist keine Ware, er hat eine Würde. »Hauptsache Arbeit« ist ein Code für ein wirtschafts- wie arbeitspolitisch schädliches Programm: Arbeitszeiten verlängern, Intensität erhöhen, Löhne kürzen, noch mehr prekäre Arbeitsverhältnisse schaffen. Das führt zu unsicheren Lebensbedingungen, geringeren Entwicklungschancen und damit auch zu weniger Qualität. Eine Lehre aus der Krise kann heute schon gezogen werden: Es ist nicht gleichgültig, mit welchen Zielen und Mitteln gewirtschaftet und unter welchen Bedingungen gearbeitet wird. Wer das Potenzial Guter Arbeit nicht erkennt, wiederholt alte Fehler. Gute Arbeit macht es den Menschen möglich, ihr ganzes Arbeitsleben gesund, leistungsfähig und kreativ zu bleiben.“* (DGB Report 2009, 4f)

Die Arbeitsqualität hat einen hohen Einfluss auf das Wohlbefinden und die Gesundheit – und somit auch die langfristige Leistungsfähigkeit eines Menschen. Die Tourismusbranche ist gerade deswegen eine sehr junge Branche, da langfristig die Arbeitsbedingungen von vielen nicht ertragen werden können. Die Arbeitsbedingungen und die Qualität der Arbeit im Tourismus zu steigern ist somit höchst relevant und von großer sozialer, wie auch volkswirtschaftlicher Bedeutung.

AUFBAU

Zu Beginn der Arbeit stelle ich den aktuellen Stand der Forschung zu den Arbeits- und Ausbildungsbedingungen von Lehrlingen im Tourismus vor. Zudem werden die Ergebnisse empirischer Studien theoretisch eingebettet. Im Anschluss folgt ein Kapitel über die methodische Herangehensweise, in welchem ich die Erhebung und Auswertung meines Datenmaterials erläutere. Im Ergebnisteil werden zu Beginn die Gespräche mit den ExpertInnen kurz wiedergegeben, wie auch die Interviews mit den Lehrlingen kurz zusammenfassend präsentiert. Hiernach werden zwei Gespräche mit Lehrlingen ausführlich dargestellt. Anschließend habe ich aus allen Gesprächen die am stärksten problematisierten Themen herausgearbeitet. Danach widme ich mich der Art und Weise, wie die Lehrlinge mit negativen Arbeitserfahrungen umgehen und diese zu bewältigen versuchen. Es folgen die Verbesserungswünsche, welche von den Lehrlingen geäußert wurden. Die Arbeit schließt mit einem Resümee.

THEORETISCHE DISKUSSION UND FORSCHUNGSSTAND

In diesem Kapitel werde ich mich näher mit den empirischen Ergebnissen einschlägiger (quantitativer) Studien, insbesondere mit den Lehrlingsbefragungen von Seiten der vida-Gewerkschaft und der Arbeiterkammer NÖ auseinandersetzen. Die Studien verdeutlichen die Bedeutung verschiedenster Aspekte der Arbeit im Tourismus für die Beschäftigten, im Speziellen für Lehrlinge. Diese empirischen Ergebnisse werden mit Erkenntnissen aus der (arbeits-)soziologischen Theoriediskussion kombiniert.

Im Speziellen werden die Zusammenhänge und Auswirkungen von bestimmten (Arbeits-) Bedingungen auf die Beschäftigten diskutiert.

DIE STUDIEN

Die Arbeitsbedingungen im Tourismus wurden in Österreich bereits in umfassenden, quantitativen Studien analysiert. Vor allem die Arbeiterkammer gibt in mehreren Studien der Reihe „Verkehr und Infrastruktur“ (2003, 2004, 2006, 2011) einen breiten Überblick über die belastenden und oft prekären Arbeitsbedingungen, mit denen die Beschäftigten konfrontiert sind.

Eine zentrale Studie, die sich mit Arbeits- und Ausbildungsbedingungen von Lehrlingen in Tourismusberufen in Österreich beschäftigt hat, ist die Lehrlingsumfrage 2008 der Gewerkschaft vida. Im Zuge dieser Studie wurden österreichweit alle Lehrlinge im Geltungsbereich des Kollektivvertrages für das Hotel- und Gastgewerbe angeschrieben. Erfasst wurden somit die Lehrberufe Koch/Köchin, Restaurantfachmann/frau, Hotel- und GastgewerbeassistentIn, Systemgastronomiefachmann/frau, Gastronomiefachmann/frau wie auch andere Doppel-Lehren. 2.510 Lehrlinge nahmen schlussendlich an der Befragung 2008 teil.

Eine weitere gute und umfangreiche Datengrundlage, um einen Einblick in die Arbeits- und Ausbildungsbedingungen von Lehrlingen in Tourismusberufen zu erhalten, ist die Lehrlingsbefragung der Arbeiterkammer Niederösterreich. In dieser Umfrage werden alle Lehrlinge in Niederösterreich jährlich zu unterschiedlichsten Aspekten befragt. Dies ermöglicht im Unterschied zur Vida-Befragung einen Vergleich zwischen den Branchen und somit auch die Möglichkeit zur Beantwortung der Frage, inwiefern gewisse problematische Aspekte auf alle Lehrlinge gleichermaßen zutreffen oder ob es Aspekte gibt, von denen Lehrlinge im Tourismus besonders oder weniger betroffen sind. Die Umfragedaten aus dem Jahr 2011 wurden mir dankenswerter Weise von der AK NÖ zur Verfügung gestellt. Teilweise finden sich ähnliche Fragen wie bei der vida-Umfrage, jedoch werden auch einige zusätzliche Aspekte abgefragt.

Ungefähr 780 Lehrlinge haben an der Befragung teilgenommen, wobei die Fallzahl bei den einzelnen Fragen variiert. Davon stammen ca. 90 Lehrlinge aus dem Gastgewerbe. Bei annähernd 60% handelt es sich um Frauen – dies spiegelt auch die allgemeine Situation in der Branche wieder. Ebenso findet sich die Dominanz der kleingewerblichen Struktur der Branche bei den Befragten wieder: Annähernd 40% arbeiten in Betrieben mit maximal 9 MitarbeiterInnen (inklusive Lehrlinge). Weitere 50% der Lehrlinge sind in Betrieben mit 10-50 MitarbeiterInnen tätig. Lehrlinge mit Migrationshintergrund sind kaum vertreten.

BRANCHEN- UND BESCHÄFTIGTENSTRUKTUR

Die Arbeit in der Gastronomie ist eine Dienstleistungsarbeit und stark fremdbestimmt, d.h. wann und wieviel gearbeitet wird, hängt von der Saison, vom Wetter, vom Eintreffen der Gäste, von Feiertagen, etc. ab. Gearbeitet wird vermehrt dann, wenn andere frei haben, d.h. abends, nachts, am Wochenende und an Feiertagen. Dies schlägt sich zum einen in den Beschäftigungsverhältnissen nieder, zum anderen in der täglichen Arbeitszeitorganisation und Dauer. So wird nicht allen Beschäftigten aufgrund der Saisonalität eine ganzjährige Beschäftigung ermöglicht. Befristete und andere atypische Beschäftigungsverhältnisse sind in der Branche besonders verbreitet. Eine hohe Personalfuktuation ist die Folge, wie auch eine damit einhergehende hohe Arbeitslosigkeit, insbesondere zwischen den Saisonen (vgl. AK Wien 2004 und 2011).

Betrachtet man die Beschäftigtenstruktur, so sind rund zwei Drittel der Beschäftigten Frauen und rund ein Drittel MigrantInnen. Zusätzlich findet sich im Branchenvergleich ein unterdurchschnittliches Qualifikationsmuster. Die Branche bietet aufgrund ihres Tätigkeitsfeldes diesen sozialen Gruppen einen niederschweligen, einfachen Einstieg. Ebenso ist die Tourismusbranche, bedingt durch die schwere Vereinbarkeit mit einer Familie, eine sehr junge Branche. Im Bericht der AK 2011 wird diese auch als „Übergangs- und Fluchtbranche“ bezeichnet. (ebd., 9, 135)

Die Unternehmensstruktur der Tourismusbetriebe hat auch einen starken Einfluss auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten, weshalb ein Blick darauf durchaus interessant ist. In der Beherbergung und Gastronomie dominiert sehr stark eine kleingewerbliche Struktur. Diese Unternehmensstruktur begrenzt folglich die Karriere- und Aufstiegsmöglichkeiten der unselbstständig Beschäftigten. Weiters wird in mehreren Studien die schlechte finanzielle Lage der Kleinbetriebe aufgezeigt. Geringes Eigenkapital, hoher Modernisierungs- und Innovationsdruck, wie auch überdimensionierte Strukturen, deren Auslastung maximal zur Hochsaison gegeben ist, die jedoch ganzjährig finanziell erhalten werden müssen, führen nach Kaske und Leodolter (2003) zu hoher Verschuldung und einer großen Anzahl an

Insolvenzverfahren in der Branche. Nach Vogt (2003) führt diese prekäre finanzielle Situation vieler Betriebe oft auch zur schlechten Bezahlung der ArbeitnehmerInnen.

Ein leichter Einstieg – Die Lehrstellensituation in der Gastronomie

Der Tourismus ist die einzige Branche, in der es einen Lehrstellenüberhang gibt, d.h. es gibt mehr offene Lehrstellen, als Lehrlinge. Dies erleichtert die Lehrplatzsuche für Lehrlinge, was sich auch in den beiden Lehrlingsbefragungen zeigt. 46% haben es als leicht, 37% als mittelmäßig schwer/leicht empfunden eine Lehrstelle im Gastgewerbe zu finden. Immerhin noch 17% empfanden den Einstieg jedoch als schwer (vida 2008). Eindeutig positiv fällt die Einschätzung der Lehrplatzsicherheit aus. 91% gaben hier an, keine Angst um ihre Lehrstelle zu haben. Die positiven Ergebnisse im Hinblick auf Lehrstellensuche und Lehrplatzsicherheit finden sich auch bei der niederösterreichischen Befragung von 2011 wieder. Für 75,8% der Lehrlinge im Gastgewerbe war die Lehrstellensuche sehr bzw. eher einfach. Die Lehrstellensuche erweist sich bei den Lehrlingen im Gastgewerbe als etwas einfacher als im Durchschnitt (Durchschnittswert: 69,6% sehr u. eher einfach). Angst, den derzeitigen Arbeitsplatz zu verlieren, haben 75,6% überhaupt nicht und weisen in diesem Punkt große Ähnlichkeit mit allen anderen Lehrlingen auf (73,5%). Nichts desto trotz geben 16,7% der Lehrlinge in der Gastwirtschaft an, etwas Angst um ihre Lehrstelle zu haben, 7,8% sogar große bzw. sehr große Angst.

Die allgemeine Lehrstellenknappheit in den anderen Lehrberufen wirft jedoch die Frage auf, wie viele Lehrlinge freiwillig in der Branche gelandet sind. Bei der Frage, ob der Lehrberuf auch der Wunschberuf sei, stimmten bei der vida-Befragung 71% zu. Für 29% der Befragten ist der Lehrberuf jedoch nur die zweite Wahl. Sie wollten eigentlich einen anderen Beruf lernen, es war jedoch keine Lehrstelle frei. Interessant ist hier auch die Betrachtung nach Geschlecht. So stellt für 82% der männlichen Lehrlinge der derzeitige Lehrberuf auch den Wunschberuf dar. Hingegen sind es bei den weiblichen Lehrlingen nur 63%. Das heißt, hier gibt es einen sehr starken Geschlechterunterschied, der sich darin äußert, dass männliche Lehrlinge viel eher ihren Wunschberuf ausüben können als weibliche Lehrlinge.

Welche Bedeutung es hat, den Wunschberuf ausüben zu können, arbeiten Ebner et.al (2008) in ihrer Studie über unternehmerische Orientierung (Intrapreneurship) bei Lehrlingen heraus. So stellten die Autoren fest, dass die Ausbildung in einem Lehrberuf, der nicht dem Wunschberuf entspricht, viele negative Folgen mit sich zieht, die auch langfristig zu beobachten sind: *„Als eines der Schlüsselergebnisse der Studie kann der Wechsel in die Lehre bezeichnet werden. In diesem Zusammenhang zeigt sich die zentrale Bedeutung der Einstiegsbedingungen: Praktisch in allen Zielgrößen (z.B. Innovation, Eigeninitiative, Enterprise bei den Einstellungen; Leistungsmotiv; betriebliches Commitment, betriebliche Ressourcen)*

zeigen sich negative Effekte, wenn der Übergang nicht unter optimalen Voraussetzungen stattgefunden hat (keine Wunschlehre, kein Wunschbetrieb, fallweise auch bei einer sehr großen Zahl an Bewerbungen). Diese Effekte, die sich über die gesamte Ausbildungszeit erstrecken (immerhin fand die Erhebung gegen Ende der Lehrlingsausbildung statt), sind als langfristig ungünstig für die Lehrausbildung zu werten.“ (Ebner et.al, 2008: 170f)

Prekäre Beschäftigung und geringe Verhandlungsmacht

Die Tourismus-Betriebe haben ein Interesse daran, Anstellungsverhältnisse an die Nachfrage anzupassen und die Personalkosten möglichst gering zu halten. Folglich werden Beschäftigungsverhältnisse abgeschlossen, die diese Anpassung ermöglichen, wie befristete Verhältnisse, Saisonarbeit, Leih-/Zeitarbeit, geringfügige oder Teilzeitbeschäftigung. Lehrverhältnisse sind ebenfalls befristet und für den Betrieb sehr günstig. Auch sind sogenannte geteilte Dienste in der Branche verbreitet, um den Einsatz der Arbeitskräfte flexibel an die täglichen Schwankungen anzupassen. Das bedeutet, die Beschäftigten arbeiten z.B. vormittags, am Nachmittag haben sie dann eine mehrstündige Pause, da hier meist in den Restaurants und Hotels wenig los ist, am Abend müssen sie dann erneut in die Arbeit. Der Dienst wird somit aufgeteilt. Diese Beschäftigungsformen gelten als prekär und bringen viele Nachteile für die Beschäftigten mit sich. Prekär beschäftigt zu sein bedeutet für viele, mit geringer Entlohnung, mangelnder sozialer Absicherung, geringer organisierter Interessensvertretung und somit mit unsicheren Arbeits- und Lebensverhältnissen konfrontiert zu sein. Eine Lebensplanung ist kaum möglich und kollektive Schutzrechte (Kollektivverträge) gelten oft nicht (Castel/Dörre 2009). Die gesellschaftliche Bedeutung von diskriminierender Prekarität wird nach dem deutschen Soziologen Klaus Dörre deutlich, wenn man ihre herrschaftssoziologische Dimension berücksichtigt. Gemeint sind hier die disziplinierende Wirkung von Prekarisierung und die Erzeugung von gefügigen Arbeitskräften durch das forcierte Konkurrenzdenken zwischen Festangestellten, Prekarisierten und Ausgegrenzten. Dieser ständige Druck und das Konkurrenzdenken verstellen den Blick für die gemeinsame prekäre Lage und verringern die Kraft für zivilgesellschaftliches, politisches oder gewerkschaftliches Engagement. Dörre prognostiziert jedoch, dass mittelfristig die Prekarisierung zu „systemischen Dysfunktionalitäten“ wie z.B. Illoyalität gegenüber Unternehmen führen wird und auch der demographische Wandel und der Fachkräftemangel gegen eine weitere Intensivierung von prekären Beschäftigungen sprechen. Er verortet somit mittelfristig Spielräume für eine „Politik der Entprekarisierung“. (vgl. Dörre 2009) Flecker und Krenn (2004) setzen sich in einer Studie ebenfalls mit Menschen in prekären, unsicheren Situationen auseinander. In den von ihnen geführten Interviews zeigte sich, dass die Interviewpersonen ihren Selbstwert und ihre Identität sehr stark aus ihrer Arbeit bzw. aus ihrer Leistung schöpfen. Ebenfalls spielt die Planbarkeit und Berechenbarkeit in deren

Lebensentwurf eine zentrale Rolle. Neben dieser identitätsstiftenden Wirkung, wird Arbeit auch als wichtige Form gesellschaftlicher Integration bewertet, da diese die einzige Möglichkeit darstellt, um ein Leben in Würde zu führen. Bei der Bewertung des sozio-ökonomischen Wandels fiel auf, dass die materiellen Einbußen weniger im Zentrum der Kritik standen, als der Anerkennungsverlust und die Abwertung der eigenen Position.

Inwieweit kann die Situation von Lehrlingen als prekär bezeichnet werden? Lehrlinge befinden sich in einem befristeten Verhältnis und müssen/wollen ihre Lehre schnellstmöglich abschließen, was sie in eine gewisse Abhängigkeit zum Betrieb drängt. Die Lehrlinge im Tourismus erhalten zudem, auch aufgrund des schlechten gewerkschaftlichen Organisationsgrades, eines der niedrigsten Gehälter. In Frage stellen könnte man das Ausmaß an Prekarität jedoch, wenn man die Lehre als primäres Ausbildungsverhältnis betrachtet – Schulen sind schließlich auch befristet und zahlen ihren Schülern nichts. Die empirischen Befunde über die Arbeitszeit(organisation), die Überstunden und die Ausbildungsqualität lassen jedoch darauf schließen, dass die Ausbildung meist erst an zweiter Stelle steht (siehe unten) und die Lehre somit primär als prekäres Arbeitsverhältnis gesehen werden muss.

Verschärfung der Prekarität durch Branchenflucht

Mit einer durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit von 6,3 Jahren (Durchschnitt über alle Wirtschaftsklassen: 10,2 Jahre) weist die Branche laut Mikrozensus 2012 eine der kürzesten Verweildauern auf. Zurückgeführt wird die überdurchschnittlich hohe Ausstiegsrate auf die schlechten Arbeitsbedingungen in der Branche bei gleichzeitig geringem Gehalt. Ebenso wird die Unvereinbarkeit mit einer Familie als wesentlicher Faktor angeführt. (vgl. Vogt 2003 und 2004, AK 2011) Eine Studie der Johannes Kepler Universität Linz (Mörth et.al 2007) beschäftigte sich unter anderen auch näher mit den Ausstiegsgründen aus dem Tourismus und kam zu dem Resultat, dass bei ungefähr der Hälfte der „AussteigerInnen“ problematische Arbeitszeiten (52,6%), wie auch der Wunsch nach persönlicher Veränderung (50,3%), relevante Einflussfaktoren für die Entscheidung waren. Ebenso wurde von 46,2% die fehlende Vereinbarkeit mit Familie bzw. Privatleben und Beruf genannt. Hiernach folgen Karrierefaktoren wie „Zu geringe Verdienstmöglichkeiten“ (44,5%), „Mangelnde Aufstiegs-möglichkeiten“ (22,7%) und „Zu geringe Weiterbildungsmöglichkeiten“ (22,5%). (vgl. ebenda: 92f) Mörth et.al führen zudem an, dass ungefähr ein Drittel der ArbeitnehmerInnen, die in der Branche zu arbeiten begannen, nun nicht mehr im Tourismus tätig sind (ebd. 117).

Wie sieht es nun bei den Lehrlingen bezüglich Branchenverbleib aus? Dass es eine große Unzufriedenheit mit dem Beruf und der Branche gibt, zeigt sich darin sehr deutlich, dass 16% der Befragten nach der Lehre die Branche wechseln wollen. Begründet wird der gewünschte Branchenwechsel bei 43% mit der schlechten Arbeitszeit und der schlechten Bezahlung. Bei

30% sind familiäre und andere Gründe die Ursache und 27% interessiert der Beruf nicht mehr. (vgl. vida 2008)

Vogt (2003) problematisiert, dass vor allem qualifiziertes Personal die Branche verlässt und damit Personengruppen in prekären Arbeitsverhältnissen in der Branche zurückbleiben, die ohnehin bereits von Prekarität betroffen sind wie etwa Frauen – insbesondere Alleinerziehende, MigrantInnen, SaisonarbeiterInnen, SchwarzarbeiterInnen, gering Qualifizierte, etc. Diese Gruppen sind durch ihre Lage oft eher bereit bzw. gezwungen, schlechte Arbeitsbedingungen und prekäre Anstellungsverhältnisse in Kauf zu nehmen, (vgl. Vogt 2003, AK 2006). Auch Jugendliche in der Übertrittsphase zwischen Ausbildung und Beruf werden in diesem Zusammenhang von der AK (2006) genannt. Der „Brain-Drain“ aus der Branche führt somit zu einer Veränderung der Beschäftigtenstruktur und einer Zunahme von prekären Beschäftigungsverhältnissen. Gefördert wird dieser Trend auch dadurch, dass Betriebe unqualifiziertes Personal beschäftigen, um Kosten zu sparen. Die besondere Problematik in dieser Entwicklung sieht Vogt (2004) nun darin, dass die Beschäftigtenstruktur auch die Arbeitsbedingungen prägen und das Personal nun stark unter Druck gesetzt wird: *„[Es] liegt die Vermutung nahe, dass die Veränderungen der Beschäftigungsstruktur eher einen negativen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen haben. Denn eine größere Zahl von atypischen Beschäftigungsverhältnissen verstärkt den Druck auf das Personal: Es ist leichter ersetzbar und leichter austauschbar, wenn es die härter gewordenen Bedingungen nicht einfach hinnehmen will. Für die Zukunft ist damit eine weitere Verschlechterung der Arbeitsbedingungen mit all ihren bedenklichen Folgeerscheinungen zu erwarten.“* (ebd.: 38) Verschärft wird der steigende Verdrängungswettbewerb nach Kaske und Leodolter (AK 2003: Vorwort) ebenfalls *„aufgrund des ausufernden Einsatzes von Saisonier-Arbeitskräften“*.

Der Branchenausstieg, insbesondere von qualifiziertem Personal, führt folglich auch zu einem Mangel an FacharbeiterInnen. Dem Problem vieler Betriebe Personal zu finden bzw. qualifiziertes Personal (siehe u.a. Standard Interview vom 18./19.1.2014 mit ÖHV-Präsidentin Michaela Reitterer, die von einem *„War for Talents“* spricht) könne nach Ansicht der Gewerkschaft mit besseren Arbeitsbedingungen und höheren Gehältern entgegengewirkt werden (vgl. AK 2004: 14f). Ziel müsse sein, an der nachhaltigen Verbesserung der Arbeitsbedingungen, der Arbeitsqualität in der Tourismusbranche zu arbeiten. Bei den Beschäftigten im Tourismus ist der Anteil an Frauen, MigrantInnen, Saisonarbeitskräften, Personen mit niedriger formaler Bildung sehr hoch. Das Ausmaß an prekären Beschäftigungsverhältnissen erschwert zusätzlich deren Verhandlungsmacht im Hinblick auf die Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Auch Lehrlinge haben nur wenig Verhandlungsmacht, da sie auf den Ausbildungsplatz angewiesen sind und die Lehre zu einem

Abschluss bringen möchten. Jene, die die Möglichkeit haben, verlassen die Branche. Im Zuge der Debatte um mögliche Arbeitsfelder für Flüchtlinge, wird die Gastronomie aufgrund des Personalmangels ins Gespräch geführt und als fruchtbare Lösung für alle Beteiligten gesehen (siehe <http://www.news.at/a/fluechtlinge-oesterreich-gastronomen-petition>, 20.1.16). Flüchtlinge stellen erneut eine Personengruppe mit sehr geringer Verhandlungsmacht und geringen materiellen, rechtlichen und sozialen Ressourcen dar. Diese Gruppe wäre den Arbeitsbedingungen und den in der Gastronomie so häufigen arbeitsrechtlichen Verstößen wiederum ausgeliefert.

ORGANISATORISCHER RAHMEN: DIE ARBEITSZEIT

Eines der zentralsten Charakteristika der Branche sind, wie bereits erwähnt, die Arbeitszeiten. Stark beeinflusst werden diese zum einen von den saisonalen Schwankungen. Ebenfalls wird im Beherbergungs- und Gaststättenwesen auch bzw. insbesondere dann gearbeitet, wenn andere frei haben, also abends, nachts, am Wochenende wie auch an Feiertagen. Die Arbeitszeit und Intensität ist bei vielen Berufen im Tourismus stark fremdbestimmt. So ist untertags die Arbeitszeit und Intensität davon abhängig, wann die Gäste im Restaurant erscheinen bzw. im Hotel ein- und auschecken und dies verteilt sich bekannter Weise nicht gleichmäßig über den Tag, sondern konzentriert sich stark auf wenige Stoßzeiten. Es kommt zu unregelmäßigem Arbeitsanfall und starkem Zeitdruck. In der bereits erwähnten Studie von Mörth et.al wird auch problematisiert, dass die Arbeitszeiten (Tag-, Nachtarbeit; unregelmäßige Arbeitszeiten) eine *soziale Belastung* für die Beschäftigten darstellen (vgl. ebd. 2007: 50).

Vogt (AK 2004) macht in ihrer Studie aufmerksam, dass im Zusammenhang mit den beruflichen Belastungen und Umwelteinflüssen im Tourismus einiges strukturell bedingt ist, das heißt nicht verändert werden kann (ebd.: 22). Dass im Tourismus am Wochenende, an Feiertagen wie auch abends und nachts gearbeitet werden muss, wie auch die Arbeitszeit stark fremdbestimmt ist, sind dementsprechend Arbeitsbedingungen, die sich kaum ändern lassen werden. Anders sieht es hier jedoch bei den sehr hohen Tages- wie auch Wochenarbeitsstunden, wie auch bei den ausufernden Überstunden in der Branche aus, wo durchaus Veränderungspotential bestünde.

Wie sehen nun die Arbeitszeiten bei den Lehrlingen aus? Das Lehrverhältnis untersteht zum einen einem strengeren arbeitsrechtlichen Schutz der im Berufsausbildungsgesetz (BAG) geregelt ist. (zum BAG aus juristischer Perspektive vgl. Aust 2014, Berger et al. 2000 und Kinscher 1979) Ebenso trifft auf viele Lehrlinge noch das Kinder- und Jugendschutzgesetz zu (dazu Dirschmied/Nöstlinger 2002), welches ebenfalls den Einsatz von Jugendlichen im Betrieb rechtlich schützt bzw. schützen sollte. Die Arbeitszeit stellt sich jedoch in der vida-

Befragung bei den Lehrlingen als besonders problematischer und vor allem auch gesetzeswidriger Aspekt heraus. So gaben 78% an, jeden Monat Überstunden zu leisten, welche rechtlich bei Lehrlingen jedoch nicht erlaubt sind. Ein Viertel der Jugendlichen habe diese auch noch nie bezahlt bekommen. Ebenfalls ist Sonntagsarbeit eine Realität für viele Lehrlinge (29% arbeiten an jedem Sonntag, weitere 26% an drei Sonntagen im Monat). Männliche Lehrlinge sind von Sonntagsarbeit etwas häufiger betroffen. Auch die Nachtruhe wird bei 39% fallweise, bei 16% nie eingehalten. Ein Drittel der Befragten gab weiters an, dass sie nur unregelmäßig (27%) bzw. nie (6%) zwei freie Tage pro Woche habe. Bei der Auswertung der Daten nach Alter zeigte sich, dass bei Lehrlingen über 18 die gesetzlichen Schutz- und Ruhebestimmungen noch weniger eingehalten werden als bei den unter 18-jährigen.

Die AK-Lehrlingsbefragung zeigt, dass Lehrlinge im Tourismus im Vergleich zu den anderen Lehrlingen viel stärker von Sonntags- und Nachtarbeit betroffen sind. Während 64,4% der befragten Lehrlinge aus der Gastwirtschaft regelmäßig und 21,1% manchmal sonntags arbeiten, liegen die Durchschnittswerte hierfür nur bei unter 10%. Die Angaben zur Nachtarbeit (Arbeit zwischen 20 und 6 Uhr) weichen ebenso stark von den Durchschnittswerten ab. So arbeiten ein Viertel (25,8%) der Lehrlinge in der Gastwirtschaft regelmäßig nachts, bei 23,6% ist dies manchmal der Fall (Durchschnittswerte: regelmäßig: 6,6%, manchmal: 5,9%).

Entgrenzung und Flexibilisierung der Arbeitszeit /Work-Life Balance

In Anbetracht dieser Ergebnisse kann von einer *Entgrenzung* und *Flexibilisierung* der Arbeitszeit der Beschäftigten in der Gastronomie gesprochen werden, wobei im Unterschied zu anderen Branchen und Berufen angenommen werden kann, dass dies in der Gastronomie immer schon der Fall war. Unter Flexibilisierung ist im Allgemeinen zu verstehen, dass etablierte Strukturen aufgebrochen und mehr oder weniger dauerhaft dynamisiert und verflüssigt werden (Voß, 1998). Dieser Prozess wird im soziologischen Diskurs generell auf allen Ebenen der Arbeitswelt beobachtet. Eine zeitliche Flexibilisierung der Arbeit drücke sich in vielfältigen Arbeitszeitformen aus (Teilzeit, Gleitzeit, versch. Schichtformen, Arbeitszeitkonten, Jahresarbeitszeitverträge, Arbeit auf Abruf) und führe nach Voß oft zu einer temporalen Entgrenzung des Arbeitens insgesamt: Wann und wieviel gearbeitet und wie dies organisiert wird, stehe in vielen Bereichen zumindest latent ständig zur Disposition. Die konkreten Arbeitszeiten müssen somit oft situativ definiert und ausgehandelt werden, sowohl was Beginn und Ende der Arbeit betrifft, wie auch die Pausen und der Grad zeitlicher Verdichtung und Beschleunigung von Tätigkeiten. (Voß 1998, 474) Die Entgrenzung der Arbeitszeit beeinflusst damit auch das Verhältnis von „Arbeit“ und „Leben“, welches oft nicht mehr eindeutig abgegrenzt ist und sich vermischt. Folglich müssen die Betroffenen selbst aktiv

werden, eigene Strukturen schaffen und individuelle Neubegrenzungen vornehmen (vgl. ebd. 479).

Die in der Gastronomie stark verbreiteten flexiblen und irregulären Arbeitszeiten, einschließlich der vielen Überstunden, wirken sich somit negativ auf das Privat- und Sozialleben der Beschäftigten aus. Eine work-life Balance ist für viele schwer zu erreichen. Irreguläre Arbeitszeiten bedürfen eines höheren Organisations- und Zeitmanagements, um private Interessen und ein Sozial- und Familienleben zu koordinieren. Die Arbeitszeitorganisation stellt somit eine psychische und soziale Belastung dar.

PHYSISCHE UND PSYCHISCHE BELASTUNGEN

Physikalische Umgebungsbedingungen und körperliche Belastung

Viele Berufe im Tourismus sind durch eine starke körperliche Beanspruchung gekennzeichnet. Tätigkeiten werden zudem oft einseitig und unergonomisch ausgeübt. Einfluss auf die körperliche Befindlichkeit haben auch Umwelteinflüsse, wie etwa Passiv-Rauch, Hitze/Kälte, ständiges künstliches Licht, schlechte Luft etc. Insbesondere das Passiv-Rauchen stellt eine Belastung dar, die vor allem in Tourismusberufen stark auftritt (vgl. Vogt 2004, Mörth et.al 2007). Diese Umwelteinflüsse variieren jedoch nach Berufsgruppe. So ist das Küchenpersonal mit anderen Umwelteinflüssen konfrontiert, als Personen an der Rezeption oder im Service.

In der AK-NÖ Lehrlingsbefragung wurde auch nach der körperlichen Gesundheit der Lehrlinge gefragt: Mehr als ein Drittel (35,6%) der Lehrlinge in der Gastronomie habe aufgrund der Arbeit gesundheitliche Probleme und unterscheiden sich in diesem Punkt auch nicht vom Durchschnitt der Lehrlinge. Eine sehr starke bzw. ziemlich starke körperliche Belastung erfahren mehr als die Hälfte der Tourismus-Lehrlinge (rund 55%) und rund 45% der Lehrlinge insgesamt. Mehr als ein Viertel der Tourismus-Lehrlinge (26,7%) geben an, Gelenks-/Wirbelsäulen-/Kreuzprobleme zu haben, 6,7% leiden an Hautausschlägen und Allergien. Diese Anteile entsprechen auch dem Durchschnitt. Hör- und Sehprobleme oder Atemwegserkrankungen kommen bei den befragten Lehrlingen in der Gastwirtschaft im Unterschied zum Durchschnitt gar nicht bzw. nur vereinzelt vor.

Psychische Belastung durch Stress und Emotionsarbeit

Wirft man nun einen Blick auf die psychischen Belastungsfaktoren der Branche, so zeigt sich, dass Zeitdruck und Überbeanspruchung von beinahe einem Drittel (31,1%) als Belastung empfunden wird (Statistik Austria 2009: 65; ÖNACE 2003 [Arbeitsunfälle und Arbeitsbezogene

Gesundheitsprobleme 2007]). Neben Arbeit unter Zeitdruck, führt Vogt (AK 2004) auch den unregelmäßigen Arbeitsanfall, den dauernden Kundenkontakt und die damit verbundene verpflichtende Freundlichkeit als psychische Belastungsfaktoren in der Branche an (vgl. ebd. 17f). Diese Freundlichkeit muss unabhängig von der eigenen Befindlichkeit, oder dem Verhalten der Gäste abgeliefert werden, da diese zum einen erwartet wird, zum anderen hat sie Einfluss auf die Höhe des Trinkgeldes. Von den Beschäftigten mit KundInnenkontakt wird somit erhöhte *Emotionsarbeit* abverlangt (vgl. bspw. Hochschild 2006).

In der AK NÖ Lehrlingsbefragung zeigt sich bei den Lehrlingen im Tourismus eine verstärkte Betroffenheit bei psychischen Problemen. 10% der Lehrlinge in der Gastwirtschaft geben an, aufgrund der Lehre psychische Probleme zu haben. Insgesamt liegt dieser Wert bei 4,2%. Diese Werte sind sehr beunruhigend, insbesondere wenn man bedenkt, dass es sich hier um Jugendliche handelt, die erst seit kurzer Zeit im Erwerbsleben stehen.

Weiters wurde in der Umfrage abgefragt, wie stark die emotionale und zeitliche Belastung im Lehrberuf wahrgenommen wird. Hier zeigt sich im Vergleich eine zum Teil immens höhere Belastung der Lehrlinge in der Gastwirtschaft. Wird die emotionale Belastung im Durchschnitt von rund 21% als sehr bzw. ziemlich stark empfunden, so liegt der Wert bei den Lehrlingen in der Gastwirtschaft fast doppelt so hoch, also bei rund 40%. Besonders gravierend ist der Unterschied bei der zeitlichen Belastung (Stress). Im Durchschnitt aller Lehrlinge sind rund 37% mit einer sehr bzw. ziemlich starken zeitlichen Belastung konfrontiert. Bei den Tourismus-Lehrlingen geben annähernd zwei Drittel (rund 64%) an, unter sehr/ziemlich starken zeitlichen Druck zu stehen. Dieses Ergebnis, wie auch die fehlende Rücksichtnahme auf das individuelle Arbeitstempo, unterstreichen einmal mehr den großen Problembereich Arbeitszeit bzw. Zeitdruck in der Tourismusbranche, vor dem folglich auch Lehrlinge nicht geschützt sind bzw. werden.

Psychische Belastung durch soziales Klima im Betrieb

Fuchs (2008) weist darauf hin, dass die Gefährdungswirkung sozialer Faktoren lange in der Theoriebildung und in der empirischen Forschung vernachlässigt wurde. Die große Bedeutung sozialer Belastungen in Form von negativen emotionalen Interaktionen mit Vorgesetzten, KollegInnen oder KundInnen wurde bereits in einigen Studien nachgewiesen. Die sozialen Bedingungen, der soziale Kontext der Arbeit (Betriebsklima, Zusammenarbeit, Konflikte, soziale Unterstützung) können somit ebenso belastend wirken.

Laut vida-Befragung bewerten 36% der befragten Lehrlinge das Betriebsklima nur als befriedigend und 6% als schlecht. Bei der Einteilung des Urlaubs ist mehr als die Hälfte der

Lehrlinge stark auf den Willen des Chefs/der Chefin angewiesen. Bei 29% entscheide ausschließlich der/die Vorgesetzte über die Einteilung des Urlaubs. Bei weiteren 28% sei es immer ein längeres „Hin und Her“, bevor es zu einer Einigung über den Urlaub komme. Beim Krankenstand gebe es bei 58% zwar kein Problem („Krank ist krank“), bei 10% übe jedoch der Chef/die Chefin großen Druck aus, damit man nicht in Krankenstand gehe und rund ein Drittel (32%) geben an, dass der/die Chefin es sie spüren lasse, dass es ihm/ihr lieber wäre, man käme auch bei Krankheit zur Arbeit.

In der Lehrlingsumfrage der AK NÖ findet sich eine Fragebatterie, die darauf eingeht, inwiefern im Betrieb auf das individuelle Arbeitstempo, die besonderen Interessen, die Fähigkeiten und Begabungen, wie auch auf die privaten Umstände des Lehrlings Rücksicht genommen wird. Bei mehr als der Hälfte der Befragten (Werte um 60%) wird auf ihre Bedürfnisse große bzw. eher Rücksicht genommen. Über weniger Rücksichtnahme wird jedoch beim Arbeitstempo und bei den besonderen Interessen berichtet. Beinahe ein Viertel geben hier an, dass auf diese Aspekte wenig bzw. gar keine Rücksicht genommen wird.

Die Ergebnisse hinsichtlich der Frage, wer sich im Betrieb für die Interessen der Lehrlinge einsetzt, fallen auch sehr bescheiden aus. 9,2% sehen ihre Interessen durch den Betriebsrat vertreten, 6,9% auch durch den Jugendvertrauensrat. Betrachtet man alle Lehrlinge, so betragen die Werte hier jeweils ungefähr das Doppelte. Die Lehrlinge im Gastgewerbe nehmen somit deutlich weniger wahr, dass sich jemand für ihre Interessen einsetzt.

ANERKENNUNG UND KOMPENSATION DURCH BEZAHLUNG UND AUSBILDUNG?

Bezahlung

Die Branche Beherbergung und Gastronomie stellt eine Niedriglohnbranche dar. Für viele Beschäftigte in der Branche ist es nicht möglich, mit dem Verdienst ihre Existenznotwendigkeiten abzudecken. So reicht das Einkommen für 46% laut AK 2011 gerade aus, für 15 Prozent jedoch nicht. Betroffen hiervon sind insbesondere die Teilzeitbeschäftigten, von denen knapp ein Drittel angeben, nicht mit dem Geld auszukommen (vgl. AK 2011: 8). Während rund zwei Drittel der Beschäftigten der sonstigen Branchen mit ihrem Erwerbseinkommen das Auslangen finden, ist die Hälfte (50%) der Tourismusbeschäftigten auf finanzielle Kompensationen, also „regelmäßige finanzielle Unterstützungen“, sei es durch den Ehepartner/Lebensgefährten oder durch Eltern, Verwandte oder durch öffentliche Transferleistungen angewiesen. (vgl. ebd.: 125)

Problematisch ist das geringe Einkommen auch in Hinblick auf Sozialleistungen, die sich primär an der Höhe des letzten Einkommens orientieren und folglich dementsprechend niedrig ausfallen (z.B. Arbeitslosengeld). Verschärft wird dies auch durch die oft übliche Praxis, die

tatsächliche Höhe des Trinkgeldes nicht bei der Sozialversicherung anzugeben (vgl. Vogt 2003, 2004). Die subjektive Einkommenszufriedenheit fällt laut Arbeitsklimaindex in der Branche auch deutlich geringer aus. Während insgesamt annähernd zwei Drittel der Beschäftigten mit ihrem Einkommen „sehr“ oder „eher zufrieden“ sind, sind dies im Tourismus nur die Hälfte (vgl. AK 2011: 118).

Bei der Lehrlingsentschädigung meinen beinahe zwei Drittel (64%), dass es mehr sein sollte (vida 2008). Der Rest ist mit der Höhe zufrieden. 63% der Lehrlinge müssen die Internatskosten während der Berufsschulzeit selbst tragen, nur bei 6% werden diese teilweise vom Betrieb bezahlt.

Ausbildungsqualität

Wie sieht es nun um die Qualität der Ausbildung der Lehrlinge aus? In der vida Befragung wird diese von 36% als befriedigend, von 10% als schlecht bewertet. Etwas mehr als die Hälfte (54%) bewerten diese als sehr gut oder gut. In der AK NÖ Befragung geben beinahe die Hälfte (46,1%) der Lehrlinge aus der Gastwirtschaft an, dass aufgrund des Zeitdrucks, für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte zu wenig Zeit bleibt bzw. mehr Zeit bleiben sollte. Ungefähr ein Drittel geben an, dass es nur geringen Zeitdruck gibt und für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte genügend Zeit existiert. Vergleicht man die Werte wieder mit dem Durchschnitt aller befragten Lehrlinge, so zeigt sich eine deutlich schlechtere Bewertung, d.h. die Ausbildungsinhalte kommen bei den Lehrlingen in der Gastronomie aufgrund des großen Zeitdrucks besonders zu kurz. Auch werden zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen, die über das Berufsbild hinausgehen, in den Betrieben der Gastwirtschaft im Vergleich zu den anderen Betrieben kaum angeboten.

Die Verrichtung von Hilfstätigkeiten ist für 11% jeden Tag Realität, für ein weiteres Drittel zumindest ab und zu und für ein Viertel nur in Ausnahmen. Besonders weibliche Lehrlinge werden für Hilfstätigkeiten vermehrt eingesetzt (vida Befragung 2008).

Die belastenden Arbeitsbedingungen werden somit nicht finanziell abgegolten. Beinahe die Hälfte der Lehrlinge bewertet zudem ihre Ausbildung als unzureichend und werden somit nicht durch eine gute Ausbildung „entschädigt“. Neben der mangelnden Wertschätzung verschärft die geringe Entlohnung erneut die prekäre Situation der Beschäftigten und steigert die Unzufriedenheit mit dem Beruf.

ARBEITS(UN)ZUFRIEDENHEIT DURCH ARBEITSBEDINGUNGEN

Die in der Studie der Arbeiterkammer 2011 vorgenommene Sonderauswertung des Arbeitsklimaindex mit Fokus auf Tourismusbeschäftigte ermöglicht weiters einen guten Überblick über die subjektive Bewertung verschiedener Aspekte der Beschäftigten, die vor allem die Unzufriedenheit mit den bereits angeführten Belastungsfaktoren der Branche nochmals unterstreichen. So besteht nach Michenthaler (AK 2011) im Tourismus eine niedrigere Berufs- wie auch Lebenszufriedenheit. Besonders unzufrieden sind die Beschäftigten im Tourismus mit der Zeiteinteilung, wie auch dem Einkommen. Auf einem überdurchschnittlichen Niveau befinden sich auch der psychische Stress und Belastungen durch Zeitdruck (vgl. ebd. 105f). Dies bestätigt auch die Befragung von Tourismusbeschäftigten im Rahmen der Studie von Mörth et.al (2007), wo neben der Arbeitszeit und den Verdienstmöglichkeiten auch die Vereinbarkeit des Berufes mit der Familie bzw. dem Privatleben am schlechtesten bewertet wurden (vgl.: 49). Die allgemeine Berufszufriedenheit wurde in dieser Studie mit der Frage gemessen, ob eine Tätigkeit oder Ausbildung in der Branche (Gastro-Tourismus-Freizeit) nochmals gewählt werden würde, wenn man sich nochmals entscheiden könnte. Nur rund ein Viertel bejahte diese Frage (vgl.: 48), was auf eine sehr niedrige Berufszufriedenheit schließen lässt.

Auch die AK NÖ fragte die Lehrlinge danach, ob sie nochmals den gleichen Lehrberuf, wie auch den gleichen Lehrbetrieb, wählen würden. Bei den Lehrlingen aus dem Gastgewerbe würden 68,1% denselben Beruf, 11% einen anderen Beruf wählen und 20,9% sind unentschlossen. Diese Bewertung fällt um einiges schlechter aus als im Durchschnitt (ja: 76,8%, nein: 9,7%, weiß nicht: 13,5%). Auch mit dem derzeitigen Lehrbetrieb sind die Lehrlinge in der Gastwirtschaft deutlich unzufriedener. So würde nicht einmal die Hälfte denselben Betrieb nochmals wählen (47,1%, Durchschnitt: 65,1%). Weitere 28,7% sind unentschlossen (Durchschnitt: 18,8%).

Erhoben wurde auch, welche Aspekte den Lehrlingen, zumindest in ihrer zukünftigen Arbeit (nach der Lehrzeit), wichtig sind. Es zeigt sich, dass für beinahe alle befragten Lehrlinge aus der Gastwirtschaft, die Bezahlung einen sehr (67,4%) bzw. eher wichtigen (31,5%) Aspekt darstellt. Diese hohe Bedeutung der Bezahlung findet sich auch bei allen anderen Lehrlingen. Am zweithäufigsten werden von allen Lehrlingen Aufstiegsmöglichkeiten (89,9%) genannt, knapp gefolgt von einer abwechslungsreichen Tätigkeit. Differenzen zu den Lehrlingen insgesamt zeigen sich wieder bei der Wichtigkeit der Aspekte, welche die Arbeitszeit betreffen. Für 84,1% der Lehrlinge aus der Gastwirtschaft sind flexible aber auch planbare Arbeitszeiten sehr bzw. eher schon wichtig. Die Durchschnittswerte fallen etwas geringer aus. Die Nähe zum Wohnort wird hingegen als weniger wichtig erachtet als im Durchschnitt der

Lehrlinge, wobei diese trotzdem für mehr als drei Viertel der Tourismus-Lehrlinge wichtig sind. Die Möglichkeit zu Auslandsreisen ist im Vergleich am wenigsten wichtig (38,6%) und rangiert am letzten Platz.

ZUSAMMENFASSUNG UND ERKENNTNISINTERESSE

Die Vida und AK NÖ-Lehrlingsbefragung verdeutlichen, dass viele Aspekte der Arbeit im Betrieb von den meisten Lehrlingen im Tourismus als schlecht bewertet werden. Von quantitativer Bedeutung ist vor allem das Thema Arbeitszeit. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es nun, herauszufinden, welche Erfahrungen einzelne Lehrlinge gemacht haben und welche für sie von zentraler Bedeutung waren. Welche Aspekte bewerten Lehrlinge als belastend, welche als positiv? Gibt es problematische Aspekte in der Arbeit, welche in der vida-Befragung wie auch in der AK-NÖ-Lehrlingsbefragung nicht berücksichtigt wurden und die mitunter einen wesentlich bedeutenderen Stellenwert für die Lehrlinge einnehmen?

Weiters soll der Frage nachgegangen werden, wie diese jungen Erwachsenen mit den Arbeitsbedingungen umgehen, wie und ob sie diese bewältigen und wie sich diese berufliche Ersterfahrung auf sie selbst und ihre Zukunftspläne auswirkt? Wie begegnen sie etwaigen Überforderungen? Wer und warum will die Branche verlassen? Welche Erfahrungen waren ausschlaggebend für das Vorhaben, der Branche den Rücken zuzuwenden? Sind die Arbeitsbedingungen, die Rahmenbedingungen wirklich so ausschlaggebend für die Arbeitszufriedenheit, oder nehmen soziale Aspekte (Arbeitsklima, KollegInnen, Führungsstil) eine tragendere Rolle ein? Und welche Rolle spielt überhaupt die Berufsschule bei dem Ganzen? Wie wird diese wahrgenommen?

Um das, was die Lehrlinge erzählen, wie sie ihre Erfahrungen bewerten, besser verstehen zu können, ist es wichtig, sich mit ihren Erwartungen, ihrer Einstellung zur Arbeit, ihrem Charakter auseinanderzusetzen. Wie wichtig ist ihnen Arbeit und welche Ansprüche erheben sie an diese und an sich selbst? Wie selbstbewusst gehen die Lehrlinge an ihre Arbeit heran?

Im Folgenden werde ich nun meine eigene Forschung präsentieren. Im nächsten Kapitel werde ich zunächst das methodische Vorgehen erläutern und dann die Ergebnisse der ExpertInneninterviews und der Gespräche mit den Lehrlingen ausführen.

METHODISCHE HERANGEHENSWEISE

METHODOLOGIE

Ich verfolge in meiner Arbeit einen subjektorientierten Zugang, wobei die Relevanzstrukturen, die Erfahrungswelten der Subjekte, der Lehrlinge, im Zentrum stehen. Wie sehen ihre persönlichen, subjektiven Erfahrungen mit dem Lehrberuf aus? Welche Aspekte nennen und empfinden diese als größte Belastung und wie reagieren sie darauf? Methodisch können diese Fragen am besten mit einem qualitativ-rekonstruktiven Zugang erfasst werden, da die qualitative Forschung nach Flick et.al (2005) den Anspruch vertritt, Lebenswelten „von innen heraus“ aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben. Soziale Wirklichkeit(en), Abläufe, Deutungsmuster und Strukturmerkmale sollen so besser verstanden werden (ebd., 14).

Warum das subjektive Urteil der Beschäftigten im Hinblick auf ihre Arbeitsbedingungen und die Qualität der Arbeit von zentraler Bedeutung ist, wurde im Zuge der Konzeption des DGB-Index für Gute Arbeit herausgearbeitet. Der Deutsche Gewerkschaftsbund lässt seit 2007 jährlich eine bundesweite, repräsentative Erhebung durchführen, in welcher abhängig Beschäftigte ihre Arbeitsbedingungen bewerten. Gut ist laut DGB eine Arbeit erst dann, wenn diese von den Beschäftigten als gut qualifiziert wird. Begründet wird diese Zentralität des subjektiven Urteils der Beschäftigten wie folgt:

- *„Arbeitswelten sind primär Menschenwelten, ihre Gestaltung ist daher in erster Linie an menschlichen Bedürfnissen, Urteilen und Ansprüchen zu messen.*
- *Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Daher sind die Beschäftigten auch die berufene Instanz, ihre Arbeitsbedingungen zu beurteilen und auf Gestaltungsansprüchen zu bestehen.*
- *Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer kennen die Bedingungen, unter denen sie arbeiten, genauer als jeder andere. Sie sind nicht die einzigen Experten der Arbeit, aber die best-informierten: Wer wissen will, was die Beschäftigten zermürbt, was ihnen weiterhilft und welche Ansprüche sie stellen, muss zuallererst die Beschäftigten nach ihrem Urteil fragen.“ (DGB-Index Report 2009, S. 6)*

Das Konzept der Arbeitsqualität fußt nach Fahimi et. al (2010) auf dem Postulat, dass diese an Bedürfnissen gemessen werden muss, die von denen, die sie haben, selbst artikuliert werden und nicht etwa an Interessen, die ihnen von anderen zugerechnet werden (ebd., 25). Das Definitionsrecht liegt somit bei den Beschäftigten selbst und nicht bei anderen Interessensgruppen aus Politik und Wirtschaft. Die Beschäftigten gelten somit als ExpertInnen für ihre Arbeit. Die Arbeitsbedingungen werden nach ihrer Maßgabe qualifiziert.

Wie die Beschäftigten ihre Arbeit sehen, ist nach Joseph Kuhn ausschlaggebend dafür, wie sie mit den Arbeitsbedingungen umgehen (Bewältigung, Coping), wie zufrieden sie mit der Arbeit sind und welche gesundheitlichen Folgen die Arbeit für sie hat (Kuhn 2011, 211). Kuhn verweist auf das Thomas-Theorem, welchem in diesem Kontext zentrale Bedeutung zukommt. So ist nach William und Dorothy Thomas, eine von einer Person als real definierte Situation in ihren Konsequenzen real („If men define situations as real, they are real in their consequences“, Thomas/Thomas 1928). Menschen handeln also nicht auf der Grundlage „objektiver“ Gegebenheiten, sondern wie sie diese „objektiven“ Gegebenheiten bzw. die Wirklichkeit deuten. Kuhn verweist darauf, dass in der subjektiven Sicht immer beides zum Ausdruck komme, die Dinge selbst und die subjektive Sicht darauf (ebd., 211).

ERHEBUNGSMETHODE

Bei der Entwicklung des Interviewleitfadens habe ich mich am problemzentrierten Interview (PZI) nach Witzel (2000) orientiert. Das PZI ist dem narrativen Gespräch sehr ähnlich, weist jedoch eine höhere Strukturierung auf. Das PZI ist so konzipiert, dass es die nötige Offenheit und Subjektorientierung durch erzählgenerierende Fragestellungen gewährleistet, aber dennoch eine stärkere Problem-, und Themenzentriertheit, sowie Strukturierung ermöglicht.

Das problemzentrierte Interview

Nach Witzel zielen die Konstruktionsprinzipien des PZIs auf eine möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen gesellschaftlicher Realität (ebd., 1). Die Interviewten werden als ExpertInnen ihrer Orientierungen und Handlungen begriffen (12). Dem Offenheitsprinzip wird insofern Rechnung getragen, da die Sprechform der Narration, der Erzählung angeregt wird und dadurch die Relevanzsetzungen der Subjekte berücksichtigt wird. Es wird somit versucht relativ offen zu fragen, damit der/die Befragte von selbst ihre/seine Erlebnisse so erzählt, wie er/sie diese erzählen möchte. Hierdurch wird klar, was für das Subjekt wichtig ist und was nicht. Welche Ereignisse werden wann und wie erzählt? Im Gegensatz dazu, führen vorgefertigte Fragen (rigider Interviewleitfaden, Fragebogen) dazu, dass die Erfahrungen des/der Befragten, den Fragen und Kategorien des/der InterviewerIn untergeordnet werden müssen.

Witzel formuliert drei Grundpositionen des PZIs (Witzel, 4):

- Problemzentrierung: Hierbei geht es darum, sich einer gesellschaftlich relevanten Problemstellung anhand des Vorwissens über objektive Rahmenbedingungen der untersuchten Orientierungen und Handlungen anzunähern. Dies geschieht durch verstehendes Nachvollziehen und am Problem orientierten Nachfragen. Gleichzeitig

versucht der/die InterviewerIn die subjektive Sichtweise des/der Befragten zu interpretieren und führt das Gespräch immer mehr in Richtung des Forschungsproblems.

- Gegenstandsorientierung: Gegenstandsorientierung bedeutet, dass die Methoden im Hinblick auf die unterschiedlichen Anforderungen des untersuchten Gegenstandes flexibel angepasst werden. Mit dem PZI können somit auch andere Methoden kombiniert werden, um dem Gegenstand gerecht zu werden, wobei das Interview im Zentrum steht. Ebenso flexibel können die Gesprächstechniken gehandhabt werden. Je nachdem wie ausgeprägt Reflexivität und Eloquenz, also die narrative Kompetenz des Einzelnen sind, kann stärker ein offenes, narratives Gespräch verfolgt werden, oder vermehrt auf unterstützende Nachfragen gesetzt werden.
- Prozessorientierung: Diese Prozessorientierung bezieht sich auf den gesamten Forschungsablauf. Besonders hebt Witzel jedoch die Prozesshaftigkeit des Gespräches, der Narration und dessen Förderung hervor. Die Befragten entwickeln im Laufe des Interviews immer wieder neue Aspekte, korrigieren, wiederholen und erinnern sich, reflektieren sich selbst. Dies ist besonders für die Interpretation spannend, da dadurch etwa individuelle Ambivalenzen, Entscheidungsdilemmata bzw. die individuelle Relevanzstruktur zum Vorschein kommt.

Leitfaden: Der Leitfaden dient als Hintergrundfolie im Gespräch auf dem die Forschungsthemen als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen notiert sind. Eine Vergleichbarkeit der Interviews sei dadurch gewährleistet. Die Einstiegsfrage sollte vorformuliert sein.

Das Gespräch selbst enthält *erzählgenerierende Kommunikationsstrategien* (Gesprächseinstieg, allgemeine Sondierung, Ad-hoc-Fragen), wie auch *verständnisgenerierende Strategien*, wie Zurückspiegelungen, Verständnisfragen oder Konfrontationen (10). Zu Beginn des Interviews sollte eine vorformulierte, erzählgenerierende Einstiegsfrage gestellt werden, die offen genug ist, jedoch auf das zu untersuchende Phänomen hinführt. Anschließend sollen thematische Aspekte aufgegriffen bzw. nachgefragt und zu einer weiteren Detaillierung angeregt werden, die von der Interviewperson anschließend an die Einstiegsfrage von sich aus angesprochen wurden. Im narrativen Interview wird dies als immanentes Nachfragen bezeichnet, Witzel spricht von allgemeiner Sondierung, wobei die Fragen wieder so formuliert sein sollten, dass sie Erzählungen generieren und die Erlebnisse genau geschildert werden.

Im Vergleich zum narrativen Interview, spielt der/die InterviewerIn auch während der Haupterzählphase eine aktivere Rolle, darf und soll Fragen in dieser Phase vorbringen und stützt sich dabei auch auf einen Leitfaden. Diese Interviewform hat somit einen leicht höheren Strukturierungsgrad als das narrative Interview. (Diekmann 2007, 542)

Verwendung und Struktur des offenen Leitfadens

Der Interviewleitfaden soll prinzipiell der Struktur des narrativen Interviews folgen, d.h. mit einer erzählgenerierenden Einstiegsfrage starten. Die darauffolgende Haupterzählung soll nicht unterbrochen werden, sondern die Lehrlinge sollen zum Weitererzählen motiviert werden. Nach Abschluss der Haupterzählung werden anhand der notierten Stichpunkte, welche während der Haupterzählung gemacht wurden, immanente Nachfragen gestellt. Erst danach folgen sogenannte exmanente Fragen. Es kann sein, dass die Haupterzählung der Lehrlinge, aufgrund einer noch nicht so ausgeprägten narrativen Kompetenz und Selbstreflexion, sehr kurz ausfällt und der immanente wie auch exmanente Nachfrageteil eine prominentere Rolle einnehmen. In diesem thematisch geordneten Frageteil soll dann ebenso versucht werden, die Fragen so erzählgenerierend und offen wie möglich zu formulieren. Diese Ordnung der thematischen Blöcke, sollte jedoch laut Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014) der Relevanzstruktur der Interviewperson nachgeordnet werden. Der Leitfaden stelle somit eine Orientierungshilfe dar, den es flexibel zu handhaben gelte. Ausschlaggebend für eine qualitative Herangehensweise ist die Orientierung an den Relevanzstrukturen des/der Interviewten. Nur so werden Informationen gewonnen über die Bedingungen des Zustandekommens bzw. der Genese und der Bedeutung bestimmter Phänomene. Ebenso entstünden nur so Interviewtexte, die sich interpretieren und nicht nur klassifizieren lassen. Die Vergleichbarkeit der Interviews sei dabei nicht an die gleiche Abfolge und Formulierung der Fragen gebunden. (ebd.)

Interviewleitfaden

Intervieweinstieg: Thema, Verwendung des Interviews, Anonymität, Dauer, Tonbandaufzeichnung

Einstiegsfrage:

Ich bin an deinen persönlichen Erfahrungen mit deinem Lehrberuf interessiert. Vielleicht kannst du einmal erzählen, wie du zum ersten Mal darüber nachgedacht hast, was du nach der Schule machen möchtest und was du seitdem erlebt hast. Du kannst all die Erlebnisse erzählen, die dir dazu einfallen. Du kannst dir dazu so viel Zeit nehmen, wie du möchtest. Ich werde dich erst einmal nicht unterbrechen, mir nur einige Notizen machen und später noch darauf zurückkommen.

HAUPTERZÄHLUNG folgt

Imanente/Exmanente Nachfragen

Themenblöcke

Berufswahl:

Kannst du mir erzählen, wie es zu deiner Berufswahl gekommen ist? (Vorstellungen, Alternativen)

Kannst du über deine Lehrplatzsuche noch genauer erzählen? (Unterstützung?)

Arbeit im Betrieb:

Kannst du mir über die erste Zeit im Betrieb erzählen? ... Wie ging es dann weiter?

Kannst du mir erzählen wie ein typischer Arbeitstag/eine typische Arbeitswoche bei dir aussieht?

Was gefällt dir an deiner Arbeit am wenigsten? Was gefällt dir am meisten? (Situationen?)

Kannst du mir erzählen, wie es dir geht mit: Arbeitszeit, Stress, Gehalt? (→ Stärkste Belastungsfaktoren in quant. Studien)

Berufsschule:

Kannst du über deine Zeit in der Berufsschule erzählen?

Was gefällt dir an der Berufsschule am wenigsten? Was am meisten? Was würdest du ändern?

Persönliche (Lebens)Situation:

Kannst du vielleicht noch etwas darüber erzählen, wie dein Leben außerhalb der Arbeit aussieht? (Hobbys, Freundeskreis/Familie, Wohnsituation, Finanzielle Situation)

Zukunftsperspektiven:

Abschließend würde mich noch interessieren, ob du schon eine ungefähre Vorstellung hast, wie es bei dir in den nächsten Jahren so weiter geht beruflich wie auch privat.

FELDZUGANG UND SAMPLE

Zugang zu den Lehrlingen erhielt ich über die beiden zuständigen Berufsschulen in Niederösterreich, in Waldegg und Geras. Dies war nur mittels offizieller Genehmigung durch den Landesschulrat möglich. In den Berufsschulen wurde mir sehr entgegengekommen. Ich erhielt jeweils eine Führung durch das ganze Gebäude und konnte mich und mein Vorhaben in einigen Klassen vorstellen. Angestrebt habe ich vor allem Interviews mit Lehrlingen aus den „traditionellsten“ und verbreitetsten Lehrberufen, wie Gastronomie- und Restaurantfachmann/frau und Koch/Köchin. In den Klassen habe ich mich und mein Forschungsinteresse vorgestellt (Erfahrungen mit der Lehre, egal ob positiv oder negativ) und anschließend eine Kontaktliste durchgegeben, worauf sich jene Lehrlinge eintragen konnten, die Interesse an einem Gespräch haben. Insgesamt trugen sich 44 Lehrlinge ein, davon waren 31 Gastronomiefachmänner und Frauen (w: 17, m: 14), 8 KöchInnen (w: 1, m: 7), 2 Restaurantfachmänner und 3 Hotel- und GastgewerbeassistentInnen (w: 1, m: 2). Die Kontaktversuche mittels e-mail erwiesen sich als wenig erfolgreich. Ich erhielt auch einige Absagen aufgrund von Stress in der Arbeit. Manche konnten nicht sagen, wann sie frei haben, was bereits auf das Problem der Zeiteinteilung in der Branche hinwies (es kann natürlich auch sein, dass es sich um Ausreden handelte, da kein Interesse mehr an einem Gespräch bestand). Schlussendlich habe ich mit 10 Lehrlingen ein Interview geführt: 5 aus jeder Berufsschule, 5 junge Männer und 5 junge Frauen, 5 Gastronomiefachmänner/frauen, 4 KöchInnen und 1

Restaurantfachmann. Der Großteil der interviewten Lehrlinge zeichnete sich durch eine hohe Arbeitsmotivation und inhaltliche Begeisterung für den Beruf aus. Nur ein Lehrling (Johanna) erzählte, dass ihr Arbeit nicht wichtig sei und sie sich weder im Betrieb noch in der Berufsschule bemühe eine gute Leistung zu erbringen. Eine auffällige Gemeinsamkeit bei den Lehrlingen war, dass einige während der Lehrzeit einen nahen Todesfall zu betrauen hatten (Daniela: Patenkind, Angela: Guter Freund, Roman: Mutter, Matthias: Bruder).

| | Daniela | Vanessa | Fabienne | Angela | Johanna | Christoph | Thomas | Arif | Roman | Matthias |
|-----------------------------|---------|---------|----------|--------|---------|-----------|--------|------|-------|----------|
| Lehrberuf (Lehrjahr) | | | | | | | | | | |
| Gastronomiefachmann/frau | Abg* | | Abg. | | 4. | | | 3. | | |
| Koch/Köchin | | 4. | | 3. | | 3. | 3. | | 2. | |
| Restaurantfachmann/frau | | | | | | | | | | 2. |
| Berufsschule | | | | | | | | | | |
| Geras | | | | | | | | | | |
| Waldegg | | | | | | | | | | |

*Abgeschlossen

AUSWERTUNGSMETHODE

Die Gespräche mit den Lehrlingen haben jeweils bis zu zwei Stunden gedauert. Ich kam somit auf rund 19,5 Stunden Interviewmaterial, ExpertInneninterviews nicht mitgerechnet. Alle Gespräche wurden gänzlich und genau transkribiert. Aufgrund der großen Textmenge und dem vorrangigen Interesse am manifesten Gehalt der Gespräche - welche Themen werden benannt und problematisiert - orientierte ich mich bei der Auswertung an dem text-reduzierenden Verfahren der Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003). Mittels der Themenanalyse soll ein Überblick über die zentralen Themen gegeben und diese in ihren Kernaussagen zusammengefasst werden. Die Vielfalt an Themen, deren Charakteristika und Unterschiede, sowie deren Darstellungsweise und Zusammenhang (Argumentationsstruktur), kann dadurch ermittelt werden. Analytisch bleibt dieses Verfahren sehr an der Oberfläche, latente Sinnstrukturen können nicht erfasst werden. Dies hat den AutorInnen zufolge jedoch den Vorteil, dass die Gefahr einer Einfärbung der Ergebnisse mit der persönlichen Meinung der InterpretInnen gering bleibt (ebd, 159).

Bei der Bearbeitung der Texte bin ich, anlehnend an dieses Auswertungsverfahren, folgendermaßen vorgegangen:

- Identifikation und Kodierung zusammenhängender Textstellen zu einem Thema mittels Atlas.ti, z.B. „Problematische Arbeitszeiten“, „Problem/Konflikte Chef“

Anschließend sollen diese Textblöcke einer genaueren Betrachtung und Analyse unterzogen werden. Hierfür nennen Froschauer/Lueger mehrere Fragen, unter welchen man den Text betrachten soll (160ff). Dies führe dazu, dass die Komplexität der Zusammenfassung erhöht und die thematische Struktur eines oder mehrerer Gespräche reduktiv verdichtet wird (vgl. ebd., 160):

- Was ist ein **wichtiges Thema** und in welchen Textstellen kommt dieses zum Ausdruck?
→ Identifikation eines Themas; Themenkategorien, Suche und Zuordnung anderer Textstellen zu diesem Thema; Was sind die zentralen Elemente eines Themas?
Inhaltliche Abgrenzung, Kontext
Die inhaltliche Abgrenzung stellte zum Teil eine große Herausforderung dar, da insbesondere die sehr oft erzählten Schwierigkeiten mit den Vorgesetzten in engem Zusammenhang mit den schlechten Arbeitsbedingungen standen.
- Was sind zusammengefasst die **wichtigsten Charakteristika** eines Themas und in welchen Zusammenhängen taucht es auf? → Wichtigste Komponenten der Themen, zentrale Merkmale, interne Heterogenität des Themas; Subkategorien
- In welcher **Abfolge** werden Themen zur Sprache gebracht? → Narrative Struktur des Gespräches, Verknüpfungslogik der Themen, Relevanz der Themen! (Thema erst auf Nachfrage erwähnt oder von selbst), Strukturierung der Themenkategorien nach relativer Bedeutung im Text und für Forschungsfrage
- Inwiefern tauchen innerhalb oder zwischen den Gesprächen **Unterschiede** in den Themen auf? → Komparative Analyse! Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- Wie lassen sich die besonderen **Themencharakteristika in den Kontext der Forschungsfrage integrieren?** → Themen in Gesamtzusammenhang setzen, der das Verständnis des untersuchten sozialen Systems vertiefen könnte, Differenziertheit aufrecht erhalten

GENERALISIERBARKEIT QUALITATIVER DATEN

Bei der Frage nach der Generalisierbarkeit geht es darum, wie sehr die Ergebnisse qualitativer Forschung verallgemeinert werden können. Ziel von quantitativen Studien ist es beispielsweise, dass die empirischen Daten möglichst wirklichkeitsgetreu sind. Es werden Aussagen über Verteilungen von Merkmalen in der Grundgesamtheit und Verallgemeinerungen basierend auf Häufigkeiten getroffen. Dies kann die qualitative Forschung nicht leisten. Jedoch besteht nach Rosenthal (2005) die Relevanz eines Phänomens für die gesellschaftliche Wirklichkeit nicht ausschließlich aus der Häufigkeit ihres Auftretens. Allgemein bzw. verallgemeinerbar ist nicht nur das, was häufig auftritt: „Bei interpretativen Verfahren wird von einer dialektischen Konzeption von „individuell und allgemein“ und damit

von der prinzipiellen Auffindbarkeit des Allgemeinen im Besonderen ausgegangen. Jeder einzelne Fall, der ja immer ein in der sozialen Wirklichkeit konstituierter ist, verdeutlicht etwas über das Verhältnis von Individuellem und Allgemeinem. Er entsteht im Allgemeinen und ist damit auch Teil des Allgemeinen. Damit gibt auch jeder einzelne Fall Hinweise auf das Allgemeine.“ (Rosenthal 2005, 75)

Mit dem detaillierten Blick auf den einzelnen Fall können Wirkungszusammenhänge aufgedeckt und verstanden werden. Analysiert werden kann somit WIE sich der Wirkungszusammenhang von einzelnen Phänomenen genau gestaltet. Es geht dabei nicht um die Aufdeckung von Ursache-Wirkungs-Beziehungen, sondern um die Rekonstruktion der wechselseitigen Wirkungsbeziehungen der einzelnen Komponenten. (ebd., 23) Aufbauend auf detaillierten Beschreibungen können dann Theorien bzw. Konzepte generiert werden. Verallgemeinert werde somit nicht im numerischen-statistischen, sondern im theoretischen Sinne. Es wird versucht, den untersuchten Fall inhaltlich zu repräsentieren und die Typik des untersuchten Gegenstandes zu bestimmen und dadurch die Übertragbarkeit auf andere, ähnliche Gegenstände zu gewährleisten. (Merkens 2003, 291)

EXPERTINNENINTERVIEWS

Vor den Gesprächen mit den Lehrlingen habe ich drei ExpertInneninterviews geführt, also Interviews mit Personen, die durch ihre berufliche Tätigkeit eine gewisse Expertise über die Arbeitsbedingungen der Lehrlinge aufweisen (zu ExpertInneninterviews allgemein vgl. Meuser/Nagel 2009). So habe ich mit dem Lehrlingsbeauftragten der AK NÖ, Herr Robert Hörmann, gesprochen. Ebenfalls konnte ich mit der Direktorin der Berufsschule in Geras, Frau Christine Stöger, sprechen, wie auch mit einer Berufsschullehrerin der Berufsschule Waldegg, Frau Manuela Bredlinger. Ihnen sei an dieser Stelle ganz herzlich für ihre Zeit gedankt. Sinn und Zweck dieser Gespräche war es, eine aktuelle Einschätzung und Bewertung der Situation der Lehrlinge in der Gastronomie zu erhalten. Welche Problemfelder werden von den ExpertInnen angesprochen, wo wird Handlungsbedarf gesehen und gibt es eventuell Themen und Diskussionen, die mir bis dato unbekannt waren?

Ein Gespräch mit einem/einer VertreterIn der Wirtschaftskammer wäre ebenso angedacht gewesen, wie auch mit RestaurantbesitzerInnen. Aufgrund der Datenmenge und des Fokus auf die Lehrlinge, habe ich mich dazu entschieden, den ExpertInneninterviews eine marginalere, explorative Rolle zuzuschreiben und die geplanten weiteren Interviews nicht mehr zu führen. In meiner Arbeit wird die Seite der ArbeitgeberInnen völlig ausgespart. Mein Fokus liegt somit nur auf der ArbeitnehmerInnenseite und deren Problemlagen.

Was wird nun in der Soziologie unter ExpertInnen verstanden? Wohlrab-Sahr und Przyborski (2014) definieren den Begriff folgendermaßen:

„Experten sind Personen, die über ein spezifisches Rollenwissen verfügen, solches zugeschrieben bekommen und eine darauf basierende besondere Kompetenz für sich selbst in Anspruch nehmen. Daher können Experteninterviews drei verschiedene Formen des Expertenwissens bereitstellen:

a) Betriebswissen über Abläufe, Regeln und Mechanismen in institutionalisierten Zusammenhängen, deren Repräsentanten die Experten sind;

b) Deutungswissen, in dem die Deutungsmacht der Experten als Akteure in einer bestimmten Diskursarena zum Ausdruck kommt; und schließlich

c) Kontextwissen über andere im Zentrum der Untersuchung stehende Bereiche. Diese verschiedenen Perspektiven können sich in einer Untersuchung verschränken, sind jedoch analytisch zu unterscheiden.“ (ebd., 2014, 121)

Direktorin Stöger, Berufsschullehrerin Bredlinger und AK-Lehrlingsbeauftragter Hörmann sind im Anschluss an diese Unterscheidung vor allem wegen ihres „Betriebswissens“ interessant. Wie ExpertInnengespräche im Forschungsprozess eingesetzt werden ist unterschiedlich, wobei ihnen meist eine explorative Funktion zukommt – so auch in meiner Arbeit. Ziel ist es, eine erste Orientierung im Feld zu erhalten. Je nach Verwendung unterscheidet sich auch Erhebungs- und Auswertungsmethode. Ich habe die ExpertInneninterviews mittels Leitfaden in den jeweiligen Büroräumlichkeiten geführt.

Im nächsten Kapitel werde ich nun meine Forschungsergebnisse präsentieren. Beginnen werde ich mit der Darstellung der zentralen Themen in den ExpertInneninterviews. Danach werde ich dann ausführlich auf die Gespräche mit den Lehrlingen eingehen, wobei ich alle zehn Gespräche kurz zusammengefasst habe, um den/der LeserIn einen guten Überblick zu ermöglichen. Danach werden die Gespräche von zwei Lehrlingen ausführlich behandelt.

FORSCHUNGSERGEBNISSE

ERGEBNISSE DER EXPERTINNENINTERVIEWS

Die ExpertInneninterviews hatten eine explorative Funktion. Welche Themen und Probleme im Zusammenhang mit der Lehrlingsausbildung und den Arbeitsbedingungen wurden von diesen angesprochen?

Problem Lehrlingsmangel

Thematisiert wurde von allen dreien der Lehrlingsmangel in Tourismusberufen, welcher zum einen auf den demographischen Rückgang zurückgeführt wird. Zum anderen sei eine Lehre im Tourismus für viele aufgrund der Arbeitszeiten unattraktiv. Herr Hörmann streicht hier besonders die unattraktive Wochenendarbeit hervor. Direktorin Stöger meinte auch, dass viele Eltern nicht unbedingt möchten, dass das Kind als Erstberuf KellnerIn lernt. Kinder von UnternehmerInnen (RestaurantbesitzerInnen) werden vorrangig in die höheren Schulen für Tourismus (HLWs, etc.) geschickt und absolvieren keine Lehre. Die Forcierung von mehr Schnuppertagen für SchulabsolventInnen könnte, nach Stöger, helfen, die Attraktivität dieser Lehrplätze zu steigern. Die geringe Lehrlingszahl ist für die Berufsschule organisatorisch eine Herausforderung, da für die Klassen eine gewisse Mindest-SchülerInnenanzahl vorhanden sein muss. Die Kommunikation mit den Betrieben gestaltet sich in dieser Hinsicht oft schwierig, da diese die Lehrlinge für die 10-wöchige Berufsschulzeit nicht immer hergeben wollen oder können.

Schlechte Arbeitszeiten, geringes Gehalt und Hilfsarbeiten

Zu den Arbeitsbedingungen der Lehrlinge konnte vor allem Herr Hörmann von der AK einen interessanten Einblick geben. Im Branchenvergleich gibt es in der Gastronomie besonders hohe Missstände hinsichtlich der Arbeitszeit und der Nichteinhaltung von Ruhezeiten, wie auch der Kinder- und Jugendschutzbestimmungen. Besonders leicht komme es zu Arbeitszeitüberschreitungen, wenn die Lehrlinge im Betrieb wohnen. Von Überstunden ist nach Hörmann insbesondere das Servicepersonal betroffen. Die Küche sperrt zu einer gewissen Zeit zu, die Servicetätigkeiten gehen dann jedoch noch weiter. So ist auch das häufigste Thema bei Anfragen und Beschwerden an die Arbeiterkammer die Arbeitszeit, sowie die Bekleidungsprämie. Die Bereitschaft sich wegen der Arbeitszeit zu beschweren habe aber laut Hörmann in den letzten 10 Jahren abgenommen. Er führt dies auf die Arbeitsmarktlage, sowie steigenden Druck seitens der Eltern zurück. Zu Beschwerden komme es meist erst dann, wenn bereits eine Ersatzlehrstelle gefunden wurde.

Die Entlohnung im Gastgewerbe ist sehr schlecht. Die Beschäftigten erfahren somit wenig (finanzielle) Wertschätzung. Einen Arbeitsplatz in einem Hauben-Restaurant oder auf einem Kreuzfahrtschiff, wo die Entlohnung zum Teil besser ist, erhalten nicht viele. Kaum ein Betrieb entlohnt die MitarbeiterInnen über dem kollektivvertraglichen Mindestlohn. Das Gastgewerbe sei zudem gewerkschaftlich sehr schlecht organisiert. Aufgrund des Tätigkeitsbereiches kommt es im Gastgewerbe auch oft dazu, dass das Ausmaß einfacher Zu-, und Hilfsarbeiten sehr hoch ist. Überstunden werden in diesem Zusammenhang erst oft dann besonders kritisiert, wenn diese aufgrund von Tätigkeiten zustande kommen, bei denen man nichts lerne. Die Ausbildung in einem Qualitätsbetrieb ist nach Hörmann keine Garantie für eine hochwertige Ausbildung und gute Arbeitsbedingungen: *„Und was natürlich im Gastgewerbe noch immer ein Wahnsinn ist, und das zieht sich durch kleine, durch mittlere und durch große Betriebe, ist, dass auf die Arbeitszeit bei den Jugendlichen überhaupt nicht geschaut wird und da sind oft die Prominenten die schlimmsten“* (Hörmann).

Starke Niveauunterschiede bei Lehrlingen

Besonders problematisiert wird von allen dreien die markanten Niveauunterscheide der Lehrlinge. Es gäbe somit eine sehr breite Streuung des Niveaus der Lehrlinge, was insbesondere für den Unterricht eine Herausforderung darstellt. Kritisiert wird dabei die steigende Anzahl von Lehrlingen, denen es bereits an basalem Basiswissen mangelt und z.B. nur sehr wenige Nahrungsmittel benennen können. So meint Direktorin Stöger: *„Die Guten werden immer weniger“* und vermisse bei vielen den Hausverstand: *„Hausverstand gibt's nimma“*. Sie führt dies zum Teil auf die veränderten Familienstrukturen zurück: *„Wo gibt's wirklich noch ein gemeinsames Mittagessen bei den Familien?“*. Oft sind beide Eltern berufstätig und oft gibt es auch keine Großmutter mehr im selben Haushalt, die für das Essen sorgt. Wobei die Berufsschule Geras noch das Glück habe, viele Lehrlinge aus dem ländlichen Raum zu unterrichten, wo diese „Familienstrukturen“ noch eher erhalten sind. Ebenso wird zuhause, wie auch in den Betrieben immer mehr auf Fertigware zurückgegriffen. Für die Lehre gibt es auch keine Eingangsvoraussetzungen und Personen, die früher HilfsarbeiterInnen geworden wären, gehen nun in den Tourismus. Auch Herr Hörmann verweist auf die oft sehr geringe Ausgangsqualifikation der Lehrlinge: *„Wennst sonst nichts findest, gehst ins Gastgewerbe“*. Direktorin Stöger resümiert, dass viele Jugendliche nicht mehr ausbildungsfähig, und Betriebe oft nicht mehr ausbildungswillig seien.

Mit der Organisation und Struktur der Berufsschule ist Direktorin Stöger zufrieden. Auch habe sie den Eindruck, dass viele der Lehrlinge die Berufsschulzeit als sehr angenehm empfinden. Frau Bredlinger (LBS Waldegg) weist auch darauf hin, dass für viele die Berufsschule eine große Herausforderung und Umstellung bedeutet. Die Lehrlinge sind noch jung, viele seien zum ersten Mal länger von zuhause fort, leben im Wohnheim mit einer fremden Person zusammen

und stehen hinsichtlich des Zeugnisses vom Betrieb oft unter Druck. Viele seien eher praktisch und nicht theoretisch interessiert. Die Lehrlinge können aber mit relevanten, praxisbezogenen Wissen gut abgeholt und motiviert werden.

Mittels Leistungsgruppen wird versucht, den Niveauunterschieden der Lehrlinge zu begegnen. Frau Bredlinger äußerte den Wunsch nach mehr Fördermöglichkeiten, nicht nur für die lernschwachen, sondern auch für die besonders begabten Lehrlinge. Ebenso würde sie eine längere Berufsschulzeit, besonders in der Abschlussphase begrüßen. Sie weist darauf hin, dass anderen Lehrberufen mehr Berufsschulstunden zur Verfügung stünden. Die Berufsschulen sind ständig bemüht schnell auf Veränderungen in der Praxis zu reagieren und den Lehrinhalt anzupassen. Auch wird versucht, einen kompetenzorientierten, sowie projektorientierten Unterricht zu forcieren.

Mangelnde Ausbildungsqualität bei Betrieben

Von Seiten der betrieblichen Ausbildung gibt es nach Herrn Hörmann oft große Mängel. Viele Betriebe seien nicht in der Lage das komplette Berufsbild abzudecken. Die mangelhafte Ausbildungsqualität mache einen Lehrberuf in der Branche ebenso unattraktiv. Diesem Problem könnte mit der existierenden Möglichkeit von Ausbildungsverbundmaßnahmen begegnet werden. Lehrlinge würden so in verschiedenen Betrieben ihre Lehre absolvieren. Diese Möglichkeit wird allerdings im Gastgewerbe noch zu wenig genützt. Eine Modularisierung der Ausbildung könnte ebenfalls dazu beitragen die Mobilität am Arbeitsmarkt zu erhöhen und die Ausbildung attraktiver zu machen. Als weitere Verbesserungsmaßnahmen werden auch Qualitätschecks der Lehrlinge (Zwischenprüfung vor LAP) und die Überprüfung der Betriebe alle 10 Jahre bzgl. Ausbildungseignung genannt. Eine grundsätzliche Reform des Schulsystems wird ebenso gewünscht, da viele Jugendliche nicht mehr qualifiziert genug sind um überhaupt eine überbetriebliche Lehrausbildung zu starten.

Branchenflucht und FacharbeiterInnenmangel

Direktorin Stöger befrage die Lehrlinge im Abschlussjahr immer über ihre Zukunftspläne und ob sie in der Branche bleiben möchten. Die häufigste Antwort darauf sei immer „schaun ma mal“. Die schlechten Arbeitserfahrungen und das geringe Gehalt führen zu einer Branchenflucht, welche im Hinblick auf einen drohenden Mangel an FacharbeiterInnen nachwuchs sehr kritisch zu betrachten ist. Besonders problematisch ist dabei, dass die besonders qualifizierten Personen die Branche verlassen und die „Schlechten“ zurückbleiben. Hörmann spricht hier das Phänomen an, dass manche Lehrlinge nicht zur LAP antreten oder diese nicht schaffen und dann als HilfsarbeiterInnen in der Branche verbleiben. Viele Qualifizierte gehen auch in den Westen Österreichs und man habe besonders im Osten Österreichs, Niederösterreich, Wien, einen Mangel an qualifizierten Personal. Problematisch

ist nach Hörmann, dass selbst wenn sich ein Jugendlicher für eine Lehre in der Gastronomie entscheidet, dieser oft nach dem Lehrabschluss nicht in der Branche bleibt. Auf Seiten der Wirtschaft erkenne Hörmann mittlerweile auch ein Umdenken und die Bereitschaft, die Qualität der Ausbildung für Lehrlinge zu erhöhen.

Als nächstes folgt nun der Hauptteil meiner Arbeit: die Darstellung und Analyse der spannenden Gespräche mit den Lehrlingen.

FALLDARSTELLUNGEN

Im Anschluss sollen nun die zehn geführten Interviews mit den Lehrlingen kurz wiedergegeben werden, um einen ersten Eindruck und Überblick über die angesprochenen Themen und Probleme in den Gesprächen zu erhalten. Im Anschluss werde ich die Gespräche zweier Lehrlinge ausführlich darstellen. Dies ermöglicht, den Lehrling und seine Situation, seine Erfahrungen und Arbeitsbedingungen in ihrem Kontext und ihrer Entwicklung genauer kennenzulernen und folglich zu *verstehen*.

Kurzzusammenfassungen

Daniela

Daniela hat ihre Lehre zur Gastronomiefachfrau bereits abgeschlossen. Ihre Erfahrungen in der Lehrzeit waren sehr negativ. Auch ein Betriebswechsel nach zwei Jahren führte zu keiner Verbesserung, im Gegenteil. Im ersten Betrieb ging es ihr zu Beginn noch gut. Das Verhältnis zum Chef wurde jedoch immer schlechter. Das größte Problem war für Daniela, dass sie kaum am Wochenende frei bekommen hat. Sie musste immer individuell um einen freien Tag ansuchen und stand jedes Mal unter einem sehr starken Rechtfertigungsdruck gegenüber dem Chef und den anderen KollegInnen. Auch ein Krankenstand wurde vom Chef und den KollegInnen nicht akzeptiert. Sie wurde ständig kontrolliert und musste sich rechtfertigen. Dass sie am Wochenende immer arbeiten musste, hatte auch Folgen für Danielas Sozialleben: *„Aber im Endeffekt hab ich halt dann nie frei gehabt, und das ist auch nicht so cool, weil dann fragt dich niemand mehr, weil du bist eh nicht dabei, du bist eh nur arbeiten“* (Z: 139-141). Daniela hatte im Betrieb ausschließlich Teildienste, welche sie sehr kritisierte, da sie mit der Pause nichts anfangen könne. Neben den schwierigen Dienstzeiten erschwerte auch der kurzfristige Dienstplan (immer nur für eine Woche) eine Planbarkeit. Das Fass zum Überlaufen brachte im ersten Betrieb die Überstundenregelung. Daniela arbeitete immer länger, aber nie lange genug, um die Zeit niederschreiben zu dürfen. Es kam diesbezüglich zu einer heftigen Auseinandersetzung zwischen ihr und dem Chef. Im zweiten Lehrjahr ging es ihr psychisch und physisch immer schlechter. Sie setzte sich mit der AK in Verbindung und es gab auch ein Gespräch zwischen ihr, ihrem Vater und dem Chef. Eine Verbesserung der Lage konnte nicht erreicht werden, weshalb es kurz darauf zur Kündigung kam. Daniela fand bald eine neue Lehrstelle wo es ihr die ersten Monate gut gefiel. Nach der Probezeit war sie jedoch auch im zweiten Betrieb mit Überstunden und der schwierigen Planbarkeit, wie auch Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben konfrontiert. Einmal arbeitete sie sogar 16 Stunden am Stück bis 5 Uhr früh durch. Das Arbeitsklima war im zweiten Betrieb noch schlechter als im ersten. Ein kollegialer Zusammenhalt war in keiner Weise gegeben. Unter einer Kollegin litt Daniela besonders. Die Ansuchen um einen freien Wochenendtag waren wiederum mit Angst und

Rechtfertigungsdruck verbunden („*Ja was tustn leicht scho wieder weilst frei willst?*“, Z: 596). Als Danielas Patenkind starb und sie vom Betrieb nicht freibekam um auf das Begräbnis zu gehen, war das Fass voll. Dieser Vorfall führte zu einer enormen psychischen und physischen Belastung bei Daniela und sie wurde vermehrt krank. Daniela ging in einen längeren Krankenstand und kündigte vor der LAP. Zu Danielas schwierigen Arbeitsbedingungen in den vier Jahren kam darüber hinaus noch hinzu, dass sie nur sehr mangelhaft ausgebildet worden ist: „*hab nie was gekocht, keine Suppen gemacht, ich hab keine Soße gemacht, ich hab kein Fleisch nicht angegriffen, wenn ichs in der Schule nicht gelernt hätt, ich wüsste heute nicht wie man Fleisch schneidet*“ (Z: 96-98). Die LAP hat sie bestanden und sie ist seitdem beim AMS gemeldet. Sie ist depressiv, erschöpft und hat Angst vor erneuten negativen Arbeitserfahrungen in einem neuen Beruf. Sie geht jetzt für eine Zeit, als Au-pair, ins Ausland um Abstand zu gewinnen. Danach wird sie eine Reha in Anspruch nehmen. Sie würde gerne eine Umschulung machen, da sie auf keinen Fall in der Gastronomie bleiben will. Wie sie das finanzieren soll, weiß sie noch nicht.

Vanessa

Vanessa steht am Ende ihrer Köchin-Lehre, hat die Lehrabschlussprüfung jedoch beim ersten Antritt nicht geschafft. Sie leidet sehr stark unter einer Lernschwäche und wurde vom AMS als 50%ig lernbehindert eingestuft. Das Finden einer Lehrstelle war kein Problem. In der ersten Zeit im Betrieb ging es Vanessa noch gut. Es kam jedoch zu mehreren personellen Veränderungen, wodurch sich Vanessas Situation dramatisch verschlechterte. Sie wurde von ihren KollegInnen gemobbt und es kam sogar zu körperlichen Übergriffen: „*Ich bin von den Lehrlingen geschmalzt worden, geschlagen worden, die haben mir ins Essen reingeschlazt ja [...] der eigene Chef hat mich gemobbt. Und das ist, es ist einfach immer und immer und immer wieder bis i dann hoid heimkommen bin mit blauen Flecken*“ (Z: 21-24). Sie wurde im Betrieb mit den Geschirrtüchern „geschmalzt“, ein Kellner habe sie öfter mit Tritten zu Boden gekickt und ihr auch ins Essen gespuckt. Von den MitarbeiterInnen erhielt sie „*nur mehr Dreckarbeit*“ (Z: 276). Als sie sich einmal über eine Kollegin beim Chef beschweren wollte, habe ihr diese Kollegin ein Messer an den Hals gehalten und ihr gedroht. Auch der Chef habe sie gemobbt und zu ihr Dinge gesagt wie: „*beweg dich schneller, du bist so eine fette Sau, du musst eh abnehmen*“ (Z: 327). Der Chef wusste aber um die Tragweite des Mobbings von Seiten der KollegInnen anscheinend nicht Bescheid. Als er von den Übergriffen erfuhr, entließ er zwei MitarbeiterInnen und verständigte Vanessas Mutter. Diese wusste bis dato nicht Bescheid, da sich Vanessa komplett zurückzog und sich niemanden anvertraute. Nach einem Jahr beschloss Vanessa zu kündigen, da sie es nicht mehr aushielt. Nach zwei Monaten Arbeitslosigkeit fand sie wieder eine Lehrstelle. Mit dem zweiten Betrieb ist sie sehr zufrieden. Der Chef und die KollegInnen sind sehr nett. Das Verhältnis zur Küchenchefin wurde mit der Zeit aber immer

angespannter, was Vanessa auf sich, bzw. ihre Lernschwäche zurückführt: „mit derer kannst reden über alles, die ist für dich da, die hört sich das an, wennst zum Beispiel das nicht mehr weißt, dann brauchst das nur nochmal fragen, dann sagt sie dirs nochmal, aber mit der Zeit, ich sehs heute, ich bin jetzt schon fast drei Jahre im Betrieb, mit der Zeit geht ihr das auch am Arsch“ (Z: 393-97)“. Mittlerweile ignoriere die Küchenchefin Vanessa oft und beschwere sich über sie bei anderen KollegInnen. Einmal habe die Küchenchefin drei Monate lang nichts mit Vanessa gesprochen.

Vanessa ist mit dem Stress in der Gastronomie komplett überfordert und leidet unter starken Kopfschmerzen aufgrund der Ausdünstungen und anderen körperlichen Beschwerden. Sie kritisiert die geteilten Dienste, da sie dadurch nichts mehr vom Tag habe. Einen durchgehenden Dienst hält sie jedoch körperlich nicht durch.

Die Berufsschule fiel Vanessa sehr schwer und war dort ebenfalls mit Mobbing konfrontiert („fette, blade Sau und des ois“ (Z: 51)). Warum sie die LAP nicht bestanden hat, kann sie sich selbst nicht erklären und wünsche sich hier besseres Feedback.

Privat hat es Vanessa ebenfalls nicht leicht. Ihre Erfahrungen in der Lehre, insbesondere im ersten Betrieb, belasten Vanessa nach wie vor sehr stark: „ich schlaf und schrei, und rea, es war einfach so arg bei mir, weil ich komplett die Nerven -, ich lieg heute daheim noch im Bett und meine Schwester kommt in der Früh rein und fangt an, warum schreist du in der Nacht? Deshalb bin ich derzeit in Behandlung bei einer Psychologin, dass ich das alles schön verarbeiten kann“ (Z: 734-38). Begleitend zur psychologischen Behandlung nimmt sie auch Medikamente.

Sie wünscht sich in Zukunft eine Arbeit mit weniger Stress und geregelten Arbeitszeiten. Ob sie in der Gastronomie bleibt, ist noch unklar. Der Beruf der Konditorin würde sie interessieren. Eine weitere Lehre möchte sie aber nicht mehr machen – sie möchte nicht schon wieder von vorne anfangen und wieder eine Lehrabschlussprüfung machen müssen.

Fabienne

Fabienne hat die Lehre zur Gastronomiefachfrau bereits abgeschlossen. Sie arbeitet noch im Lehrbetrieb, ist aber auf der Suche nach einer Stelle im Service in einem anderen Betrieb. In der Küche möchte sie nicht mehr arbeiten, da sie mit dem Stress und der Hitze nicht gut umgehen könne. In ihrem Lehrbetrieb stellt ihr Chef eine sehr große Belastung für sie dar. Dieser trinke viel, sei „ungut“ und kritisiere sie häufig: „Es gab eine Zeit, da bin ich wirklich in die Firma gegangen in der Früh und hab mir gedacht, so, und wegen was kann ich mir heute einen Anschiss anhören.“ (Z: 377f) Er setze sie auch bei Krankenstand stark unter Druck.

Fachlich fühlt sie sich gut ausgebildet und kompetent. Kritisiert wird von ihr jedoch das Ausmaß der Reinigungsarbeiten, welche alleine von ihr erledigt werden. Mit den anderen ArbeitskollegInnen kommt sie gut aus, das Betriebsklima ist – bei Abwesenheit des Chefs – sehr gut. Belastend ist ebenfalls Fabiennes Arbeitszeitsituation. Der Chef erstellt keinen Dienstplan, weshalb Fabienne jeden Tag erneut nachfragen muss, wann bzw. ob sie nächsten Tag arbeiten muss. Sie weiß nicht einmal ob sie an einem Tag einen durchgehenden, oder einen Teildienst hat. Ihre Arbeitszeit ist somit sehr fremdbestimmt. Der starke bedarfsorientierte Einsatz führt oft zu Minusstunden. Die Lehrzeit war für Fabienne physisch wie auch psychisch stark belastend: *„I bin a sehr oft rearad aus der Arbeit heimkommen“* (Z: 430). Gesagt oder beschwert hat sie sich aus Angst jedoch nie. Ebenfalls erklärte sie ihre Verschwiegenheit, mit der Angst, ihre Lehrstelle zu verlieren.

Die Berufsschule hat Fabienne dagegen sehr positiv empfunden: *„es war die beste Zeit“* (Z: 985). Der Unterricht, wie auch die LehrerInnen und SchulkollegInnen haben ihr sehr gut gefallen.

Sie möchte gerne mehrere Jahre im Ausland arbeiten und dann nach Österreich zurückkommen. Fabienne hätte gerne eine Familie und möchte auch einen eigenen Betrieb in der Region aufmachen. Sie möchte somit langfristig in der Branche bleiben.

Angela

Angela befindet sich im 4. Lehrjahr zur Gastronomiefachfrau. Sie brach die HLW aufgrund einer negativen Note ab und beschloss eine Lehre in der Gastronomie zu starten. Ihr war es wichtig eine gute Ausbildung zu erhalten und bewarb sich in renommierten Restaurants in der Wachau und fand schnell einen Lehrplatz. Zu Beginn war es für sie sehr anstrengend und eine große Umstellung, sie gewöhnte sich aber schnell ein. Angela ist mit ihrem Lehrbetrieb, ihren Vorgesetzten und KollegInnen sehr zufrieden und fühlt sich sehr gut ausgebildet: *„ich kanns auch jedem weiterempfehlen meine Lehrstelle“* (Z: 29). Wohnen kann sie im sehr schönen, nahegelegenen Personalhaus. Kritik übt Angela jedoch an den Arbeitszeiten. Teildienste macht sie gar nicht gerne, da sie mit der mehrstündigen Pause wenig anfangen kann. Auch bei durchgehenden Diensten, welche erst zu Mittag starten, empfindet sie den Vormittag als verlorene Zeit, da man mit niemanden etwas unternehmen könne. Auch nach der Arbeit könne man sich nur schwer verabreden, da das Dienstende oft unklar ist. Eine Planbarkeit ist somit kaum gegeben und die Freizeit, die man mit anderen verbringen könnte, ist sehr gering. Besonders arbeitsintensiv wird es in der Wachau im Sommer. In einem Monat kam Angela auf 246 Arbeitsstunden und erkrankte im Anschluss. Ihre Motivation wurde durch diese Erfahrung getrübt. Generell stellt Angela eine langfristige Beschäftigung in der Branche aufgrund der schlechten Arbeitszeiten in Frage. Angela würde gerne zu einer geregelten Zeit heimkommen.

Sie kritisiert auch explizit das geringe Gehalt in Relation zur Leistung: *„generell könntens di a bissl mehr zahlen. Weil für das, dass du am Sonntag arbeitest, an einem Feiertag arbeitest, am Wochenende sowieso, urschlechte Arbeitszeiten hast, du kriegst aber weniger wie viele andere Lehrlinge“* (Z: 726-28).

Die Berufsschule fiel ihr sehr leicht und sie kam mit den LehrerInnen gut zurecht. Die BerufsschulkollegInnen empfand sie zum Teil sehr unmotiviert. In den zusammengelegten Klassen war ein effizientes Lernen kaum möglich. Angela hätte gerne auch mehr allgemeinbildende Fächer in der Berufsschule. Besonders große Kritik übt sie an der Lehrabschlussprüfung. Dass man erst 3 Wochen davor informiert wird, empfindet sie als zu kurzfristig. Ebenso kritisiert sie, dass das Fachgespräch mündlich ist, da man in der gesamten Schulzeit keine mündlichen Tests hat *„und dann bei sowas Wichtigem sollst auf einmal reden können – ja woher sollstn das können?“* (Z: 937f). Der Lernstoff für den mündlichen Teil sollte ebenso klarer eingegrenzt und vorgegeben werden.

Die Zukunft ist bei Angela noch offen, da sie sehr viele Interessensgebiete hat. Sie würde der Patisserie Bereich reizen. Auch möchte sie in den nächsten Jahren die Matura nachholen. Langfristig kann sie sich eine Beschäftigung in der Gastronomie nicht vorstellen. Sie hätte gerne einen Beruf mit geregelten Arbeitszeiten und einem guten Einkommen.

Johanna

Johanna hat sich für den Lehrberuf der Gastronomiefachfrau entschieden, da sie unbedingt reisen und ins Ausland will, und ihr dieser Beruf hierfür geeignet erschien. Für Johanna ist Spaß und Freizeit wichtiger als Arbeit. Johanna weist keine große Motivation oder Begeisterung für den Beruf auf. Das dominanteste Thema waren die Probleme mit der Chefin, sowie mit dem Chef. Sie weigerte sich von der Chefin etwas sagen zu lassen, da sie diese als inkompetent und unkollegial wahrnahm. Beim Chef kritisierte sie seine unpersönliche, ruhige Art. Die Chemie zwischen Johanna und dem Chef dürfte schlichtweg nicht gepasst haben. Kritisiert werden von Johanna auch die Arbeitszeiten. Da es sich um ein Ausflugslokal handle, erhält sie am Wochenende nie frei. Das Arbeiten am Wochenende stört sie jedoch sehr, *„weil fortgehen, naja, ich bin jung und geh gerne fort und dann kommts halt oft zusammen, dass ich am Wochenende nur 4 Stunden Schlaf“* (Z: 476f). Ebenfalls kritisiert sie die unregelmäßige Auszahlung ihres Gehaltes. Sie steht kurz vor Abschluss der Lehre und versucht nun einfach die letzte Zeit auszudrücken: *„und jetzt gehe ich dort nur mehr in die Arbeit, schreib meine Stunden und dann geh ich wieder heim, das wars, und wirklich interessiert bin ich auch nicht mehr dran.“* (Z: 24f)

Die Berufsschule fand sie sehr lustig und hatte sehr viel Spaß mit den LehrerInnen. Ebenso war die Berufsschule ohne viel Aufwand machbar.

Nach Abschluss der Lehre will Johanna ein Jahr durch Europa reisen. Danach ist alles offen. Sie möchte einen Beruf mit regulären Arbeitszeiten und zieht auch einen Branchenwechsel in Betracht.

Christoph

Christoph ist Koch im 3. Lehrjahr. Für Christoph war immer klar, dass er Koch werden möchte: *„es ist immer der Koch gewesen [...] es passt auch gar nichts anderes zu mir“* (Z: 33ff) Er startete seine Lehre in einem großen Restaurant. Dort arbeitete er zwei Monate ohne einen freien Tag, 12 Stunden täglich (12-24 Uhr), durch. Es ging dort sehr chaotisch zu, ein Dienstplan fehlte und Christoph wurde auch von Kollegen unter Druck gesetzt. Er hörte bei diesem Betrieb auf und war dann sechs Monate arbeitslos (*„bissl a verlorene Zeit“*, Z: 338) bevor er in einem kleinen Familienbetrieb wieder zu arbeiten begann. Dort wurde er sofort stark eingebunden. Ihm wurde sehr viel gezeigt und durfte schnell selbstständig kochen. Seine Ausbildung bewertet er als sehr gut, wobei er sich viel selbst beibringt. Mit der Zeit kam es jedoch zu starken Problemen mit dem Chef. Besonders gut verstand er sich mit seinem Küchenchef, der dann jedoch entlassen wurde, was das Verhältnis zum Restaurantchef trübte. Ein großer Konfliktpunkt waren auch die Überstunden. Christoph hat in zwei Jahren über 600 Überstunden angesammelt. Auch kam es immer wieder zu unregelmäßigen Gehaltsauszahlungen. Christoph hatte auch selten zwei zusammenhängende freie Tage. Es kam zu einer Vielzahl an Streitgesprächen zwischen Christophs Eltern und dem Chef. Als sich Christophs Eltern bei der Arbeiterkammer informierten und dies dem Chef mitteilten, kippte die Stimmung komplett (man war wieder per Sie). Christoph musste jedoch seitdem keine Überstunden mehr machen und erhält die vorgeschriebenen Ruhetage. Als Christoph einmal krank war, wurde er sehr stark vom Chef unter Druck gesetzt. Dieser rief ihn täglich an und machte ihm Vorwürfe. Das Verhältnis zum Chef stellt somit die größte Belastung für Christoph dar: *„es ist jeden Tag Krieg eigentlich, es gibt keinen Tag wo kein Krieg ist ... Ja und jetzt fighten wir halt, wer wen raushaut und wer nicht, er will mich kündigen, ich will nicht kündigen, so schauts aus“* (Z: 21-23). Der Chef überträgt Christoph auch sehr viel Verantwortung, die ihn einerseits stolz macht, andererseits aber auch überfordert. So führe er die Küche die meiste Zeit alleine und ist auch für die Ausbildung der beiden anderen Lehrlinge zuständig.

Kritikpunkte an der Berufsschule habe er keine. Nach dem Bundesheer möchte Christoph gerne in verschiedenen Betrieben arbeiten um Erfahrung zu sammeln. Der Kochberuf macht ihm Spaß, er könne sich aber auch andere Berufe vorstellen und ist in der Hinsicht noch offen.

Thomas

Thomas befindet sich am Ende seiner Kochlehre in einem sehr hochwertigen Restaurant. Das Kochen verfolgt Thomas seit seiner Kindheit mit großer Leidenschaft und brach die Oberstufe

trotz guter Noten ab, um eine Lehre zu beginnen. Er geht voll und ganz im Kochberuf auf: „*Mich stört eigentlich rein gar nichts, ich tu mir da bei allem leicht. Des ist halt einfach, ich glaub das ist so richtig mei Beruf*“ (Z: 323f). Im Lehrbetrieb gefällt es Thomas sehr gut. Fachlich fühlt er sich hervorragend ausgebildet. Thomas zeigt zudem sehr viel Eigenengagement und Interesse, wodurch er sich bei seinen Vorgesetzten besonders profiliert hat: „*Chef und der Küchenchef halten wirklich viel von mir und die heben mich da auch ein bissl ab von den anderen*“ (Z: 329f).

Kritisiert wird von Thomas lediglich ein Arbeitskollege, der zu Beginn für Thomas Ausbildung im Service zuständig war. Dieser habe ihn immer ungerechtfertigt vor allen Gästen kritisiert, worauf Thomas den Chef aufsuchte. Der Chef schlug vor, dass er nur mehr die Kochausbildung machen solle. Wenn es stressig wird, kann es in der Küche aber sehr „unangenehm“ werden, er nehme den rauen Umgangston aber nicht persönlich. Ansonsten sei das Betriebsklima sehr gut und die ArbeitskollegInnen unternehmen in den Dienstpausen viel zusammen.

Die Arbeitszeiten werden von Thomas ebenfalls kritisiert. Er habe immer Teildienste (9-22 Uhr, 3 St. Pause), würde aber lieber durcharbeiten.

Die Berufsschule (LehrerInnen, Unterricht, KollegInnen) hat ihm sehr gut gefallen. Einzig den Ort Geras fand er sehr fad und es gäbe nichts zu unternehmen: „*allen ist fad, immer*“ (Z: 381).

Thomas hat schon ganz genaue Pläne für seine Zukunft. Er wird für kurze Zeit nach Wien in ein Qualitätsrestaurant gehen und dann mehrere Jahre im Ausland als Koch arbeiten. Von seinem Lehrbetrieb erhält er dabei Unterstützung, da sein Chef ein gutes Netzwerk zu anderen hochwertigen Restaurants hat. Irgendwann möchte er nach Österreich zurückkehren und selbst mehrere Betriebe aufmachen. Er plant jedoch mit ca. 50 so etabliert und finanziell abgesichert zu sein, um nicht mehr so viel zu arbeiten zu müssen um gesundheitlich nicht so auszubrennen, wie er dies bei anderen Beschäftigten sieht, die länger in der Branche arbeiten.

Arif

Arif befindet sich im 3. Lehrjahr zum Gastronomiefachmann. Er ist mit 13 alleine nach Österreich geflüchtet und besuchte hier zum ersten Mal in seinem Leben eine Schule. Die vierte Hauptschulklasse hat er beim zweiten Mal positiv abgeschlossen. Bei der Lehrstellensuche wurde er von einer Flüchtlingseinrichtung unterstützt und fand sehr rasch eine Stelle in einem namhaften Restaurant. Arif ist sehr positiv eingestellt und motiviert. Mit seiner Lehrstelle ist er insgesamt zufrieden. Er kommt mit seinen Vorgesetzten, wie auch den meisten KollegInnen gut zurecht. Störend empfand er, dass er, insbesondere am Beginn seiner Lehre, sehr viele Reinigungs- und andere einfache Tätigkeiten ausüben musste. In den ersten zwei Jahren war er in der Küche und kritisierte hier die einfache Menükarte. Er hätte gerne

mehr und komplexere Sachen gelernt. Die Zeit in der Küche war sehr arbeitsintensiv und stressig und er fühlte sich in der Küche sehr eingesperrt. Mittlerweile ist er im Service tätig wo es ihm aufgrund des Kontaktes zu den Gästen viel besser gefällt. Es sei ebenso weniger stressig. Das Betriebsklima ist grundsätzlich gut, wenngleich bei Stress alle zum Schreien anfangen. Probleme hat Arif allerdings mit dem unfreundlichen Verhalten und Tonfall des neuen Küchenchefs: *„wenn der Küchenchef zu dir nicht nett ist, dann wirst einfach traurig, manchmal war ich so, ja“* (Z: 278). Es kam mit diesem auch zu einer, für Arif belastenden Situation. So bot Arif dem Küchenchef seine Hilfe an, worauf dieser vor Arif seine Hose aufknöpfte: *„und er hat gesagt, hast du Zeit? komm her, der will mir seinen Spatzi zeigen“* (Z: 261f). Der Küchenchef wollte somit Arif provozieren und ärgern, indem er sein Geschlechtsteil entblößte. Arif ging, bevor er etwas zu Gesicht bekam. Beim Teammeeting sprach Arif diese Situation an und der Küchenchef entschuldigte sich dafür. Der Küchenchef lässt Lehrlingen auch viele Tätigkeiten, wie etwa Servieren, nicht ausüben. Große Kritik übt Arif auch an den Arbeitszeiten, insbesondere an den Teildiensten: *„ich mag einfach Teildienste nicht, es ist einfach... nicht ok“* (Z: 410). Er würde lieber durcharbeiten. Besonders anstrengend empfindet Arif, wenn auf einen Abenddienst (bis 22 Uhr und länger) ein Frühdienst (Start um 7 Uhr) folgt, da er hier nicht zu genügend Schlaf kommt. Es ist auch üblich, dass er bei jedem Dienst etwas länger bleibt (halbe Stunde) und sich dies über den Tag und über den Monat hin summiert, jedoch nicht abgegolten wird. Der Dienstplan wird wöchentlich erstellt. Arifs freie Tage variieren immer. Wochenendarbeit störe Arif prinzipiell nicht. Er müsse sich jedoch auch um seine Familie kümmern, die seit ein paar Jahren nach Österreich nachgekommen ist: *„aber ich hab Familie, ich will gerne mit meiner Familie Zeit verbringen, aber ich komm nicht einfach dazu, mit meinen Geschwistern, ich bin genau wie ein Papa zuhause, ich muss alles machen“* (Z: 426-28). Arifs finanzielle Situation ist deshalb auch sehr angespannt, da er für seine 7-köpfige Familie und auch die Wohnung alleine aufkommen muss.

Die Berufsschule fiel Arif anfangs sehr schwer. Seine Noten verbesserten sich aber kontinuierlich. Er ist mit der Ausbildung in der Berufsschule, wie auch mit den LehrerInnen und KollegInnen sehr zufrieden. Kritisch erwähnt er nur einen Lehrer, der sehr beleidigend war und von dem er sich unfair benotet fühlte. Er würde sich mehr Freizeitaktivitäten und mehr Sportstunden nach dem Unterricht wünschen.

Nach der Lehrabschlussprüfung würde Arif gerne in der Branche bleiben und weitere Erfahrungen sammeln. Er würde gerne ins Ausland, was ihm sein Rechtsstatus in Österreich allerdings nicht erlaubt. Heiraten und eine Familie gründen stehen bei Arif ebenfalls bald am Plan. Irgendwann möchte er wieder in sein Herkunftsland zurück und dort einen Lebensmittelladen eröffnen. Arifs prekäre finanzielle und rechtliche Situation determinieren und begrenzen seine Zukunftspläne maßgeblich.

Roman

Roman befindet sich im 2. Lehrjahr zur Kochausbildung und war bisher einmal in der Berufsschule. Er wollte immer schon Koch werden und fand problemlos einen Lehrplatz in einem Restaurant in der Nähe. Er ist mit dem Lehrbetrieb, seiner Chefin und seinen Kolleginnen sehr zufrieden. Zu Beginn musste er die „niedrigsten Arbeiten“ (Z: 218) erledigen und sich erst beweisen. Sein Interesse und sein Einsatz führten dann dazu, dass er immer mehr gezeigt bekam und machen durfte. Die Chefin halte viel von ihm und ist sehr bemüht um Roman und seine Ausbildung, weshalb sie ihn zum Teil „härter rannimmt“ als andere. Unterstützend und sehr entgegenkommend war die Chefin auch, als Romans Mutter starb. Etwas störend empfindet er, dass er als einziger Mann im Betrieb oft alle körperlich schweren Tätigkeiten erledigen muss. Im Betrieb gibt es einen Dienstplan für einen Monat und Roman hat ausschließlich durchgehende Dienste. Seine freien Tage variieren sehr stark und es kommt auch öfter zu Überstunden welche zum Teil mittels Zeitausgleich abgegolten werden. Wochenendarbeit störe ihn weniger, wobei er sich zukünftig einen Beruf wünsche, wo er am Wochenende frei hat. Arbeitsbedingt könne er am Wochenende nicht mehr bei Aktivitäten dabei sein und auch so habe sich seine Freizeit sehr reduziert. Sehr anstrengend und unerfreulich war für Roman, als er aufgrund von Personalausfällen vier Monate lang immer sonntags arbeiten musste und nur einen freien Tag pro Woche erhielt. Bevor er sich fadisierte, hat Roman aber lieber *„so viel Arbeit dass i mi fünfmal zerreißen muss“* (Z: 571). Abenddienste macht er deshalb nur ungern, da in diesen oft weniger zu tun ist. Unangenehm empfindet er auch, wenn auf einen Abend- ein Frühdienst folgt. Mit seinem Gehalt ist er zufrieden und er hat wenige Ausgaben.

Die Berufsschule habe ihm Großteils sehr gut gefallen. Mit einem Lehrer kam es jedoch zu Problemen, da dieser ihn mehrmals beleidigt hat: *„also so, geh weg Blada, i siach nix und so“* (Z: 775). Er und weitere KollegInnen brachten bei der Direktorin eine Beschwerde vor.

Roman hat noch keine konkreten Pläne, wie es nach der Lehre weitergehen soll. Er ist diesbezüglich noch sehr offen und könnte sich zu 50% vorstellen Koch zu bleiben.

Matthias

Matthias absolviert die Lehre zum Restaurantfachmann und befindet sich im 2. Lehrjahr. Eigentlich wollte er Einzelhandelskaufmann werden, fand jedoch keine Lehrstelle und war nach Schulende 10 Monate beim AMS. Dort startete er dann auch die Ausbildung zum Restaurantfachmann. Den ersten Berufsschulblock musste er aus familiären Gründen abbrechen – sein Bruder hatte sich das Leben genommen. Wenige Wochen später konnte er seine Lehre in einem Kurhotel starten. Er ist mit seinem Lehrbetrieb, seiner Chefin und seinen KollegInnen sehr zufrieden und fühlt sich gut ausgebildet. Von seiner Chefin wurde ihm auch

sehr viel Unterstützung und Verständnis aufgrund seiner familiären Situation entgegen gebracht. Zu Beginn musste Matthias von seiner Großmutter immer zum 20 Kilometer entfernten Kurhotel gebracht werden, mittlerweile besitzt er den Führerschein und könne selbst fahren. Die Pausen zwischen den Diensten verbringt Matthias im Betrieb. Die Arbeitszeiten sind klar und langfristig geregelt, was Matthias sehr schätzt: „*ich finds super, du hast deine gewissen Dienste, du gehst zu derer Zeit heim und du bist dir sicher, du hast da und da frei*“ (Z: 293f). Matthias äußert kaum Kritik. Als „*ein wengal zach*“ (Z: 729) empfindet Matthias Nachmittags- bzw. Abenddienste, wenn nicht viel los ist. Wochenendarbeit störe ihn weniger, da seine Freundin ebenfalls in der Gastronomie arbeitet. Kritisch merkt er an, dass es öfter schwierige Gäste gäbe.

Die Berufsschule bewertet Matthias sehr positiv. Er lerne viel dort und komme gut mit den LehrerInnen und KollegInnen zurecht. Lediglich empfindet er manche Fächer weniger sinnvoll.

Das Gehalt findet er in Ordnung und er versucht sehr viel zu sparen. Zukunftspläne hat Matthias noch keine. An erster Stelle steht vorerst der Abschluss der Lehre. Er würde gerne im Lehrbetrieb bleiben.

Tabellarischer Überblick über die Lehrlinge

In folgender Tabelle sollen nun die Probleme und angesprochenen Themen nochmals knapp veranschaulicht werden, um einen kompakten Überblick zu erhalten. Im Anschluss habe ich die Gespräche nochmals in Stichwörtern zusammengefasst.

| | Daniela | Vanessa | Fabienne | Angela | Johanna | Christoph | Thomas | Arif | Roman | Matthias |
|---|---------|---------|----------|--------|---------|-----------|--------|------|-------|----------|
| LEHRBERUF | | | | | | | | | | |
| Gastronomiefachmann/frau | | | | | | | | | | |
| Koch/Köchin | | | | | | | | | | |
| Restaurantfachmann/frau | | | | | | | | | | |
| LEHRBETRIEB | | | | | | | | | | |
| Kleiner (Familien)Betrieb | | | | | | | | | | |
| Renommierter Betrieb | | | | | | | | | | |
| Mit Lehre/Betrieb unzufrieden | | | | | | | | | | |
| BETRIEBSWECHSEL während Lehrzeit | | | | | | | | | | |
| Problemfeld SOZIALES KLIMA | | | | | | | | | | |
| Konflikt mit Vorgesetzten | | | | | | | | | | |
| Konflikt mit (einzelnen) KollegInnen | | | | | | | | | | |
| Problemfeld ARBEITSZEIT | | | | | | | | | | |
| (Unbezahlte) Überstunden | | | | | | | | | | |

| | Daniela | Vanessa | Fabienne | Angela | Johanna | Christoph | Thomas | Arif | Roman | Matthias |
|---|---------|---------|----------|--------|---------|-----------|--------|------|-------|----------|
| Kritik an geteilten Diensten | | | | | | | | | | |
| Kritik an mangelnden Ruhe/Wochenendtagen | | | | | | | | | | |
| Problemfeld WORK-LIFE Balance | | | | | | | | | | |
| Vereinbarkeitsprobleme mit Sozialleben | | | | | | | | | | |
| Problemfeld AUSBILDUNG | | | | | | | | | | |
| Mit fachl. Ausbildung unzufrieden | | | | | | | | | | |
| Problemfeld KÖRPERLICHE BELASTUNG | | | | | | | | | | |
| Physische Probleme aufgrund von Arbeit | | | | | | | | | | |
| Problemfeld GEHALT | | | | | | | | | | |
| Geäußerte Kritik an Gehalt | | | | | | | | | | |
| BRANCHENVERBLEIB | | | | | | | | | | |
| Wunsch nach sofortigem BRANCHENAUSSTIEG | | | | | | | | | | |
| Zukunft offen, Wunsch nach Beruf mit besseren Arbeitszeiten | | | | | | | | | | |

Stichwörter zu den Lehrlingen

| | |
|-----------------|---|
| Daniela | Probleme mit Chef und Kolleginnen, Kampf um freie Wochenendtage, Rechtfertigungsdruck, Wendepunkt: Konflikt bei Überstundenregelung, Betriebswechsel, Kritik an Teildiensten, Keine Planbarkeit gegeben, Druck, Kritik an Ausbildung (nie mit Fleisch gearbeitet), Wendepunkt: Für Begräbnis nicht freibekommen; Vermehrt krank, Rückzug, AK, Hilfe von Vater, Kündigung, Reha, Branchenausstieg, Berufsschule als positive Kompensation |
| Vanessa | Starke Lernschwäche, Nach Personalveränderung: MOBBING von KollegInnen u Chef, körperliche Übergriffe, gefährliche Drohung, ausschließlich Zu- und Hilfsarbeiten, „Drecksarbeit“, Rückzug, Verschwiegenheit, Kündigung, Sehr zufrieden mit neuem Betrieb, Chef und KollegInnen nett, mit der Zeit Probleme mit Küchenchefin, ignoriert sie Monate lang, Vanessa führt dies auf ihre Lernschwäche zurück, körperliche Beschwerden, mit Stress überfordert, LAP nicht geschafft, Mobbing auch in Berufsschule, will unstressigen Beruf mit klaren Arbeitszeiten |
| Fabienne | Sehr schüchtern, großes Problem mit Chef (ist ungut, trinkt, kritisiert sie häufig), absolut keine Planbarkeit gegeben, fragt jeden Tag erneut bzgl. Dienstbeginn, Minusstunden, Einzelne extrem arbeitsintensive Erlebnisse, Ausbildung gut, Bevorzugt Service vor Küche, In Küche Stress, Hitze, dem Chef ausgeliefert; von Berufsschule begeistert; will in Branche bleiben aber nur mehr im Service |
| Angela | Tourismusschule abgebrochen, sehr strategisches, durchdachtes Vorgehen, Lehrplatzsuche in renommierten Restaurant, würde Lehrstelle weiterempfehlen, sehr gute Ausbildung, mit Arbeitszeiten nicht zufrieden, Kritik an Teildiensten, Einzelne sehr arbeitsintensive Phasen (In einem Monat 246 Arbeitsstunden, danach krank und Ausschluss eines längeren Verbleibs in der Branche), Starke Kritik an Gehalt (in Relation zur Leistung), Berufsschule: Wunsch nach mehr Allgemeinbildenden und wirtschaftlichen Fächern, Kritik an Organisation der LAP; nach Lehrabschluss erstmal in Branche bleiben, aber kein langfristiger Verbleib gewünscht |
| Johanna | Große Freizeitorientierung, Kein Interesse für Schule oder Beruf, Kritik an Vorgesetzten im Lehrbetrieb, Kritik an Mangel an Spaß und Kommunikation mit Chef, hätte gerne weitere Angestellte in ihrem Alter, kritisiert Inkompetenz und Unkollegialität der Chefin – Widerwille sich von ihr etwas zeigen zu lassen, drückt restliche Lehrzeit durch, nach LAP Plan durch Europa zu reisen, Berufsschule war für sie lustig und leicht, will Beruf mit geregelten Arbeitszeiten |

| | |
|------------------|--|
| Christoph | Koch als Wunschberuf, immer schon Leidenschaft, erster Lehrbetrieb sehr chaotisch, zwei Monate ohne freien Tag, 12 Stunden täglich durchgearbeitet, Druck von Kollegen, Wendepunkt: Verletzung durch Küchenchef, Kündigung, Zweiter Betrieb anfangs sehr gut, nur er, Chef und Küchenchef, nach Kündigung des Küchenchefs kippte Verhältnis zu Chef, enorme Überstunden (600 in zwei Jahren), nicht ausbezahlt, mehrere Gespräche zwischen Eltern/Chef, Gehalt wird unregelmäßig ausbezahlt, AK, mit Ausbildung zufrieden wobei, lernt sich alles selbst, sehr große Verantwortung, führt Küche alleine, bildet Lehrlinge aus, drückt Lehre noch durch, danach gerne Branchenverbleib aber auch andere Berufe attraktiv |
| Thomas | Positivbeispiel, motiviert, sehr selbstständig, selbstbewusst, Karriere-orientiert, Koch aus Leidenschaft, Professionalisierung des Berufs, Schule abgebrochen, Renommiertes Restaurant, Hohes Eigenengagement, Sonderstellung bei Chef und Küchenchef, Sehr zufrieden mit Lehre, Küchenton bei Stress sehr rau aber Arbeitsklima sehr gut, versteht sich sehr gut mit Koll., Einzig Konflikt mit Oberkellner → hat dann in Küche gewechselt und macht nur mehr Kochausbildung, Gehalt gut (wird überzahlt), Kritik an Arbeitszeit, würde lieber durcharbeiten, Große Unterstützung bei LAP und Arbeitsplatzfindung danach vonseiten des Betriebes, Genaue Karrierepläne für nächsten Jahre, Plan mehrere Betriebe aufzumachen |
| Arif | Flüchtling, engagiert, zufrieden, kritisiert Ausmaß an einfachen Tätigkeiten, würde gerne mehr lernen, Kritik an Teildiensten, Gehalt → muss für gesamte Familie alleine sorgen, Kritik an Küchenchef (gemein, „Spatzi“-Situation), will in Branche bleiben, aber nur mehr Service, in Küche zu isoliert, irgendwann nach Herkunftsland zurück, Eingeschränkt durch Rechtsstatus |
| Roman | Wollte immer schon Koch werden, mit Chefin und Kolleginnen sehr zufrieden, sehr viel Arbeit, musste sich hocharbeiten, Kritik an Ausmaß an anfänglichen einfachen Zu- und Reinigungsarbeiten, Engagement zahlte sich aus und bekommt immer mehr von Chefin gezeigt → Ausbildung gegen Eigeninitiative, großer Rückhalt und Verständnis von Seiten des Betriebes als Romans Mutter gleich zu Beginn der Lehrzeit verstarb, Kritik an Ausmaß an schweren, manuellen Tätigkeiten die ihm hauptsächlich überantwortet werden, da er der einzige Mann im Betrieb ist – wünscht sich männliche Unterstützung; zeitliche Planbarkeit gegeben, Wochenendarbeit jedoch belastend, öfter Überstunden, mehrmonatige sehr arbeitsintensive Phase aufgrund Personalmangel, wünsche sich zukünftig Arbeit mit freiem Wochenende, Branchenverbleib unklar |
| Matthias | Schüchtern, zufrieden, nicht viele Kritikpunkte erwähnt, Großmutter sehr engagiert und aktiv, Restaurantfachmann nicht Wunschberuf, Probleme bei Lehreinstieg (zuerst AMS), Bruder nahm sich vor Beginn der Lehre das Leben, Kritik an AMS und Berufsschule (Verständnislosigkeit, Brach ersten Berufsschulblock ab) Guten, verständnisvollen Lehrbetrieb dann gefunden, ist mit Betrieb, Arbeitsklima und Ausbildung sehr zufrieden, manchmal schwierige Kurgäste, wünsche sich Klimaanlage wegen Hitze, Gibt genauen Dienstplan (Rad, Plan für ein Monat), Arbeitszeiten machen ihm nichts aus, Schwierig war Distanz zum Lehrbetrieb, Oma musste ihn anfangs immer fahren; jetzt eigenen Führerschein, sehr sparsam, Zukunft offen, würde gerne im Betrieb bleiben |

EXEMPLARISCHE FÄLLE –LEHRLINGE ERZÄHLEN

Die Erzählungen zweier Lehrlinge möchte ich nun ausführlicher darstellen, nämlich jene von Daniela und von Christoph. Ich habe mich für diese beiden entschieden, da beide mit sehr „typischen“ Problemen zu kämpfen haben und einen sehr guten, umfassenden und intensiven Einblick in ihre Arbeitsrealität erlauben. Beide waren sehr ausdrucksstark und ermöglichen durch ihre genauen Schilderungen vieler Situationen, diese gut nachzuvollziehen und zu verstehen. Im Vergleich mit den anderen Lehrlingen haben diese beiden mit besonders schlechten Arbeitsbedingungen zu kämpfen. Vanessas Erfahrungen, das Mobbing und die

körperlichen Übergriffe, waren ebenfalls extrem, aber doch sehr speziell. Viele der Probleme der beiden, finden sich teilweise auch bei den anderen befragten Lehrlingen. Thomas Fall wäre aufgrund seiner positiven Erfahrungen und seiner selbstbewussten Einstellung als „best-Practice“- und Kontrast-Fall auch sehr spannend gewesen näher auszuführen. Schlussendlich entschied ich mich jedoch dafür, Christoph aufgrund seiner starken Probleme mit seinen Vorgesetzten und seiner vielfältigen Bemühungen seine Arbeitsbedingungen zu verbessern, auszuwählen. Alle anderen Falldarstellungen finden sich jedoch im Anhang.

Daniela

Interviewsituation

Das Interview mit Daniela fand im August 2014 im ruhigen Innenhof eines Caféhauses im Mostviertel statt. Das Gespräch dauerte 129 Minuten. Daniela hat wenige Monate vor dem Interview ihre Lehre als Gastronomiefachfrau abgeschlossen. Sie hat ihre Lehrzeit sehr negativ erlebt. Auch der Wechsel des Lehrbetriebs nach der Hälfte der Lehrzeit, also nach ca. 2 Jahren, brachte für Daniela keinerlei Verbesserungen, im Gegenteil. Gegen Ende der Lehre wurde die Belastung schon so groß, dass sie psychologische Hilfe in Anspruch nehmen musste bzw. diese nach wie vor in Anspruch nimmt. Die starke Belastung äußerte sich ab einem gewissen Punkt auch vermehrt physisch mit Kreuzschmerzen, Blasenentzündungen uvm. Nach einem mehrmonatigen Auslandsaufenthalt, von dem sie sich erhofft, Distanz zu erhalten, wird sie anschließend eine 6-wöchige Rehabilitation in Anspruch nehmen. Sie wird dann versuchen einen Beruf in einer anderen Branche zu finden, da sie keinesfalls mehr in der Gastronomie arbeiten möchte.

In der Art und Weise, wie Daniela von ihren Erlebnissen erzählte, merkte man, wie sehr sie diese immer noch beschäftigt. Sie erzählte sehr emotional und auch sehr schnell und flüssig. Ich habe sie als sehr offen, empathisch und kommunikativ empfunden. Der ungebrochene Erzählfluss, wie auch die genauen Schilderungen der einzelnen Situationen lassen darauf schließen, dass sie sich sehr intensiv mit ihren Erlebnissen auseinandergesetzt und diese auch schon öfter erzählt hat.

Berufswahl und Lehrplatzsuche

Nach der Hauptschule hat Daniela zwei Jahre die HLW besucht, diese aber abgebrochen, da Schule einfach nicht ihre Sache sei (Z: 177). Den Entschluss, Arbeiten zu gehen und eine Lehre zu absolvieren, begründet sie mit dem Wunsch nach finanzieller Unabhängigkeit. Sie will ihr eigenes Geld verdienen und den Eltern deswegen nicht nachlaufen müssen (Z: 10-11, 177, 199-200, 227). Daniela hatte den Wunsch Kellnerin zu werden, da sie sehr gerne unter Leute ist und gerne mit Menschen zu tun hat (Z: 7-10, 136, 219). Ebenfalls führt sie die Idee zu dieser

Berufswahl auf ihre Mutter und Taufpatin zurück, die auch im Service tätig sind bzw. waren (Z: 6-7). Neben Kellnerin gab es auch noch den Berufswunsch der Schauspielerin, welcher aber, Danielas Wissens nach, mit dem Besuch der Hochschule verbunden gewesen wäre und deshalb von Daniela nicht weiter verfolgt wurde.

Die Lehrplatzsuche verlief problemlos. Daniela meinte, sie habe ca. zwei Bewerbungen geschrieben, schnupperte dann in einem Betrieb, in dem eine Bekannte bereits arbeitete und konnte dann auch sofort, einen Monat nach Schulende, ihre Lehre dort beginnen (Z: 242-250). Als hätte Daniela es als schlechtes Vorzeichen deuten sollen, für das, was ihr in diesem Betrieb bevorsteht, erwähnt sie auch extra den Wochentag, an dem sie das Lehrverhältnis begonnen hat: „*an einem Sonntag hab ich anfangen dürfen*“ (Z: 248).

Probleme mit Vorgesetzten: Es war halt dann das, dass der Chef immer gemeiner worden ist

Auf Anraten des Chefs begann Daniela nun eine Lehre als Gastronomiefachfrau (Koch/Kellner), statt nur eine Ausbildung als Kellnerin zu machen. Das erste Jahr beschreibt Daniela noch als ganz ok, auch mit den Arbeitskolleginnen und ihrem Chef dürfte alles noch sehr gut gepasst haben, wobei sie anmerkt, dass „*die Sachen mit freihaben natürlich, das war dann natürlich nicht so wie er es gesagt hat*“ (Z: 18-19).

Zu Beginn hat sich Daniela noch sehr gut mit ihrem Chef verstanden, sie haben „*a Gaudi ghabt*“ (Z: 254). Mit der Zeit sei der Chef aber immer *gemeiner* worden (Z:20-21) und es kam Daniela zufolge zu persönlichen Beleidigungen: „*Er hat dann angefangen mit Sachen wie, ich soll auf meine Linie achten, ich soll weniger essen, wenn ich vorbei gehn wollte und ich gsagt hab, darf ich schnell vorbei, hat er gesagt: zieh den Bauch ein, dann passt auch vorbei. Lauter so, einfach scheiße.*“ (Z: 21-23) Das Verhältnis zwischen Daniela und ihrem Chef verschlechterte sich zunehmend in den zwei Jahren.

Neben dem Chef gab es im Betrieb auch noch eine Küchenchefin, die Daniela aber nur wenige Male kurz erwähnt. Daniela beschreibt sie an einer Stelle als „*dem Chef sein Schatzerl*“ (279), ein weiteres Mal als „*Bissige*“ (Z: 428).

Fehlendes Wochenende und mangelnde Planbarkeit: Dann nie frei gkriegt, wann i gfragt hab

Das Thema „frei bekommen“ war im gesamten Interview sehr dominant, wobei es hier primär darum ging, auf individuellen Wunsch einen freien Tag am Wochenende zu erhalten. Zwei Ruhetage dürfte Daniela unter der Woche erhalten haben. Daniela hat im ersten Betrieb nie oder nur ganz selten am Wochenende frei bekommen, obwohl ihr dies der Chef zugesagt habe. Das eigenständige Ansuchen um einen freien Tag am Wochenende war schwierig und meist erfolglos. Auch die anderen Beschäftigten dürften kein fix geregeltes freies Wochenende erhalten haben, was dazu führte, dass ein freier Wochenendtag zum begehrten

Gut wurde und aus den Kolleginnen bei diesem Thema Konkurrentinnen machte. Folgende Gesprächspassage macht dieses Konkurrenz-Problem deutlich: *„Bei der ersten Arbeit haben wir uns alle gut verstanden, aber es hat ihnen da schon nicht gepasst, wenn ich mal gefragt hab, ob ich mal das Wochenende frei haben könnte. Es war immer das Konkurrieren zwischen den Arbeitskolleginnen, weil jede will einmal frei haben am Wochenende, des is einfach so.“* (Z: 145-148)

Wessen Ansuchen um einen freien Tag berücksichtigt wurde und wessen nicht, sei ebenfalls nicht gerecht erfolgt, sondern laut Daniela habe immer eine den *„goldenen Arsch ghabt, sozusagen, die hat alles gkriegt“* (Z: 29).

Wochenendarbeit wäre für Daniela prinzipiell kein Problem gewesen, hätte sie auch einmal frei bekommen. Dass sie am Wochenende immer arbeiten musste, hatte auch Folgen für Danielas Sozialleben: *„Aber im Endeffekt hab ich halt dann nie frei gehabt, und das ist auch nicht so cool, weil dann fragt dich niemand mehr, weil du bist eh nicht dabei, du bist eh nur arbeiten“.* (Z: 139-141)

Der Dienstplan für die kommende Woche haben die Mitarbeiterinnen am Wochenende bekommen, *„wobei sich da manchmal was geändert hat, natürlich“.* (Z: 286) Diese Kurzfristigkeit und die anscheinend öfter vorkommenden Änderungen im Dienstplan erschwerten die Planung der Freizeit und des Privat- und Soziallebens, welche ohnehin schon durch die irregulären Arbeitszeiten in der Gastronomie schwer zu organisieren und mit der Arbeit zu vereinbaren sind. Für Daniela wie auch die anderen Kolleginnen war es somit sehr wichtig den Dienstplan so bald als möglich zu Gesicht zu bekommen. Dieses Drängen traf jedoch beim Chef wie auch der Küchenchefin auf Unverständnis und habe sogar dazu geführt, dass der Dienstplan erst recht vom Chef kurz vor Dienstschluss ausgehängt wurde: *„Wir wollten natürlich immer wissen, wann muss ich nächste Woche arbeiten. Gerade in dem Alter muss ich das einfach wissen, weil ich wollte mir auch was mit meinen Freunden ausmachen. Hab ich jetzt frei, weil du weißt es nie, können wir auf einen Kaffee gehen oder nicht, fortgehen ist eh nie gegangen, weil man immer arbeiten muss. Sie haben immer gefragt, warum es uns immer so brennend interessiert wann wir frei haben und so. [...] Das haben sie gar nicht verstanden, warum wir das immer wissen wollten. Dann waren sie auch noch so feindselig und hängt ihn am Sonntag fünf Minuten vorm Heimgehen hin. Wir haben dann natürlich den ganzen Tag schon geredet, hast du ihn schon gefragt ob du frei bekommst. Hat er schon was gesagt. Aber da war er auch schon voll feindselig.“* (Z: 286-296)

Kontrolle und Rechtfertigungsdruck bei Abwesenheit: Wegen so einem Scheißdreck gehst du in Krankenstand?

Wie problematisch und konkurrierend das Verhalten der Beschäftigten zueinander war bzw. gegenüber Daniela, wenn es darum ging von der Arbeit fern zu bleiben, zeigt sich, als Daniela einmal wegen einer Verletzung den Krankenstand beanspruchen musste. Sie hat sich bei einem Sturz eine tiefe Schürfwunde am Fuß zugezogen:

„Ich hab in der Firma angerufen und gesagt, ich hab mich verletzt, ich kann nicht in die Arbeit kommen. Ja, ... blablabla, sagt der Chef: warst angesoffen, bist über die Stiegen runtergefallen? Lauter so einen Scheiß. Weil er hat auch immer wieder gern getrunken. Und er hat das einfach nicht eingesehen, wenn wer im Krankenstand ist. Ich hab so ein schlechtes Gewissen gehabt, auch den Arbeitskollegen gegenüber, weil jeder schreibt, was hast denn, was is denn schon wieder? Dann wars a bisschen verheilt und hab gesagt: Aus, ich geh in die Arbeit. Ich hab Crocks angezogen, weil Küchenschuhe habe ich nicht anziehen können. Wenn da wer kommt in die Küche, weil Crocks darfst nicht tragen in der Küche... Ich hab sogar das in Kauf genommen, wenn was ist. Bevor ich mich deppert anmachen lass. Dann komm ich in die Arbeit und alle sagen: wegen so einem Scheißdreck gehst du in Krankenstand? Sag i: ich will euch mal anschauen, wenn ihr... Mir hats ja auch keinen Spaß gemacht, ich hab ja nicht gehen können. Da geh ich lieber in die Arbeit, da wird man dann noch deppert angemotzt. [...] Mir ist klar, dass sie mich brauchen und es ist auch scheiße, wenn man einfach so in den Krankenstand geht, aber das hab ich ja nicht gemacht. Ich war ja nie im Krankenstand, vielleicht einmal im Jahr, ned amal eine Woche.

I: Da hast du also auch keinen Rückhalt von Kolleginnen gehabt?

IP: Wenns um Krankenstände ging dann nicht. Da hat jeder gemeint, das kann nicht sein, weil dann müssen sie ja mehr arbeiten. Wenns um Krankenstand gegangen ist, war man alleine. Da hat man sich durchschlagen müssen.“ (Z: 333-355)

In dieser Interviewpassage zeigt sich, unter welchem starkem Rechtfertigungsdruck Daniela stand, wenn sie in Krankenstand ging. Sowohl Chef wie auch KollegInnenschaft zeigten sich verständnislos, setzten sie unter Druck, forderten Erklärungen per SMS ein und als sich Daniela dazu entschloss, trotz der Verletzung arbeiten zu gehen, wird ihr Verhalten erneut durch Beschimpfungen und Verharmlosung ihrer Verletzung negativ sanktioniert.

Teildienste und kein Dienstwechsel: Hauptsache mal früher heimgehen

Daniela hatte im Lehrbetrieb fast ausschließlich geteilte Dienste und war damit unzufrieden, da sie mit den wenigen Stunden Pause nichts anfangen konnte: *„ich hab da immer Teildienste ghabt, das heißt ich war immer, wirklich fast immer am Nachmittag dann frei ghabt, was mir überhaupt nichts bringt, weil in drei Stunden kann ich nichts anrichten, kann ich nirgendwo hinfahren, nichts anschauen oder so“ (Z: 34-36).* Später im Interview wird der Teildienst noch

einmal thematisiert und es wird deutlich, dass das was Daniela besonders ärgert, der fehlende Wechsel der Dienste ist: *„Ein paar haben halt Dienste gehabt, grad am Wochenende oder am Sonntag, die die Kuchlchefin immer bekommen hat, von halb neun bis zwei. Was natürlich geschickt gewesen wäre, wenn das abwechselnd passiert wäre. Mir wars egal, wenns unter der Woche ist, am Wochenende, am Freitag, egal, Hauptsache mal früher heimgehen und dann zu meinen Freunden kommen, wenn sie sich zusammensetzen und nicht erst um neun oder halb zehn.“* (Z: 483-487)

Überstundenregelung: bis es mich dann mal zerrissen hat

Im Betrieb war es nach Daniela auch Vorschrift, dass die gearbeitete Zeit bzw. die Überstunden nur ab einer halben Stunde geschrieben werden durften. Sie wurde jedoch immer länger da behalten, aber eben nie lange genug, um die Arbeitszeit niederschreiben zu können. Daniela hat beispielsweise nicht um 14 Uhr aufgehört, sondern wurde sie bis Viertel oder zwanzig nach da behalten. Am Abend, beim zweiten Dienst, war es das Gleiche. (Z: 37-42) Das Thema Überstunden brachte dann schlussendlich bei Daniela das Fass zum Überlaufen. Aus Protest hat Daniela einmal die Halbe-Stunde-Regel ignoriert und 20:50 in den Dienstplan geschrieben, was Folgen hatte: *„Am nächsten Tag komm ich in die Küche und alle schaun mich an, und ich denk mir: ok was ist jetzt? Der Chef fragt, wer das raufgeschrieben hat, ob das ich oder eine Arbeitskollegin war. Da hab ich dann gesagt ich wars, da hat er gesagt, was ich mir denn einbilde und blablabla. Ich hab dann gesagt, ich bin jeden Tag länger da – und es sind alle da gestanden, ich hab mich vor allen rechtfertigen müssen, nicht dass er mich ins Büro holt oder so – und hab ich mich rechtfertigen müssen, jeder hat mich deppert angemacht, also der Chef und die Küchenchefin. Das hab ich nicht eingesehen. Warum muss ich immer länger da bleiben? Ich bekomm es nicht bezahlt. Spaß macht es auch nicht mehr, weil ich immer da bleiben muss. Andere gehen auch nicht gratis arbeiten, wenn wir uns ehrlich sind. Will ja keiner.“* (Z: 300-309)

Endphase: Jetzt hab ich dazumals beschlossen, weils ma so schlecht gungen ist, ich hör auf

Daniela ging es im Laufe des zweiten Lehrjahrs immer schlechter und beschloss nun, nach zwei Jahren den Betrieb zu wechseln. Ihren Zustand damals beschreibt sie wie folgt: *„Ich wollte nicht mehr in die Arbeit gehen. Ich hab geweint, ich hätt mir lieber den Fuß gebrochen als wieder in die Arbeit zu gehen.“* (Z: 391-393) Der Entschluss aufzuhören fiel ihr dennoch nicht leicht. Auch von ihrer Mutter erfuhr sie diesbezüglich keinen Rückhalt: *„Die Mama hat immer gesagt, das ist halt a Lehr, das ist nun mal so“* (Z: 396-397). Ihr Vater hingegen (die Eltern sind geschieden) hat Daniela hier aktiver unterstützt und versucht Daniela bei einer Verbesserung

ihrer Situation zu helfen. Unter anderem begleitete er sie gegen Ende hin, als es Daniela schon sehr schlecht ging, zu einem klärenden Gespräch mit ihrem Chef: *„Mein Papa hat gesagt, wenns dir nicht gut geht dann geh ich mit dir hin. Weil ich hab so Angst gehabt vorm Chef, weil wenn ich allein hin wär, er kann halt sagen was er will, er ist ja der Chef. Das war immer mein Blickwinkel, er ist der Chef, er kann alles tun und i bin der Lehrling i kann nix tun, weils mir auch immer nur so geben worden ist.“* (Z: 397-400)

Bei diesem Gespräch wurden vorrangig die Arbeitszeiten besprochen. Daniela meinte, dass der Chef dann so getan habe, als wäre alles in Ordnung und kein Problem, und dass sie ihre freien Wochenenden bekommen werde. Die persönlichen Beleidigungen wären ihm nicht aufgefallen bzw. hat er sich dafür im Gespräch entschuldigt. Die Reaktionen und das Verhalten vom Chef verärgerten Daniela jedoch noch zusätzlich, da sie sich und ihre Wahrnehmungen nicht ernst genommen fühlte: *„dann bin halt ich die Depperte, weil das stimmt natürlich nicht wie ichs erzähl“.* (Z: 418-419)

Nach dem Gespräch hat sich Daniela auch mit der Arbeiterkammer in Verbindung gesetzt, konnte aber mit den Ratschlägen, nach 40 Stunden einfach heim zu gehen, bzw. wenn sie nicht frei bekommt, in Krankenstand zu gehen, nicht wirklich etwas anfangen bzw. widersprach dieses Verhalten ihrem starken Pflicht- und Loyalitätsgefühl gegenüber den Kolleginnen: *„Ich hab aber gesagt, dass ich das meinen Arbeitskollegen nicht antun kann, weil mich interessiert das auch nicht, wenn eine bis fünf da ist und grad voll das Geschäft ist und dann sagt: ich geh jetzt. Das kannst in der Gastronomie **nicht** machen, **das funktioniert nicht**. Auch wenns noch so Arschlöcher sind, du kannst nicht einfach gehen. Da zerreiβts mich, das geht gar nicht.“* (Z: 439-443)

Den zweiten Ratschlag, in Krankenstand zu gehen, wenn sie wieder einmal nicht frei bekommen sollte, setzte Daniela dann doch einmal in die Tat um. Der Chef dürfte Verdacht geschöpft haben, da er ein weiteres Gespräch mit ihr und ihrem Vater forderte und Daniela daraufhin endgültig beschloss zu kündigen:

„Dann bin ich in Krankenstand gegangen. Ich hab mich so angeschissen, ich hab in der Früh angerufen und hab zum Chef gesagt, ich kann nicht in die Arbeit kommen. [...] Ich hab dacht ich ruf früh an, dann kann er sich wen anderen suchen. War also eh lieb auch noch. Ich Depp. Ich ruf an und sag, mir geht's so schlecht, ich hab die ganze Nacht gspieben und Durchfall. Sagt er: „Ja ok passt, gute Besserung.“ Aufgelegt. Ruft mich das Arschloch zwei Stunden später an und fragt, obs mir schon besser geht, und ich arbeiten kann. Sag ich, nein mir geht's nicht besser, ich hab ja nicht umsonst angerufen, was soll das? Sagt er, dass er nochmal ein Gespräch will mit mir und meinem Papa. Da hab ich gedacht, so jetzt kündige ich, jetzt kannst mich am Arsch lecken. Weil ich das nicht einsehe, dass ich immer der Depperte sein muss, nur weil ich Lehrling bin.“ (Z: 446-456)

Danielas Vater hat sie dann wieder zum Chef begleitet um die einvernehmliche Kündigung zu unterschreiben. Der Chef verlangte dann von Daniela noch eine zweiwöchige Kündigungsfrist einzuhalten, welche aber, Danielas Wissens nach, für Lehrlinge nicht gelte.

Der zweite Betrieb: Hat am Anfang eigentlich ziemlich cool ausgesehen, wieder mal, am Anfang nur Daniela wollte die Lehre abschließen, *„weil jeder immer sagt, ja abgeschlossene Lehre musst fast haben, das ist so wichtig, blablabla, ich natürlich machs“* (Z: 49-50). Die Suche nach einer neuen Lehrstelle erwies sich erneut als sehr einfach. Daniela war zwei Wochen arbeitslos gemeldet und hat dann über das AMS die neue Stelle gefunden. Sie hat eine Bewerbung hingeschickt, geschnuppert und ein Vorstellungsgespräch gehabt und konnte sogleich dort beginnen. Beim Vorstellungsgespräch habe sie auch *klipp und klar* gesagt, dass sie jedes zweite Wochenende einen Tag frei haben will, da sie ansonsten nicht anfangs (Z: 51-52). Der Chef stimmte dem zu und die ersten drei Monate dürfte es auch funktioniert haben, aber dann nach Ende der Probezeit *„wars da Horror, gar nicht mehr frei am Wochenende, teilweise 6 Tage Wochen mit 62,5 Stunden in der Woche, also 20 Stunden teilweise, 21,5 Überstunden in der Woche, einfach extrem, halt einfach voll belastend auch für mich, für meine Beziehung zu meinem Freund, für meine Beziehung zu meiner Familie, weil ich immer, ja ich bin nicht dabei, ich krieg nicht frei bei den Geburtstagsfeiern, bei Weihnachten am 26. Dezember, na, bei der Oma, ich bin wieder nicht dabei, Silvester muss ich arbeiten [...] und ich hab vorher schon gesagt ich möchte frei haben, jaja passt eh geht eh, hat aber dann wieder einer anderen frei gegeben“*. (Z: 53-61)

Danielas schlechte Arbeitsbedingungen setzten sich somit im zweiten Betrieb fort und verschlechterten sich teilweise sogar noch erheblich.

Freibekommen und Rechtfertigungsdruck im 2. Betrieb: Ja was tustn leicht scho wieder weilst frei willst?

Es war für Daniela erneut schwierig in diesem zweiten Betrieb frei zu bekommen und sie bekam wiederum vom Chef und den Arbeitskolleginnen deren Unmut zu spüren und hatte sich zu rechtfertigen:

„Ich hab schon öfters frei bekommen als in der ersten Arbeit. Wenn ich gefragt hab. Aber es war immer das, das Fürchten. Anklopfen beim Chef: Ich brauchat was. Was willst denn schon wieder? Ja, ich wollt fragen, weil da hat mein Freund/Oma Geburtstag/irgendwas, ich bräuchte frei. Ja, hä, Herummotzerei blablabla, und im Endeffekt hat er dann zu ph 60% Ja gesagt. Ich mein, ich hab mich eh nicht so oft fragen traut. Von dem her ich geh jede Woche hin und bräuchte frei, das hats eh nicht gespielt.“

I: Aber du hast es zu spüren bekommen?

IP: Ja voll. Gerade auch von den Anderen. „Ja was tustn leicht scho wieder weilst frei willst?“ Weil die waren immer so, weil der hat das Büro in der Küche gehabt und der hat die Türe nie zugemacht, jetzt sind die in der Kuchl gstanden und haben alles gehört. „Ja was tustn leicht scho wieder? Was hast schon wieder vor? Musst arbeiten gehen, es interessiert uns nicht.“ So richtig deppert.“ (Z: 589-599)

Daniela rechnete auch nicht damit während der Berufsschule arbeiten zu müssen, plante ganz groß ihren 20. Geburtstag im Casino und musste dann alles ins Wasser fallen lassen, da sie an diesem Samstag wieder arbeiten musste. Dass Arbeiten während dem Berufsschulbesuch war insgesamt sehr belastend für Daniela und ihr Sozialleben, da neben Schule, Lernen, Arbeiten, An- und Abreise, Wäschewaschen -sie wohnte zu dieser Zeit nicht zuhause, sondern führte einen selbstständigen Haushalt- keine Zeit mehr für anderes blieb.

Daniela fragte ebenfalls an, an Silvester frei zu bekommen. Der Chef lehnte ihr Ansuchen jedoch ab. Zu Silvester gab es dann jedoch bei Daniela ein persönliches Drama mit ihrem damaligen Freund – es kam zu einem körperlichen Übergriff - weshalb sie bzw. ihr Vater für sie anfragte, nicht arbeiten zu müssen, was der Chef neuerdings verneinte: *„Jetzt hat mein Papa angerufen, weils mir so schlecht gegangen ist. Der Chef sagt, dass er mich aber braucht, weil so viele Leute angemeldet sind. Mir ist es soo schlecht gegangen und bin dann trotzdem arbeiten gewesen. Ich hab ausgschaut! Mir wars so peinlich, weil jeder gesehen hat, dass ich viel geweint hab, dass ich Flecken hab, überall. Die Leute sind ja nicht blöd.“ (Z: 551-555)*

Besonders kritisiert Daniela dabei, dass im Betrieb auf Persönliches gar keine Rücksicht genommen wird: *„Ja es war einfach die Art. Es war absolut nichts Persönliches, es war absolut kein gutes Arbeitsklima“ (Z: 569f).*

Das Arbeitsklima wurde noch schlechter, sobald es im Betrieb stressig wurde. Danielas Chef wurde dann sehr gereizt und ließ seinen Unmut bei seinen Angestellten aus: *„und ja Gastronomie heißt Stress, das vertragen heutzutage nicht mehr so viele Leute, weil der Chef hat nur geschrien, das war bei der einen wie auch bei der anderen Arbeit so, dass der Chef wenns einen Stress gegeben hat, waren wir immer die Depperten, aber so richtig derb: Wir sind alle hirngstört, wir kriegen nichts auf die Reihe, keine Ahnung, er kann jetzt nicht auf unser Persönliches achten, wie es uns jetzt geht, das ist ihm wurscht, wir sollen arbeiten und für das sind wir da“. (Z: 73-78)*

Mangelnde Planbarkeit und Vernachlässigung privater Interessen: *Hast endlich mal frei, und dann hockst du alleine daheim*

Daniela war somit auch im zweiten Betrieb mit Überstunden und der schwierigen Planbarkeit, wie auch Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben konfrontiert:

„I hab am Samstag bis um fünfe in der Früh arbeiten müssen, hab i 16 Stund gearbeitet, durch, ohne Pause. [...] Die anderen waren bis um sechse da, und weil i halt der Lehrling bin darf i eher gehen, voll lieb, nach 16 Stunden arbeiten. [...] Gut, ruaft er mi an, [...] jo na er gibt mir frei, weil es ist eh gestern so lang worden und heut ist ned so viel angsagt. Jo cool, mei Freund hat natürlich ka Zeit, [...] er hat sich scho was anderes vorgnommen. Super jetzt hab i frei, jo klass, [...] hast endlich mal frei, und dann hockst du alleine daheim“ (Z: 936-957)

Daniela erzählte ebenfalls, dass sie neben dem Lehrberuf keine Hobbies mehr gehabt habe bzw. manche Interessen wie z.B. Singen oder Gitarre spielen nicht mehr machte bzw. aufgrund der Arbeitszeiten nicht mehr machen konnte: *„i kann aber ned um zehne auf d’Nacht heimkommen und singen anfangen oder Gitarre spielen“* (Z: 1282-83). Ihre freien Tage waren der Montag (Ruhetag) und ein anderer Werktag, wo außer ihr sonst niemand frei hatte und sie dann oft alleine da stand bzw. füllte sie ihre Zeit mit Babysitting.

Schwierige Arbeitskollegin: Die gibt’s immer, die nicht d’Chefin ist, aber glaubt sie muss tun wie die Chefin
Als eines der größten Probleme für Daniela im zweiten Betrieb erwies sich eine Arbeitskollegin: *„Mir haben eine gehabt, die gibt’s immer, hab ich festgestellt, in der einen und in der anderen Arbeit, die nicht d’Chefin ist, aber die glaubt sie muss tun wie die Chefin“*. (Z: 62-63) Diese Arbeitskollegin ist, Daniela zufolge, um die 50 Jahre alt und als Kellnerin Vollzeit angestellt, wobei sie ursprünglich einen anderen Beruf erlernt hat. Aus Danielas Ausführungen kommt hervor, dass diese Arbeitskollegin namens Silke, sehr viel arbeitet und immer bis zum Schluss bleibt, da sie auch die ganze Putzarbeit erledigt. Als Daniela im Betrieb begonnen hat, haben ihr die Stammgäste sogar geraten, bei dieser Kollegin aufzupassen, *„weil de so a Hex ist“* (Z: 66). Sie wird von Daniela als rechthaberische Person geschildert, die aber selbst andauernd Fehler mache. Ebenso scheint sie sehr dominant und ungut zu sein und einen rauen Umgangston zu haben. Wenn Daniela einen Fehler machte, so habe Silke sie in Anwesenheit der Kundschaft zurecht gewiesen oder auch nach Dienstschluss kontaktiert, um ihr den Fehler vorzuhalten: *„des waren halt a immer so Situationen, oder i vergiss auf d’Nacht, dass i die Kaffeemaschine ausschalt, und fahr ham um zwölf in der Nacht, und um zwei in der Früh rufts mi an und sagt, i hab die Kaffeemaschine ned ausgeschalt“*. (Z: 673-675)

Daniela schilderte auch ausführlich viele weitere Situationen, in denen sie unter Silke litt. Eine schwierige Situation für Daniela mit Silke war ziemlich am Beginn in diesem Betrieb. Es war sehr viel los im Restaurant und Daniela fragte Silke, ob sie die Bestellungen gleich an die Küche weitergeben sollte, diese verneinte und meinte, sie solle sie erst später eingeben. Daniela fragte nach einer Weile beim Chef noch einmal nach und der war mit Silkes Anweisung gar nicht zufrieden, beschimpfte diese, wonach Silke ihren Unmut an Daniela ausließ: *„Boah, die hat mi angeschrien, die hat mi angeschaut, i hab glaubt die erschlagt mi glei, die Frau. Sie hat mi*

agschaut und gsagt: was bildst dir eigentlich ein, du Lehrling du und wäwäwä! Und hat mi halt voll angmotzt.“ (Z: 656-658)

Auch mit den anderen Arbeitskolleginnen ist Daniela nicht gut ausgekommen. Sie beschreibt das Arbeitsklima als „*extrem*“ (Z: 145) und die Kolleginnen bzw. das Arbeitsklima als „*hinterfotzig und total deppert*“ (Z: 144). Dass es bei den MitarbeiterInnen keinen Zusammenhalt gegeben hat und es folglich zu einer starken Kontrolle kam bzw. sich Daniela immer zu rechtfertigen hatte, wurde bereits weiter oben angeführt. Gegenseitige Bestärkung, Lob und Anerkennung hat Daniela nicht erfahren:

„Mir ist es einfach so scho ned guat gangen und des mit der Arbeit einfach, des war einfach extrem. Des, die Verhaltensweisen vo ihnen einfach, nur deppat. Du musst jeden Tag, musst dich, du musst immer rechtfertigen, immer. „Warum willst freihaben, was tats leicht da, und warum willst scho wieder und warum willst des, und des machst falsch und des machst falsch und nix machst richtig.“ Ka einziger hat jemals zu mir gsagt, des hast gut gmacht. Und i hab manche Sachen gut gmacht. Sicher mach i a Fehler, aber hallo, i bin Lehrling, was erwartet er sich denn.“ (Z: 904-09)

Schlüsselmoment: Ich hab aber nicht einmal aufs Begräbnis gehen dürfen, weil ich hab nicht frei gkriegt

Im letzten Lehrjahr ereignete sich bei Daniela ein Todesfall, der ihr sehr nahe ging. Eine Freundin hat ihr ungeborenes Kind im 8. Schwangerschaftsmonat verloren. Daniela wäre die Patentante von diesem Kind geworden. An dem Tag, an dem das Begräbnis stattfand, hat sie darum gebeten, den Dienst mit einer Kollegin zu tauschen, wurde dann aber von Silke (die für den Dienstplan zuständig war) angerufen und in die Arbeit beordert, da die Kollegin wegen Erkrankung ausfiel und sie auch keine von den anderen Kolleginnen anrufen wollte, da nach Silke diese am Wochenende nicht arbeiten wollen (Z: 806f). Daniela hat überlegt einfach nicht in die Arbeit zu gehen, ging dann aber trotzdem hin und verpasste das Begräbnis. Dieses Ereignis war für Daniela ein Wendepunkt und sie meinte: „*Boah, des war echt, ab da ist es dann bergab gangen. Weil i natürlich a voll angfressen war, i mein, i sag ab dem Zeitpunkt war i a sicher ned immer fair zu den anderen. Weil halt einfach sie so lange Zeit vorher zu mir unfair waren und i dann gsagt hab, so, i bin zwanzg Jahr i brauch mi ned vo euch verarschen lassen.“ (Z: 809-812)* In einer anderen Interviewpassage über dieses Erlebnis führt Daniela noch aus, dass sie sich dann geschworen hat, den Beruf nie wieder zu machen.

Endzustand, komplette Erschöpfung: Das kann nicht mehr so weiter gehen, weil irgendwann müssts mi einliefern

Daniela erzählte, dass es mit ihr nach dem Tod des Babys körperlich wie auch psychisch stark bergab ging: „*Mir ist es psychisch so schlecht gegangen, wie auch dann körperlich, ich bin normalerweise nie krank, gar nie und ich war dann die letzten paar Monate wie das war mit dem Baby und so, immer krank gewesen, Blasenentzündung, Ausschläge, Husten, ich hab gar*

nichts gehabt, ich kann mich nicht mal dran erinnern wie ich das letzte Mal Fieber gehabt hab, aber da hat es dann angefangen und da hab ich gewusst, ok, das kann nicht mehr so weiter gehen, weil irgendwann müsstest du mir einliefern oder so.“ (Z: 125-130)

Sie hat dann auch einen Arzt aufgesucht, da sie auch unter starken Kreuzschmerzen litt, die sie auf das ständige Rausheben der Gläser aus dem Glaswäscher zurückführt. Der Arzt riet ihr zu einem längeren Krankenstand und Physiotherapie, womit Daniela jedoch zuerst haderte, da der Gedanke nicht zur Arbeit zu gehen von ihr erstmals gar nicht als Option wahrgenommen wurde:

„I muss einfach einmal a Auszeit nehmen, sag i, des geht ned, i bin ein Lehrling, wie soll i denn a Auszeit nehmen, i hab ned amol die Lehrabschlussprüfung. [...] Des war einfach immer des in der Gastronomie, wenn der Doktor sagt, du musst in Krankenstand gehen. Des erste was du sagst: des geht ned. I muss am Wochenende arbeiten. Des is einfach des typische in der Gastronomie, des sagt aber jeder, fast.“ (Z: 962-968)

Sie beherzigte dann schließlich doch die ärztliche Anweisung und ging in einen längeren Krankenstand. Mitunter auch da die Lehrabschlussprüfung bevorstand und ihr der Chef nur eine Woche Urlaub vor dieser zugesagt hatte, mit der sich Daniela nicht aussah: *„i hab gwusst i kündig vor der Lehrabschlussprüfung, weil er hat nur gsagt, ja kriegst eh a Wochn vor der Lehrabschlussprüfung frei. Denk i mir, super, weil in einer Wochn lern i vier Jahr. Ganz klar. Und dann in Krankenstand gangen.“ (Z: 911-13)* Sie forderte dann sogleich ein Gespräch mit dem Chef und kündigte (einvernehmlich) und war seit dem auch nicht mehr im Betrieb da sie noch genügend Urlaub und Zeitausgleich in Anspruch nehmen konnte.

Nicht ausgebildet worden: Im Endeffekt bin ich ausgelernt, und ich kann nicht kochen

Zu Danielas schwierigen Arbeitsbedingungen in den vier Jahren kommt darüber hinaus noch hinzu, dass sie auch nur sehr mangelhaft ausgebildet worden ist:

„hab nie was gekocht, keine Suppen gemacht, ich hab keine Soße gemacht, ich hab kein Fleisch nicht angegriffen, wenn ichs in der Schule nicht gelernt hätt, ich wüsste heute nicht wie man Fleisch schneidet, also total unnedig, dass ich das überhaupt dazugenommen hab, weil Kellnern kann jede, das ist nicht schwer, weil die Sachen die was man in der Berufsschule lernt, die macht man nie, das machst vielleicht in 2 Restaurant in Österreich [...], so tust Glasl hintragen, a Rechnung schreiben wennst überhaupt darfst, ich hab in der alten Firma hab ich kein Brieftaschel angreifen dürfen, weil ich könnt mich ja verrechnen.“ (Z: 96-104)

Im ersten Betrieb war Daniela primär in der Küche und hat dort Salate und andere Beilagen wie auch Desserts zubereitet. Das Kochen mit Fleisch wurde ihr in dieser Zeit nicht gezeigt. Wenn sie etwas lernen wollte, habe sie von sich aus hingehen und fragen müssen, da ihr von selbst niemand etwas gezeigt habe:

„In den ersten zwei Jahren dort war ich vor allem in der Küche und hab fast nur Salat gemacht. In der Früh war typischer Ablauf, Kartoffeln schälen, Kartoffelsalat machen, Blattsalat waschen, etc. Viele Torten hab ich machen müssen, Desserts und alles, aber ich hab nie an das Fleisch dürfen. Bei beiden nicht. Bei der ersten hat er gesagt, ich muss mich aufdrängen und ihm zeigen, dass ich das lernen will. Ich mein, ich mach ja den Beruf nicht, wenn ich es nicht lernen will. Er soll mir einfach zeigen, wie es geht. Dann weiß ich es. Er wollte halt immer, dass wir jeden Tag zu 300 % in der Arbeit stehen und jeden Tag zum Hüpfen anfangen, weil ich mich so freu in die Arbeit zu gehen. Das macht er selber auch nicht und alle andern auch nicht.“ (Z: 256-263)

Im zweiten Betrieb war sie allerdings fast ausschließlich im Service, außer es fiel ein Lehrling in der Küche aus, dann sprang sie ersatzweise ein. Im zweiten Betrieb in der Küche fehlten für Daniela ein klarer Ablauf und Rückmeldung auf das, was sie gemacht hatte:

„wenn i in der Küche war mit dem Kuchlchef, der hat den ganzen Tag nix mit mir gredt. I war froh, dass der Radio grennt is. Es hat kana mit dir gredt. Du hast deine Sachen gmacht, hast es fertig, jo was muss i als nächstes machen. Du hast nie gwusst, wann muss i was machen, da war absolut kein Ablauf, also gar nicht so wie in der ersten Arbeit. [...] Mach i des jetzt richtig, mach i des falsch, weil dann machst was und er sagt dir die nächste Arbeit und du siehst wie er hingehet und des anders macht. Statt dass er sagt, he du hast des falsch gmacht, machs s'nächste Mal so. Na, er geht selber her und machts und sagt aber nix und er redt a ned. [...] kann i mi irgendwo hinhocken wo i keinen den ganzen Tag seh, ist des Gleiche.“ (Z: 732-740)

Berufsschule: war eigentlich ganz okay

Daniela fand die Berufsschule *„eigentlich ganz gut“* (Z: 1215). Sie meinte, dass es *„viele coole Lehrer“* gab (Z: 1244). Einen Lehrer hob sie besonders positiv hervor, da dieser beim Erziehungsdienst am Abend im Internat sehr tolle Sachen mit ihnen gemeinsam gemacht hat (Gemeinsames Musizieren, Fußballspiele anschauen, Karaoke-singen, etc.). Kritikpunkte an der Berufsschule gab es eigentlich keine. Sie erzählte lediglich von einem Test, wo sie das Gefühl hatte unfair benotet worden zu sein und führt das darauf zurück, dass die Notengebung auch durch individuelle Sympathien oder Antipathien beeinflusst wird: *„[...] wird aber a sicher nur an die, an gewisse Lehrer liegen. Dass du sagst, okay, die eine mag die halt einfach weniger, des is halt einfach so. Trotzdem bei di Lehrer, es kommt sicher trotzdem viel drauf an, ob sie dich mögen oder nicht.“* (Z: 1235-37)

Die Berufsschule war darüber hinaus für Daniela sehr wichtig, da sie ihr Ausbildungsdefizit hier nachholen konnte: *„Ja, weil hätt i die Berufsschule ned ghabt, hätt i die Lehrabschlussprüfung nie gschafft“* (Z: 1240)

Stress und Gehalt

Auf Nachfrage äußerte sich Daniela auch zu den Themen Stress und Gehalt. Sie findet, dass es in der Arbeit durchaus stressig zugehen kann, dass sie aber damit gut umgehen könne. Das Lehrlingsgehalt findet sie ok, die Bezahlung für Ausgelernte jedoch sei *absolut nicht okay* und meint auch, dass sie glaubt, dass so viel mehr Menschen in der Gastro bleiben würden, wenn es einfach fair bezahlt werden würde (Z: 1203). Danielas finanzielle Situation scheint sehr knapp zu sein, da sie sich alles (Wohnung, Versicherungen, Auto, Bausparer) selbst bezahlt, wobei sie einen sehr guten Überblick über Ausgaben und Einnahmen hat und auch noch etwas spart. Nach der Trennung musste sie allerdings wieder zurück zu ihrer Mutter ziehen und nun mit Lehr-Ende fallen auch die Familienbeihilfe und die Alimente ihres Vaters weg. Als Au-pair verdient sie auch nicht viel und dann stellt sich weiter die Frage, wer die Umschulung zahlen wird.

Zustand nach Kündigung: I hab einfach so viel Angst, wenn i jetzt dann irgendwo anfang, dass des wieder so is

Nach der Kündigung bereitete sich Daniela auf die Lehrabschlussprüfung vor, die in einem Monat bevorstand. Sie schaffte diese auch auf Anhieb und ist seitdem daheim und beim AMS gemeldet. Es ging bzw. geht ihr jetzt nach der Kündigung nach wie vor sehr schlecht. Sie erzählte, dass sie viel beim Arzt war und auch einen Psychiater aufsuchen musste. Daniela plagte ebenfalls eine starke Müdigkeit:

„I war nur mehr müde, i hab nur mehr gschlafen, i war ärger wie a Baby. I bin um halbe zehne mit meinem Freund schlafen gangen, bin um zehne Vormittag aufgestanden und bin um eins einschlafen. Wurscht was i getan hab, i bin einfach weggepennt. I hab nur gschlafen, sag i zum Doktor des gibt's ja ned. I hab an Blutdruck ghabt vo 80 zu 99, 80 hab i teilweise ghabt. [...] Mittlerweile geht's eh wieder, und es geht a wieder bergauf“ (Z: 1029-34)

Der Arzt habe bei ihr eine Depression diagnostiziert und ihr geraten erstmal zuhause zu bleiben und wieder in einen Tagesablauf hinein zu kommen. Daniela hat dann beschlossen für mehrere Monate als Au Pair ins Ausland zu gehen, um Abstand zu den Geschehnissen zu gewinnen und organisierte sich dieses Vorhaben selbstständig. Das Interview mit Daniela fand am Tag vor der Abreise statt bzw. zwei Monate nach der Lehrabschlussprüfung. Nach dem Auslandsaufenthalt steht Daniela eine 6-wöchige Reha bevor, wo sie sich neben dem Tod des Babys und dem Vorfall mit ihrem Ex-Freund, vor allem von der Arbeit zu erholen hofft. Doch sie fürchtet sich sehr stark davor, dass sich ihre Erfahrungen in der nächsten Arbeitsstelle wiederholen könnten und am folgenden Zitat zeigt sich auch, wie überfordernd die Arbeitserfahrungen für Daniela waren und wie sehr diese Ängste geschürt haben was zukünftige Arbeitsplätze angeht:

„i hab einfach so viel Angst, wenn i jetzt dann irgendwo anfang, dass des wieder so is. Weil irgendwann denk i mir dann, kann i gar nichts mehr arbeiten, weil i einfach so Angst hab, dass die Leut so deppat sind zu mir. Weil i einfach, des geht einfach ned. I kann mit dem ned umgehn, dass wer so, so a Arschloch is. Weil i bins a ned zu die anderen, und i hab des einfach immer mitkriegt von daheim, du musst so zu die Leut sein, wie du willst, dass sie zu dir sind. Und i bin lieb zu eana und mir wird nur am Schädel gschissen.“ (Z: 1084-89)

Daniela will auf keinen Fall mehr in der Gastronomie arbeiten und möchte unbedingt eine Umschulung machen. Es sieht jedoch so aus, als würde sie diese nicht vom AMS bezahlt bekommen, da sie nicht die nötigen Kriterien erfülle: *„Ja mir geht es zu wenig schlecht anscheinend, dass sie mir a Umschulung zahlen, oder so“* (Z: 1026). Daniela meinte, dass sie sich die Umschulung notfalls auch selber zahlen würde (vgl. Z: 1049ff), weiß aber noch nicht, wie sie sich das leisten soll und befürchtet, dass sie wahrscheinlich noch mal eine Lehre machen muss. Sie hofft, dass sie eventuell eine verkürzte Lehre absolvieren kann. Daniela wünscht sich eine Umschulung zur Fotografin oder für einen Bürojob, um nicht mehr so schwer heben und so viel herumlaufen zu müssen. Die geregelteren Arbeitszeiten und die Verdienstmöglichkeiten in einem Bürojob wären für Daniela auch ansprechend. Ebenfalls hätte sie dann ihren eigenen Arbeitsbereich und müsste sich nicht auf die anderen Leute konzentrieren (Z: 1055ff). Da eine Lehre immer erst im September beginnt, plant sie die Zeit nach Beendigung der Reha und Lehrbeginn mit Praktika in unterschiedlichen Büros zu füllen, um eine fundierte Berufsentscheidung treffen zu können.

Auf die Frage, wo sie sich in 5 Jahren bzw. in 10 Jahren sieht, unter der Voraussetzung, dass alles so läuft, wie sie es sich vorstellt, meinte sie, dass sie dann gerne ihr erstes Kind mit ihrem jetzigen Freund bzw. in 10 Jahren gerne drei Kinder hätte. Sie hätte gerne einen Job, der ihr *„taugt“*, wo sie gern hingehet, frei bekommt, wenn sie frei haben will und ihren Urlaub erhält. Ebenso soll der Job die nötige Flexibilität erlauben, damit sie sich um ihre Kinder kümmern kann.

Selbstpräsentation

Daniela präsentiert sich als eine sehr soziale Person, die gerne unter Menschen ist, gerne dort ist, wo sich etwas tut, viel und gerne plaudert und der es wichtig ist bei Feiern von FreundInnen und Familie dabei zu sein, Fortzugehen und eben nicht alleine daheim zu sitzen. Besonders zeigt sich dies immer im Kontext der Problematik des Frei-bekommens. Dass Danielas Selbstwertgefühl nicht sehr groß ist, wird unter anderem auch bei der Frage nach ihren Stärken deutlich: *„ah pfhh...Stärken, hab i Stärken? Ähm waß i ned“* (Z: 1391) Nach längerem Überlegen führt sie dann aber ebenfalls ihre sozialen Kompetenzen an. Sie sei freundlich zu den Leuten und könne gut mit diesen. Immer sofort zur Stelle und stets hilfsbereit zu sein, sind ebenfalls wesentliche Eigenschaften ihres Selbstbildes, über welche sich Daniela definiert:

„Ja, i bin hilfsbereit, also wenn irgendwer was braucht, i bin immer sofort zur Stelle, sag i einmal. Und wenn es viere in der Früh ist und mein Bruder ruft an, weil er angsoffen ist, und anstatt dass er mit dem Auto fährt, hol i ihn halt. Ja i bin halt gern da für Leute. I bin halt gern der Mensch, wo sie wissen, okay wenn i was brauch, dann kann i zur Dani gehen.“ (Z: 1394-97)

Diese Eigenschaften, Hilfsbereitschaft und stets zur Stelle sein, beschränken sich dabei nicht nur auf Freunde und Familie, sondern nimmt Daniela auch in die Arbeit mit. In beiden Betrieben war es Daniela nicht möglich, ihrem Sozial- und Privatleben so nachzukommen, wie sie es gewollt hätte. Wenn sie in der Arbeit gebraucht wurde, ging sie arbeiten, sogar wenn dies bedeutete, das Begräbnis ihres Patenkindes zu versäumen, einen Krankenstand vorzeitig abubrechen oder auch nach einem Autounfall nicht gleich ärztliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, sondern vorerst in die Arbeit zu fahren. Dieses Verhalten scheint dabei aber weniger auf eine hohe Identifizierung mit dem Betrieb und dem Beruf an sich zurückzugehen, als eher auf ein sehr starkes Pflicht- und vor allem Loyalitätsverständnis gegenüber ihren Kolleginnen, welche es für Daniela praktisch unmöglich machen von der Arbeit fern zu bleiben, selbst wenn es wirklich gute Gründe dafür gäbe: *„Auch wenns noch so Arschlöcher sind, du kannst nicht einfach gehen. Da zerreiβts mich“.* (Z: 442-443) Dies führt zu einem sehr starken Konflikt für Daniela: eigentlich den sozialen Verpflichtungen nachkommen zu wollen und auf der anderen Seite aber nicht Absagen, nicht Nein-Sagen können zur Erwerbsarbeit. Das nicht Nein-Sagen können bzw. wollen begründet Daniela dabei darauf, dass sie selbst nicht möchte, dass ein Anliegen von ihr verneint wird: *„und i bin, i sag a immer Ja. Ja die Dani is eh, die Dani hat eh Zeit. Dani kann einspringen. Weil i halt nie Nein sag, weil i halt immer die Angst ghabt hab, wenn i jetzt zweimal Nein sag und i will dann was, dann haβts a Nein.“* (Z: 1077-79) Hier werden ebenfalls ein bedeutender Wert und vor allem eine Erwartungshaltung von Daniela deutlich, welche sie an ihre Chefs und Kolleginnen stellt, nämlich Gegenseitigkeit. Sie sagt nicht Nein, damit ihr auch die anderen nichts abschlagen. Ebenfalls begründet sie immer wieder ihr Verhalten mit Phrasen wie *„I will a ned, dass er des bei mir macht, also machs i a ned“* (Z: 644f).

Einstellung zur Arbeit

Wie steht Daniela nun zur Arbeit an sich, wie auch zu ihrem Beruf? Die große Bedeutung von Freizeit und Privatleben für Daniela wurde bereits herausgearbeitet, wobei hier auch nochmal gesagt werden muss, dass es eher darum geht, überhaupt etwas Zeit zu haben für ein Leben neben der Arbeit, als die Freizeit komplett der Arbeit vorzuziehen. Ebenso meint sie in einer Interviewpassage, sie sei nicht auf der Welt nur um zu arbeiten (Z: 584). Dennoch kann nicht behauptet werden, dass Arbeit für Daniela nicht wichtig ist, oder nur eine instrumentelle Bedeutung hat, also nur dem Gelderwerb diene.

Auf die Frage, was zu Beginn für Daniela im Beruf wichtig war, listet sie ihre Erwartungen auf, die ebenfalls einen Einblick ermöglichen auf Danielas Verhältnis zur Arbeit: *„Ich hab mir schon erwartet, dass die Chef-Leut lieb sind, dass man mit ihnen reden kann, wenn irgendwas is, was passiert ist in der Familie oder bei Freunden. Da hab ich mir schon gedacht, dass sie auch mir gegenüber loyal sind und auch so sind, dass es gut für mich und gut für sie ist. Mir auch entgegen gehen, so wie es halt bei anderen in der Arbeit auch ist; dass ich mich freu auf die Arbeit. Das war mein Hauptding. Mir war weniger das Geld wichtig, als dass ich das mach, was mir Spaß macht. Was zum Schluss dann leider auch nicht mehr so war. Das waren halt einfach meine Kriterien, dass ich selber Geld verdienen will, dass ich Spaß hab an der Arbeit, dass meine Chefleut und KollegInnen lieb sind, dass wir ein gutes Arbeitsverhältnis haben.“* (Z: 221-228)

Für Daniela ist es somit wichtig, Spaß und Freude in der Arbeit zu haben. Auffällig ist hier auch, welche hohe Bedeutung der soziale Faktor für Daniela hat: Sich mit den Vorgesetzten, mit den Arbeitskolleginnen zu verstehen, ein gutes Arbeitsverhältnis zu haben. Auch die Berufswahl begründete Daniela damit, mit Menschen zu tun haben zu wollen, da dies etwas ist, was Daniela besondere Freude bereitet und sie im Umgang mit Menschen auch ihre größten Stärken sieht. Dieser Wunsch gut miteinander aus zu kommen, die Erwartung einer gewissen Gegenseitigkeit, einer Rücksichtnahme auf Persönliches, zeigt auch, dass sich Daniela von der Arbeit bzw. mit den Arbeitskolleginnen und Vorgesetzten ein gewisses freundschaftliches Verhältnis gewünscht und erwartet hätte.

Durch die Erfahrungen in den Lehrbetrieben kam es jedoch bei Daniela zu einer inneren Abwendung vom Beruf der Gastronomiefachfrau (Köchin/Kellnerin), wobei der Wunsch nach einem Beruf mit viel sozialem Kontakt aufrecht bleibt:

„also bis vor einem halben Jahr, sag i jetzt einmal, immer gsagt, wenn i was finden würd, wo es passen würd, würd i's weitermachen. Jetzt würd i sagen, würd i's gar nimma machen. Weil i einfach so viele schlechte Erfahrungen gmacht hab, dass mir einfach die Arbeit selber a nimma taugt. Weil i einfach nimma mit de Leut arbeiten will, weil i einfach gsagt hab i möcht lieber ins Büro gehen oder lieber Fotograf sei, wo du immer andere Leut hast, und so hast immer die gleichen. [...] Du musst immer mit dieselben deppaten Leut arbeiten. Mir taugt die Arbeit selber nimma“ (Z: 1120-28)

Daniela möchte eine Arbeit haben, in der sie das macht, was sie am besten kann und was ihr Spaß macht. Die Arbeit soll ihr dabei aber auch eine finanzielle Unabhängigkeit sowie genügend Freizeit ermöglichen.

Hauptkritikpunkte

Hier sollen noch einmal kurz und bündig die Hauptkritikpunkte aufgelistet werden, die Daniela im Interview thematisiert hat. Welche Dinge Daniela am meisten belastet haben, kristallisiert

sich auch bei der Beantwortung der Frage heraus, was für Daniela anders hätte laufen müssen, damit es ihr besser gegangen wäre:

- **Nicht so eine Hinterfotzigkeit bei den Arbeitskollegen.** Ja das, de will schon wieder frei, und hat sich schon wieder aufgeregt, hat sich die bei dir beschwert, bei mir hat sie sich auch schon aufgeregt [...]
- Das zweite wär gewesen, **dass der Chef mir gegenüber genauso fair ist wie gegenüber den anderen.** Ich weiß nicht was ich da gemacht hab, dass ich ihm da nicht mehr gepasst hab.
- Und dass ich **mehr Freizeit** hab. Entweder mal am Wochenende mal einen ganzen Tag frei, oder mal unter Woche oder am Wochenende mal am Abend frei. Dass das mal anders ist und nicht immer so wie die typische Gastronomie, „Ja, gehst in die Gastronomie, sehen wir uns soundso nicht mehr“, so auf die Art, weil du hast sowieso nie frei. Das wären die drei Punkte gewesen.
- Ja, **und** das ich **einfach was gelernt hätt**, weil das Fleisch ist einfach verdammt wichtig. Einen Salat kann jeder Trottel machen. Sicher ist es wichtig, dass der gut ist, aber das muss man nicht zwei Jahre machen. (492ff)

Folgende Problembereiche können somit identifiziert werden:

- Arbeitsklima
- **Schlechtes Verhältnis zu Vorgesetzten** aufgrund persönlicher Beleidigungen und aller sonstigen Vorkommnisse: Rücksichtslosigkeit gegenüber Persönlichem, Arbeitszeiten (nicht freigeben am WE, Handhabung der Überstunden), ungleiche Behandlung der MitarbeiterInnen (wer bekommt frei, wer nicht; wer bekommt welchen Dienst), kein Lob, keine Ausbildung
- **Schlechtes Verhältnis zu KollegInnen (v.a. im 2. Betrieb):** starke Kontrolle/Rechtfertigungsdruck bei Urlaub und Krankenstand, fehlende Loyalität
- Respektloser Umgang, Ungleiche Behandlung, „Kleinhalten“ als Lehrling
- Arbeitszeiten
 - **Kein freier Tag am Wochenende:** Dominantes Thema, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben war dadurch in beiden Betrieben nicht möglich
 - **Überstunden:** Unzufriedenheit mit Regelung nur eine halbe Stunde schreiben zu können, Kumulation der Arbeitszeit (auch durch Teildienste),
 - **Fehlender Dienstwechsel** (mehr Abwechslung, nicht *jeden Abend arbeiten* müssen)
- **Fehlende Ausbildung im Betrieb**, speziell in der Küche: Kochen mit Fleisch nie gelernt; Berufsschule hatte deshalb starke kompensatorische Funktion

- Körperliche Beschwerden (Kreuzbeschwerden durch Heben) wurden ebenfalls erwähnt, aber war kein dominantes Thema

Christoph

Interviewsituation

Das Gespräch mit Christoph habe ich im August 2014 an einem Sonntag zu Mittag bei ihm zuhause geführt. Er wohnt bei seiner Mutter, die Eltern sind geschieden. Christoph war am Vortag mit Freunden unterwegs und kam erst um 7 Uhr früh heim, d.h. beim Interview war er etwas angeschlagen und müde. Das Gespräch dauerte dennoch 2 Stunden und 18 Minuten. Christoph macht die Lehre zum Koch und befand sich zum Zeitpunkt des Interviews im 3. Lehrjahr. Das dominante Thema im Interview waren seine Probleme mit dem Chef.

Berufswahl: Es war immer der Koch, es passt nichts anderes zu mir

Christoph wollte nach der Pflichtschule unbedingt arbeiten gehen, da er am Ende der Hauptschulzeit das Interesse für die Schule verloren hat. Er meinte, er hätte durchaus das Zeug gehabt, um weiter in die Schule zu gehen und auch seine Eltern hätten einen weiterführenden Schulbesuch begrüßt, unterstützten ihn aber dann bei seiner Entscheidung und standen ihm auch bei der Lehrplatzsuche intensiv zur Seite. Der Gedanke, doch die Schule weiter zu besuchen, kam bei Christoph in der Lehrzeit dennoch immer wieder hoch *„aber jetzt bin ich eh schon fast fertig“* (Z: 52).

Er half seinem Vater öfter auf Baustellen, das Fliesenlegen machte ihm Spaß und deshalb suchte er zuerst ein halbes Jahr lang intensiv eine Lehrstelle als Fliesenleger, wie auch alternativ als Elektrotechniker, erhielt jedoch nur Absagen, da es keine Lehrstellen gab. Er absolvierte schließlich in zwei Betrieben einen Aufnahmetest für eine diesbezügliche Lehrstelle und hat diese auch bestanden. Er und sein Vater haben sich dennoch dafür entschieden, dass eine Lehre in der Gastronomie eher für Christoph geeignet sei und besser zu ihm passe. Christoph meint, er sei nicht so der *„Geschickte“* (Z: 55). Außerdem wollte er immer schon Koch werden: *„es ist immer der Koch gewesen, es waren andere Berufe sicher auch schön, dann in der Hauptschule vor allem, aber eigentlich wars immer der Koch, es passt auch gar nichts anderes zu mir, ich könnt nicht in den Bau gehen oder sonst was, es ist der Koch einfach. Der Bauch passt auch dazu... (lachen)“* (Z: 33-36). Er erzählt, dass er bereits als Kind gerne mit seiner Mama und seiner Oma gekocht hat. Was ihm dabei so Spaß mache, sei *„die Freude am Kochen. Leute glücklich zu machen. Das ist so was mich fasziniert am Kochen“* (Z: 39-40). Gefragt nach den Vorstellungen und Erwartungen des Kochberufes, meint Christoph, dass er es sich nicht so anstrengend vorgestellt hat, *„aber es ist doch ein sehr harter Beruf“* (Z: 72).

Erster Lehrbetrieb: dann hab ich 2 Monate durchgearbeitet, jeden Tag, 12 Stunden

Christoph stieß dann schließlich auf ein Restaurant, welches Lehrlinge einstellte und fing dort seine Gastronomiefachmann-Lehre an. Lange blieb er dort jedoch nicht: *„war zwei Monate dort, das war ein drunter und drüber, das war, jeden Tag arbeiten, 7 Tage die Woche, 12 bis 24 Uhr und ja, das, hat mich dann eigentlich nicht mehr interessiert, ganz ehrlich, weil 7 Tage die Woche ist auch nicht lustig“* (Z: 12-15). Es handelte sich bei dem Betrieb um ein großes Abendrestaurant, wo in 6 Stunden bis zu 750 Personen zu bekochen waren. Christoph arbeitete zwei Monate ohne einen freien Tag durch und als er schließlich nachfragte, wann er endlich frei haben kann, wurde ihm dafür auch noch die Schuld gegeben: *„dann hab ich gefragt, wann ich jetzt endlich mal frei hab und er so: du hast eh zwei Tage die Woche frei, hab ich gesagt: nein, hab ich bis jetzt noch nie ghabt. Dann bin ich Vollgas geschimpft worden, ich hab nicht einmal was dafür können, ich hab nie einen Dienstplan gsehen oder sonst was, obwohl ich mich erkundigt hab“* (Z: 139-142). Der Restaurantchef verwies Christoph bezüglich des Dienstplanes an den Küchenchef, welcher angeblich dafür zuständig war, und dieser meinte, dass dieser irgendwo ausgehängt sei – Christoph hat diesen aber in den zwei Monaten, in denen er dort arbeitete, nie zu Gesicht bekommen. Das Fass zum Überlaufen brachte ein Vorfall in der Küche: Er war dabei ein Blech hinzustellen, sein Küchenchef war allerdings mit seinem Blech schneller: *„ich hab meine Finger noch auf dem Brett und er haut mir mit dem Blech da den ganzen Finger, und dann hab ich aufgehört, den nächsten Tag gleich gekündigt“* (Z: 145-46). Christophs Finger blutete, der Küchenchef entschuldigte sich dafür nicht und bestritt später auch, dass er dies absichtlich getan habe. Im ersten Betrieb hatte Christoph neben den Arbeitszeiten, auch mit seinem Chef und einigen Arbeitskollegen bzw. älteren Lehrlingen zu kämpfen, welche geglaubt haben *„sie müssen lustig sein“* (Z: 134f) bzw. ein Arbeitskollege *„der hat auch glaubt, er kann sich alles erlauben“* (Z: 152f). Diese Kollegen haben ihn stark unter Druck gesetzt. Alles, was Christoph gemacht hat, sollte in fünf Minuten fertig sein, sonst durfte er nicht in die Pause oder heimgehen. Am Abend war er der letzte, der gehen konnte und musste noch alles für den nächsten Tag vorbereiten (Z: 176f) und alles *„schleppen“*.

Christoph war nicht der einzige Lehrling, der so behandelt worden ist. Christoph erzählte seinem Vater von dem Vorfall mit dem Blech, daraufhin beschlossen sie, dass er dort am nächsten Tag kündigen würde. Am nächsten Tag sprachen sie mit dem zuständigen Lehrlingsausbildner. Sein Vater forderte auch Einsicht in die Dienstpläne und wollte eine/n SteuerberaterIn hinzuziehen, wogegen sich der Lehrlingsausbildner jedoch stellte. Christophs Dienstpläne konnten dann sogar vorgelegt werden, zu seiner Überraschung: *„das waren so kleine Zetteln, irgendwie, und das soll ein Dienstplan gwesen sein und der ist irgendwo oben zwischen Mappen glegen“* (Z: 242f).

Nach der Kündigung war Christoph sechs Monate arbeitslos und wollte gar nicht mehr in die Gastronomie zurück. Er fand schließlich wieder eine Lehrstelle in einem kleinen Restaurant, wo er nach einem Probe-Tag sofort anfangen konnte: *„war eine lange Zeit aber, bissl eine verlorene Zeit, sonst wäre ich jetzt schon fertig“* (Z: 338f). In dieser Zeit war er auch nicht beim AMS gemeldet, da er keine Ausbildung über das Wifi haben wollte. Er habe einen Bekannten, der beim Wifi eine Ausbildung als Koch macht und nur 250 Euro erhält. Eine Lehrstelle zu finden war für ihn deshalb so schwierig, da in seiner Nähe kaum Betriebe Lehrlinge ausbildeten. Nach Wien wollte Christoph nicht, da ein tägliches Pendeln mit dem Zug, in Anbetracht der langen und späten Arbeitszeiten in der Gastronomie, sehr anstrengend wäre.

Zweiter Betrieb: war sehr gutes Arbeitsklima, früher halt, heute nicht mehr

Er lernt nun seit drei Jahren in diesem zweiten Betrieb, den er besser findet als den ersten. Das erste Jahr *„war ganz ok“* (Z: 20), ab dem zweiten Jahr haben jedoch die Probleme mit dem Chef angefangen: *„seitdem ist es jetzt ein ewiger Kampf zwischen uns zwei, es ist jeden Tag Krieg eigentlich, es gibt keinen Tag wo kein Krieg ist ... Ja und jetzt fighten wir halt, wer wen raushaut und wer nicht, er will mich kündigen, ich will nicht kündigen, so schauts aus“* (Z: 21-23).

In dem Restaurant arbeiteten zu Beginn neben dem Chef auch seine Gattin, ein weiterer, ausgebildeter Koch mit dem sich Christoph sehr gut versteht und der ihn ausbildet und mittlerweile zwei weitere Lehrlinge. Das Arbeitsklima war am Anfang *„sehr gut“* (Z: 350). Christoph war von Anfang an *„gleich eingebunden“* (Z: 352), hat *„sehr viel alleine kochen dürfen“* (Z: 353), und ihm werden überhaupt sehr schnell Arbeitsaufgaben und Verantwortung übertragen, sodass er schon im ersten Lehrjahr alleine für die Salate und das Backen zuständig war, im zweiten Lehrjahr dann schon beim Ofen gekocht hat, d.h. für die Hauptspeisen zuständig war und zum Teil auch schon die Küche alleine führte (vgl. Z: 354-63).

Die Stimmung im Betrieb bzw. das gute Verhältnis mit dem Chef hat zu kippen begonnen, als er den Koch nach einem halben Jahr mit dem Vorwurf des Diebstahls entließ, was Christoph *„einfach nicht verstanden“* hat (Z: 370). Lukas war für Christoph *„sowas wie mein bester Freund“* (Z: 305), der ihm sehr viel beigebracht und ihm alles gezeigt hat. Der Chef entwickelte aber eine Abneigung gegen Lukas und kündigte ihn schließlich, was Christoph auch darauf zurückführte, dass sie *„gemeinsame Sache“* (Z: 312) gemacht haben, also alles gemeinsam gemacht und sich zum Teil auch gegen den Chef verbündet haben. Christoph erzählt auf Nachfrage von einer Situation, die dies verdeutlicht: So war es einmal im Restaurant sehr voll und er war mit Lukas alleine in der Küche. Sie fragten sich, wo der Chef sei. Dienstschluss hätten sie um 21 Uhr gehabt, um 22 Uhr waren sie erst mit der letzten Bestellung fertig. Zu diesem Zeitpunkt kommt der Chef mit einem leeren Teller herein und meinte, dass es gut

geschmeckt habe: „draußen ist alles voll, und der Chef hilft mir nicht, er **isst** draußen **selber** mit und **bestellt** auch noch“ (Z: 322-23). Auf dieses Lob sind beide in Lachen ausgebrochen und haben beschlossen, dass sie das „so runterkriegen, dass wir das gemeinsam durchstehen“ (Z: 324-25). Kritisiert wurden somit der mangelnde Arbeitsansatz und das als unkollegial empfundene Verhalten des Chefs.

Überstunden: ich hab in zwei Jahren über 600 Überstunden ghabt

Einer der größten Konfliktpunkte mit dem neuen Chef waren Christophs Überstunden. So habe er in zwei Jahren mehr als 600 Überstunden gehabt, wovon der Chef nichts wissen wollte, „er kennt keine Überstunden“ (Z: 453). Prinzipiell habe Christoph nichts gegen Überstunden, da für ihn klar sei, dass sich nicht immer alles ausgehe (Z: 827), doch übersteigt die Anzahl der Überstunden Christophs Toleranzgrenze. Er erzählt, dass sein Chef Überstunden als eine Art Freundschaftsdienst gesehen habe: „er hat gesagt, er hat glaubt das ist alles freundschaftlich, er glaubt, er muss das nicht ausbezahlen, weil er hat das so gesehen, wie als wäre ich sein Sohn, ja ist eh ganz nett, weiß nicht, als Jugendlicher, aber irgendwas, wennst was bezahlen willst brauchst halt auch Geld“ (Z: 828-30). Die Überstunden werden als „selbstverständlich“ angesehen (Z: 965). Wenn Christoph heimgehen wollte, dann kam der Chef immer wieder mit neuen Arbeitsaufträgen „und natürlich sagt man da auch nicht nein“ (Z: 967f). Mittlerweile habe sich das aber geändert.

Christophs Vater war ursprünglich mit dem Chef gut befreundet, bis es an einem Tag überstundenbedingt zum Bruch zwischen den beiden kam. Christoph hätte am Sonntag, dem Muttertag, eigentlich frei gehabt, sein Wochenstunden-Soll hatte er erfüllt und eine Familienfeier war Zuhause für Mittag angesetzt. Der Chef fragte ihn jedoch, ob er arbeiten kommen könnte und Christoph meinte, dass er nur bis Mittag bleiben kann. Zu Mittag ließ dieser ihn aber nicht gehen. Christophs Vater wartete bereits eine Stunde auf ihn, als es ihm reichte und er Christoph aus der Küche holte: „dann habens Vollgas gstritten die zwei, seitdem ist es Krieg zwischen den beiden, **jeden Tag**. Die Mama ist jetzt auch schon mit da drinnen, ... es ist nur, es ist rein um die Überstunden gängen, mit diesem Tag, mit diesem Tag hats eigentlich begonnen so richtig zu kippen“ (Z: 466-68). Zwischen dem Vater und dem Chef kam es nun zu ständigen Auseinandersetzungen und Beschimpfungen. Es gab zwar auch immer wieder Gespräche bzgl. der Überstunden und weiterer Probleme, mittlerweile gehe jedoch nur mehr noch die Mutter hin, da der Vater Hausverbot habe. Christoph meint, der Chef habe ein Verhalten wie ein 16-jähriger. Ebenfalls wird Christophs Vater bei der Weihnachtsfeier nicht mehr eingeladen und auch er brauche nicht zu kommen, wenn er nicht wolle (Z: 480-83).

Christophs Arbeitszeit sieht so aus, dass er sowohl Teildienste, als auch durchgehende Dienste hat. Den Dienstplan erhält er eine Woche vorher. Es gibt zwar die Möglichkeit, eigene Wünsche bzgl. freier Tage hineinzuschreiben, allerdings nicht für Christoph *„natürlich ich nicht, meine werden nicht so akzeptiert“* (Z: 937). Er hätte zum Beispiel kommende Woche für die Führerscheinprüfung einen freien Tag gebraucht, welcher ihm aber nicht genehmigt wurde.

Gespräche mit Chef und Arbeiterkammer

Weitere Gespräche mit dem Chef gab es auch bezüglich des Gehaltes, da dieses zeitlich unregelmäßig ausbezahlt wurde. Nach diesen Gesprächen erhielt er sein Gehalt pünktlich, jedoch gab es dann wieder Probleme, da Christoph sein Urlaubsgeld nicht ausbezahlt wurde. Sein Vater hat schließlich auch bei der Arbeiterkammer angerufen, um sich zu erkundigen. Es war nicht das erste Mal, dass sich jemand wegen Christophs Chef beschwerte. Mehrere Lehrlinge vor ihm, haben sich ebenfalls an die Arbeiterkammer gewendet. Einer hatte diesen sogar wegen einer „Watsche“ angezeigt. Dies wurde dann so gelöst, dass der Chef eine Geldstrafe erhielt und auch dem Lehrling ein Empfehlungsschreiben ausstellen musste. Christoph meint daraufhin: *„ich brauch das alles nicht, ich brauch keine Bestätigung, ich möchte einfach nur, dass ich normal arbeiten kann und nicht so fertig gemacht werde“* (Z: 552-53).

Der Anruf bei der Arbeiterkammer wurde dem Chef auch vom Vater mitgeteilt, was dazu führte, dass Christoph nun keine Überstunden mehr machen darf. Er hat nun auch zwei zusammenhängende freie Tage und muss an Feiertagen nicht mehr arbeiten. Ebenfalls hat der Anruf dazu geführt, dass Christoph und der Chef wieder per Sie sind – *„dadurch, dass ich ja alles „gesetzlich“ haben will. Und dann hab ich halt drauf gsagt, wollen Sie nicht etwas Gesetzliches haben, wollen Sie Ihre Lehrlinge weiter ausnutzen, ja, die Antwort hat ihm nicht so gefallen“* (Z: 837-39).

Problem Chefin: es ist mit der Chefin noch schlimmer, als wie mit dem Chef

Seit dem Anruf bei der Arbeiterkammer hat sich auch das Verhältnis zur Chefin rapide verschlechtert, *„weil sie versteht das nicht, wie man nur zur Arbeiterkammer gehen kann, sie hat mir nie etwas gmacht“* (Z: 605-6). Christoph meint, dass er und die Chefin sich noch weniger *„vertragen“* als er und der Chef. Sie habe *„immer 1 Promille oder mehr“* (Z: 607) und es komme ständig zu Streitereien zwischen den beiden. Als Beispiel erzählt Christoph, dass sie die Gewohnheit hat, immer alle Tische auf einmal aufzunehmen, worauf er einmal vorgeschlagen hat, dass sie doch nur 2-3 Tische aufnehmen soll, damit das Essen schneller rausgeht. Ihre Antwort darauf war: *„Halt deine Pappen und hackl einfach“* (Z: 658). Daraufhin haben sie den restlichen Tag nicht mehr miteinander gesprochen. Als Christoph sich um 23

Uhr verabschieden wollte, habe sie ihn ignoriert. Wenn sie sich von ihm verabschiedet, dann passiert dies in einem genervten Tonfall (Z: 659-63). Einmal verhinderte Christoph, dass der Hund der Chefin auf die Straße läuft, worauf sie ihn anschrie: „*was geht dich mein Hund an, greif ihn nicht an*“ (Z: 615f). Es kommt also zu ständigen Reibereien und Streitereien zwischen den beiden.

Krankenstand: ich komm sicher nicht im Krankenstand arbeiten

Christoph kritisiert das Verhalten des Chefs, als er einmal den Krankenstand beanspruchen musste. Dieser war alles andere als erfreut, setzte ihn stark unter Druck, rief ihn jeden Tag an und forderte ihn auf, arbeiten zu kommen: „*ich war jetzt einmal im Krankenstand in den drei Jahren und du musst dich **rechtfertigen** für den Krankenstand, du wirst jeden Tag angerufen, wann kommst den endlich arbeiten und wennst dann nach dem Krankenstand dann kommst, wirst **voll fertig gmacht**, da bist wieder auf null, wie als würdest du erst anfangen, „und warum gehst in den Krankenstand, und man hat Pulver zuhause und die kann man vorher schon essen die Pulver, dass man nicht krank wird“. Das ist – unglaublich.“ (Z: 501-6) Christoph weigerte sich arbeiten zu gehen, da er sich zum einen strafbar gemacht hätte, ebenso wie sein Chef, zum anderen meint er, wäre es einfach nicht gegangen, da er mit 40 Grad Fieber im Bett lag.*

Ausbildung: ich hab auf jeden Fall eine super Ausbildung ghabt

Das meiste, was Christoph kann, hat er von Lukas im ersten halben Jahr seiner Lehre gelernt. Besonders gut fand er dabei, dass dieser ihm alles gezeigt und machen lassen hat, unabhängig davon, dass er erst im ersten Lehrjahr ist: „*Der hat nie gsagt, brauchst nicht zum Ofen gehen, das lernst erst in 3 Jahren, sondern der hat gsagt, schau dir das an, schreib dir das auf, mach dir vielleicht Skizzen wie das gehört*“ (Z: 373-75). Vom Chef habe er lediglich die Torten und Nachspeisen gelernt. Ansonsten bringt sich Christoph nun alles selber bei. In der Berufsschule passe er deswegen doppelt so gut auf und bereitet sich auch zuhause auf die Arbeit vor: „*und so schau ich mir Sachen auch zuhause an, ich probier immer Sachen aus, wie was wird, und wenn das so halbwegs hinhaut na dann*“ (Z: 577f). Christoph bezeichnet seine Ausbildung dennoch als „*super*“ (Z: 390) und erzählt auch, dass er bei den Landesmeisterschaften der Köche teilgenommen hat und unter die Top 10 gekommen ist. Hierfür habe ihn sein Chef angemeldet, und Christoph erhielt auch während der Arbeit mehrere Wochen Zeit, um sich darauf vorzubereiten. Mitgefahren ist der Chef allerdings nicht zum Wettbewerb, obwohl Christoph dies gerne gehabt hätte. Das Abendgeschäft macht er mittlerweile schon ganz alleine, da der Chef nur mehr zwei Stunden in der Küche ist. Christoph wird also sehr viel abverlangt und auch zugetraut: „*das Vertrauen hab ich vom Chef, auch **heute** noch*“ (Z: 365).

Verantwortung: er meint, ich hab die Verantwortung über die ganze Firma

Christoph wurde, wie bereits geschrieben, sehr schnell und intensiv in den Betrieb eingebunden; ihm wird sehr viel Selbstständigkeit abverlangt und Verantwortung übertragen. So führt er die Küche schon Großteils alleine und hat auch die Verantwortung über die beiden anderen Lehrlinge, die im Betrieb tätig sind, wobei einer sich im selben Lehrjahr befindet wie er, jedoch mit einer Lernschwäche zu kämpfen hat. Er hat kein Problem damit die Küche alleine zu führen; auf die Frage, was ihm an seiner Arbeit am meisten Spaß macht, antwortete er: *„dass ich alleine kochen darf, dass ich die Verantwortung schon übernehmen darf“* (Z: 855). Diese Selbstständigkeit und Verantwortung macht ihm Freude und erfüllt ihn mit Stolz. Hingegen wird ihm die Verantwortung über die beiden anderen Lehrlinge manchmal zu viel: *„was sie machen, muss ich fressen, leider“* (Z: 510). So erzählt Christoph, dass er kürzlich wieder für einen Fehler verantwortlich gemacht wurde, den ein Lehrling begangen hat und es kam zum Streit: *„und der Chef hat halt gemeint, ja du Trottel, [...] sag ich, na erstens mal „du Trottel“ gibt's überhaupt nicht und zweitens, ich bin sicher nicht, der ist selber im 3. Lehrjahr, ich kann nicht immer für ihn die Verantwortung übernehmen, und er, du wolltest es ja so, ich wollt gar nichts, hab ich mal gesagt, ich hab die Verantwortung über die ganzen Lehrlinge, dann hat er gesagt, das sind alle deine Lehrlinge und ich so, das sind ja gar nicht meine Lehrlinge, ich schreib weder Stundenpläne für die, noch muss ich sie bezahlen oder sonst irgendwas. Ich bin ja nicht mal für deren Ausbildung zuständig, ich bin ja selber noch Auszubildender, so ist der Alte. Jeden Tag“* (Z: 724-32). Auch wenn ihm die Verantwortung oft zu viel wird, identifiziert sich Christoph dennoch sehr stark mit seiner Rolle (*„ich hab ja wirklich die Verantwortung über die zwei Lehrlinge“* [Z: 720f]) und sieht die anderen beiden Lehrlinge als seine Schützlinge an, besonders denjenigen, der sich im selben Lehrjahr befindet: *„und das ist eigentlich so mein Schützling, wenn da irgendwas ist, dann nehm ich den in Schutz, der ist arm, der ist noch ärmer dran als ich. Auf den geht der Chef immer los, und dann nehm ich ihn schon unter die Fittiche, weil ich mag das nicht, wenn ein Mensch da so fertig gemacht wird, vor allem wenn sie nichts dafür können, er tut sich halt beim Lernen schwer, er braucht länger, aber er kanns. Und ich weiß, dass ers kann und ich bleib auch solange da, bis er ausgelernt ist“* (Z: 513-18). Der zweite Lehrling ist erst seit kurzem im Betrieb, aber Christoph versucht ihm alles zu zeigen, auch wenn er selbst mit Arbeit eingedeckt ist.

Alltag mit dem Chef: es ist jeden Tag Krieg

Christoph beschreibt den jetzigen Alltag mit seinem Chef als täglichen „Kampf“ und „Krieg“ (Z: 21f). Gleich nachdem er in den Betrieb kommt, beginnen sie zu streiten, meistens über Dinge vom Vortag, z.B. Speisen, die dem Chef nicht gepasst haben etc. Dem Chef passe einfach nichts mehr, er könne ihm nichts mehr Recht machen und ändere auch ständig seine Meinung (Z: 694-702). Er schimpfe auch grundlos, könne mit Stress nicht umgehen, sei sehr nervös und

„flippt immer aus, wenn dann so viel Arbeit ist, dann muss er gleich zuffen“ (Z: 443f). Christoph hingegen habe kein Problem mit Stress. Er bleibe ganz ruhig, lasse sich von nichts und niemanden stressen und versucht so schnell wie es eben geht zu arbeiten (Z: 450).

Kündigen ist für Christoph keine Option, da er die Lehre unbedingt durchziehen will und auch das Geld benötigt. Christoph und seine Eltern sind der Überzeugung, dass ihn sein Chef bewusst fertig macht, damit er von sich aus kündigt: „Er möchte ja nur, dass ich kündig. Aber das wird einfach nicht sein. Ich lass mir nichts zu Schulden kommen.“ (Z: 527-28)

Berufsschule: es gibt nichts zum Aussetzen an der Berufsschule

Das Lernen fällt Christoph sehr leicht, er hätte auch eine weiterführende Schule besuchen können. Auch das „Praktische“ gehe ihm leicht von der Hand und mit den LehrerInnen habe er auch keine Probleme, „haut schon hin“ (Z: 1048f). Nur von einer Lehrerin ist Christoph weniger begeistert („die ist ein wengal ein Krampf“ (Z: 1085)), ansonsten kommt er sehr gut mit allen zurecht: „die Lehrer mögen mich, ich mag die Lehrer“ (Z: 1091). Das Fernbleiben von zuhause mache ihm nichts aus, auch wenn er es oft „zack“ fand, dass man eigentlich nur einen Tag zuhause hat, „weil Freitag kannst eh nur schlafen, weilst so fertig bist und dann fährst am Sonntag schon wieder rauf“ (Z: 1046f). Mit den anderen Lehrlingen scheint Christoph auch gut auszukommen, wobei es in der ersten Klasse nicht so einfach war, weil „dienstältere“ Lehrlinge geglaubt haben, „sie können sich alles erlauben“ (Z: 1052). Christoph meint aber, dass er sich durchgekämpft habe, bzw. sich schnell den nötigen Respekt mit seinem Wissensvorsprung verdient habe: „ich hab in meinem ersten Lehrjahr mehr gmacht als Köche im 3. Lehrjahr, und damit hab ich einfach überzeugt“ (Z: 1056f). Dass Christoph zu Beginn seiner Lehrzeit im Betrieb so gut ausgebildet worden ist und dadurch einen großen Vorsprung gegenüber den anderen Lehrlingen in der Berufsschule hatte, macht ihn durchaus stolz. Von anderen Lehrlingen bekommt er oft mit, dass einige nichts im Betrieb lernen und dass sie mit der Wochenendarbeit unzufrieden sind.

Besonders freut sich Christoph beim nächsten und letzten Berufsschulblock auf die Vorbereitung auf die LAP. Er ist auch auf seine MitschülerInnen gespannt. Kritikpunkte oder Veränderungsvorschläge an der Berufsschule hat Christoph keine: „es gibt **nichts** zum Aussetzen an der Berufsschule, ich hab **nie** was zum aussetzen ghabt, nein gibt's wirklich nichts, würd mir jetzt nichts einfallen“ (Z: 1131).

Gehalt und finanzielle Situation: also für das was ich mach, ist es zu wenig

Christoph bekommt im dritten Lehrjahr 740 Euro und meint, dass der Betrag grundsätzlich nicht so gering sei, „aber für das was ich machen muss, ist es zu wenig, ganz ehrlich, also ich werde nach Mindestlohn bezahlt“ (Z: 1010f). Er kommt aber mit dem Geld gut zurecht, wobei es gerade etwas knapp war, da er den Führerschein bezahlen muss. Zuhause bei seiner Mutter

hilft er mit, sie wechseln sich beim Einkaufen ab und er bezahlt ihr 150 Euro Wohngeld. Christoph übernimmt sonst alle Kosten selber wie etwa Handyrechnung, Versicherung fürs Moped und dergleichen.

Privatleben

Christophs Eltern sind geschieden, er wohnt bei seiner Mutter, sein Vater wohnt aber in der Nähe. Geschwister erwähnt er keine. Beide Eltern haben eine Lehre absolviert. Auf die Frage, was Christoph in seiner Freizeit so macht, musste er eine Weile nachdenken. Für Hobbys und Feiern gehen war in den letzten Monaten nicht viel Zeit, da er sich auf den Autoführerschein vorbereitet bzw. in der Berufsschule war (*„was machst in der Berufsschule? Kannst nichts machen“* Z: 1150). Er trifft sich gerne mit FreundInnen, hört Musik und spielt Fußball. Die Mittagspause verbringt er zuhause oder bei seinem Vater. Familie, FreundInnen und besonders Musik sind für ihn sehr wichtig, unter anderem um abzuschalten. Im Vergleich zum ersten Betrieb ist er mit dem Ausmaß seiner Freizeit sehr zufrieden, wenngleich es natürlich weniger ist, als zu Hauptschulzeiten. Belastungen oder Probleme gibt es in Christophs Privatleben nicht.

Zukunftsperspektiven: Bundesheer – und dann schauen was kommt

Über die weitere Zukunft hat sich Christoph noch nicht so viele Gedanken gemacht. Christoph möchte nach der LAP sofort kündigen, danach seinen Bundesheerdienst leisten und dann eventuell auf Saison gehen oder in ein Wiener Hotel. Er möchte viel Erfahrung sammeln und in mehreren Betrieben jeweils ein Jahr arbeiten: *„überhaupt so ein Jahr da arbeiten, ein Jahr da arbeiten, einfach viel mehr sehen, dann weiß man auch viel mehr [...] es ist schon wichtig, vor allem in der Gastronomie, dass man Betriebe wechselt, und vor allem in der Gastronomie ist eh immer Platz frei“* (Z: 1238-42). Angst, einmal als Koch arbeitslos zu sein, hat Christoph nicht. Seiner Meinung nach ist der Kochberuf ein sehr sicherer, da Köche immer gesucht werden und *„Essen gehen die Leute immer“* (Z: 1246).

Auf die Frage, ob er sich einen eigenen Betrieb vorstellen kann, meinte er, dass das *„natürlich der Hammer“* wäre (Z: 1250). Er würde jedoch keinen eigenen Betrieb aufmachen, wenn er eine Familie hätte, da er ausreichend für seine Kinder da sein wollen würde. *„Es kommt alles drauf an wies is“* (Z: 1255). Christoph sieht in seiner Zukunft *„auf jeden Fall eine Familie eine eigene, dass das Geld stimmt, der eigene Betrieb wäre Hammer, aber ich sag mal, wenn ich normal arbeiten geh, machts mir auch nichts“* (Z: 1258f).

Christoph möchte jetzt aber erstmal die Bundesheer-Zeit abwarten, da er, je nachdem wie es läuft, sich auch vorstellen könnte, sich verpflichten zu lassen. Auch eine Tätigkeit bei der Berufsrettung wäre für ihn attraktiv. Beim Bundesheer reize ihn vor allem das Training, bei der Berufsrettung der menschliche Kontakt. Christoph findet den Kochberuf grundsätzlich schön,

möchte auch noch so viel wie möglich sehen. Er hätte auch kein Problem damit, zu wechseln bzw. aus der Gastronomie auszusteigen – je nachdem, was sich ergibt.

Selbstpräsentation

Christoph wirkt sehr selbstbewusst, locker, kompetent und setzt sich zur Wehr, wenn ihm etwas nicht passt. Er arbeitet viel und gerne, liebt das Kochen und ist stolz auf das, was er kann. Mit Stress und Verantwortung kann er, nach anfänglicher Überforderung, mittlerweile sehr gut umgehen. Man erhält den Eindruck, als würde Christoph mit dem Chef auf derselben Stufe stehen. Dies zeigt sich zum einen in der hohen Verantwortung und dem hohen Vertrauen, welches der Chef Christoph entgegenbringt, trotz vieler Unstimmigkeiten und Konflikte, wenn er ihn z.B. seit dem zweiten Lehrjahr die Küche alleine führen lässt, oder er auch für die Ausbildung der Lehrlinge zuständig ist. Zum anderen stellt sich Christoph selbst auf Augenhöhe mit dem Chef, da er diese Verantwortung auch gerne annimmt und sich damit identifiziert. Er spricht von „*meinen Lehrlingen*“ (Z: 783), „*mein Schützling*“ (Z: 513) und ist stolz auf den Vorsprung, den er gegenüber den anderen Lehrlingen in der Berufsschule hat, dadurch, dass er im Betrieb schon so viel machen darf: „*da bin ich doch halt irgendwie stolz drauf, dass ich sagen kann, ich hab schon Ofen kocht oder weiß nicht, ich darf schon alleine die Küche führen, also dass mir das Vertrauen gegeben wird*“ (Z: 361-63).

Ebenso kritisiert er das nervöse, gehetzte Verhalten des Chefs, wenn es im Restaurant voll und damit in der Küche stressig wird. Dass er seiner Ansicht nach mit Stress so viel besser umgehen kann und dann den Chef, wie auch die anderen beiden Lehrlinge beruhigt, lässt ihn überlegen wirken: „*mein Chef der flippt immer aus, wenn dann so viel Arbeit ist, dann muss er gleich zuffen und ich sag einfach, bitte bleim ma ruhig, weil ich will nicht nervös sein, wir machen **alles** nacheinander, wir können nur so viel arbeiten wie geht, wir schaffen das auch so, und er fangt **immer** an meine anderen Lehrlinge nervös zu machen, jedes mal. Die anderen zwei Lehrlinge werden immer nervös, fangen an zu zittern, und ich muss immer sagen, bleibts ruhig bitte*“ (Z: 443-48).

Christoph kennt seine Stärken. So liegen ihm das À la Carte kochen und die Menüvorbereitung. Auch haben einige Personen gemeint, er solle Konditor werden, da ihm die Zubereitung der Nachspeisen sehr gut gelingt, wobei ihm das Backen nicht so gefalle. Christoph ist von seiner eigenen Leistung überzeugt und zweifelt nicht an sich selbst, oder seinen Fähigkeiten: „*was ich mach, wie ich es mach, bin ich auf jeden Fall zufrieden, also ich hab nichts daran zum Aussetzen, wenn jemand anderer was zum Aussetzen hat, dann gut, das ist seine Meinung, ich bin schon der Meinung, dass ich doch - sehr weit bin, dass ich das was ich mach, gut mach... es gibt zwar sicher auch verbesserungswürdige Sachen, wo ich mir denk, dass könnt ich noch besser machen, aber mein Gott, ich bin ja noch nicht auslernt, und ich hab ja noch ein bisschen*

Zeit zum Lernen“ (Z: 910-14). Als weitere Stärke führt Christoph auch an, dass er gut darin ist, seine Lehrlinge zu beschützen (Z: 783). Die Frage, ob es etwas in der Arbeit gibt, was ihm nicht liegt, verneint er, da er alles jeden Tag mache und schon sehr viel Routine hat (Z: 787). Seine Fähigkeiten als Koch werden auch bei der Teilnahme und der sehr guten Platzierungen bei der Lehrlings-Landesmeisterschaft bestätigt, worauf er auch sehr stolz ist.

Einstellung zur Arbeit: wennst keinen Spaß an der Arbeit hast, wird das nichts

Gleich zu Beginn von Christophs Erzählung erfährt man, dass für Christoph der Kochberuf durchaus eine Berufung darstellt. Die Freude am Kochen und der Arbeit selbst wurde auch durch die problematischen Arbeitsbedingungen und das schlechte Verhältnis zum Chef und der Chefin nicht geschmälert: *„Es ist so super. [...] Wenn der Chef nicht da ist, es ist so, es ist so angenehm und so ruhig [...] das rennt alles so super runter, da gibt's überhaupt keine Probleme, keinen Stress, selbst wenn noch so viel los ist“* (Z: 598-602). Auch ein anderes Zitat macht dies deutlich: *„die ganze Kocherei daugt mir, das Kochen selber, da gibt's nichts zum Aussetzen“* (Z: 858f).

Nichtsdestotrotz zeigt sich Christoph hinsichtlich seiner Zukunftspläne beruflich offen und könnte sich auch vorstellen aus der Gastronomie generell auszusteigen, auch wenn er derzeit noch sehr am Kochberuf hänge und er es auch etwas schade fände, da er den Beruf jetzt mehrere Jahre gelernt hat und auch stolz darauf ist (Z: 1299). Ein Beruf beim Bundesheer oder der Berufsrettung wäre für ihn sehr gut vorstellbar und er zeigt sich in der Hinsicht offen und abwartend.

Arbeit generell ist ihm wichtig; er gehe gerne Arbeiten (Z: 1165f). Auf die Frage, was ihm im Leben am wichtigsten sei, meinte er, Familie und Freunde, aber auch die richtige Berufung – *„alles andere kann man ersetzen, aber das ist wichtig“* (Z: 1320). Das Wichtigste an der Arbeit sei es, Spaß dabei zu haben: *„Hauptsache du hast Spaß an der Arbeit, weil wennst keinen Spaß an der Arbeit hast, wird das nichts“* (Z: 1270f). Auch das Geld müsse stimmen, *„weil s'Leben kostet nun mal was“* (Z: 1323). Ein schlechtes Betriebsklima mit einem vergleichbarem Chef wie jetzt, würde er aber kein weiteres Mal in Kauf nehmen, auch bei guter Bezahlung, *„da würd ich nicht mal für viel Geld da arbeiten gehen“* (Z: 1329).

Wie wichtig seine Eltern für Christoph sind, zeigt sich immer wieder im Gespräch, da er mit diesen sehr viel Rücksprache hält und beide hinter ihm stehen, ihn unterstützen und sich ständig aktiv darum bemühen, dass ihr Sohn zu seinen Rechten kommt. Die Bedeutung einer eigenen Familie kommt im Gespräch über die Zukunftspläne zur Geltung: er meint, dass er die Arbeitszeiten nach seiner Familie richten würde oder auch erwägen würde, in eine Stadt zu ziehen, wo es eher möglich ist am Wochenende geschlossen zu halten, um Zeit mit der Familie zu verbringen.

Hauptkritikpunkte

Auf die konkrete Frage, was Christoph an seiner Arbeit am wenigsten gefalle, führt er den Streit mit der Firma an. Ebenso, dass er oft alleine gelassen wird, selbst wenn sehr viel los sei. Weiters kritisiert er das Schimpfen über seine Eltern, die Überstunden und dass die anderen Lehrlinge daran glauben müssten, wenn er selbst einen Fehler macht (Z: 792-95).

- Der Streit und das schlechte Verhältnis zum Chef, wie auch der Chefin sind das dominanteste Problem bei Christoph

Zu diesem schlechten Verhältnis kam es aufgrund von:

- **Überstunden** (über 600 in 2 Jahren, der Chef sah diese als Freundschaftsdienst)
- Streit/Verhalten gegenüber den Eltern
- **Zu hohe Verantwortung** (muss Lehrlinge ausbilden, Küche alleine führen), Alleingelassen werden v.a. bei Stress, mangelnde Unterstützung seitens des Chefs → Die hohe Verantwortung ist aber gleichzeitig auch etwas, was Christoph an seiner Arbeit am besten gefällt

Im Gespräch wurden zudem viele weitere Kritikpunkte geäußert, wobei diese nicht die Wurzel des Konfliktes darstellen, sondern dessen Folgen bzw. weitere Tropfen im vollen Fass sind.

- Unregelmäßige Gehaltsauszahlungen, Urlaubsgeld (noch) nicht ausgezahlt
- Unter Druck setzen, Vorwürfe und Arbeitsaufforderung bei Krankenstand
- Nichtberücksichtigung der Urlaubswünsche
- Zu geringes Gehalt in Relation zur erbrachten Leistung

Die **Kritikpunkte am ersten Betrieb**, wo er nur zwei Monate gearbeitet hat, sollen hier auch kurz aufgelistet werden

- Arbeitszeiten: 2 Monate lang **kein einziger freier Tag**, täglich **12 St. Dienste** von 12-24 Uhr
- Fehlender Dienstplan
- Unkollegiale Arbeitskollegen, starkes Unterdrucksetzen
- Chaotische Betriebsführung
- (Un)absichtlicher **Arbeitsunfall** verursacht durch den Küchenchef (Blech auf Finger geschlagen)

Positive Bewertung

- **Berufsschule: Unterricht und Lehrkörper toll.** Nur: Wochenende wird etwas kurz durch An- und Abreise; Freizeitaktivitäten sind nur eingeschränkt möglich

- Die **Arbeit selbst**, das Kochen, wird sehr positiv bewertet (wenn Chef und Chefin nicht da sind), wie auch das gute Verhältnis zu den anderen MitarbeiterInnen (bis auf eine Arbeitskollegin)
- Dass ihm so früh, so viel gezeigt und zugetraut wurde, macht ihn stolz und bereitet ihm auch sehr viel Freude; hohe Verantwortung als positiver und negativer Kritikpunkt

PROBLEME DER LEHRLINGE

In diesem Kapitel werde ich nun die Frage beantworten, welche Aspekte in den Gesprächen am stärksten problematisiert wurden, wie sich diese Probleme äußern und welche Auswirkungen sie auf die Lehrlinge haben. Neben Daniela und Christoph werden nun auch die Erfahrungen aller anderen Lehrlinge mitberücksichtigt. Die Arbeitszeiten und die damit einhergehende zeitliche Unplanbarkeit und ihren negativen Auswirkungen zog sich bei allen Lehrlingen als dominantestes Problem durch. Zweitens kann das soziale Klima (Konflikte mit Vorgesetzten und KollegInnen) als weiterer zentraler Belastungsfaktor benannt werden, wobei die beiden Problemfelder eine starke Verknüpfung aufweisen. Bei beiden Gesprächen konnte auch ein Einblick darüber gewonnen werden, wie sehr diese Aspekte eine psychische Belastung darstellten. Ebenso führen die irregulären, kurzfristigen und entgrenzten Arbeitszeiten zu einer Belastung des Soziallebens und verhindern eine ausreichende Erholung wie auch eine Planung der Freizeit. Die Arbeitszeiten bei gleichzeitig schlechter Bezahlung stellen bei vielen einen langfristigen Verbleib in der Branche in Frage.

Folgende Aspekte waren somit in den Gesprächen von zentraler Bedeutung:

- Die als belastend empfundene **Arbeitsorganisation**
 - o Insbesondere die *entgrenzten Arbeitszeiten* und ihre Folgen, wobei die verschiedensten Aspekte der Arbeitszeit kritisiert wurden (Überstunden, Teildienste, fehlendes Wochenende/fehlende Ruhetage, kurzfristige/Keine Dienstpläne, unfaire Vergabe der Dienste, Auswirkungen der Arbeitszeiten auf Sozialleben)
 - o Angesprochen wurde auch *Arbeitsdruck und Stress*
- Weiters die belastenden Erfahrungen aufgrund des **sozialen Klimas**
 - o *Konflikte mit den Vorgesetzten* wurden dabei besonders häufig thematisiert
 - o Bei manchen Lehrlingen kam es auch zu *Konflikten mit einzelnen KollegInnen*
 - o Angesprochen wurde auch, wie bei Stress das *Arbeitsklima und der Umgangston im Betrieb* sehr rau wurde

Hiernach werde ich das Augenmerk auf die **Ausbildungsqualität** und das **Einkommen** richten. Es zeigte sich, dass ein Schlüssel zur Ausbildung die Motivation und das Eigenengagement der Lehrlinge darstellt. Gut ausgebildet werden die Lehrlinge somit erst dann, wenn sie selbst die Ausbildung einfordern, sich beweisen und den Vorgesetzten genügend Interesse zeigen. Lehrlinge die darauf warten, etwas gezeigt bekommen, laufen Gefahr, nicht einmal mit dem notwendigsten Wissen die Lehre zu beenden.

Das Gehalt nahm in den Gesprächen keine zentrale Rolle ein. Es wurde oft erst auf Nachfrage erwähnt und in Relation zur erbrachten Leistung und den Arbeitsbedingungen als ungenügend bewertet.

Körperliche Beschwerden als Resultat der Arbeit wurden vereinzelt von weiblichen Lehrlingen (Vanessa, Daniela, Fabienne) erwähnt, was in Anbetracht des jungen Alters sehr kritisch zu sehen ist. Dieses Thema war jedoch sehr marginal, weshalb ich es im Ergebnissteil nicht gesondert diskutiere.

Die Berufsschule wurde von den ExpertInnen wie auch von den Lehrlingen Großteils sehr positiv wahrgenommen. Dennoch wurden einige Kritikpunkte aufgelistet, welche kurz dargestellt werden.

Abschließend soll das Augenmerk noch auf die Zukunftspläne und den Branchenverbleib der Lehrlinge gelegt werden. Im Anschluss werden dann die Bewältigungsstrategien der Lehrlinge mit ihrer Situation herausgearbeitet.

BELASTUNG AUFGRUND DER ARBEITSORGANISATION

Entgrenzte Arbeitszeiten

In den Interviews mit den Lehrlingen bestätigte sich die starke Problematik der Arbeitszeiten, welche bereits in den quantitativen Studien aufgezeigt wurden. Ohne nachzufragen wurde das Thema Arbeitszeit von allen Lehrlingen ausführlich thematisiert und kritisiert – auch von jenen, die grundsätzlich mit ihrer Lehre zufrieden sind. Es stellt einen der größten Belastungsfaktoren für die befragten Lehrlinge dar. Interessant war, dass sich in den Gesprächen zeigte, dass es den befragten Lehrlingen grundsätzlich nicht an der Bereitschaft fehle am Wochenende oder abends zu arbeiten. Auch sehen es viele ein, dass es einmal länger werden kann, Überstunden gemacht werden müssen, oder sich nicht zwei freie Tage pro Woche ausgehen. Die gemachten Erfahrungen überschritten bei den meisten jedoch jegliche noch so großzügige Toleranzgrenze, ganz zu schweigen von den gesetzlichen Regelungen. Es komme bei den Lehrlingen oft zu einer Kumulation von problematischen Arbeitszeiten. So werden nicht nur Überstunden gemacht, sondern führen auch geteilte Dienste dazu, dass de facto der ganze Tag der Arbeit gewidmet wird und es kaum Freizeit, oder die Möglichkeit diese zu planen, gibt. Angeprangert wird zudem oft eine unfaire Verteilung der Dienste unter den ArbeitskollegInnen bzw. eine mangelnde Abwechslung. Pausen und Ruhetage sind oft dann, wenn FreundInnen und Familie arbeiten, was auch zu einer starken sozialen Belastung führt. Am Wochenende frei zu erhalten scheint mehr die Ausnahme, als die Regel zu sein. Diese ohnehin ungünstige Arbeitszeitenlage wird noch dadurch verschlimmert, da es oft nur einen

sehr kurzfristigen Dienstplan (für eine Woche) gibt. Bei manchen gibt es nicht einmal das. Eine Planbarkeit, wie auch eine Vereinbarkeit mit dem Sozialleben ist kaum möglich.

Unbezahlte Überstunden

Die in den Gesprächen genannte Anzahl der Überstunden war zum Teil extrem. Bezahlt werden die Überstunden bei den wenigsten. Am ehesten erhalten die Lehrlinge noch Zeitausgleich, wobei das Thema der Überstundenabgeltung in den Gesprächen kaum zur Sprache kam.

Christoph hat seine Lehre in einem anderen Betrieb gestartet, wo die Arbeitszeiten ausschlaggebender Grund waren dafür, dass es nach zwei Monaten zu einer Beendigung des Lehrverhältnisses kam. Er arbeitete zwei Monate lang ohne einen einzigen freien Tag, 12 Stunden täglich von 12 bis 24 Uhr, durch. Dienstplan war keiner vorhanden. Im zweiten Betrieb hat Christoph in zwei Jahren mehr als 600 Überstunden angesammelt, wovon der Chef nichts wissen wollte, „*er kennt keine Überstunden*“ (Z: 453). Prinzipiell habe Christoph nichts gegen Überstunden, da für ihn klar sei, dass sich nicht immer alles ausgehe (Z: 827). Er erzählt, dass sein Chef Überstunden als eine Art Freundschaftsdienst gesehen habe. Die Überstunden werden als „*selbstverständlich*“ angesehen (Z: 965). Wenn Christoph heimgehen wollte, kam der Chef immer wieder mit neuen Arbeitsaufträgen „*und natürlich sagt man da auch nicht nein*“ (Z: 967f).

Bei den meisten Lehrlingen wird es oft etwas länger. Darüber hinaus kommt es bei einigen Lehrlingen zu einzelnen einschneidenden Erfahrungen im Sinne von „Marathon“-Arbeitszeiten mit erheblichen Folgen, wie dies bereits in der Falldarstellung von Daniela ersichtlich wurde. Langfristig wurde durch dieses Erlebnis die Einstellung zur Arbeit getrübt und die Überlegung eines Branchenausstiegs forciert:

Bei Roman kam es beispielsweise mehrere Monate zu Personalmangel was zur Folge hatte, dass er ausschließlich 6-Tage Wochen hatte und viele Überstunden machte. Diese Arbeitszeiten brachten Roman damals an seine Grenzen und er zweifelte am Kochberuf: „*Da war dann scho wirklich, denk i ma so, Oida, jetzt gfreits mi einfach nimma Koch werden*“ (Z: 695).

Besonders extrem war es bei Angela. Sie kam in einem Monat auf 246 Arbeitsstunden, d.h. ca. 86 Überstunden. Nach diesem arbeitsintensiven Monat erkrankte Angela. Die Überstunden werden Angela als Zeitausgleich abgegolten. Diese Erfahrung prägte Angelas Arbeitseinstellung nachhaltig: „*wie ich da im Juli so viel ghackelt hab, weil dann war ich mal ein paar Tage krank, einfach nur dacht, wieso sollt ich mich von derer Arbeit so abheizen lassen, wirklich*“ (Z: 757-59), „*das war halt dann, wie ich mir gedacht hab, das mach ich sicher nicht*“

länger“ (Z: 765f). Zu den Überstunden komme es automatisch und unausgesprochen: „und dann bleibst halt bis es aus ist und wenn den ganzen Tag eben angerichtet wird und keine Zeit ist zum Nachproduzieren, dann muss man halt länger bleiben, dann muss man das nach dem Geschäft noch machen, weil um 7 in der Früh steht auch keiner auf, wenns bis um 10, 11 dauert hat“ (Z: 610-13).

Als ich Fabienne nach einer überfordernden Situation gefragt habe, erzählte auch sie von einem sehr intensiven Arbeitstag, als ihr Betrieb eine Veranstaltung organisierte. Sie begann bereits früh morgens zu arbeiten, hatte am Nachmittag eine 2-stündige Pause und arbeitete dann bis 3 Uhr früh durch. Fabienne war im Service zuständig und musste ab 23 Uhr zusätzlich alleine die Küche übernehmen, da der Koch heimging. Um drei Uhr beschloss der Chef die Küche zu schließen und schickte Fabienne heim. Diese musste von der Mutter abgeholt werden, da sie zu der Zeit noch keinen Führerschein hatte. Am nächsten Tag sollte sie dann wieder um sieben Uhr in der Arbeit erscheinen: *„I hab so Schädelweh ghabt, mir war schlecht, so dass ich dann zum Chef gmeint hab, na ich kann nicht mehr, es geht nicht. Er so, ja die anderen haltens auch aus. Ja, schön für die anderen, aber ich kann nicht, ich muss heim. Bin ich halt, so dass es ihm halt nicht so passt hat, heim gfahren“ (Z: 675-78).*

Die in der Gastronomie üblichen Teildienste sind dabei ebenfalls mit der Überstundenproblematik verknüpft. So erzählten einige Lehrlinge, dass sie bei jedem Dienst etwas länger bleiben, aber nicht lange genug, um die Zeit niederschreiben zu dürfen. Die Mehrarbeit summiert sich, wird aber in keiner Weise abgegolten. Vor allem bei Daniela brachte diese Erfahrung das Fass zum Überlaufen und führte zu einer heftigen Auseinandersetzung mit ihren Vorgesetzten und KollegInnen und schlussendlich zum Entschluss, den ersten Lehrbetrieb zu verlassen.

Auch Arif ist frustriert, wenn er an die Überstunden denkt, die sich mit der Zeit kumulieren und nicht abgegolten werden: *„es ist einfach ganz normal, wenn du zum Beispiel 7 bis um 11 Dienst hast, dann bleibst du halbe Stunde eh da, dann am Abend ist wieder so, du bleibst halbe Stunde wieder länger, am Tag wird das eine Stunde, am Ende des Monats bekommst du den Lohnzettel, da steht 30 Tage, fertig, das macht einfach traurig“ (Z: 469-72).*

Wenn es im Betrieb stressig ist, führt die Teilung der Dienste auch öfter dazu, dass einfach die mehrstündige Pause durchgearbeitet wird.

Geteilte Dienste

Ganz stark wird von den meisten kritisiert, dass sie durch Teildienste nichts mehr vom Tag haben, wie auch, dass sie mit den wenigen Stunden nichts anfangen können. So meinte Daniela: *„ich hab da immer Teildienste ghabt, das heißt ich war immer, wirklich fast immer am*

Nachmittag dann frei ghabt, was mir überhaupt nichts bringt, weil in drei Stunden kann ich nichts anrichten, kann ich nirgendwo hinfahren, nichts anschauen oder so“ (Z: 34-36). Auch bei den anderen Dienstformen (späterer Dienstbeginn) ist eine Vereinbarkeit mit dem Sozialleben schwierig (siehe unten).

Einige Lehrlinge wohnen auch nicht in der unmittelbaren Nähe des Betriebes, was zur Folge hat, dass sie ihre Pause im Betrieb verbringen. Jene, die ein gutes Verhältnis zu den ArbeitskollegInnen haben, nützen die Pause dazu, mit diesen etwas zu unternehmen und z.B. Sport zu betreiben (z.B. Thomas).

Viele der Lehrlinge würden einen durchgehenden Dienst bevorzugen. So meint Arif: *„ich mag einfach Teildienste nicht, es ist einfach... nicht ok“ (Z: 410). Arifs Dienst startet um 7 Uhr früh bis 11 Uhr. Er hat dann Pause bis 18 Uhr und muss dann noch einmal bis 22 Uhr, oder länger, arbeiten. Der nächste Tag startet dann wieder um 7 Uhr früh. Auszuschlafen bzw. genügend Schlaf zu erhalten ist somit für Arif sehr schwierig, weshalb er einen durchgehenden Dienst präferiere.*

Sogar Thomas, der mit seiner Lehre sehr zufrieden ist und dessen Situation als Positivbeispiel gesehen werden kann, kritisiert die Arbeitszeiten. Die Arbeitszeiten gehen ihm nach zwei Jahren schon am „Keks“: *„also wenn ich zehn Stunden durcharbeiten müsst und dafür um sieben nach Haus gehen könnte, das stört mich überhaupt nicht. Aber dann, es gibt auch Tage, da stehst teilweise bis um 11, 12 in der Küche und hast ka Pause und ja des, ich mein gut, ich find's jetzt auch nicht so schlimm, weil des wird mir immer so bleiben, des ist halt der Beruf, aber des warad amal eins des ich ändern würd.“ (Z: 377-81)*

Fehlende freie (Wochenend-)Tage

Die gesetzliche Vorschrift, dass Lehrlinge jedes zweite Wochenende frei bekommen, wird bei den wenigsten beachtet. Die Lehrlinge verweisen ebenfalls darauf, dass dies nicht nur sie betrifft, sondern auch in der Berufsschule die meisten Lehrlinge über ein fehlendes Wochenende berichten: *„als Lehrling solltest jeden zweiten Sonntag frei haben, na ich hab in meiner Berufsschulklasse hab ich glaub ich noch nie jemanden getroffen, der jeden zweiten Sonntag frei hat“ (Angela, Z: 1198-1200) Daniela berichtet das Gleiche: „Auch wenn ich in dem Beruf bin, hab ich das Recht, dass ich mal frei habe. Es steht auch das Recht, dass man jedes zweite Wochenende einen Tag frei haben soll. Niemand macht das! Wir haben in der Schule geredet, in der dritten, vierten Klasse hat fast keiner frei, das haben nur die am Sonntag oder Freitag oder Samstag geschlossen haben. Das hat fast niemand oder ganz selten wer.“ (Daniela, Z: 149-52)*

Statt des freien Wochenendes haben die meisten einen fixen Ruhetag und einen variierenden freien Tag – meistens unter der Woche. Die Ruhetage hängen dabei nicht notwendigerweise zusammen.

Die Wochenendarbeit belastet die meisten und erschwert auch ein Sozialleben: *„Also hin und wieder belastet des einen sehr, dass man am Wochenende a arbeiten muss“* (Roman, Z: 947f). Früher heimgehen zu können, mehr Freizeit zu haben und öfter am Wochenende frei zu haben wünschen sich alle der Befragten. An diesem Punkt muss darauf hingewiesen werden, dass beim Großteil der Befragten der Wunsch nach mehr Freizeit in keiner Weise als Mangel an Arbeitsmotivation gedeutet werden kann. Für die meisten ist Arbeit sehr wichtig und sie arbeiten gerne, *„aber a bissl mehr Freizeit warad scho okay“* (Thomas, Z: 580f). Auch Daniela führt als Änderungswunsch „mehr Freizeit“ an: *„Entweder mal am Wochenende mal einen ganzen Tag frei, oder mal unter Woche oder am Wochenende mal am Abend frei. Dass das mal anders ist und nicht immer so wie die typische Gastronomie, „Ja, gehst in die Gastronomie, sehen wir uns soundso nicht mehr“, so auf die Art, weil du hast sowieso nie frei.“* (Z: 499-502)

Johannas Chef sagte ihr bereits bei Lehrbeginn, dass sie immer am Wochenende arbeiten muss, da es sich um ein Ausflugslokal handle und er sie somit am Wochenende nicht entbehren kann.

Kurzfristige/Keine Dienstpläne und damit einhergehende fehlende Planbarkeit

Als großes Problem erwies sich auch, dass die Dienstpläne von den Vorgesetzten meist nur für eine Woche und oft sehr kurzfristig erstellt werden. Dies verhindert sogar eine kurzfristige Planbarkeit für die Lehrlinge, was ich persönlich auch bei der Terminvereinbarung für die Interviews zu spüren bekam.

Ganz extrem ist die Situation bei Fabienne. Fabiennes Chef erstellt keinen Dienstplan, was zur Folge hat, dass Fabienne jeden Tag erneut fragen muss, wann sie am Tag darauf anfangen soll: *„I hab auch keinen fixen Dienstplan die ganze Zeit ghabt, a heut noch ned. I frag immer am Tag vorher, ja wann derf i denn morgen kommen. Und da sagt er mir dann immer a Uhrzeit.“* (Z: 298-300) Auch der Dienstschluss ist variabel: *„und heimgehen a immer wenn ich fertig war, oder wenn er mich heimschickt hat“* (Z: 304). Dementsprechend weiß Fabienne auch nie, ob sie einen Teildienst hat, oder nicht. Dies weiß sie erst gegen 14 Uhr, dann wird sie entweder heimgeschickt, oder auch nicht. Einzig der Montag ist ein fixer Ruhetag, solange es sich um keinen Feiertag handelt, der zweite freie Tag variiert. Es ist auch schon vorgekommen, dass Fabienne in der Früh aufsteht und sich für die Arbeit fertig macht und dann angerufen wird, dass sie doch erst nachmittags kommen braucht: *„Da hab i mir a denkt, okay, und was soll ich jetzt großartig machen? Weil ausgmacht hab ich mir jetzt mit niemandem irgendwas oder so, aber ja.“* (Z: 792f) Fabienne wünsche sich einen Dienstplan, um ihre Freizeit einteilen zu

können (Z: 566f), wobei ihr reichen würde zu wissen, ob sie an einem Tag einmal, oder zweimal kommen muss (Z: 495f). Dieses stark bedarfsorientierte Arbeiten führte in Fabiennes Fall sehr häufig zu Minusstunden, was ihr der Chef auch noch zum Vorwurf macht.

Auch Christoph fand in seinem ersten Lehrbetrieb keinen Dienstplan vor, was dazu führte, dass er zwei Monate lang ohne einen freien Tag durcharbeitete. Als er seinen Vorgesetzten nach zwei Monaten fragte, wann er denn frei bekomme, da er bis jetzt noch nie einen freien Tag hatte, wurde er von diesem beschimpft und die Schuld ihm selbst zugewiesen.

Bei Daniela wurde der Dienstplan im ersten Lehrbetrieb auch sehr kurzfristig bekannt gegeben: *„Wir wollten natürlich immer wissen, wann muss ich nächste Woche arbeiten. Gerade in dem Alter muss ich das einfach wissen, weil ich wollte mir auch was mit meinen Freunden ausmachen. Hab ich jetzt frei, weil du weißt es nie, können wir auf einen Kaffee gehen oder nicht, fortgehen ist eh nie gegangen, weil man immer arbeiten muss. Sie haben immer gefragt, warum es uns immer so brennend interessiert wann wir frei haben und so. [...] Das haben sie gar nicht verstanden, warum wir das immer wissen wollten. Dann waren sie auch noch so feindselig und hängt ihn am Sonntag fünf Minuten vorm heimgehen hin.“* (Z: 286-295)

Vereinbarkeitsproblematik mit Sozialleben

Die Arbeitszeiten (Geteilte und irreguläre, sich ändernde Dienste; lange Arbeitstage, Wochenend- und Feiertagsarbeit, kurzfristige Dienstpläne) führen auch dazu, dass zum einen die Planbarkeit der Freizeit erschwert wird. Zum anderen stellen die Arbeitszeiten auch eine große Herausforderung für das Sozialleben der Befragten dar. Insbesondere dann, wenn FreundInnen und Familie nicht in der Gastronomie tätig sind. Wenn diese Zeit hätten, müssen die Lehrlinge arbeiten und umgekehrt: *„was machstn am Vormittag wennst frei hast? Du schlafst, aber wennst aufd Nacht, da hätt wenigstens mal wer Zeit, dass man auf einen Kaffee geht, oder irgendwas, aber da musst arbeiten, dann weißt halt nie genau wie lange“* (Angela, Z: 639-41). Durch die mangelnde und irreguläre Freizeit müssen einige Lehrlinge ihre FreundInnen und Familie stark vernachlässigen bzw. können diesen nicht mehr die gewollte Aufmerksamkeit schenken.

Roman meinte, dass er einiges hinten anstellen musste: *„ja, Fußball spielen ist weniger geworden, Freizeit ist natürlich a weniger geworden und mit Freunden treffen is a weniger geworden“* (Z: 929f). Bei Aktivitäten am Wochenende könne er arbeitsbedingt oft nicht dabei sein. Die freien Tage unter der Woche empfindet er hin und wieder als „fad“, da sonst niemand Zeit hat: *„Hin und wieder ist es a fad, wenn du unter der Woche frei hast, und du kannst mit keinem was unternehmen. Aber damit lebt man.“* (Z: 937f)

Bei Daniela führte die mangelnde Zeit auch dazu, dass sie zum Teil gar nicht mehr eingeladen wurde: *„Aber im Endeffekt hab ich halt dann nie frei gehabt, und das ist auch nicht so cool, weil dann fragt dich niemand mehr, weil du bist eh nicht dabei, du bist eh nur arbeiten“.* (Z: 139-141)

Arif kritisiert ebenfalls, dass er aufgrund der Arbeitszeiten nicht so für seine Familie und seine Geschwister da sein kann, wie er dies gerne möchte.

Fehlender Dienstwechsel und unfaire Vergabe von Diensten und freien Tagen

Für viele der befragten Lehrlinge sind die Arbeitszeiten in der Gastronomie kaum veränderbar. Ein gewisser Handlungsspielraum wird dennoch von einigen erkannt. So kritisiert zum Beispiel Daniela die unfaire Vergabe von Diensten und freien Tagen: *„Ein paar haben halt Dienste gehabt, grad am Wochenende oder am Sonntag, die die Kuchlchefin immer bekommen hat, von halb neun bis zwei. Was natürlich geschickt gewesen wäre, wenn das abwechselnd passiert wäre. Mir wars egal, wenns unter der Woche ist, am Wochenende, am Freitag, egal, Hauptsache mal früher heimgehen und dann zu meinen Freunden komm, wenn sie sich zusammensetzen und nicht erst um neun oder halb zehn.“* (Z: 483-487) Einige der Lehrlinge berichteten über eine unfaire bzw. sympathieabhängige Zuteilung der Dienste seitens des/der Vorgesetzten. So habe laut Daniela eine immer den *„goldenen Arsch ghabt, sozusagen, die hat alles gekriegt“* (Z: 29).

Auf die Frage, ob die Arbeitszeit bzw. die Vergabe der freien Tage fair gehandhabt wird, meinte Roman *„teils-teils“* (Z: 588). So gäbe es eine Arbeitskollegin, die öfters vier Sonntage hintereinander frei bekomme, und sich Dinge erlaube, für die Roman sofort eine *„blöde Meldung“* erhalten würde (Z: 597).

Für Angela wären geteilte Dienste ebenso erträglicher, wenn diese auf ein gewisses Maß beschränkt wären: *„ich mein, wenn mans nur einmal in der Woche hat [Geteilter Dienst], dann ist es mir eh wurscht, wennst das jeden Tag hast, dann ist es halt...“* (Z: 659f).

Arbeitsdruck und Stress

Über Stress in der Arbeit haben alle Lehrlinge berichtet, wobei manche der Lehrlinge mit Stress besser umgehen können, als andere. So sei für manche der Stress gerade das, was ihnen am meisten Spaß mache, wie z.B. bei Thomas: *„Mir gefällt des total, wenn ma da urviel zu tun hat, wenn man total Stress hat.“* (Z: 555f) Auch andere würden den Stress der Langeweile vorziehen, wie etwa Roman: *„I hab lieber so viel Arbeit, dass i ned weiß, dass i mi fünfmal zerreißen muss“* (Z: 571f).

Interessant war, dass viele der Lehrlinge gelernt haben sehr souverän mit Stress umzugehen und das oftmals sehr hektische, unruhige und ungute Verhalten der Vorgesetzten bei Stress als unnötig kritisieren, wie dies etwa Christoph tut: *„mein Chef der flippt immer aus, wenn dann so viel Arbeit ist, dann muss er gleich zuffen und ich sag einfach, bitte bleib ma ruhig, weil ich will nicht nervös sein, wir machen **alles** nacheinander, wir können nur so viel arbeiten wie geht, wir schaffen das auch so“* (Z: 443ff). Angela schafft es mittlerweile auch sehr gut, bei Stress ruhig zu bleiben: *„was willst den anders machen? Wennst die ganze Zeit herumplärrst wird's auch nicht besser“* (Z: 703f). Die stressige Atmosphäre in der Küche ärgert sie auch, da sie diese als nicht notwendig erachtet: *„ich find's halt immer ein bisschen übertrieben, wenn halt so ein Stress ist, mein Chef ist da auch Spezialist, dann stresst er noch mehr eine, dann kennt sich überhaupt niemand mehr aus, und das ist ja irgendwie nicht nötig, weil es geht ja nicht um Leben und Tod, es geht nur drum, dann wartet halt der Tisch ein wenig länger“* (Z: 577-80).

Eine Belastung stellt der Stress dennoch für viele dar und führt auch dazu, dass ein langfristiger Verbleib in der Branche in Frage gestellt wird. So plant etwa Thomas mit maximal fünfzig finanziell und beruflich so abgesichert zu sein, dass er nicht mehr viel arbeiten zu braucht: *„weil als Koch, kannst, des kannst nicht lang machen, also ehrlich gesagt, weil der Stress und die Belastung des frisst dich schon auf. Wir haben einen Arbeitskollegen, der ist auch ein Koch, der ist jetzt 55 und der hat schon drei Burn-outs ghabt.“* (Z: 1105-10) Angela meint, dass sie mittlerweile kein Problem mehr mit Stress habe, da ein gewisser Stress zum Kochberuf dazu gehöre, wobei *„es geht halt schon sehr aufs Psychische, wennst so viel Druck hast, aber das gehört dazu, als Koch muss man damit Leben lernen“* (Z: 474f).

Komplett überfordert mit dem Stress ist Vanessa: *„Dann sind meine Nerven komplett am Ende“* (Z: 578). Im Betrieb haben sie viele Feierlichkeiten wie z.B. Hochzeiten, Firmungen, etc. und selbst, wenn alles vorbereitet ist, sei sie trotzdem überfordert. So musste sie vor kurzem mit dem Chef und zwei neu eingestellten Lehrlingen ca. 90 Leute á La Carte bekochen: *„i hob ma docht, Oida, jetzt platzt gleich mein Schädel, der ganze Stress [...], hat der Chef gsehen, ich bin kasweiß, ich hab nichts trinken, nichts gegessen in der Früh [...] ist er glei mit einem Cola reinkommen und hat anfangen, trink das Vanessa, weil ned dassd ma umfliegst, weil mi hats so beielt [geschüttelt], mir ist es da gar nicht gut gegangen“* (Z: 1160-64). Sie brauche und wünsche sich zukünftig eine Arbeit, wo es ruhiger und gemütlicher ablaufe.

Fabienne erzählte ebenfalls, dass sie mit dem Stress und der Hitze in der Küche *„irgendwie nicht so umgehen“* kann (Z: 829). Zukünftig möchte sie deshalb nur mehr im Service arbeiten.

Neben der Frage nach einer überfordernden Situation fragte ich in den Interviews die Lehrlinge auch nach einer Situation, in der sie besonders stolz auf sich waren. Es war sehr

interessant zu sehen, dass sich bei einigen Lehrlingen diese Situationen deckten, d.h. die Lehrlinge im Nachhinein sehr stolz auf sich waren, eine stressige Phase gut gemanagt zu haben. So machte Vanessa genau diese Arbeitserfahrung stolz, die sie als besonders stressig und überfordernd erzählt hat (Kochen für 90 Personen á la carte). Besonders stolz war auch Arif auf sich selbst, als er im ersten Lehrjahr einmal ganz alleine für 40 Personen alle Vorspeisen und Nachspeisen zubereiten musste, „*da war ich echt glücklich*“ (Z: 340).

Auf die Frage, ob sich Thomas an eine Situation erinnern kann, in der er besonders stolz auf sich war, erzählte er von einer Weihnachtsfeier für 105 Personen, die sein Lehrbetrieb ausgerichtet und trotz Unterbesetzung erfolgreich über die Bühne gebracht hat. Statt fünf Köchen waren nur drei anwesend und so musste jeder einen Gang komplett alleine managen. Thomas war somit für das Anrichten von 105 Vorspeisen zuständig: „*Und dann hamma zu dritt 105 Leute gschafft und da hab ich mir dann schon dacht, pfff, des is scho ordentlich was. Da hat uns auch der Chef dann extrem globt. Vor allem wir richten ja das alles a bissl schöner an, es muss a bissl präziser sein alles. Darf nix, ka Fleck, ka gar nichts sein. Da hab ich mir dann schon dacht, war ich stolz auf mich. Vor allem, weil wir noch unsere Weihnachtsfeier am Tag davor g'habt haben. (Lachen)*“ (Z: 358-63)

BELASTUNGEN AUFGRUND DES SOZIALEN KLIMAS

Das problematische Verhältnis zu Vorgesetzten

Wurden von den Lehrlingen negative Arbeitserfahrungen gemacht, so war das zentralste und emotionalste Problem ein Konflikt mit dem/der Vorgesetzten oder einem/einer MitarbeiterIn. Verstanden sich einige der befragten Lehrlinge anfangs noch sehr gut mit ihrem/ihrer Vorgesetzten, so stieg mit der Zeit immer mehr der Unmut und das Verhältnis wurde immer konfliktgeladener.

Arbeitsbedingungen als Konfliktursache

Die Gründe für das konfliktgeladene Verhältnis sind primär die Arbeitsbedingungen, speziell die Organisation der Arbeitszeiten. Die Themen weisen eine sehr starke Verknüpfung auf, da die Arbeitsbedingungen zu einem großen Teil von den Vorgesetzten gestaltet und verursacht werden. Wer, wann, wieviel zu arbeiten hat, wer wann heimgehen darf oder frei bekommt, entscheiden die Vorgesetzten. Ob das Gehalt ordnungsgemäß und pünktlich überwiesen wird, ob die Überstunden bezahlt werden oder nicht, liegt ebenfalls in seiner Macht. Das Ausmaß, die Beständigkeit und die Kumulation der Nichteinhaltung gesetzlicher Bestimmungen, beispielsweise bei den Arbeits- und Ruhezeiten, steigern kontinuierlich den Ärger und die Unzufriedenheit der Lehrlinge mit ihrer Arbeit. Die von den Lehrlingen problematisierten

Arbeitsbedingungen müssen somit immer auch als Konfliktthemen zwischen Lehrling und Vorgesetzten/MitarbeiterIn gelesen werden. Intensiviert werden die Konflikte zusätzlich durch die notwendige enge Zusammenarbeit, insbesondere in der Küche. Fabienne und Arif kritisieren beispielsweise die Isoliertheit in der Küche und bevorzugen deshalb die Arbeit im Service: *„wenn irgendwas ist, ich kann vom Chef davonrennen, weil i muss zu den Gästen hingehen.“* (Fabienne, Z: 503f)

Die Arbeit in einem Familienbetrieb scheint zudem auch oft zusätzliches Konfliktpotential zu bergen. Die Einforderung arbeitsrechtlicher Standards wird als persönliche Kritik gewertet. Überstunden gelten als Freundschaftsdienst (siehe bspw. bei Christoph). Dass die Vorgesetzten oft ein Ehepaar sind ist nicht immer von Vorteil. Manche der Lehrlinge berichteten von Streitereien des Paares im Betrieb. Gibt es einen Konflikt mit dem Chef oder der Chefin, so verschlechterte sich mit der Zeit auch oft das Verhältnis zum/zur EhepartnerIn (siehe bspw. bei Christoph und Johanna).

Die Arbeitsbedingungen, insbesondere die Arbeitszeiten, haben nicht nur negativen Einfluss auf das Verhältnis zwischen Lehrling und Vorgesetzten, sondern auch zwischen dem Lehrling und den ArbeitskollegInnen. Besonders bei Daniela wird sichtbar, wie die Arbeitszeitsituation das soziale Klima zwischen den KollegInnen beeinträchtigt. Um freie Wochenendtage wird konkurriert, Urlaubstage müssen individuell erkämpft und gerechtfertigt werden, genauso wie jeder Krankenstandstag gerechtfertigt werden muss und von den KollegInnen kontrolliert und dessen Notwendigkeit bewertet wird.

Beleidigungen und Alkoholkonsum

Neben der Nichteinhaltung gesetzlicher Bestimmungen, kritisieren einige Lehrlinge auch das persönliche Verhalten der Vorgesetzten und berichten über beleidigende Aussagen. Oft wird die Figur der Lehrlinge Ziel für Beleidigungen. Vanessa zitierte folgende Aussagen ihres Chefs: *„beweg dich schneller, du bist so eine fette Sau, du musst eh abnehmen“* (Z: 327). Von gemeinem Verhalten und persönlichen Beleidigungen erzählt auch Daniela: *„Er hat dann angefangen mit Sachen wie, ich soll auf meine Linie achten, ich soll weniger essen, wenn ich vorbei gehn wollte und ich gsagt hab, darf ich schnell vorbei, hat er gesagt: zieh den Bauch ein, dann passt auch vorbei. Lauter so, einfach scheiße.“* (Z: 21-23)

Thematisiert wird von einigen Lehrlingen auch ein übermäßiger Alkoholkonsum des Chefs, etwa von Fabienne, Daniela und Vanessa. Im alkoholisierten Zustand verschlimmere sich das Verhalten der Vorgesetzten meist noch zusätzlich. So werde Fabienne von ihrem Chef wegen jeder Kleinigkeit angestänkert, wenn er zu viel getrunken hat. Es passe ihm dann einfach nichts mehr, *„selbst wenn ich mich noch so bemü“* (Z: 332), *„da kannst ihm wirklich gar nichts recht machen“* (Z: 334f). Ihre Lehrzeit resümiert Fabienne in der Eingangserzählung folgender-

maßen: „Und ja, es gibt auch coole Zeiten in der Arbeit. Aber die sind halt eher seltener, weil der Chef trinkt sehr viel. Und wennst den am Abend einmal nüchtern erlebst, Respekt (lacht). Ja, die Lehrzeit hat sich eigentlich sehr zaht.. und ja.“ (Z: 36-38)

Als übergriffig und beleidigend kann auch jene Situation bewertet werden, in der Arifs Küchenchef als Provokation seine Hosen hinunterlassen wollte. Die Zusammenarbeit mit dem Küchenchef fällt Arif auch sonst nicht leicht. Dieser dürfte sehr unfreundlich sein, insbesondere in stressigen Situationen: „wenn viel los ist, der schreit, der schimpft“ (Z: 207).

Rechtfertigungsdruck bei Krankenstand

Im Zuge der Kritik an der/dem Vorgesetzten, wurde von einigen Lehrlingen auch ihr/sein Verhalten bei Beanspruchung eines Krankenstandes thematisiert und kritisiert. Die Beanspruchung eines Krankenstandes war für einige der Lehrlinge alles andere als erholsam. Sie standen unter starkem Rechtfertigungsdruck gegenüber Vorgesetzten und auch KollegInnen und bekamen deren Unmut mehr als deutlich zu spüren. Besonders trifft dies auf Daniela und Christoph, aber auch auf Fabienne zu.

Christoph kritisiert das Verhalten des Chefs, als er einmal den Krankenstand beanspruchen musste. Dieser war alles andere als erfreut, setzte ihn stark unter Druck, rief ihn jeden Tag an und forderte ihn auf, arbeiten zu kommen: „ich war jetzt einmal im Krankenstand in den drei Jahren und du musst dich **rechtfertigen** für den Krankenstand, du wirst jeden Tag angerufen, wann kommst den endlich arbeiten und wennst dann nach dem Krankenstand dann kommst, wirst **voll fertig gmacht**, da bist wieder auf null, wie als würdest du erst anfangen, „und warum gehst in den Krankenstand, und man hat Pulver zuhause und die kann man vorher schon essen die Pulver, dass man nicht krank wird“. Das ist – unglaublich.“ (Z: 501-6) Christoph weigerte sich arbeiten zu gehen, da er sich zum einen strafbar gemacht hätte, ebenso wie sein Chef, zum anderen meint er, wäre es einfach nicht gegangen, da er mit 40 Grad Fieber im Bett lag.

Daniela war ebenso einer starken Kontrolle und Missgunst ausgeliefert, als sie aufgrund einer Fußverletzung in Krankenstand ging: „er hat das einfach nicht eingesehen, wenn wer im Krankenstand ist. Ich hab so ein schlechtes Gewissen gehabt auch den Arbeitskollegen gegenüber, weil jeder schreibt, was hast denn, was is denn schon wieder. Dann wars a bisschen verheilt und hab gesagt: Aus, ich geh in die Arbeit. [...] Dann komm ich in die Arbeit und alle sagen: wegen so einem Scheißdreck gehst du in Krankenstand? Sag i: ich will euch mal anschauen, wenn ihr... Mir hats ja auch keinen Spaß gemacht, ich hab ja nicht gehen können. Da geh ich lieber in die Arbeit, da wird man dann noch deppert angemotzt.“ (Z: 339-47)

Fabienne erkrankte mehrmals in der Lehrzeit, wodurch sie sich enorm unter Druck setzte und das Verhältnis zum Chef sich noch stärker anspannte. Sie hatte Angst in den Krankenstand zu

gehen (Z: 449-50), da ihr Chef kein Verständnis dafür hatte, weshalb ihre Mutter immer für sie beim Chef anrief. „*Ich mein, ich kann auch nichts dafür wenn mein Immunsystem ned gut ist.*“ (Z: 452f)

Fachliche Inkompetenz und Demotivation

Verstärkt wird die Kritik an Vorgesetzten, wie auch an KollegInnen, wenn diese von den Lehrlingen als fachlich inkompetent und unmotiviert empfunden werden (Daniela, Johanna, Christoph, Arif). Johanna versteht sich mit beiden Vorgesetzten nicht sehr gut, wobei vor allem das Verhältnis zur Gattin sehr schlecht ist. Sie prangert an, dass die Chefin selbst keine facheinschlägige Ausbildung hat, nicht kompetent, unkollegial und oft sehr unmotiviert ist, „*und von so einem Menschen will ich mir nicht zeigen lassen, wie ich das machen muss*“ (Z: 350f). Die Arbeit der Chefin wird von Johanna stark kritisiert: „*sie macht das nicht ok, [...] lässt die Arbeit schleifen, obwohl wir alle im Stress sind und herumrennen müssen, steht sie da und plaudert gemütlich und solche Sachen und kennt sich auch überhaupt nicht aus, [...] und sie gibt immer die Schuld wen anderen, immer, immer ist wer anderer Schuld, und dann am Abend, nach einem stressigen Tag, nach dem wir alle 5 Stunden durchgrennt sind [...], setzt sie sich mit einem Glas Wein hin und lässt uns alle wegräumen, das finde ich unkollegial*“ (Z: 352-60). Das Verhältnis zu den Vorgesetzten, das Ausmaß an Respekt, der diesen entgegengebracht wird, hängt somit auch vom wahrgenommenen Arbeitseinsatz und der fachlichen Kompetenz dieser ab. Ebenfalls von Bedeutung ist schlichtweg die Art der Kommunikation mit den Lehrlingen von Seiten der Vorgesetzten und MitarbeiterInnen.

Probleme mit KollegInnen

Bei einigen Lehrlingen war nicht der/die Vorgesetzte das (hauptsächliche) Problem, sondern ein Kollege bzw. eine Kollegin. So hatte Thomas zu Beginn seiner Lehre starke Schwierigkeiten mit dem Oberkellner. Dieser war für seine Ausbildung im Service zuständig und kritisierte ihn anscheinend ständig, auch vor den Gästen: „*Der, wirklich, der hat mir Sachen gezeigt, wie ich's richtig machen soll. Ich mach das genau gleich nach, ohne Unterschied, und dann werd ich von dem angeschrien, dass des falsch ist. Irgendwann hab ich mir des natürlich nimma g'fallen lassen. Der hat mich die ganze Zeit vor den Gästen zammgschissen. Dann bin ich zum Chef gegangen, hat er zu mir gsagt, das versteht er vollkommen, da würd er auch nicht mehr weiterarbeiten wollen. Da hab ich ihm gesagt, entweder ich, oder der Oberkellner.*“ (Z: 93-98)

Die Probleme mit dem Oberkellner spitzten sich für Thomas dermaßen zu, dass er auch bereit war, den Betrieb zu wechseln. Der Chef schlug Thomas vor, nur mehr in der Küche zu arbeiten, um so nicht mehr in engem Kontakt mit dem Oberkellner zu stehen. Der Oberkellner dürfte Thomas zufolge allen Lehrlingen im Service das Leben sehr schwer machen. Einige sollen auch schon wegen diesem gekündigt haben.

Daniela litt ebenfalls im zweiten Betrieb besonders unter einer Kollegin, „*die nicht d'Chefin ist, aber die glaubt sie muss tun wie die Chefin*“. (Z: 62f) Diese kritisierte Daniela ständig, nörgelte an ihr herum und es kam immer wieder zu Konflikten. Speziell im zweiten Betrieb war auch mit den anderen KollegInnen kein Zusammenhalt gegeben. Um ein freies Wochenende wurde konkurriert und für Urlaub und Krankenstand hatte sich Daniela zu rechtfertigen.

Vanessa machte ebenfalls extrem belastende Erfahrungen mit KollegInnen. Sie wurde im ersten Betrieb gemobbt und es kam zu körperlichen Übergriffen: „*Ich bin von den Lehrlingen geschmalzt worden, geschlagen worden, die haben mir ins Essen reingeschlatzt ja [...] der eigene Chef hat mich gemobbt. Und das ist, es ist einfach immer und immer und immer wieder bis i dann hoid heimkommen bin mit blauen Flecken*“ (Z: 21-24) Die anderen Lehrlinge bzw. MitarbeiterInnen verbündeten sich gegen sie, ließen sie nur mehr noch „*Arschhackn*“ machen und mobbten sie: „*dann haben sie mir noch die Arschhackn gegeben, Zwiebel schälen den ganzen Tag, putzen, mit de Fliesen, die haben mir wirklich ein Zahnbürstl gegeben in die Hand und so: Jetzt putz die Fliesen da! [...] ja die haben mich richtig verarscht. Dann habens angefangt: ha schau, die putzt die Fliesen wirklich mit der kleinen Zahnbürste und haben mich ausglacht und ja, Müll hab ich immer raustragen müssen dann, da bin ich einfach immer mehr weggekommen vom Kochen, ich hab dann nimma panieren dürfen, ich hab dann nimmer mehr Salate g'macht, nichts, nichts mehr, nur mehr Dreckarbeit.*“ (Z: 267-76) Richtig schlimm wurde die Situation für Vanessa erst mit der Einstellung eines Kellners, den sie als „*Unstiftler*“ bezeichnet (Z: 284). Vanessa habe einmal angedroht, sich beim Chef zu beschweren und da habe ihr dieser Kellner einen „*Eisenbahner*“ (Tritt mit dem Knie gegen die Hüften) gegeben und sie fiel zu Boden (Z: 289). Diese „*Eisenbahner*“ habe er ihr „*ständig*“ (Z: 299) gegeben und er habe sie auch „*gschnalzt*“ (Z: 300) und die anderen haben es ihm dann nachgemacht: „*dann haben sie mir alle mit den Geschirrtüchen, eingedreht, schön ins heiße Fett und schön durchgezogen. Ich hab blaue Flecken gehabt, die meiste Zeit hab ich auch geblutet*“ (Z: 293-95). Die körperlichen Übergriffe fingen somit mit diesem Kellner an. Es kam, nach Vanessa, täglich zu diesen Angriffen. Als sich Vanessa über eine Kollegin beim Chef beschweren wollte, da diese frisches Fleisch weggeschmissen hat, hielt ihr diese ein Messer an den Hals und bedrohte sie.

Der Küchenton ist der rauste Ton

Auch wenn das Betriebsklima prinzipiell als gut bewertet wird, so wird der Umgang, vor allem in der Küche, sehr rau und unangenehm, wenn es stressig wird. So erzählt Thomas: „*Wenns stressig wird, wird's in der Küche auch relativ unangenehm, relativ laut, da ist jeder angfressen, kann man verstehen in einer stressigen Situation, es ist halt dann... ich mein für uns Köche ist*

das normal, wenn man für einen anderen sagen würd, ein sehr ungutes Klima. Man sagt, der Küchenton ist der rauste Ton.“ (Thomas, Z: 258-261)

Arif kam sowohl mit seinen Vorgesetzten, als auch mit den meisten KollegInnen gut zurecht. Wenn es im Betrieb stressig wird, wirke sich das aber auf das Betriebsklima aus: *„wenn viel los war, haben alle geschrien“ (Z: 148f).*

Auch Danielas Vorgesetzte haben bei Stress jegliche Beherrschung verloren: *„und ja Gastronomie heißt Stress, das vertragen heutzutage nicht mehr so viele Leute, weil der Chef hat nur geschrien, das war bei der einen wie auch bei der anderen Arbeit so, dass der Chef wenns einen Stress gegeben hat, waren wir immer die depperten, aber so **richtig** derb: Wir sind alle hirngstört, wir kriegen nichts auf die Reihe, keine Ahnung, er kann jetzt nicht auf unser Persönliches achten, wie es uns jetzt geht, das ist ihm wurscht, wir sollen arbeiten und für das sind wir da“.* (Z: 73-78)

Sobald der Stress vorbei ist, ist auch die Stimmung wieder gut: *„da zickt man sich eigentlich generell sowieso mal an und so wenn da Stress vorbei ist, dann passt eh wieder alles, dann lachen wieder alle gemeinsam, aber im Stress braucht man halt das Anschnautzen, das kann jeder verstehen, das ist leiwand“ (Johanna, Z: 153-55).*

EIGENINITIATIVE ALS SCHLÜSSEL ZUR AUSBILDUNG

Die Bewertung der Ausbildung im Betrieb variiert sehr stark bei den Lehrlingen. Auffällig ist, dass ein hoher Grad an Selbstinitiative und Engagement von den Lehrlingen gefordert wird, damit ihnen in weiterer Folge etwas gezeigt und Verantwortung übertragen wird.

Thomas fühlt sich von seinem Betrieb *definitiv* sehr gut ausgebildet. Dass Thomas so viel gezeigt und gelernt bekommt bzw. so viel mehr kann und auch darf als manche Arbeitskollegen (es sind nur männliche Mitarbeiter in der Küche), ist seiner Meinung nach auch auf sein starkes Interesse und seine Eigeninitiative zurückzuführen: *„Also ich hab mich wirklich selber raufarbeiten müssen. Ich hab halt dadurch, dass ich dem Chef immer viel Interesse zeigt hab an seiner Arbeit, hat er mir auch viel mehr zeigt als den anderen. Weil den anderen wars eigentlich relativ wurscht was er gmacht hat.“ (Z: 502ff)* Auch Roman erzählt, dass es in seinem Betrieb notwendig ist, einen „Willen“ zu zeigen: *„die anderen waren so eher, die haben ned so viel Willen zeigt. Aber i hob ja, i war von daham des Arbeiten gwöhnt und i bin gleich mit vollen Elan, i bin freiwillig länger blieben, dass ma des fertig macht und da hat sie halt gesehen, von dem Willen, was i zeigt hab, hob i a Belohnung a kriegt. Also viel mehr Wissen und so“ (Roman, Z: 222-25).* Christoph fühlt sich ebenfalls gut ausgebildet, wobei er sich viele Gerichte selbst beibringt.

Daniela wurde nur sehr mangelhaft ausgebildet und die Zubereitung von Fleisch wurde ihr in den vier Jahren nie gezeigt. Sie kritisiert die vom Chef geforderte Selbstinitiative: „[Er hat gesagt], ich muss mich aufdrängen und ihm zeigen, dass ich das lernen will. Ich mein, ich mach ja den Beruf nicht, wenn ich es nicht lernen will. Er soll mir einfach zeigen, wie es geht. Dann weiß ich es. Er wollte halt immer, dass wir jeden Tag zu 300 % in der Arbeit stehen und jeden Tag zum Hüpfen anfangen, weil ich mich so freu in die Arbeit zu gehen. Das macht er selber auch nicht und alle andern auch nicht.“ (Daniela, Z: 259-263)

Die praktische Serviceausbildung wird kaum thematisiert. Geäußert werden allerdings Ängste hinsichtlich der Lehrabschlussprüfung, da die wenigsten im Lehrbetrieb diese Art des gehobenen Services anbieten, wie er bei der Lehrabschlussprüfung verlangt wird: „weil Kellnern kann jede, das ist nicht schwer, weil die Sachen die was man in der Berufsschule lernt, die macht man nie, das machst vielleicht in 2 Restaurant in Österreich [...], so tust Glas hintragen, a Rechnung schreiben wennst überhaupt darfst, ich hab in der alten Firma hab ich kein Brieftaschel angreifen dürfen, weil ich könnt mich ja verrechnen“. (Daniela, Z: 98-104)

Negativ hervorgehoben wird von einigen auch das Ausmaß an einfachen Hilfs- und Putztätigkeiten, insbesondere zu Beginn der Lehrzeit. Fabienne muss in ihrem Lehrbetrieb immer noch die meisten Reinigungstätigkeiten alleine erledigen. Eine Reinigungskraft kommt nur sehr selten. Auch für Arif ist das Ausmaß an einfachen Tätigkeiten und der Reinigung zu viel. Roman erzählte ebenfalls, dass er „ganz klein angefangen“ hat (Z: 218) und „wirklich die niedrigsten Arbeiten“ machen musste. Er putzte viel, „nur Gschirr waschen“ (Z: 198f), dann kam das Erdäpfel schälen dazu. Langsam erweiterten sich seine Arbeitsaufgaben und er durfte immer mehr machen (z.B. Schnitzel klopfen, Fleisch anrösten, etc.). Roman empfand den Anfang als „schleppend“ (Z: 104) und hatte seine Zweifel: „Am Anfang hab i glaubt, des i nix für mi, weil nur Abwaschen hast dürfen und so“ (Z: 146). Er habe aber „immer mehr Willen zeigt“ (Z: 204f) und durfte kurz vor dem ersten Berufsschulblock bereits mitkochen: „Da hob i mir dacht, so des is super. I hab mi gfühl, wie wenn Weihnachten wär. Des war, auf des war i richtig stolz“ (Z: 423f). Roman musste sich im Betrieb erst beweisen, um komplexere Arbeitsaufgaben zu erhalten: „i hab mir an Respekt erarbeiten müssen, i war eigentlich der Unterste vom Untersten und wannsd dir den **erarbeitet** host, ist es viel leichter durtn“ (Z: 49-51).

Bei diesen Interviewziten kommt bereits stark zum Ausdruck, wie hierarchisch es im Lehrbetrieb zugeht bzw. wie sehr sich die Lehrlinge einer Hierarchie unterordnen müssen. Sie müssen „ganz unten“ anfangen, die „niedrigsten“ Arbeiten machen und sich erst „hocharbeiten“, sich erst beweisen und den nötigen Respekt erarbeiten. Wissen und Respekt muss somit oft erst verdient werden.

LEHRLINGSGEHALT

Das Gehalt wurde von den wenigsten Lehrlingen von sich aus angesprochen bzw. kritisiert. Auf Nachfrage meinten jedoch einige, dass es mehr sein könnte – insbesondere im Hinblick auf die erbrachte Leistung und die Arbeitsbedingungen. Dem Gehalt kommt insofern keine zentrale Bedeutung zu, da keiner der befragten Lehrlinge die Arbeit sozusagen des Geldes Willen macht. Wird jedoch eine Unzufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen, den Arbeitszeiten artikuliert, so ärgert viele Lehrlinge die fehlende finanzielle Wertschätzung in Relation zu ihrer Leistung und auch im Außenvergleich mit anderen Lehrlingen, wie etwa Lehrlingen in Bürojobs. Problematisiert wurde von einigen auch, dass es öfter zu unregelmäßigen Auszahlungen des Gehaltes kommt oder sogar eine Zahlung ausbleibt und sie somit dem Chef diesbezüglich „nachlaufen“ müssen (bspw. Christoph, Fabienne, Johanna).

Christoph bekommt im dritten Lehrjahr 740 Euro und meint, dass der Betrag grundsätzlich nicht so gering sei, *„aber für das was ich machen muss, ist es zu wenig, ganz ehrlich, also ich werde nach Mindestlohn bezahlt“* (Z: 1010f). Auch Angela kritisiert das Gehalt: *„wennst einmal 11, 12, 13 Stunden in der Arbeit stehst, ist es einfach nicht mehr leiwand, also das hat mich mal voll gstört, weil für 775 Euro wirklich nicht“* (Z: 563f). Wirklich zufrieden mit dem Lehrlingsgehalt war allein Thomas, der von seinem Betrieb überzahlt wird: *„Gehalt schaut eigentlich sehr gut aus“* (Z: 602).

Finanziell kämen alle gut über die Runden, auch wenn es oft knapp sei. Die meisten wohnen noch bei ihren Eltern, müssen dort aber Kost- und Wohngeld zahlen und sich sonst alles selbst finanzieren. Als große finanzielle Belastung stellt für die meisten der Führerschein, Autokauf und die mit dem Auto verbundenen laufenden Kosten (Tank, Versicherung) dar. Die meisten mussten selbst für die Finanzierung aufkommen. Bei einigen kam es auch zu kleineren Unfällen, wo die Reparaturkosten ein erhebliches Finanzloch rissen. Die jungen Frauen haben zum Teil stärker mit ihrer finanziellen Situation zu kämpfen, da sie früher von zuhause ausziehen wollen bzw. wollten. Einige sind während der Lehrzeit mit ihrem Freund zusammengezogen, waren nach der Trennung aber gezwungen ins Elternhaus zurückzuziehen, da sie sich alleine die Mietkosten nicht zahlen konnten.

BERUFSSCHULE ALS POSITIVER GEGENPOL

Die Berufsschulen Geras und Waldegg werden im Großen und Ganzen sehr positiv wahrgenommen. Die LehrerInnen seien *„alle voll nett“* und der Unterricht war *„super“* (Fabienne, Z: 988). Der Unterricht in der Berufsschule ist auch Thomas zufolge *„relativ leiwand ghalten“*. Es werde alles immer gut erklärt, die Tests seien nicht schwer und man habe auch größtenteils keine Hausübungen zu erledigen (Thomas, Z: 823f). Auch Johanna schwärmt von

den LehrerInnen. Auf die Frage, was ihr am meisten in der Berufsschule „getaugt“ hat, antwortete sie: *„dass die Lehrer eben auch goschad sind zu uns, dass du die auch verarschen kannst, dass die das lockerer nehmen und trotzdem auch versuchen dir was beizubringen, weil die Kochlehrer dort, die sind wirklich interessiert an dem Beruf und das merkst auch“* (Johanna, Z: 580-82). Lediglich an einzelnen LehrerInnen und Fächern wird zum Teil Kritik geübt. Einige der Lehrlinge fühlten sich von manchen LehrerInnen unfair benotet. Dass Sympathie oft eine wichtige Rolle spielt bei der Notenvergabe, wie auch bei der Lehrabschlussprüfung erwähnten die meisten der befragten Lehrlinge: *„Hab i mi mit dem Prüfer glei super verstanden und ich glaub, das war mein größter Vorteil“* (Fabienne, Z: 1137).

Die Berufsschule ermöglichte jenen Lehrlingen mit einer mangelhaften betrieblichen Ausbildung das Nachholen der Bildungsinhalte: *„Ja, weil hätt i die Berufsschule ned ghabt, hätt i die Lehrabschlussprüfung nie gschafft“* (Daniela, Z: 1240).

Kritisiert wird von manchen der Mangel an Freizeitaktivitäten und die damit einhergehende Langeweile. Das Erste, das Thomas beim Thema Berufsschule anspricht, ist, dass der Ort der Berufsschule – Geras – sehr „fad“ sei, da es genau ein Wirtshaus und einen Nah&Frisch gäbe, *„des macht auch kan Spaß“*: *„Allen is fad, immer. Also wenn man wen auf die Berufsschule anspricht, der sagt einem sofort, des Erste was in den Sinn fällt ist, wirklich, das es fad ist dort.“* (Z: 831f) Vanessa und Arif äußerten ebenfalls den Wunsch nach mehr Freizeitaktivitäten: *„Freizeit muss mehr, viel ausgehen, Ausflüge machen, ist auch wichtig, aber die machen nicht sehr viel“* (Arif, Z: 641f).

Der Zusammenhalt unter den BerufsschulkollegInnen wird auch von einigen positiv hervorgehoben. Vanessa wurde allerdings auch in der Berufsschule stark gemobbt (*„fette, blade Sau und des ois“* (Z: 51)). Sie wünscht sich mehr Disziplin und strengere Regeln in der Berufsschule, um Mobbing vorzubeugen. Ebenso äußerte sie aufgrund ihrer Lernschwäche den Wunsch nach mehr Förderunterricht.

Lehrabschlussprüfung

Über die Organisation der Lehrabschlussprüfung ärgert sich besonders Angela: *„ich mein, alleine das mit der Lehrabschlussprüfung finde ich mal eine komplette Frechheit“* (Z: 825f). So werde man erst drei Wochen vorher darüber informiert, wann die LAP stattfindet und habe dementsprechend wenig Zeit sich darauf vorzubereiten. Zudem kritisiert sie das mündliche Fachgespräch: *„das find ich auch wieder komisch, dass da ein Fachgespräch ist, weil du bist 9 Jahre oder 10 Jahre in der Schule und die ganzen Tests machst du schriftlich und dann bei sowas Wichtigem sollst auf einmal reden können – ja woher sollstn das können?“* (Z: 936-38). Ebenfalls kritisiert sie, dass der Lernstoff für das Fachgespräch nicht stärker spezifiziert wird: *„was die genau fragen, weiß keiner, überhaupt bei Gastronomie könnens dich alles fragen,*

können von Fleischaufteilung, zum Kaffee kommen, zum Wasser, zum Wein, weiß ich nicht, zum Rind“ (Z: 943-45). Angela würde sich wünschen, dass die zu lernenden Kapitel vorgegeben werden bzw. dass gesagt wird, was wichtig ist, um sich „gscheit vorbereiten“ zu können (Z: 952).

Vanessa ist bereits einmal bei der LAP angetreten, hat diese aber nicht bestanden. Sie könne es sich jedoch nicht erklären und wünsche sich deshalb ein Feedback, um aus ihren Fehlern lernen zu können. Ebenfalls findet sie das Vorgehen *„unfair und gemein“* (Z: 80), dass in Anwesenheit aller Prüflinge verkündet wird, ob man bestanden hat oder nicht: *„das gehört schon einzeln reingeholt und dann sollen sie es ansagen was meine Fehler waren, damit ich da arbeiten auch dran kann, [...] und ned vor alle anderen sagen du hast es nicht geschafft, das finde ich unfair, weil es sollen mich ja nicht alle anderen noch weiter runtermachen, die meisten haben mich ja ausgelacht dann“* (Z: 80-86).

Das Ausmaß und Intensität der Vorbereitung im Betrieb variiert sehr stark. Manche erhalten sehr viel Zeit und Unterstützung (z.B. Thomas) von ihrem Betrieb, andere erhielten kaum ausreichend zeitliche Ressourcen zur Vorbereitung.

ZUKUNFTSPÄNE UND BRANCHENVERBLEIB

Der Wunsch, in Zukunft einen Beruf mit geregelten Arbeitszeiten auszuüben, wird von allen geäußert. Die Chancen, so einen Beruf in der Tourismusbranche zu finden, werden allerdings als schlecht eingeschätzt und ein Branchenwechsel deshalb bei Bedarf in Betracht gezogen. Manche Lehrlinge, wie z.B. Christoph, Matthias und Johanna, sind hinsichtlich ihrer beruflichen Zukunft noch sehr offen. Sie können sich vorstellen in der Branche zu bleiben, je nach dem was sich ergibt, kommen jedoch auch andere Berufe in Frage.

Bei vielen sind die Zukunftspläne noch sehr vage, da es erst noch die Lehrabschlussprüfung und bei den Burschen den Wehrdienst zu absolvieren gilt. Angela sieht sich aufgrund der Arbeitszeiten und Arbeitsbelastungen nicht langfristig in der Branche und plant, nach einigen Jahren auszusteigen. Auch Thomas plant seine Zukunft so, dass er mit ca. 50 finanziell ausgesorgt hat, um die Arbeitsintensität zu reduzieren: *„weil als Koch, des kannst nicht lang machen, also ehrlich gesagt, weil der Stress und die Belastung des frisst dich schon auf. Wir haben einen Arbeitskollegen, der ist auch ein Koch, der ist jetzt 55 und der hat schon drei Burn-outs ghabt.“* (Z: 1108-10)

Angela berichtet ebenfalls von abschreckenden Beispielen von Personen, die länger in der Branche sind: *„wenn man sich die älteren Köche anschaut,.. also die was wirklich in Haubenlokale arbeiten, die saufen, sind voll fertig, generell, alleine wenn du dir die Berufsschullehrer anschaut, ist das doch ein bisschen ein abschreckendes Beispiel“* (Z: 707-9).

Daniela möchte aufgrund ihrer negativen Erfahrung keinesfalls in der Branche verbleiben. Anderen konnten negative Erfahrungen nicht das Interesse am Beruf verderben, wie dies etwa bei Fabienne der Fall ist: „*des will i auf jeden Fall machen. Und des denk i mir heut no, i möcht auf jeden Fall in der Gastro bleiben.*“ (Z: 104f) Sie und Arif möchten jedoch zukünftig nicht mehr in der Küche arbeiten und bevorzugen eine Arbeit im Service. Vanessa würde gerne Konditorin werden oder irgendeinen Beruf finden, der weniger anstrengend ist und reguläre Arbeitszeiten aufweist.

BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN

Wie gehen die Lehrlinge nun mit problematischen Situationen und Arbeitsbedingungen um?
Welche Bewältigungs- und Copingstrategien lassen sich bei den Lehrlingen identifizieren?

Es zeigte sich eine breite Palette an verschiedenen Reaktions- und Bewältigungsweisen auf die negativen Arbeitserfahrungen. Diese reichen vom stillen Erleiden, Durchdrücken und Kündigen bis hin zu aktiven Versuchen der Situationsverbesserung. Viele der Lehrlinge greifen dabei auf eine Vielzahl an Strategien zurück. So werden von einigen zu Beginn die Bedingungen noch hingenommen. Ist eine gewisse Toleranzgrenze erreicht bzw. wird diese überschritten, starten aktivere Bemühungen der Situationsveränderung. Die Eltern werden ins Spiel gebracht, es kommt zu Gesprächen mit den Vorgesetzten, man erkundigt sich bei der AK, kündigt, wechselt den Betrieb, oder zeigt der Branche über kurz oder lang den Rücken.

Folgende Copingstrategien zeigten sich in den Gesprächen:

Präventive Strategien

- Überlegte Betriebswahl
- Persönlichkeitsstruktur; Selbstbewusstsein → GENDERBIAS

Passive Strategien

- Leiden (und Schweigen), Rückzug
- Ärztliche/Therapeutische Hilfe zur psychischen und physischen Rehabilitation
- Hinnehmen, Ignorieren, Durchdrücken: „Ohren zu und durch“
- Rechtfertigung des Leidens aufgrund Position als Lehrling
- Positive Reinterpretation, Gutreden des Passierten

Aktive Strategien zur Verbesserung der Situation

- Zurückreden/Sich verbal zur Wehr setzen
- Eltern(teil) als persönliche/r InteressenvertreterIn
- Klärende Gespräche mit Vorgesetzten
- Information und Beratung von AK
- Arbeitsverweigerung/Protest (z.B. falscher Krankenstand)
- Kündigung/Betriebswechsel
- Branchenausstieg

| | Daniela | Vanessa | Fabienne | Angela | Johanna | Christoph | Thomas | Roman | Matthias | Arif |
|---|---------|---------|----------|--------|---------|-----------|--------|-------|----------|------|
| Überlegte Betriebswahl | | | | | | | | | | |
| Persönlichkeitsstruktur, Hohes Selbstbewusstsein | | | | | | | | | | |
| Schweigend Leiden, Rückzug | | | | | | | | | | |
| Ärztliche, Therapeutische Hilfe | | | | | | | | | | |
| Hinnehmen, Ignorieren, Durchdrücken | | | | | | | | | | |
| Rechtfertigung des Leidens mit untergeordneter Position | | | | | | | | | | |
| Positive Reinterpretation, Gutreden | | | | | | | | | | |
| Zurückreden, sich verbal zur Wehr setzen | | | | | | | | | | |
| Elternteil als persönliche Interessenvertretung | | | | | | | | | | |
| Klärende Gespräche mit Vorgesetzten | | | | | | | | | | |
| Information und Beratung (AK) | | | | | | | | | | |
| Arbeitsverweigerung/Protest | | | | | | | | | | |
| Kündigung/Betriebswechsel | | | | | | | | | | |
| Branchenausstieg | | | | | | | | | | |

Präventive Strategien

Überlegte Betriebswahl

Es stellte sich die Frage, welche Copingstrategien jene Lehrlinge verfolgen, die im Großen und Ganzen zufrieden sind mit ihrer Lehre bzw. die unter problematischen Aspekten ihrer Arbeit nicht so Leiden, wie dies bei anderen der Fall war. Dies trifft auf Angela zu und ganz besonders auf Thomas, der als Positivbeispiel zu sehen ist. Ist die Frage nach Copingstrategien bei diesen hinfällig? Im Vergleich zeigt sich, dass diese beiden SchulabbrecherInnen sehr hohe Erwartungen an den Lehrbetrieb und deren Ausbildung stellen und somit im Vorhinein eine sehr bedachte Betriebswahl gefällt haben. Angela ließ sich von einem Bekannten eine Liste von hochwertigen Restaurants in der Wachau geben und schnupperte in mehreren Betrieben. Sie konnte schließlich in einem Restaurant anfangen, das bislang noch keine Lehrlinge ausbildete. Thomas erhielt durch seinen Stiefvater Zugang zu einem renommierten Restaurant und entschied sich während seines Ferienjobs dort, die Schule abzubrechen und eine Lehre zu beginnen. Die überlegte Betriebswahl wurde bei beiden durch einen entsprechenden sozialen Kontakt ermöglicht.

Die Lehrplatzsuche ging bei allen sehr schnell und problemlos. Manche mussten nur wenige oder gar keine Bewerbungen schreiben. Froh, so schnell einen Lehrbetrieb gefunden zu haben, beginnen sie dort ihre Lehre. Sehr wichtig ist vielen dabei die räumliche Nähe des Betriebes. In Anbetracht der Arbeitszeiten und des zu Beginn noch fehlenden Führerscheins ist dies für viele ein entscheidender Faktor. Das Finden eines Betriebes in unmittelbarer räumlicher Nähe verlängerte bei einigen die Suche.

Persönlichkeitsstruktur und Selbstbewusstsein

Augenscheinlich sind auch die massiven Unterschiede bei der Arbeits- und Problembewältigung abhängig vom Selbstbewusstsein der Jugendlichen. Ein starkes Selbstbewusstsein stellt eine wichtige „Widerstands-Ressource“ dar und trägt dazu bei, seine psychische und physische Gesundheit zu erhalten (vgl. dazu bspw. Konzept der Salutogenese nach A. Antonovsky 1997).

Es zeigt sich hier bei den Lehrlingen ein starker Geschlechterunterschied der sich mit einer unterschiedlichen Sozialisation erklären lässt. Insbesondere weibliche Lehrlinge, wie Daniela, Fabienne und Vanessa weisen ein sehr geringes Selbstbewusstsein auf, trauen sich nichts zu sagen und schaffen es kaum, eine Distanz zwischen sich und der Arbeit aufzubauen. So meinte etwa Fabienne: *„i trau mi einfach ned beim Chef zruck reden“* (Z: 353f). Andere Lehrlinge wie z.B. Thomas, nehmen vieles, was in der Arbeit gesagt wird oder passiert, einfach nicht so zu Herzen und lassen sich nicht unterkriegen: *„Ich weiß ja, dass das keiner ernst meint, weil er so im Stress ist, also stört's mich überhaupt nicht.“* (Thomas, Z: 272-73) Thomas, wie auch Angela und Christoph sind selbstbewusst, sind sich ihrer Stärken bewusst und lassen sich nichts gefallen. Die anderen männlichen Lehrlingen, wie auch Johanna, sind ebenfalls selbstbewusst. Ihre Einstellung scheint zum Teil jedoch etwas gleichgültiger, weniger emotional. Das was sie erleben, trifft sie weniger stark.

Passive Strategien

Leiden (und Schweigen), Rückzug

Manche der Lehrlinge ertragen schweigend über weite Strecken der Lehre die schlechten Bedingungen, wenn überhaupt von ertragen gesprochen werden kann. Im Fall von Daniela, Fabienne und Vanessa scheint das Verb „leiden“ treffender. Sie setzen sich nicht zur Wehr, leiden im Stillen und ziehen sich zurück. Es kommt zu enormen psychischen wie auch physischen Belastungserscheinungen.

Das schwierige Verhältnis zum Chef, wie auch der sonstige Stress in der Arbeit belasteten Fabienne während der Lehrzeit zunehmend. Speziell im zweiten Lehrjahr sei sie folglich oft

„rearad aus der Arbeit heimkommen“ (Z: 430). Fabienne erkrankte auch sehr oft während der Lehrzeit. Sie erzählt, dass sie nie zurückgeredet hat bzw. nie etwas erwidert hat, wenn ihr Chef etwas für sie Störendes gemacht oder gesagt hat. Sie begründet ihre Angst gegenüber dem Chef damit, dass sie befürchtet ihren Job zu verlieren: *„I hätt vielleicht ned immer nur still sein sollen, sondern hin und wieder auch wirklich zurückreden. Aber dazumals hab ich mir denkt, wenn ich jetzt irgendwas Falsches sag, könnt i meinen Arbeitsplatz verlieren, des wollt i ned. Deswegen hab i immer die Fresse ghalten, eigentlich wars dumm.“* (Z: 748-51)

Auch Daniela brachten bereits die Erfahrungen im ersten Betrieb zur Verzweiflung, weinte, hatte Angst davor in die Arbeit zu gehen und wurde vermehrt krank. Ein Arzt diagnostizierte bei ihr eine Depression, mit der Daniela auch nach der Kündigung im Betrieb zu kämpfen hatte (starke Müdigkeit, etc.). Ebenfalls hat sie große Angst vor erneuten negativen Berufserfahrungen.

Vanessa versucht die vielen negativen Erfahrungen alleine zu bewältigen, indem sie sich zurückzieht, und versuchte, abzuschalten und nicht mehr daran zu denken. Sie vertraute sich lange niemanden an, hatte zu Beginn der Lehrzeit kaum Freundinnen und ihre Mutter ließ sie über die blauen Flecken durch die Übergriffe der KollegInnen im Unklaren. Psychisch war Vanessa vollkommen überlastet: *„Ich bin heimgekommen, bin ins Bad gegangen, habs Bad zugesperrt, dass ja keiner reinkommt und hab great [geweint] beim Duschen und so, i hab a great beim Schlafengehen, ich habs ja zeitweis scho geträumt, ich war einfach schon komplett mit de Nerven fertig“* (Z: 342-45). Sie erzählte, dass sie Angst hatte, in die Arbeit zu gehen. Vanessa wollte aber nicht *„einfach so“* (Z: 308) in den Krankenstand gehen, da sie nicht so ein Mensch sei. In der Arbeit hat sie kaum mehr etwas gegessen und getrunken, da es ihr so schlecht ging (Z: 319f). Körperlich ging es Vanessa ebenfalls immer schlechter.

Ärztliche/Therapeutische Hilfe zur psychischen und physischen Rehabilitation

Daniela und Vanessa verfolgten schließlich individualisierte Strategien, die bei der eigenen Person ansetzten. Mittels psychologischer und medikamentöser Unterstützung wird versucht, das Geschehene zu verarbeiten. Ebenfalls kommt es zu ärztlichen Konsultationen. Daniela wird sogar eine mehrwöchige Rehabilitation in Anspruch nehmen.

Hinnehmen, Ignorieren und Durchdrücken

Manche negativen Aspekte werden von den Lehrlingen als nicht veränderbar betrachtet und werden somit, zumindest für die restliche Dauer der Lehrzeit, hingenommen. Als nicht veränderbar betrachtet zum Beispiel Angela die problematischen Arbeitszeiten in ihrem Lehrbetrieb: *„man kanns eh nicht ändern, bringt sich gar nichts, wenn man sich darüber aufregt“* (Z: 637). Angela strebt über kurz oder lang einen Branchenausstieg an.

Das dominanteste Problem waren bei den meisten die Vorgesetzten, welche eben nicht einfach ausgetauscht werden können. Die begrenzte Dauer der Lehrzeit führt bei den Lehrlingen dazu, dass größere Veränderungsaktivitäten wie z.B. ein Betriebswechsel für viele nicht mehr in Frage kommen. So erklärten einige der Lehrlinge, dass sie für die verbleibende Dauer die Lehre noch „durchdrücken“ werden. Druck, die Lehre in dem Betrieb abzuschließen, kommt bei einigen Lehrlingen auch von den Eltern (Daniela, Fabienne). Trotz des Lehrstellenüberhangs, der als vorteilhaft für die Lehrlinge angesehen werden kann, wird ein Betriebswechsel somit nicht ohne weiteres in Betracht gezogen.

Johanna hat öfter überlegt den Lehrbetrieb zu wechseln. Ein Wechsel war ihr aber zu kompliziert und sie hatte Angst, dass es im nächsten Betrieb nicht besser sein würde und ein Wechsel dann unnötig gewesen wäre. *„Ich hab mir dann gedacht, wurscht, da jetzt einfach schnell fertig machen“* (Z: 499f). Sie zieht die verbleibende Zeit ohne emotionale Involvierung durch und konzentriert sich auf ihre Freizeit: *„es ist einfach, also ich geh hin, mach meine 9 Stunden und geh wieder, es ist kein Highlight, es kriegt nicht meine volle Aufmerksamkeit, es ist einfach da, ich machs schnell und dann geh ich wieder und freu mich eigentlich mehr auf die Freizeit, und plan eigentlich die ganze Zeit in der Arbeit was ich nachher mach (lacht)“* (Z: 520-23). Den Betrieb zu wechseln kam für Fabienne nicht in Frage. Sie meinte, dass es schwierig sei einen Betrieb zu finden, der einen nehmen würde, wenn man mitten in der Lehre sei und man müsse sich wieder komplett umstellen bzw. von vorne anfangen. Sie habe sich deshalb gedacht, dass sie die Zeit „durchdrücken“ will (Z: 427). Auch ihre Mutter meinte, dass es nur mehr ein paar Jahre wären und sie dann ja gehen könne (Z: 394f).

Fabienne hat mit der Zeit auch versucht, die Dinge, die der Chef von sich gibt, sofort zu verdrängen bzw. diese nicht mehr an sich ranzulassen und ihn einfach reden zu lassen. Sie konnte sich deswegen auch nicht mehr an konkrete Situationen erinnern, in denen es zu Problemen mit ihrem Chef gekommen ist: *„Sowas hab ich sofort verdrängt immer wieder, weil es ist beim einen Ohr eini und beim anderen auß, weil i hab mir, jetzt die letzten zwei Jahre hab ich mir nur mehr denkt, ja red einfach. Hat mi einfach nimma interessiert.“* (Z: 708-10)

Johanna und Fabienne, wie auch andere Lehrlinge (Daniela, Vanessa) schildern, wie sie ab einem gewissen Zeitpunkt sozusagen auf „Durchzug“ geschaltet haben. Sie distanzieren sich emotional von der Arbeit und versuchen diese nur mehr instrumentell zu sehen. Ebenso wird eine Distanz zu Vorgesetzten und/oder KollegInnen aufgebaut, dass was gesagt wird, wird nicht mehr gehört, keiner längeren Aufmerksamkeit geschenkt und verdrängt. Konkrete Situationen und Aussagen seitens des Vorgesetzten in dieser Phase konnten von den

Lehrlingen oft nicht mehr erzählt werden. Ziel dieses passiven Modus ist es, die verbleibende Zeit ohne emotionale Involvierung durchzustehen und zu ertragen.

Vanessa wechselte aufgrund des Mobbing den Lehrbetrieb. Im zweiten Betrieb ging es ihr viel besser, wobei es mit der Zeit zu großen Spannungen mit der Küchenchefin kam, da diese mit ihrer Geduld für Vanessas Lernschwäche am Ende war. Vanessa versucht das Verhalten ihrer Küchenchefin zu ignorieren: *„ich bin halt am Anfang mit einem Angstgefühl eingegangen, wo ich mir gedacht hab, die Kuchlchefin ignoriert mich, was hab ich gemacht? Sie ist ja a Mensch, sie redet nicht, „machts euren Dreck was ihr wollts, lassts mich in Ruhe, ich mach meine Arbeit, fertig Tschüss“, so ist sie [...] und da denk ich mir, ich mach meine Arbeit und geh heim, fertig, wenns angfressen ist, solls angfressen sein, wenns mir was zu sagen hat, soll sies mir sagen“* (Z: 1203-09).

Auch Christoph möchte einfach seine Lehre durchziehen und nicht noch einmal den Betrieb wechseln, obwohl die ständigen Auseinandersetzungen mit dem Chef ihm schon sehr zusetzen. Er versucht die Kritik seines Chefs, wie etwa, dass er seine Frau zum Weinen bringe, einfach nicht mehr zu hören: *„auf das hör ich nicht mehr, ich hab nie, ich hab mir **nie** etwas zu Schulden kommen lassen, ich hab immer das gemacht was, ich kenn meine Rechte, ich kenn meine Pflichten, halte ich alles ein“* (Z: 477-79). Der Gedanke daran, dass er sich selbst nichts vorzuwerfen hat und seinen Pflichten immer nachgekommen ist, lässt ihn somit die Kritik des Chefs aushalten bzw. kann er diese von sich abprallen lassen. Um Ängste abzubauen, sich zu entspannen und sich selbst zu motivieren, hört Christoph mittlerweile ständig Musik: *„früher hab ich mir immer so gedacht, wenn ich zur Firma gegangen bin, was passiert heute schon wieder, geh ich jetzt einfach daran vorbei, oder was mach ich. Und dann hab ich angefangen mit Musik und dann ist es mir besser gegangen mit Musik. Seitdem hör ich jeden Tag auf dem Weg zur Arbeit Musik, in der Arbeit hör ich auch sehr viel Musik, also Radio, das motiviert mich gleich nochmal und wenn ich aus der Firma rausgeh, gleich die Kopfhörer wieder auf und Musik, also ich höre 24 Stunden am Tag Musik, selbst manchmal sogar unterm Schlafen hab ich die Kopfhörer auf“* (Z: 1197-1202). Das Hören von Musik kann ebenfalls als persönliche Bewältigungsstrategie gesehen werden, welche Christoph hilft, mit dem Arbeitsalltag besser umzugehen. Vanessa greift ebenfalls auf Musik zurück.

Rechtfertigung des Leidens aufgrund Position als Lehrling: weil ich bin der Lehrling, ich hab sowieso nichts zum Sagen

Viele der Lehrlinge berichteten über eine starke Hierarchie im Betrieb und dass sie als Lehrling zu Beginn ganz unten standen und sich erst hocharbeiten mussten. Die Lehrlinge akzeptieren zum Teil diese untergeordnete Position und die dadurch resultierende schlechte Behandlung für die Dauer der Lehre. So relativiert auch Roman seine Kritik an den Überstunden mit seiner Position als Anfänger: *„Da denkst dir, jetzt hätt i eh scho so viel Stund, oder so, aber, des is Lehrling. Lehrjahre sind keine Herrenjahre“* (Roman, Z: 634f).

In beiden Betrieben machte auch Daniela die Erfahrung, dass sie nicht gleichwertig behandelt wurde, sondern durch ihren Lehrlingsstatus eine untergeordnete, passive Stellung einnahm: *„du bist einfach der Blöde, du hast nichts zum Sagen, du musst jetzt tun was **alle** anderen sagen, es ist mir schon klar, da bin ich nicht der Chef, da lern ich was, wobei aber alle beide Chefs von mir erwartet haben, dass ich keine Fehler mach“* (Z: 90-92). Folgende Passage verdeutlicht auch, dass sich Daniela aufgrund dieses Kleinhaltens nichts sagen traute und sich dieser marginalisierten Rollenzuweisung auch bis zu einem gewissen Punkt fügte: *„und das war dann zum Schluss schon so, es hat sich hat alles angestaut, weilst natürlich nichts sagst als Lehrling, weil jeder sagt: du bist ein Lehrling, sei leise, du hast nichts zum Sagen! Bis es mich dann mal zerrissen hat“*. (Z: 30-32) Dass man in einer Lehre keine hohen Anforderungen stellen darf, bekam Daniela auch von ihrer Mutter zu hören: *„Die Mama hat immer gesagt, das ist halt a Lehr, das ist nun mal so.“* (Z: 396f) Hier kann auch von fehlendem sozialem Rückhalt gesprochen werden.

Bei Vanessa findet sich ebenso dieses Hierarchiedenken: *„Ich kann ja nichts sagen, wenn ich im ersten Lehrjahr war, die anderen waren ja im zweiten, dritten, der eine war ausgelernt“* (Vanessa, Z: 282f).

Arif erklärt seine Zurückhaltung mit Kritik ebenso mit seiner Lehrlingsposition: *„wenn ich auch zurückrede, dann ist das auch ein Problem, als Lehrling musst du nicht zu viel zurückreden, weil sonst wird's schlimmer werden (lacht)“* (Arif, Z: 569f). Die wahrgenommene und erfahrene Hierarchie im Betrieb, ihre „untergeordnete“ Position kann als einer der stärksten hemmenden Handlungsfaktoren betrachtet werden und stellt eine rechtfertigende Argumentationsstrategie dar und weniger einen Copingmechanismus.

Positive Reinterpretation/Gutreden des Passierten

Spannend war auch zu sehen, wie manche Lehrlinge ihre negativen Erfahrungen positiv reinterpretierten, diesen somit versuchten etwas Positives abzugewinnen.

So sei Daniela froh, dass sie den Betrieb gewechselt hat, damit sie gesehen hat, dass es noch "blöder" sein kann (Z: 208f). Ebenso wolle Daniela die schlechten Erfahrungen nicht missen, weil sie für sich gelernt hat auch Nein zu sagen (Z: 178f). Ein positives Resümee ihrer Erfahrungen habe ich auch auf meine Abschlussfrage erhalten, ob es noch etwas gibt was wichtig für sie ist und war, was bisher noch nicht angesprochen wurde: *"Ja i find, dass es für mich persönlich trotzdem nicht schlecht war, dass i so viel schlechte Erfahrungen gmacht hab, a mit der Arbeit und alles. Ähm, weil i halt einfach, weil i durch des halt glernt hab, wie i mit dem umgeh, beziehungsweise dass i ned immer alles machen muss, was die Leute sagen."* (Z: 1446-9) Daniela betrachtet ihre Erfahrungen somit als persönlichkeitsbildend bzw. als etwas, was für sie persönlich auch gut war. In anderen Interviewpassagen erwähnt Daniela auch, dass sie durch ihre Erfahrungen nicht mehr so ein "Naiver!" sei. So hat sie sich bei der Neuorientierung, bei den geplanten Praktika, vorgenommen, etwas zu finden, was ihr wirklich taugt und nicht wieder so naiv zu sein und jedem alles zu glauben (Z: 1309).

Roman relativiere ebenfalls jeden kritischen Punkt und weist auf dessen positive Seite hin. Seine Chefin behandelt ihn z.B. strenger als die anderen MitarbeiterInnen, wozu er meint: *„Ja, aber man lernt a was dadurch.“* (Z: 542f) Roman ist im Betrieb auch der einzige Mann, weshalb ihm sehr oft schwere, grobmotorische Tätigkeiten überantwortet werden: *„am Anfang hab i mi richtig geärgert, und danach denk i mir so, gehört a zum Beruf dazu. Weil hin und wieder, als einziger Mann hat man auch seine Freiheiten. (Lachen) [...] aber ma muas a, es hat Vor- und Nachteile.“* (Z: 514-19)

Den wenigen problematischen Aspekten, kann Thomas ebenfalls immer noch etwas Positives abgewinnen. So sieht er die hohe Verantwortung durch seine Zuständigkeit für PraktikantInnen oder jüngere Lehrlinge auch als wertvolle Erfahrung an. Auch der konflikt-hafte Umgang mit dem Oberkellner kann in ein positives Licht gerückt werden: *„Und mein Stiefvater hat auch gesagt, durch die Trotteln lernst eigentlich am meisten, ist leider wirklich so.“* (Z: 995f)

Aktive Strategien

Viele der Lehrlinge nehmen einige Zeit schlechte Arbeitsbedingungen in Kauf. Nach einer gewissen Zeit wird die Toleranzgrenze jedoch überschritten. Oftmals bringen einzelne Situationen dann das Fass bei den Lehrlingen zum Überlaufen und sie werden in mehrerer Hinsicht aktiv. Bei Daniela war dies der Fall, als sie nicht auf das Begräbnis ihres Patenkindes gehen durfte. Bei Thomas riss der Geduldsfaden, als ihn der Oberkellner zum wiederholten Mal vor den Gästen kritisiert hat. Bei Angela führte ein extrem arbeitsintensiver Monat (265 Arbeitsstunden) zu einer veränderten Arbeitseinstellung.

Zurückreden/Sich verbal zur Wehr setzen

Lehrlinge wie Thomas und Christoph haben ein hohes Selbstbewusstsein, lassen sich nichts gefallen und setzen sich meist unmittelbar verbal zur Wehr:

„I: Also bist du schon so ein Typ der sich eben Sachen nicht gefallen lässt, oder?“

IP: Na, ich lass mir überhaupt nichts gefallen. // I: Also gehst du dann zum Chef wenn was ist, oder-?“

IP: Na, ich regel das selber also. Ich hab scho a große Goschn. Ist leider wirklich so. Hilft mir zwar nicht immer, aber manchmal. [...] I bin a ehrlicher Mensch, also wenn mir wirklich was am Oasch geht, dann sag ich's auch. Des ist, auch wenn's manchmal für Personen verletzend ist, aber ich bin lieber ehrlich.“ (Z: 453-61)

In einigen Gesprächen blieb lange Zeit unklar, inwieweit die Lehrlinge ihren mir gegenüber geschilderten Ärger in dieser Form auch in der Arbeit Luft gemacht haben. Auf Nachfrage zeigte sich jedoch oft, z.B. bei Daniela, Johanna, Fabienne, dass diese nie oder nur einzelne Male zurück-„gemotzt“ haben.

Eltern(teil) als persönliche/r InteressenvertreterIn

Auffällig in vielen Gesprächen war auch die dominante und wichtige Rolle zumindest eines Elternteils bei der Problembewältigung. Für Matthias setzte sich seine Großmutter sehr intensiv ein und kämpfte mit dem AMS und der Berufsschule um Verständnis, als Matthias wegen des Selbstmordes seines Bruders die Berufsschule abbrach.

Die dominante und unterstützende Rolle der Eltern wird auch in der Falldarstellung von Christoph ersichtlich. Mit diesen hält er Rücksprache, informiert sie und bespricht gemeinsam Handlungsmöglichkeiten. Beim ersten Betrieb ist in Absprache mit den Eltern gleich ein klarer Schlussstrich gezogen und von Gesprächen abgesehen worden: *„Heimgekommen am Abend, hab dem Papa gsagt was vorgefallen ist und er so, ja ok passt, wir gehen morgen gleich hin in der Früh und fristlose“* (Z: 253f). Beide Elternteile und vor allem der Vater setzen sich sehr stark für Christoph ein. So forderten sie mehrmals Gespräche mit dem Chef ein, weisen diesen ständig zurecht, sobald es wieder zu einem arbeitsrechtlichen Verstoß kommt. Die anfängliche Freundschaft des Vaters mit dem Betriebsbesitzer schlägt in einen intensiven, langwierigen und für Christoph belastenden Streit um. Es gab mehrere klärende Gespräche, wirklich geändert hat sich Christophs Situation, als die AK kontaktiert wurde.

Daniela erfährt ebenfalls von ihrem Vater Unterstützung, welcher sie zu klärenden Gesprächen mit dem Vorgesetzten begleitet. Eine mangelnde Unterstützung erfährt sie jedoch von ihrer Mutter, die sie dazu bewegen will, die Lehre durchzuziehen.

Sehr selbstständig und ohne Rückgriff auf Eltern agierten im Vergleich Thomas und Angela.

Klärende Gespräche mit Vorgesetzten

Alleine oder gemeinsam mit den Eltern wird ein klärendes Gespräch mit den Vorgesetzten gesucht um eine Situationsverbesserung zu erwirken (Daniela, Christoph, Thomas, Johanna). Die Erfolge halten sich in Grenzen.

Information und Beratung von AK

Daniela und Christoph holten sich auch bei der Arbeiterkammer Informationen ein, beschwerten sich aber zum Teil nicht explizit über den Betrieb. *„Ja, i war wegen beiden Firmen dort eigentlich, also wegen der Kündigung, wie des geht, ned jetzt dass i's angschwärzt hätt oder so, weil des hab i mir dacht, gut, sehen sie eh wenn ihnen die Leut davonrennen, müssens selber wissen.“* (Daniela, Z: 1141-43) Auch Christoph erkundigte sich nur. Als der Kontakt zur AK jedoch dem Chef mitgeteilt wurde, änderte sich das Verhältnis zu den Vorgesetzten, wie auch die Arbeitsbedingungen schlagartig. Der Chef forderte wieder das „Sie“ ein und die Chefin fühlte sich hintergangen und war verzweifelt. Christoph durfte ab diesem Zeitpunkt jedoch keine Überstunden mehr machen. Daran mussten die anderen Lehrlinge glauben. Auch bei anderen Lehrlingen, die sich zu wehren wussten, wurde zum Teil ersichtlich, dass nun auf die anderen bzw. die jüngeren Lehrlinge im Betrieb beispielsweise die unliebsamen Dienste abgewälzt wurden. So erhielt Angela mit der Zeit weniger Teildienste – diese übernahm nun der nachkommende Lehrling.

Arbeitsverweigerung/Protest

Ist die Toleranzgrenze überschritten, zeigen sich auch Formen des Protestes und der Arbeitsverweigerung, wie etwa die Beanspruchung eines Krankenstandes ohne Krankheit. Daniela ist aufgrund der Überstundenregelung im ersten Betrieb der Geduldfaden gerissen und sie hat aus Protest die länger gearbeitete Zeit entgegen der Vorschrift niedergeschrieben. Am Ende ihrer Lehrzeit ging sie nach langem Zögern aus Protest in Krankenstand. Auch andere Lehrlinge spielten mit dem Gedanken, setzten diesen aber nicht um (z.B. Vanessa).

Kündigung/Betriebswechsel

Bei Daniela, Christoph und Vanessa führten die schlechten Arbeitserfahrungen im anfänglichen Lehrbetrieb dazu, dass sie das Lehrverhältnis beendet haben und einen neuen Lehrbetrieb suchten. Die verlorene Lehrzeit aufgrund der Arbeitslosigkeit wird sehr bedauert. Insbesondere deshalb, da es im zweiten Lehrbetrieb ebenfalls zu negativen Erfahrungen kam. Bei Daniela verschlechterten sich die Arbeitserfahrungen zum Teil enorm.

Branchenausstieg

Die gemachten Arbeitserfahrungen führen etwa bei Daniela dazu, dass sie auf keinen Fall mehr in der Branche bleiben möchte. Sie war in zwei Betrieben und in beiden hat sie sehr schlechte Erfahrungen gemacht und möchte keinen weiteren Versuch wagen: *„aber i kann des nimma machen, des geht ned, dann könnens mi einliefern, wenn des so weiter geht. Und des is a vielleicht ned so dass des in alle Betriebe is. Aber i war jetzt scho in zwa und die waren beide so scheiße, und des gib i mir ka drittes Mal ned, sicher ned.“* (Z: 1050-52)

Einige der Lehrlinge planen zwar keinen unmittelbaren Ausstieg, können sich aber nicht vorstellen, langfristig in der Branche zu bleiben. Nach ein paar Jahren möchten diese die Branche wechseln (Angela, Arif). Die meisten der befragten Lehrlinge sind im Hinblick auf ihre Zukunft noch sehr offen und schauen, was sich ergibt. Der Wunsch nach einem Beruf mit regulären Arbeitszeiten und freien Wochenende ist bei allen vorhanden und würden dafür auch die Branche verlassen (Johanna, Roman, Christoph, Vanessa, Angela).

VERBESSERUNGSWÜNSCHE DER LEHRLINGE

Nachfolgend werde ich auf die Änderungs- und Verbesserungswünsche, die von den Lehrlingen selbst artikuliert wurden, eingehen.

Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen/der Arbeitszeitregelungen

Dass an einer Verbesserung der Arbeitszeitsituation gearbeitet werden muss, ist evident. Die Lehrlinge beklagen die Nichteinhaltung der rechtlichen Bestimmungen, wobei die Kritik besonders laut ist, wenn nie ein freier Tag am Wochenende gegeben wird oder es sehr oft zu 6-Tage Wochen und Überstunden kommt. Die Lehrlinge wären dabei schon zufrieden, wenn ihnen nur ein bisschen entgegengekommen wird.

So wird etwa eine gerechtere Verteilung der Dienste unter den MitarbeiterInnen, wie auch eine Reduzierung der unattraktiven Dienste (Teildienste, Wochenenddienste) gefordert: *„ich mein, wenn mans nur einmal in der Woche hat [Geteilter Dienst], dann ist es mir eh wurscht, wennst das jeden Tag hast, dann ist es halt...“* (Angela, Z: 659f).

Von Johanna und Roman wird auch der Wunsch geäußert, einfach öfter früher heimgehen zu können, wenn im Betrieb ohnehin nichts los sei: *„und dann denk ich mir, bitte, lass mich einfach nach Hause gehen, ich will Freizeit haben, weil in der Gastronomie hast eh keine Freizeit“* (Z: 398-400). Roman kritisiert ebenso, dass er trotz vieler Überstunden oft im Betrieb stehen muss, wenn nichts zu tun ist: *„Da denkst dir, jetzt hätt i eh scho so viel Stund, oder so, aber, des is Lehrling. Lehrjahre sind keine Herrenjahre“* (Z: 634f).

Die Handhabung und Erstellung des Dienstplanes wird ebenso oft kritisiert. Eine frühere Erstellung und Bekanntgabe des Dienstplanes würde den Lehrlingen eine bessere Planbarkeit der ohnehin sehr begrenzten Freizeit ermöglichen.

Anonyme, spontane Betriebskontrolle von externer Institution

Daniela äußerte den Wunsch nach einer anonymen, spontanen Betriebskontrolle von Seiten der Arbeiterkammer, die die Einhaltung der arbeitsrechtlichen Bestimmungen und vor allem der Arbeitszeiten prüft, sozusagen einer institutionellen Hilfe von außen.

„und i hätt mir halt einfach gwunschen, dass sie anonym einfach hinkommen und sich des einmal anschauen. Oder nur die Dienstpläne anschauen zum Beispiel. Dass sie einfach sagen, okay irgendwas kann da ned stimmen, des müss ma sich anschauen. Anonym, ned dass sie wissen okay, he von euch war eine da, sondern einfach, ja wir machen da jetzt so, einmal im Jahr schau ma, ob da eh alles passt, oder so halt. [...] Weil sie gsagt haben, ja wir können ein

E-Mail schreiben. Ja gut, wenn der ein E-Mail schreibt, dann fangt er die Dienstpläne außer, die was er geschrieben hat [...]. Also des wär scho cool gwesen einfach, weils ihnen einfach ghört für des was sie machen mit den Lehrlingen. Des is einfach extrem. I habs bei meinem Cousin gsehen in einem anderen Beruf, i habs bei mir gsehen. I habs bei ein paar gsehen in der Berufsschule, jeder, jeder Chef tut einfach was er glaubt. Es interessiert keinen ned, ob der jetzt einmal freihaben darf, oder ned. Ob der die Überstunden auszahlt kriegt oder ned, weil wenn du ned wirklich hingehst und sagst, oh mein Gott i stirb fast, oder der erschlagt mi, oder so, wird halt einfach wahrscheinlich weniger getan, hab i des Gefühl“ (Z: 1144-58).

Das Arbeitsinspektorat, in dessen Zuständigkeit diese Betriebskontrolle fällt, war Daniela kein Begriff, wobei diese nicht alle Lehrbetriebe kontrollieren. Eine verstärkte, wenn nicht sogar flächendeckende Kontrolle von Lehrbetrieben scheint mir jedoch ein erstrebenswertes Ziel zu sein. Zumindest sollte ein Weg gefunden werden, eine anonyme Kontrolle durchzuführen, wenn es bereits zu einer Kontaktaufnahme mit der Arbeiterkammer gekommen ist.

Aufgrund der fehlenden Anonymität, schreckte auch Fabienne dafür zurück, sich mit der Arbeiterkammer in Verbindung zu setzen. Fabiennes Stiefvater wollte bei der AK anrufen, was ihm Fabienne aus Angst verbot: „*aber i hab immer gsagt, na des machst ned, weil der Chef wird sofort merken, wer dort anrufen hat. Und ja.*“ (Z: 760f).

Angela fordert ebenfalls eine stärkere Kontrolle der Betriebe zur Einhaltung arbeitsrechtlicher Bestimmungen: „*generell sollten sie sich die Betriebe mehr anschauen, weil manche werden ja wirklich voll ausgenutzt und dann kriegens das nicht mal gscheit gezahlt, oder Zeitausgleich oder irgendwas, oder für was darf ein Lutz Lehrlinge ausbilden in der Küche? Na was lernst da?*“ (Z: 1205-7).

Einheitliche Ausbildungsstandards der Betriebe

Angela kritisiert die breite Varianz in der Qualität der Lehrausbildung und sieht hier Handlungsbedarf: „*Also wenn irgendwer sagt, er will Lehre machen in der Gastronomie, dann tät ich sagen, schau dir den Betrieb gut an, das ist das Wichtigste. Weil wennst wirklich einen guten Betrieb hast, kannst viel lernen, wennst einen gschissenen Betrieb hast, bist „ausgernt“, aber du hast von nichts eine Ahnung... das find ich auch so schade, dass das so verschieden ist“* (Z: 1229-33). Problematisiert wird die breite Varianz in der Ausbildungsqualität auch von AK-Lehrlingsbeauftragten Herrn Hörmann.

Mehr Personal

Manche der Lehrlinge meinten, dass eine zusätzliche, ausgelernte Arbeitskraft wesentlich zur Situationsverbesserung beigetragen hätte (Daniela, Christoph, Vanessa, Fabienne, Johanna): *„zweiter Koch, das wäre alles. Mehr will ich auch gar nicht“* (Christoph, Z: 1336).

Kompensationen: Ausbildung, Gehalt

Die negativen Erfahrungen mit den Arbeitsbedingungen, insbesondere der Arbeitszeiten, werden oft auch dadurch verschlimmert, dass es nicht einmal zu einer guten Ausbildung gekommen ist.

Ebenso entspricht die Lehrlingsentschädigung in keiner Weise der geleisteten Arbeit: *„Generell könntens di a bissl mehr zahlen. Weil für das, dass du am Sonntag arbeitest, an einem Feiertag arbeitest, am Wochenende sowieso, urschlechte Arbeitszeiten hast, du kriegst aber weniger wie viele andere Lehrlinge“* (Angela, Z: 726-28)

Das Gehalt von ausgelerten MitarbeiterInnen wird ebenso von mehreren kritisiert: *„i hackl und renn umadum wia a Deppate und muss mi blöd anmotzen lassen und verdien vielleicht 1100 Euro im Monat, des geht ned. Wie soll i da irgendwie a Geld auf die Seite legen können?“* (Daniela, 1195ff) Daniela denkt, dass mehr Menschen in der Gastronomie bleiben würden, wenn die Arbeit fair bezahlt werden würde.

Eine höhere Entlohnung, sowie die Gewährleistung einer guten Ausbildung im Betrieb könnten wesentlich zur Arbeitszufriedenheit beitragen und die schwierigen Arbeitszeitbedingungen erträglicher machen. Ein höheres Gehalt würde nach Daniela auch den Verbleib in der Branche erhöhen: *„es würden sicher viele Leut in der Gastronomie bleiben, wenn es einfach fair bezahlt wird, find i. Mei Meinung. Weil es halt einfach unfair ist, nur weil i in der VÖST arbeit, verdien i viel mehr als wenn i irgendwo anders arbeit, zum Beispiel. Und des ist halt einfach, heutzutage brauchst so viel Geld zum Leben, weil alles sauteuer ist“* (Daniela, Z: 1202-5).

Schnelle, Günstige Umschulungsmöglichkeiten nach der Lehre

Vanessa und Daniela wollen nach der Lehrabschlussprüfung nicht mehr in der Branche tätig sein und stehen jetzt vor dem Problem, dass sie einen neuen Beruf erlernen müssen. Aufgrund der gemachten Erfahrungen möchten beide nicht noch einmal eine Lehre beginnen, auch wenn ihnen Zeit angerechnet werden würde. Weitere Jahre mit einem Lehrlingsgehalt durchkommen bzw. sich eventuell selbst eine Umschulung bezahlen zu müssen, wäre finanziell sehr belastend. Daniela äußerte zudem den Wunsch, bald eine Familie gründen zu

wollen. Die Stellung am Arbeitsmarkt ist bei diesen somit stark gefährdet. Da auch andere planen, nicht ewig in der Gastronomie bleiben zu wollen, wird das Thema kurze, kostengünstige Umschulung in der Zukunft auch für diese relevant.

ZUSAMMENFASSUNG UND RESÜMEE

In meiner Masterarbeit bin ich der Frage nachgegangen, wie Lehrlinge in der Gastronomie ihre Arbeits- und Ausbildungsbedingungen wahrnehmen und wie sie mit diesen umgehen. Die Arbeitsbedingungen in der Gastronomiebranche sind sehr belastend und vor allem durch die irregulären und langen Arbeitszeiten bei gleichzeitig niedriger Entlohnung charakterisiert. Die Fluktuation und Branchenflucht, insbesondere von qualifiziertem Personal, ist sehr hoch und ein FacharbeiterInnenmangel wird problematisiert.

Grundlage meiner Untersuchung waren umfangreiche, qualitative Gespräche mit zehn Lehrlingen über deren Erfahrungen in der Lehrzeit. Ich habe jeweils fünf junge Männer und fünf junge Frauen interviewt. Davon waren fünf Gastronomiefachmänner/frauen, vier KöchInnen und ein Restaurantfachmann. Für den Großteil der interviewten Lehrlinge spielt Arbeit eine wichtige Rolle und sie präsentierten sich sehr motiviert und bemüht, ihre Arbeit gut zu machen. Ausgewertet wurden die Gespräche mithilfe der Themenanalyse (Lueger/Froschauer). Vorab wurden auch explorative Gespräche mit drei ExpertInnen geführt: Der Direktorin der Berufsschule Geras, einer Lehrerin der Berufsschule in Waldegg und dem AK Lehrlingsbeauftragten. Es ging mir darum, eine aktuelle Einschätzung und Bewertung der Situation der Lehrlinge von ExpertInnenseite in der Gastronomie zu erhalten. Welche Problemfelder werden genannt und wo wird Handlungsbedarf gesehen?

Thematisiert wurde in den Gesprächen der Lehrlingsmangel in der Tourismusbranche, der zum einen auf die Demographie zurückgeführt wird, zum anderen auch mit der Unattraktivität der Tourismusbranche aufgrund der Arbeitsbedingungen, vor allem der Arbeitszeiten erklärt wird. Problematisiert wurden von allen dreien auch die markanten Niveauunterschiede zwischen den Lehrlingen. Grundsätzlich zeigte sich eine große Zufriedenheit mit der Berufsschule von allen Seiten und es wurden nur vereinzelt Verbesserungswünsche genannt (z.B. Erhöhung der Berufsschulstunden im Abschlussjahr, mehr Fördermöglichkeiten für lernschwache, aber auch begabte SchülerInnen). Von Seiten der AK konnte noch ein näherer Einblick in die Arbeitsbedingungen gegeben werden. In den Anfragen und Beschwerden, die von den Lehrlingen an die AK herangetragen werden, ist das Thema Arbeitszeit zentral. Im Branchenvergleich gibt es in der Gastronomie besonders hohe Missstände hinsichtlich der Arbeitszeit und der Nichteinhaltung von Ruhezeiten, wie auch der Kinder- und Jugendschutzbestimmungen. Die Bereitschaft sich deswegen zu beschweren habe jedoch in den letzten Jahren abgenommen, was auf die Arbeitsmarktlage zurückgeführt wird, wie auch auf steigenden Druck von Seiten der Eltern. Problematisiert wurden auch die geringe Entlohnung, die schlechte gewerkschaftliche Organisation und das oft hohe Ausmaß an einfachen Hilfs- und Zuarbeiten in der Branche. Mängel verortete der AK Lehrlingsbeauftragte

auch in der Ausbildungsqualität von betrieblicher Seite. Viele Betriebe seien oft nicht im Stande das ganze Berufsbild abzudecken. Die Förderung von Ausbildungsverbundmaßnahmen könnte dieses Defizit beheben und eine Lehre in der Branche attraktiver machen. Maßnahmen wie Qualitätschecks der Lehrlinge vor der LAP, eine regelmäßige Untersuchung der Betriebe auf ihre Ausbildungseignung und eine Modularisierung der Ausbildung wurden ebenfalls genannt um Qualität und Attraktivität der Lehre im Tourismus wieder zu steigern. Die schlechten Arbeitsbedingungen führen derzeit dazu, dass viele Lehrlinge die Branche nach dem Lehrabschluss wieder verlassen. Vor allem qualifizierte Personen verlassen die Branche oder gehen in den Westen Österreichs, wodurch ein FacharbeiterInnenmangel insbesondere im Osten Österreich vorherrscht.

Die Gespräche zeigten somit auf, wie wichtig es ist die Attraktivität und die Qualität der Ausbildung in Tourismus-Lehrberufen zu steigern.

Welche Erfahrungen haben nun die befragten Lehrlinge selbst gemacht? Wie nehmen diese ihre Lehre, ihre Ausbildung wahr? Was stört sie, womit sind sie zufrieden, und planen sie, in der Branche zu bleiben?

Eine zentrale Rolle in den Gesprächen nahm das **Thema Arbeitszeit** ein und wurde auch von jenen kritisiert, welche grundsätzlich mit ihrer Lehre sehr zufrieden sind. Die quantitative und qualitative Bedeutung des Problemfeldes Arbeitszeit wurde bereits zu Beginn anhand der Ergebnisse empirischer Untersuchungen verdeutlicht. So gaben beinahe 80% der Lehrlinge in der Gastronomie in der vida-Befragung 2008 an, jeden Monat Überstunden zu leisten. Fast 30% arbeiten an jedem Sonntag, ein weiteres Viertel an drei Sonntagen im Monat. Bei rund 40% wird die Nachtruhe nur fallweise, bei 16% nie eingehalten. Ein Drittel erhalte nur unregelmäßig bzw. nie zwei freie Tage pro Woche.

Worum geht es nun genau bei der Arbeitszeit? Es zeigte sich in den Gesprächen, dass es hier zu einer **Kumulation von Problemen im Themenbereich der Arbeitszeit** kommt. So stellen nicht nur die **irregulären Arbeitszeiten**, wie etwa die Wochenend-, Feiertags- und Abendarbeit, eine Belastung dar. Es kommt auch zu immensen **Überstunden** und einen **Mangel an Ruhetagen**. Am Wochenende erhalten nur die wenigsten frei. Die Unzufriedenheit mit den Arbeitszeiten wird noch zusätzlich durch **Teildienste** gesteigert. Hinzu kommen auch noch **kurzfristige oder fehlende Dienstpläne** und oft eine als **unfair empfundene Vergabe der Dienste** unter den MitarbeiterInnen. Die (Nicht-)Organisation der Arbeitszeiten stellt dabei eine enorme Belastung für das Sozial- und Privatleben vieler Lehrlinge dar. Eine Planung, nicht mal kurzfristig, ist bei den wenigsten möglich. Aufgrund der Arbeitszeitlage gibt es oft kaum zeitliche Schnittflächen mit FreundInnen und Familie, d.h. die Lehrlinge müssen dann arbeiten, wenn andere frei haben und umgekehrt. Der geteilte Dienst wird dabei jedoch viel stärker

kritisiert als etwa die Wochenendarbeit. Mit der mehrstündigen Pause am Nachmittag können die wenigsten etwas anfangen, da wie gesagt, FreundInnen und Bekannte dann arbeiten. Ebenso müssen einige Lehrlinge aufgrund der Distanz zwischen Arbeits- und Wohnort ihre Pause im Betrieb verbringen. Jene, die sich gut mit den KollegInnen verstehen, unternehmen mit diesen etwas gemeinsam. Der Teildienst führt somit dazu, dass de facto der ganze Tag der Arbeit gewidmet wird und die Lehrlinge bis spät nachts arbeiten, oder bei Stress durcharbeiten. Frustriert erzählten einige Lehrlinge auch davon, wie sie bei jedem Dienst etwas länger bleiben (z.B. 20 Minuten), dies jedoch nicht als Überstunde gewertet wird. Über den Tag, die Woche und das Monat summiert sich diese unbezahlte Mehrarbeitszeit jedoch auf. Überstunden wurden in den Gesprächen ebenfalls oft thematisiert. Interessant war hier, dass es bei einigen der Lehrlingen zu einzelnen sehr arbeitsintensiven „**Marathon**“-**Arbeitszeit-Erfahrungen** gekommen ist, die sich in der Erinnerung fest verankerten und die nachhaltig die Einstellung zum Betrieb, wie auch zum Beruf an sich negativ belasteten. So mussten manche bis früh morgens durcharbeiten, bei anderen kam es einen oder mehrere Monate aufgrund von Personalmangel zu extrem arbeitsintensiven Phasen mit vielen Überstunden und kaum Ruhetagen. Meistens ist nur ein Ruhetag fix, der zweite variiert. Die unklaren, langen und späten Arbeitszeiten sind insbesondere in den ersten Lehrjahren auch für die Angehörigen problematisch, da diese die Lehrlinge vom Arbeitsort mit dem Auto holen müssen.

Als Verbesserungswunsch wurde von einigen Lehrlingen genannt, dass die Arbeitszeiten erträglicher wären, käme es zu **mehr Abwechslung**. Also nicht täglich einen geteilten Dienst zu haben oder auch einmal am Samstag früher heimgehen zu können, wie es sonst immer nur die/der „LieblingsmitarbeiterIn“ oder bspw. die Chefin darf, würde die Arbeitszeitbedingungen erleichtern. Das Vorhandensein eines möglichst langfristigen Dienstplanes oder einer transparenten, gerechten Dienstverteilung würde ebenfalls die Planbarkeit erhöhen. Bei einigen wenigen Lehrlingen ist dies der Fall, was durchaus zeigt, dass in der Praxis eine bessere Handhabung der Arbeitszeitorganisation möglich wäre.

Die geringe Entlohnung und die nicht ausbezahlten Überstunden waren kein zentrales Thema und wurden oft erst auf Nachfrage erwähnt oder in einem Beisatz zu den Überstunden kritisiert. Dem Gehalt kam in den Gesprächen eher eine kompensatorische Funktion zu bzw. wurden die Arbeitsbedingungen, die Arbeitsleistung und die Überstunden eben nicht durch das Gehalt kompensiert. Manche Lehrlinge erzählten auch, dass das Gehalt oft unregelmäßig ausbezahlt wird, sie somit mehrere Wochen darauf warten bzw. sie dem Chef nachlaufen müssen, um ihr Gehalt überwiesen zu bekommen. Die Arbeitszeitbedingungen, der Arbeitsdruck und die geringe Entlohnung stellen bei den meisten einen langfristigen Verbleib in der Branche in Frage.

Neben dem Arbeitszeitthema stellte jedoch noch ein anderer Aspekt eine sehr dominante, vor allem emotional-psychische Belastung dar. Einige Lehrlinge erzählten von **immensen Konflikten mit Vorgesetzten und/oder einer Kollegin/einem Kollegen**. Das **soziale Klima** kann somit neben der Arbeitszeit als zweiter großer Belastungsfaktor in den Gesprächen identifiziert werden. Die Ursache der Konflikte lag dabei primär in den schlechten Arbeitsbedingungen, die vor allem von den Vorgesetzten mitverantwortet wurden. Die beiden Belastungsfaktoren Arbeitszeit und soziales Klima weisen somit eine große Verknüpfung auf und schaukeln sich mit der Zeit gegenseitig hoch. Die Arbeitszeiten führen zum Konflikt und dieser wieder dazu, dass der/die Vorgesetzte die Arbeitszeiten des Lehrlings zu dessen Ungunsten gestaltet (Urlaubstage nicht genehmigen, Zuteilung unbeliebter Dienste, kurzfristige Bekanntgabe des Dienstplanes, etc.). Auch führen die problematischen Arbeitszeiten zu Spannungen unter den KollegInnen. Wer erhält wann frei und wer nicht und warum bleibt der/die KollegIn der Arbeit fern? Es kommt zu Neid, Konkurrenzdenken und starker sozialer Kontrolle im Hinblick auf Ruhe-/Urlaubstage oder sogar Krankenstand.

Neben der Arbeitsorganisation kritisierten einige Lehrlinge auch den Umgangston und das Verhalten der Vorgesetzten bzw. von KollegInnen, insbesondere wenn es im Betrieb stressig wird (was täglich der Fall ist). Es kam bei einigen Lehrlingen zu **persönlichen Beleidigungen**. Auch wird der ausufernde und regelmäßige **Alkoholkonsum** der Vorgesetzten kritisiert. Ein zentraler Konfliktpunkt zwischen Lehrlingen und Vorgesetzten bzw. MitarbeiterInnen war auch das Thema **Krankenstand**. Jene Lehrlinge, die mit einem schlechten sozialen Klima zu kämpfen hatten, erzählten auch sehr intensiv, wie sehr sie bei Krankenstand unter Druck gesetzt wurden. Sie wurden täglich angerufen, hatten sich zu rechtfertigen und ihnen wurden Vorwürfe gemacht. Aus Angst ließen manche ihre Eltern beim Vorgesetzten anrufen, um den Krankenstand bekannt zu geben.

Wenn es im Betrieb **zu den Stoßzeiten stressig** wird, dann kippt auch bei jenen der **Umgangston**, die sich ansonsten sehr gut verstehen und wo ein Zusammenhalt gegeben ist. Es wird geschrien, geflucht und geschimpft. Sobald der Stress vorbei ist, beruhige sich auch die Stimmung wieder. Manche der Lehrlinge können damit sehr gut umgehen, und nehmen das, was in diesen Stressphasen gesagt bzw. geschrien wird, nicht persönlich. Anderen setzt dieser Umgangston, wie auch der Stress selbst jedoch sehr zu.

Das Verhältnis zu Vorgesetzten und MitarbeiterInnen wird auch dadurch beeinflusst, wie die Lehrlinge deren **Arbeitsmoral, deren Arbeitseinsatz und fachliche Kompetenz** wahrnehmen. Wird der/die Vorgesetzte als faul, inkompetent und unkollegial wahrgenommen, so trübt sich das Verhältnis zunehmend und die Lehrlinge sind weniger bereit, sich etwas sagen zu lassen. Erzählt werden in diesem Zusammenhang oft Situationen, wo es im Betrieb extrem stressig war und die Lehrlinge stundenlang ohne eine kurze Pause auf Hochdruck in der Küche arbeiten

mussten, während der/die Chefin draußen bei den Gästen sitzt, mitisst, mit diesen plaudert, oder einfach früher heimgeht. Angeprangert wurde auch eine fachliche Inkompetenz, wobei diese meistens nicht den Chef betraf, sondern eher dessen Ehefrau, oder eine Mitarbeiterin, die angelernt, ohne facheinschlägige Lehre, im Betrieb arbeitete und die ebenfalls für die Ausbildung der Lehrlinge – meist im Service – zuständig war.

Im Hinblick auf das soziale Klima im Betrieb ist auch sehr spannend, wie sehr die Lehrlinge einer starken **Hierarchie** unterliegen. Es fielen Phrasen wie, „ganz unten angefangen“, „raufarbeiten müssen“, „Einser-Lehrling-Arbeit“, „als Lehrling kann ich nichts sagen“. In den Betrieben herrsche somit eine sehr starre Hierarchie, wobei die Lehrlinge im ersten Lehrjahr ganz unten sind und sich mit jedem Jahr einen Schritt hinaufarbeiten. Krankenstände warfen die Lehrlinge in dieser Hierarchie wieder zurück und sie standen wieder „ganz unten“. Diese wahrgenommene Hierarchie führt unter anderem dazu, dass die Lehrlinge nach dem Motto „Lehrjahre sind keine Herrenjahre“ schlechte Arbeitsbedingungen in Kauf nehmen, sich nicht zur Wehr setzen und die Lehrzeit durchdrücken.

Das soziale Klima und der Arbeitsdruck führen bei den Lehrlingen zum Teil zu immensen psychischen, emotionalen und zeitlichen Belastung. Die Ergebnisse der AK Lehrlingsbefragung 2011 verdeutlicht, dass Lehrlinge in der Gastronomie unter diesen Belastungen viel häufiger leiden, als andere Lehrlinge. So geben 10% der Lehrlinge in der Gastwirtschaft an aufgrund der Lehre psychische Probleme zu haben (Durchschnitt aller Lehrlinge: rund 4%). Rund 40% fühlen sich aufgrund der Lehre emotional belastet. Dieser Wert ist doppelt so hoch als im Durchschnitt. Auch unter der zeitlichen Belastung leiden Tourismuslehrlinge im Vergleich besonders stark (rund 64%, Durchschnitt: rund 37%).

Das Thema **Ausbildung** in den Gesprächen brachte auch sehr spannende Einblicke. So zeigte sich, dass viele der Lehrlinge nur dann viel gezeigt bekommen, wenn sie selbst zuerst Einsatz, Motivation und Interesse zeigen. Gefordert wurde somit ein großes Maß an Eigenengagement und Initiative, bevor Wissen weitergegeben wird. Jene Lehrlinge die darauf warteten ausgebildet zu werden, bzw. einfach darauf hofften, dass ihnen im Betrieb etwas gezeigt wird, gingen zum Teil leer aus. Für sie war die Berufsschule von großer kompensatorischer Bedeutung. Die Ausbildung wurde von den Lehrlingen jedoch nicht sehr ausführlich thematisiert. Von einigen wurde das anfängliche hohe Maß an einfachen Hilfs- und Reinigungsarbeiten kritisiert. Die Lehrlinge fühlten sich zum Großteil fachlich sehr kompetent, meinten, dass sie die täglichen Anforderungen gut meistern können und fachlich auch nicht überfordert seien. Auf die Frage, was ihnen in ihrer Arbeit am meisten Spaß mache, nannten die Lehrlinge auch das selbstständige Kochen oder Servieren an sich. Am schönsten sei das Arbeiten, wenn der/die Vorgesetzte oder der/die MitarbeiterIn, mit der/dem es Probleme gibt, nicht anwesend ist.

Die **Berufsschule** wurde von mir in den Gesprächen ebenfalls thematisiert. Von den Lehrlingen wurde diese von alleine nicht angesprochen. Es zeigte sich grundsätzlich eine sehr große Zufriedenheit mit der Berufsschule, den LehrerInnen und dem Unterricht. Nur vereinzelt wurden Kritikpunkte und Veränderungswünsche genannt (z.B. Sympathie als wesentlicher Faktor bei Benotung, Wunsch nach mehr Freizeitaktivitäten, andere Organisation der LAP, etc.).

Welche **Verbesserungswünsche** wurden nun von den Lehrlingen direkt wie indirekt benannt?

Wenn die gesetzlichen Rahmenbedingungen schon nicht komplett eingehalten werden, so wünschen sich die Lehrlinge zumindest eine Annäherung daran. Kritisiert wurde bei den Arbeitsbedingungen die Beständigkeit und das extreme Ausmaß, also NIE am Wochenende frei zu erhalten oder bei JEDEM Dienst etwas länger zu bleiben. Die Unzufriedenheit wird zusätzlich durch die schlechte Bezahlung verstärkt, d.h. eine leistungsgerechtere Entlohnung, wie auch die Bezahlung der Überstunden könnte kompensatorisch wirken. Eine Kompensationswirkung komme ebenfalls der Ausbildung und dem sozialen Klima zu, wobei letzteres schwerer zu verändern ist. Bereits erwähnt wurde auch der Wunsch nach einer gerechteren Verteilung und mehr Abwechslung der Dienste. Mehr durchgehende Dienste und ein längerfristiger Dienstplan würden die work-life-Balance und die allgemeine Planbarkeit erleichtern. Genannt wurde auch der Wunsch nach einer anonymen, spontanen Betriebskontrolle von einer externen Institution, da sich einige Lehrlinge einfach nicht trauten, sich zu beschweren oder Angst hatten, dass eine Kontaktaufnahme zur Arbeiterkammer ihre Stellung im Betrieb gefährdete, oder das Verhältnis zu den Vorgesetzten und KollegInnen noch schwieriger wird. Mehr Personal, insbesondere ausgebildetes Personal und kein weiterer Lehrling, würde bei einigen Lehrlingen ebenfalls die Situation im Betrieb erleichtern.

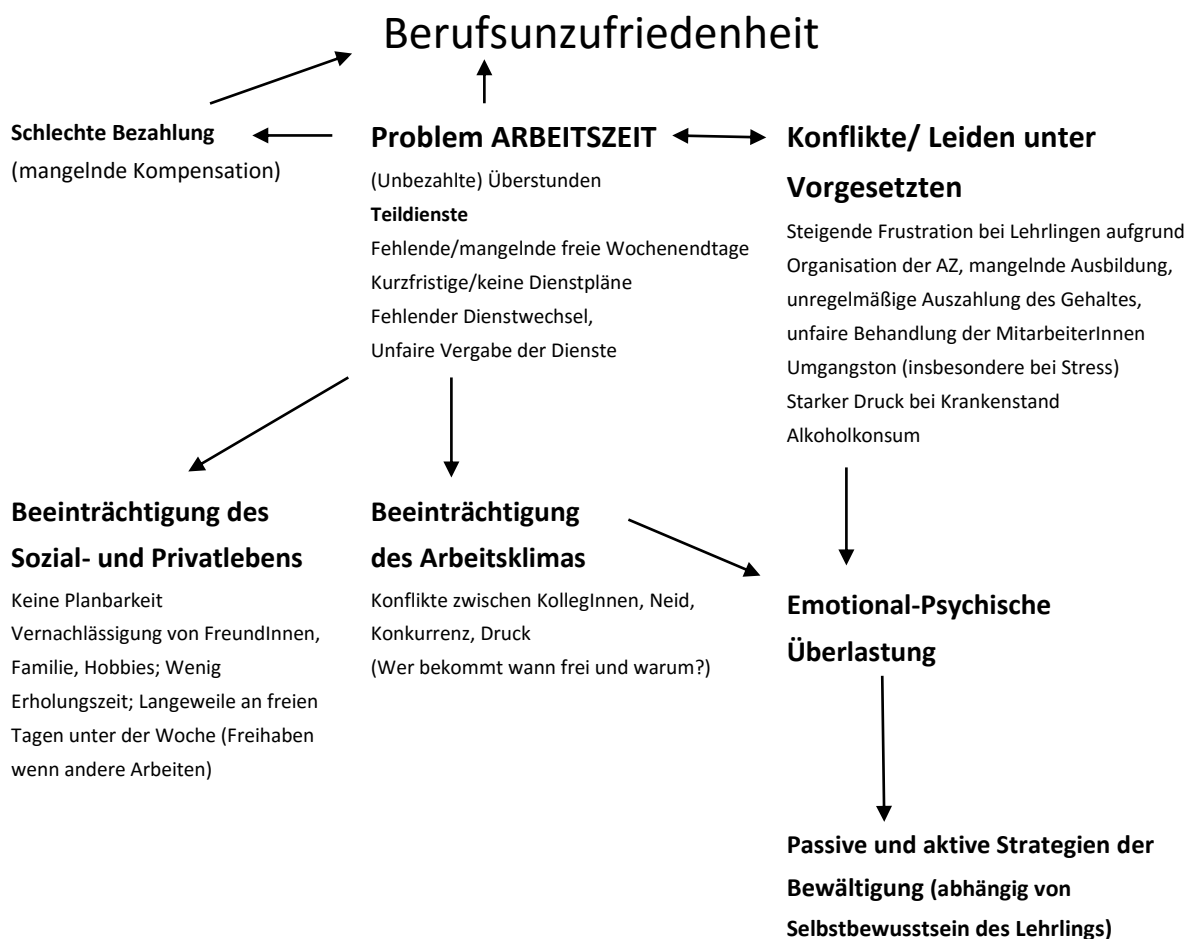
Wie gingen bzw. gehen die Lehrlinge nun mit problematischen Arbeitserfahrungen um? Wie bewältigen sie diese? Problematische Arbeitserfahrungen werden meist eine Zeitlang geduldet (Passive Strategien). Meist bringt dann ein kritisches Erlebnis, eine Situation das Fass zum Überlaufen. Es kommt zur Auseinandersetzung, zu offenen Konflikten und aktiven Bemühungen, eine Situationsverbesserung herbeizuführen (Aktive Strategien). Es werden Gespräche mit den Vorgesetzten im Beisein der Eltern geführt, die AK wird zurate gezogen. Den Eltern kommt hierbei also eine zentrale Stellung zu und sind die persönlichen Interessensvertreter, sozusagen die AnwältInnen, ihrer Kinder – wobei manche besser und mit mehr Einsatz streiten, als andere. Bleiben die Bemühungen ohne Erfolg, wird der Betrieb gewechselt. Trotz Lehrstellenüberhang und Lehrlingsmangel, d.h. einer eigentlichen Vorteilsstellung am Arbeitsmarkt, wird von den Lehrlingen ein Betriebswechsel nicht leichtfertig vollzogen. Es besteht die Angst vor erneuten negativen Erfahrungen (Was, wenn es im nächsten Betrieb nicht besser ist?) und verlorenen Zeiten durch die Arbeitslosigkeit. Die

befristete Lehrzeit führe dazu, dass die Lehrlinge eher bereit sind, die verbleibende Zeit noch „durchzudrücken“ und zu ertragen. Eltern üben hier zum Teil auch Druck aus die Lehre abzuschließen. Von großer Bedeutung sind dabei die persönlichen Ressourcen, das Selbstbewusstsein einer Person. Hier zeigte sich ein sehr starker Geschlechter-Bias. Die jungen Frauen ließen sich problematische Arbeitserfahrungen eher gefallen, redeten nicht zurück, litten stillschweigend und erzählten von psychischen Problemen, Ängsten und Heulattacken (Passive Strategien). Geduldet wurden die Arbeitsbedingungen auch deshalb stillschweigend, da diese mit der untergeordneten Position des Lehrlings, mit der wahrgenommenen Hierarchie, gerechtfertigt wird. Die Lehrlinge glauben, dass sie in ihrer Position nichts sagen dürfen. „Lehrjahre sind keine Herrenjahre“, meinte einer der Lehrlinge. Weniger Probleme hatten Lehrlinge, die bereits an die Lehrplatzsuche mit hohen Ansprüchen und Selbstbewusstsein herangingen (Präventive Strategien). Durch soziale Kontakte gelangten diese in sehr renommierte Restaurants, wo sie eine sehr gute Ausbildung erfuhren und ein gutes soziales Klima vorfanden, wenngleich sie auch dort nicht von Überstunden und Teildiensten verschont waren.

Was kann nun im Hinblick auf den Branchenverbleib bzw. zum Thema der Branchenflucht gesagt werden? Die meisten der befragten Lehrlinge zeigten eine große Begeisterung für den Beruf und die Arbeitstätigkeiten an sich. Bei einigen kann durchaus von Berufung gesprochen werden wie z.B. Thomas. Auch Christoph, Roman und Angela erzählten von einem langjährigen Interesse am Kochberuf. Sie haben seit Kindheit an gerne gekocht und entschieden sich bewusst gegen eine weitere Schullaufbahn, um eine Lehre zu starten. Bei anderen Lehrlingen stellt der Kontakt zu Menschen die oberste Triebfeder dar, aufgrund dessen sie in die Gastronomie gehen und der ihnen im Arbeitsalltag Freude und Motivation gibt. Dies ist bei Daniela, Matthias, wie auch Arif und Fabienne der Fall. Dass, was den Lehrlingen am meisten Freude bereitet, ist die Arbeit an sich: Das selbstständige Zubereiten der Speisen, der Service und Kontakt zu den Gästen. Die große Unzufriedenheit der Lehrlinge und folglich die Infragestellung eines weiteren Verbleibes ist bei den Befragten Lehrlingen voll und ganz auf die schlechten Arbeitsbedingungen zurückzuführen. Selbst jene Lehrlinge, die im Grunde sehr zufrieden sind mit ihrer Lehrausbildung, ein gutes soziales Klima und eine gute Ausbildung erfahren, stellen einen langfristigen Verbleib in der Branche in Frage. Hauptgrund sind die schlechten Arbeitszeiten bei gleichzeitig schlechter Bezahlung (mangelnde kompensatorische Faktoren), die von den Lehrlingen als kaum veränderbar wahrgenommen werden. Der Austausch mit anderen BerufsschulkollegInnen wie auch der Blick auf Vorgesetzte und BerufsschullehrerInnen, die langjährig in der Branche tätig sind, werden von den Lehrlingen als abschreckende Beispiele angeführt. Auch alle anderen Lehrlinge bekämen nie oder nur selten am Wochenende frei und langjährig Beschäftigte haben mit Burn-outs und Alkoholproblemen zu kämpfen. Positivbeispiele scheint es kaum zu geben. Die schlechten

Arbeitszeiten und der immense Arbeitsdruck werden somit nicht nur als individuelles Organisationsproblem des Lehrbetriebes, sondern als Branchenspezifikum erlebt. Der Lehrabschluss und das damit verbundene Ausscheiden aus dem Lehrbetrieb, wie auch der zu absolvierende Wehr/Zivildienst bei den jungen Männern, wird zur beruflichen (Neu)Orientierung genutzt. Viele der Lehrlinge zeigen sich hinsichtlich ihrer beruflichen Zukunft noch sehr offen und abwartend. Der Wunsch nach geregelten Arbeitszeiten, einem freien Wochenende, ist jedoch groß und je nachdem was sich ergibt, wird ein Branchenwechsel in Betracht gezogen. Die gemachten Erfahrungen in der Lehre führten somit bei den meisten Lehrlingen dazu, einen langfristigen Verbleib in der Branche auszuschließen.

Ich habe versucht, die Ergebnisse meiner Forschung in nachfolgender Abbildung nochmals grafisch darzustellen:



Mit dieser Arbeit hoffe ich einen weiteren, tieferen Einblick in die Arbeits- und Ausbildungsrealität von Lehrlingen gegeben zu haben. Durch die narrativen Gespräche war es möglich, die Bedeutung und die Folgen der Arbeitsbedingungen für die Lehrlinge sichtbar und nachvollziehbar zu machen. Die extreme Belastung durch die Arbeitszeiten, wie auch die Vielschichtigkeit des Themas konnte aufgezeigt werden. Ebenfalls zeigte sich die zentrale und folgenschwere Bedeutung des sozialen Klimas. Insbesondere weibliche Lehrlinge hatten zum Teil extreme emotional-psychische Überlastungserscheinungen. Auffällig war, dass die Lehrlinge insgesamt ein sehr hohes Maß an Selbstständigkeit und Eigeninitiative an den Tag legen mussten. Die Einhaltung von arbeitsrechtlichen Standards müssen selbstständig erkämpft und erstritten werden. Sie müssen den Vorgesetzten nachlaufen, um ausgebildet zu werden, wie auch um ihr Gehalt (regelmäßig) ausbezahlt zu bekommen. Jene mit mangelndem Selbstbewusstsein und fehlender sozialer Unterstützung sind stark benachteiligt. Die Erfahrungen in der Lehrzeit stellen einen weiteren bzw. einen langfristigen Verbleib in der Branche bei den meisten in Frage und der Wunsch nach einer Arbeit mit geregelten Arbeitszeiten und freien Wochenenden ist bei allen vorhanden. An einer nachhaltigen Verbesserung der Arbeitsbedingungen und einer Entlastung der Lehrlinge muss zum Schutz ihrer psychischen, physischen und sozialen Gesundheit gearbeitet werden. Durch die mangelhafte Ausbildung und die psychische wie physische Belastung die bereits in der Lehrzeit ihre Spuren hinterlässt, steht auch ihre Stellung und Leistungsfähigkeit am Arbeitsmarkt am Spiel.

LITERATUR

- AK Wien (2003): Tourismus in Österreich: Zukunftsbranche oder Einstieg in die Arbeitslosigkeit? Verkehr und Infrastruktur Nr. 18, ÖGB/HGPD, Wien.
- AK Wien (2004): Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe. Eine Branche im Wandel? Studie erstellt von FORBA, Verkehr und Infrastruktur Nr. 19, Wien.
- AK Wien (2006): Arbeiten im Tourismus: Chance oder Falle für Frauen? Verkehr und Infrastruktur Nr. 26, GPA/ÖGB/HGPD/AK, Wien.
- AK Wien (2011): Tourismus in Österreich 2011. Mit einer Sonderauswertung des Österreichischen Arbeitsklimaindex. Verkehr und Infrastruktur Nr. 43, Wien.
- ANTONOVSKY, Aaron (1997): Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit. Deutscher erweiterte Herausgabe von Alexa Franke, dgvt Verlag, Tübingen.
- AUST, Anita, Berufsausbildungsgesetz (2014), Verlag des österreichischen Gewerkschaftsbundes, Wien.
- BERGER, Jürgen; FIDA, Gerhard; GRUBER, Wolfgang (2000): Berufsausbildungsgesetz, Verlag des österreichischen Gewerkschaftsbundes, Wien.
- BÖHLE, Fritz (2010): Arbeit und Belastung, In: Böhle, Fritz; Voß, Günter; Wachtler, Günter (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. 451-83.
- DGB-INDEX REPORT 2009: Wie die Beschäftigten ihre Arbeit beurteilen.
[https://www.kooperationsstelle.uni-goettingen.de/DGB-Index Gute Arbeit 2009 Der Report.pdf](https://www.kooperationsstelle.uni-goettingen.de/DGB-Index_Gute_Arbeit_2009_Der_Report.pdf)
- DIEKMANN, Andreas (2007): Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 18. Auflage, Rowohlt-Taschenbuch-Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- DIRSCHMIED, Karl; NÖSTLINGER, Walter (2002): Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz, 4. Auflage, ÖGB-Verlag, Wien.
- DÖRRE, Klaus, 2009: Prekarität im Finanzmarktkapitalismus. In: Castel, Robert; Dörre, Klaus: Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts. Frankfurt/Main: Campus Verlag. S. 35-64.
- EBNER, Markus; Frank, Hermann; Korunka, Christian; Lueger, Manfred (2008): Intrapreneurship in Organisationen. Unternehmerische Orientierung bei Lehrlingen. Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie 7, Hg: Erich Kirchler, facultas, Wien.

- FAHIMI, Yasmin; Kloft, Holger; Pickshaus, Klaus; Schulz, Hans-Joachim (Fachbeirat des DGB-Index Gute Arbeit) (2010): Welches Gewicht hat das Urteil der Beschäftigten über die Arbeitsbedingungen? Zur arbeitspolitischen Bedeutung des DGB-Index Gute Arbeit. Zeitschrift für Arbeitswissenschaften. Online unter: http://www.zfa-online.de/informationen/leser/volltexte/2010/2010_01_volltexte/Baitrag%203_zfa_1_2010.pdf, Stand 2016.
- FLECKER, J.; Krenn, M. 2004: Abstiegsängste, verletztes Gerechtigkeitsempfinden und Ohnmachtsgefühle – Zur Wahrnehmung und Verarbeitung zunehmender Unsicherheit und Ungleichheit in der Arbeitswelt. In: FORBA Schriftenreihe 3/2004. S. 1-23
- FLICK, Kardoff, Steinke (2005): Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick, In: Uwe Flick, Ernst von Kardoff, Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 4. Auflage 2005, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg.
- FROSCHAUER, Ulrike; LUEGER, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Facultas. WUV, Wien.
- HOCHSCHILD, Arlie Russell (2006): Das gekaufte Herz. Die Kommerzialisierung der Gefühle. 2. Auflage, Campus Verlag, Frankfurt am Main.
- KINSCHER, Walter (1979): Berufsausbildungsgesetz : und sonstige für die Ausbildung von Lehrlingen einschlägige Rechtsvorschriften mit erläuternden Anmerkungen unter Berücksichtigung der Gesetzesmaterialien. 2. Auflage, Manz'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung, Wien.
- KUHN, Joseph (2011): Das Subjektive des Wirklichen, die Wirklichkeit des Subjektiven und die Menschenwürde. Anmerkungen zur Methodendebatte um den DGB-Index Gute Arbeit, In: Schröder, Lothar; Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.), 2011: Gute Arbeit, Folgen der Krise, Arbeitsintensivierung, Restrukturierung. Ausgabe 2011, Bund Verlag, Frankfurt am Main.
- MERKENS, Hans (2005): Auswahlverfahren, Sampling, Fallkonstruktion. In: Uwe Flick, Ernst von Kardoff, Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 4. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag. Hamburg.
- MEUSER, Michael, NAGEL, Ulrike (2009): Das Experteninterview — konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, Susanne; Pickel, Gert; Lauth, Hans-Joachim; Jahn, Detlef (Hrsg.): Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Wiesbaden.
- MÖRTH, Ingo; Gusenbauer, Michaela; Moser, Anita (JKU) (2007): Lagebericht: Bildung und Beschäftigung in der öö. Tourismus- & Freizeitwirtschaft. Studie im Auftrag der WKOÖ
- PRZYBORSKI, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4. Erw. Aufl., Oldenbourg Verlag München.

ROSENTHAL, Gabriele (2005): Interpretative Sozialforschung. Weinheim und München: Juventa.

THOMAS, William I.; THOMAS, Dorothy S. (1928): The Child in America: Behavior Problems and Programs. Alfred A. Knopf, New York.

ULICH, Eberhard (2001): Arbeitspsychologie. 5. Auflage. Vdf Hochschulverlag an der ETH Zürich und Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart. Kapitel 7: Wirkungen von Arbeit. Seite 437-490.

VIDA (2008): Arbeitsbedingungen der Lehrlinge im Hotel-und Gastgewerbe. Lehrlingsumfrage 2008.

http://www.vida.at/servlet/BlobServer?blobcol=urldokument&blobheadername1=content-type&blobheadername2=content-disposition&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3B+filename%3D%22Lehrlingsumfrage_2008_Hotel-Gastgewerbe.pdf%22&blobkey=id&root=S03&blobnocache=false&blobtable=Dokument&blobwhere=1217362658082

VOGT, Marion (FORBA) (2003): Branch survey on working conditions: Hotels and restaurants. National report Austria, FORBA Research Report 6/2003, Wien.

Voß, G. Günter (1998): Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels der Arbeit. Mitteilungen aus der Arbeits- und Berufssoziologie (MittAB), 31., Jg. 1998, Nürnberg.

WITZEL, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 1(1), Art. 22, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>. Stand 5.11.2013

ANHANG

ABSTRACTS

English

The working conditions in the hotel and restaurant sector are very demanding and are characterized by irregular and long working hours and low wage. The bad working conditions and long working hours lead to a high personnel turnover and especially skilled workers are leaving the sector. Also not many young people choose an apprenticeship in the sector because of the working conditions. The main questions of this master thesis are how the young people experience their apprenticeship. Which aspects demands them the most and how do they copy difficult aspects of everyday work?

The basis of my research are ten qualitative interviews with young people (5 men, 5 women). I also interviewed three experts of the field. One representative of each vocational school (Berufsschule) in Lower Austria and the representative of the chamber of labour who is responsible for young employees. My research focuses on the situation of the employees.

The research showed that the most demanding condition is the organization of the working hours in many aspects. Not only do they have to work in the evening, at the weekend and on holidays, they also have to work overtime. The working schedule is often just for one week, so there is hardly the possibility to make plans. In addition they have to work in split shifts, which was highly criticized, because most young people can't use the break in the afternoon the way they want to. Friends and family are working when the apprentices have spare time and vice versa. Therefore the working time have a negative effect on the social life of the young employees and make it almost impossible for them to plan their spare time and see their friends and family. The difficult working conditions aren't at all compensated financially. The second major topic in the interviews were the working atmosphere. The behavior of the superior and working colleagues strongly affects the psychological and emotional well-being of the apprentices. Especially female apprentices were strongly emotionally and psychologically challenged and told about crying a lot because of work, being depressed and afraid of work. The young employees have to be very self-confident, stand up for themselves and have to claim their rights, their education and their salary. Because of the bad experiences, especially with the working hours, the young employees don't see themselves in the sector in the long-run.

Deutsch

Die Arbeitsbedingungen in der Gastronomiebranche sind sehr belastend und vor allem durch die irregulären und langen Arbeitszeiten bei gleichzeitig niedriger Entlohnung charakterisiert. Die Fluktuation und Branchenflucht, insbesondere von qualifizierten Personal, ist sehr hoch und führt zu einem Mangel an FacharbeiterInnen. Der Branche mangelt es auch an Lehrlingen, was ebenfalls auf die schlechten Arbeitsbedingungen zurückgeführt wird. Ziel dieser Masterarbeit ist es, herauszufinden, wie Lehrlinge in der Gastronomie ihre Arbeits- und Ausbildungsbedingungen wahrnehmen und wie sie mit diesen umgehen. Welche Erfahrungen haben die Lehrlinge bislang gemacht, welche Aspekte stellen die größte Belastung für sie dar und wie wirken sich diese auf die Lehrlinge aus bzw. wie handhaben sie diese?

Grundlage meiner Untersuchung waren umfangreiche, qualitative Gespräche mit zehn Lehrlingen aus Niederösterreich über deren Erfahrungen in der Lehrzeit. Ich habe jeweils fünf junge Männer und fünf junge Frauen interviewt. Vorab wurden auch explorative Gespräche mit drei ExpertInnen geführt: Jeweils einer Vertreterin der beiden Berufsschulen und dem AK Lehrlingsbeauftragten. Die Arbeit hat somit einen ArbeitnehmerInnenfokus.

Als größter Belastungsfaktor zeigte sich in den Gesprächen die Arbeitszeit, wobei es hier zu einer Kumulation der Unzufriedenheit mit den verschiedenen Dimensionen kommt. Es fehle nicht nur an Ruhe- und freien Wochenendtagen und müsse abends- und an Feiertagen gearbeitet werden, es kommt zusätzlich noch zu immensen Überstunden. Die geteilten Dienste führen zudem dazu, dass der ganze Tag der Arbeit gewidmet wird. Kurzfristige Dienstpläne ermöglichen ebenfalls keine zeitliche Planbarkeit. Die Arbeitszeitproblematik wirke sich folglich negativ auf das Sozial- und Privatleben aus. Gearbeitet wird dann, wenn andere frei haben und umgekehrt. Die schwierigen Arbeits(zeit)bedingungen werden auch nicht finanziell kompensiert. Ebenfalls zeigte sich die zentrale und folgenschwere Bedeutung des sozialen Klimas. Es wurde von sehr starken Konflikten mit Vorgesetzten und KollegInnen berichtet, welche sich negativ auf die Arbeitszufriedenheit auswirkt. Insbesondere weibliche Lehrlinge hatten zum Teil extreme emotional-psychische Überlastungserscheinungen. Die Lehrlinge müssen sich behaupten und sehr viel Eigenengagement und Initiative an den Tag legen, um ausgebildet und gerecht behandelt zu werden. Die Erfahrungen in der Lehrzeit stellen einen weiteren bzw. einen langfristigen Verbleib in der Branche bei den meisten in Frage und der Wunsch nach einer Arbeit mit geregelten Arbeitszeiten und freien Wochenende ist bei allen vorhanden.

WEITERE FALLDARSTELLUNGEN

Angela

Interviewsituation

Das Gespräch mit Angela fand im September 2014 in einem Caféhaus statt. Im Caféhaus war es sehr laut, das Gespräch musste wegen meiner Tochter sehr oft unterbrochen werden und war deshalb sehr unruhig. Insgesamt dauerte das Interview 136 Minuten. Angela machte einen selbstbewussten, seriösen und ambitionierten Eindruck. Sie arbeitet in einem Hauben-Lokal in der Wachau und ist mit ihrem Lehrbetrieb und ihrer Ausbildung grundsätzlich sehr zufrieden. Die Arbeitszeiten und das geringe Gehalt stören sie jedoch sehr. Langfristig sieht sie sich deshalb nicht weiter in der Branche.

Weg zur Lehre: Koch hat mich eigentlich schon immer interessiert

Angela besuchte nach der Hauptschule eine HLW. Diese brach sie in der dritten Klasse ab, da sie in einem Fach negativ war und keine Nachprüfung machen wollte: *„das war für mich relativ schnell klar, dass ich aufhör, weil wiederholen, das wollt ich nicht und dann hab ich überlegt, was könnt ich machen, was tu ich“* (Z: 199f). Sie beschloss daraufhin eine Lehre zu beginnen *„und Koch hat mich eigentlich schon immer interessiert“* (Z: 13f). So lag der Schwerpunkt der HLW ebenfalls auf Gastronomie. Von einem Bekannten ließ sie sich Adressen von renommierten Restaurants geben. Ihr war es wichtig in einem Qualitätsrestaurant die Lehre zu absolvieren: *„mir wars eben wichtig, dass i scho viel lern und viel verschiedene Sachen und nicht nur so die „normalen“ sag ich jetzt mal, sondern auch wengerl was ausgefallenes und ich wollte auch dorthin, weil mich das mit dem Wein sehr interessiert hat und ja, da hab ich mir gedacht da herunten [in der Wachau] kann ich sicher mehr lernen wie oben [im Waldviertel]“* (Z: 261-64). Angela kümmerte sich selbstständig um die Lehrplatzsuche. Sie rief bei den Restaurants an und wurde bei dreien zu Bewerbungsgesprächen geladen. Bei einem Arbeitgeber hätte sie ein Zimmer benötigt, welches aber nicht zur Verfügung stand, bei einem anderen wusste sie sofort, dass sie dort nicht arbeiten möchte. Beim Dritten hat es ihr *„voll gefallen“* (Z: 17) und sie wurde auch zum Probe-Arbeiten eingeladen. Der Chef war mit ihr zufrieden und auch für Angela war der Betrieb und die KollegInnen in Ordnung (*„ja das passt, super Leute dort“*, Z: 240f). Einen Monat nach Schulende startete sie dort ihre Lehre als Gastronomiefachfrau. 1,5 Jahre wurden ihr aufgrund des HLW-Besuches angerechnet.

Betrieb: ich habs auf jeden Fall gut erwischt

Der Gasthof hat neben dem Restaurant auch mehrere Zimmer und wird von einem Ehepaar geführt. Mittlerweile besitzt das Restaurant auch eine Haube. Die erste Zeit im Betrieb war für Angela eine große Umstellung und Herausforderung: *„neue Stadt, neue Leute, neue Arbeit,*

aber man gewöhnt sich dran“ (Z: 21f). Angela war die ersten Monate im Service tätig und musste sich auch an die körperliche Belastung gewöhnen: „wenn man die ganze Zeit nur in der Schule ist und dann auf einmal kommst raus und musst 8 Stunden nur hin und her rennen, das war schon sehr anstrengend“ (Z: 371f). Die Arbeit im Service gefiel ihr gut, auch wenn sie anfangs „komplett überfordert“ war (Z: 616). Angela meinte, dass sie sich zwar zu Beginn ein paar Mal gefragt habe, ob sie das wirklich machen will (Z: 388). Sie arbeitete einen Monat in der Küche, wo es ihr gut gefiel. Anschließend hatte sie ihren ersten Berufsschulblock.

Angela resümiert nach der ersten Eingangserzählung ihre Lehre sehr positiv: *„ich muss sagen, ich lerne wirklich viel, viel verschiedene Sachen und also das gefällt mir schon voll und ich kanns auch jedem weiterempfehlen meine Lehrstelle, weils auch wirklich voi super ist, die Leut sind voi leiwand, voi lieb und ich war der erste Lehrling, mittlerweile sind wir schon drei (lacht)“ (Z: 28-30). Angela dürfte somit den Weg für weitere Lehrlinge geebnet haben.*

Nach der Berufsschule war sie wieder in der Küche tätig und hat primär bei den Vor- und Nachspeisen mitgearbeitet. Die Arbeit habe ihr *„voll gefallen, mir hat der Beruf Spaß gemacht“ (Z: 34f). Im Sommer sei jedoch sehr arbeitsintensiv: „im Sommer in der Wachau, da stehst halt schon a bisschen länger in dieser Kuchl drinnen“ (Z: 35f).*

Wohnsituation

Probleme gab es anfangs jedoch bei Angelas Unterbringung. Es hieß zu Beginn, dass ihr der Betrieb eine Wohnung zur Verfügung stellen kann, dies war dann doch nicht möglich. Ihr Vater organisierte ihr dann kurzerhand ein Zimmer. Nach ein paar Monaten konnte sie in die Betriebs-Wohnung übersiedeln. Mittlerweile stellt der Betrieb den MitarbeiterInnen ein Personalhaus zur Verfügung. Einen Teil der Wohnkosten im Personalhaus werden vom Betrieb getragen. Das Personalhaus wurde frisch renoviert, ein Garten ist dabei und es befindet sich fünf Minuten vom Betrieb entfernt: *„also ich glaub, dass fast kein Betrieb so ein Personalhaus hat, das ist richtig schön“ (Z: 337).*

Ausbildung

Angela fühlt sich sehr gut ausgebildet. Wenn etwas Neues gemacht wird, wird sie hinzugeholt. Dies wurde ihr vor allem im Vergleich zu ihren BerufsschulkollegInnen bewusst. In ihrem Lehrbetrieb werde zudem alles selbst zubereitet: *„das machen sicher nicht viele und das ist schon cool“ (Z: 509). Der Chef versucht auch ständig die Küche zu verbessern.*

Betriebsklima: voi leiwand, voi lieb

Das Betriebsklima, die Vorgesetzten und die MitarbeiterInnen werden von Angela sehr positiv wahrgenommen. Alle seien sehr freundlich und nett, sie komme mit jedem gut aus (Z: 1077). Der Restaurantchef sei manchmal *„ein bisschen schwierig“ (Z: 376f), da er etwas chaotisch,*

hektisch und kleinlich sei. Ansonsten sei er aber „*super nett und, gibt eh überhaupt nichts*“ (Z: 404). In besonders positiver Erinnerung blieb Angela, als der Restaurantchef zu Beginn ihrer Lehrzeit zu ihr sagte, dass er froh sei, dass von allen PraktikantInnen, die er hatte, sie geblieben sei (Z: 633f).

Im Betrieb wird auf die Wünsche und Bedürfnisse der MitarbeiterInnen und KollegInnen Rücksicht genommen. Als sich ein Freund von Angela das Leben nahm und Angela dementsprechend emotional betroffen war, wurde sie heimgeschickt und erhielt mehrere freie Tage: „*das hab ich auch voll nett gefunden von meinen Arbeitskollegen, weil da ist ein Freund von mir gestorben und dann hab ich gleich drei Tage frei gekriegt, das war auch sehr nett eigentlich*“ (Z: 1057-59).

Freude an der Arbeit: wennst wirklich ein schönes Gericht hast, ist des eigentlich ein kleines Kunstwerk
Angela erzählt, dass sie schon immer gerne gekocht hat und zuhause oft ihrer Mutter oder Großmutter beim Kochen geholfen hat. In den letzten Jahren machte ihr in der Arbeit besonders die Patisserie, die Zubereitung der Nachspeisen, am meisten Freude. Der kreative Aspekt in der Patisserie, wie auch bei den Vorspeisen reizt sie dabei am meisten: „*also Vorspeisen machen und Patisserie sind die kreativsten Bereiche in der Küche eigentlich, von dem her hat mir das voll gefallen, wie man eben einen Teller wirklich voll kunstvoll gestalten kann*“ (Z: 176-78).

Arbeitszeit: wennst einmal 11, 12, 13 Stunden in der Arbeit stehst, ist es einfach nicht mehr leiwand

Die Arbeitszeiten werden von Angela stark kritisiert. Im ersten Lehrjahr hatte Angela vorrangig geteilte Dienste. Sie fing um 10 zu arbeiten an, nach 5 Stunden hatte sie dann 3 „Zimmerstunden“ und musste dann noch einmal 3 Stunden bis 21 oder 22 Uhr arbeiten. Mittlerweile hat Angela nicht mehr so viele Teildienste, da diese hauptsächlich der neue Lehrling erhalten würde. Bei den geteilten Diensten kritisiert sie, dass man in der 3-stündigen Pause am Nachmittag nichts machen könne (Z: 527f). Ebenfalls könne sie mit der Zeit am Vormittag, vor Arbeitsbeginn nichts anfangen: „*was machstn am Vormittag wennst frei hast? Du schlafst, aber wennst aufd Nacht, da hätt wenigstens mal wer Zeit, dass man auf einen Kaffee geht, oder irgendwas, aber da musst arbeiten, dann weißt halt nie genau wie lange*“ (Z: 639-41). Wenn FreundInnen und Bekannte frei haben, muss Angela somit oft arbeiten und umgekehrt. Hinzu kommt noch, dass Angela nie genau weiß, wann sie am Abend tatsächlich mit der Arbeit fertig wird. Im Sommer zur Hochsaison erübrige sich nach Angela ohnehin jegliche Planung am Abend, da sie meist länger arbeiten muss. Im Juli 2014 kam Angela auf insgesamt 246 Arbeitsstunden, das heißt, sie hat 86 Überstunden gemacht. Die Überstunden werden Angela als Zeitausgleich abgegolten. Was sich bis zum Lehrabschluss nicht mehr ausgeht, wird ausbezahlt. Zu den Überstunden komme es automatisch und unausgesprochen:

„und dann bleibst halt bis es aus ist und wenn den ganzen Tag eben angerichtet wird und keine Zeit ist zum Nachproduzieren, dann muss man halt länger bleiben, dann muss man das nach dem Geschäft noch machen, weil um 7 in der Früh steht auch keiner auf, wenns bis um 10, 11 dauert hat“ (Z: 610-13).

Der Lehrbetrieb unterliegt starken saisonalen Schwankungen, die sich auf die Arbeitsintensität und die Arbeitszeit auswirken: *„du hast ein paar Monate voll Stress und dann, wie es bei uns ist, dann hams 2 Monate wieder komplett zu, weil einfach nichts ist“ (Z: 680f).* Angela meint, sie würde *„lieber vormittags arbeiten und dann zu einer geregelten Zeit heimkommen und nicht irgendwann um 9, 10“ (Z: 638f).* Sie sagt allerdings auch, dass es nichts bringe, sich darüber aufzuregen, da man die Arbeitszeitsituation ohnehin nicht ändern könne (Z: 637).

Angela hat einen fixen, freien Tag, den Donnerstag. Der zweite, freie Tag ist meistens der Mittwoch, damit sie die Möglichkeit hat, heimzufahren. Um Überstunden abzubauen hat sie oft auch drei freie Tage. Das Beantragen von Urlaubstagen stellt für Angela im Betrieb kein Problem dar.

Aufgrund der Arbeitszeiten stellt sie eine längerfristige Beschäftigung in der Branche jedoch in Frage. Sie stören die zum Teil sehr langen Arbeitstage (bis zu 13 Stunden) und die schwierige Planbarkeit der Freizeit. Angela meint, sie könne ihre Freizeit aber besser planen, als so manch anderer Lehrling, den/die sie kennt, da sie zumindest einen fixen freien Tag hat und den Dienstplan meist für 2-3 Wochen erhält.

Gehalt: ich finde, dass es viel zu wenig ist, für das was man tut

Im Zusammenhang mit den Arbeitszeiten und den Anforderungen kritisiert Angela auch das Lehrlingsgehalt: *„generell könntens di a bissl mehr zahlen. Weil für das, dass du am Sonntag arbeitest, an einem Feiertag arbeitest, am Wochenende sowieso, urschlechte Arbeitszeiten hast, du kriegst aber weniger wie viele andere Lehrlinge“ (Z: 726-28).* Sie wünsche sich generell eine bessere Bezahlung und empfindet es auch als *„nicht ganz fair“*, dass sich die Qualifikation und Leistung des Lehrlings in der Bezahlung nicht widerspiegelt: *„ob der Lehrling jetzt schlecht oder gut ist, ist vom Gehalt her wurscht, eigentlich, das find ich irgendwie auch nicht ganz fair“ (Z: 723f).*

Angela kommt grundsätzlich mit ihrem Gehalt gut aus: *„ich geb halt nicht mehr aus, wie ich hab“ (Z: 743).* Sie erhält auch Unterstützung von zuhause und verdient in ihrer Freizeit durch eine weitere Erwerbstätigkeit noch etwas dazu. Angela ist auf selbstständiger Basis bei einer Firma im Investmentbereich aktiv: *„Irgendwie muss man ja noch was dazuverdienen“ (Z: 988).*

Stress und Überforderung: dann hab ich mir gedacht, das mach ich sicher nicht länger

Angela erzählt, dass sie ganz zu Beginn ihrer Lehre etwas überfordert war, da sie sich nicht auskannte, mit Stress noch nicht gut umgehen konnte und nicht wusste, wie sie die Arbeitsaufgaben strukturieren soll. Dies besserte sich, ihren Angaben zufolge, mit der Zeit aber schnell.

Sehr überfordert und überarbeitet war Angela auch im Sommer des zweiten Lehrjahres. Es kam genau zur Hochsaison kurzzeitig zu einem Personalmangel, weshalb Angela sehr viel arbeiten musste. Eine Mitarbeiterin wurde entlassen und ein Koch kündigte spontan. Dieser war anscheinend schlecht gelaunt und als der Chef meinte, er solle sich zusammenreißen, packte er seine Messer zusammen: *„Koch halt. Sind alle so sensibel“* (Z: 446f). In der Küche arbeiten normalerweise 4 KöchInnen und 2 Lehrlinge. Zu dieser Zeit waren dann nur mehr 2 KöchInnen, Angela und eine Praktikantin in der Küche tätig. Angela wurde aufgrund des Personalmangels sehr intensiv eingebunden und übernahm auch verantwortungsvollere Tätigkeiten: *„bin ich halt relativ schnell zum Fleischposten kommen, hab in relativ kurzer Zeit viel gelernt, so viel lernen müssen, ja es ist auch gegangen irgendwie“* (Z: 452-54). Angela meint, dass sie zu Beginn mit dem Stress sehr überfordert war, nicht wusste, was sie zuerst machen sollte, jedoch viel Unterstützung und Anleitung von der Küchenchefin erhielt. Mit Saisonende beruhigte sich die Lage wieder. Der Restaurantchef schenkte ihr zum Dank für ihren Einsatz ein Messerset.

Im Laufe des Gespräches zeigte sich, dass dieser stressige Sommer im zweiten Lehrjahr nicht spurlos an Angela vorbei gegangen ist. Sie erzählte, dass sie einige Tage krank wurde und sie auch das Interesse an dem Beruf verlor bzw. sich nicht mehr vorstellen konnte, diesen langfristig auszuüben: *„wie ich da im Juli so viel ghackelt hab, weil dann war ich mal ein paar Tage krank, einfach nur dacht, wieso sollt ich mich von derer Arbeit so abheizen lassen, wirklich“* (Z: 757-59), *„das war halt dann, wie ich mir gedacht hab, das mach ich sicher nicht länger“* (Z: 765f). Erschwerend kamen zu dieser stressigen Phase auch private Sorgen hinzu, um die sich Angela aufgrund der intensiven Arbeit nicht kümmern konnte und die auch ihre Arbeit erschwerten: *„wenn du wirklich in einer Küche bist und so viele Stunden arbeiten musst und immer voi da sein musst, ist es halt schon sehr wichtig, dass du psychisch und mental voi da bist und nicht hunderttausend andere Sachen im Kopf hast“* (Z: 784-86).

Angela meint, dass sie mittlerweile kein Problem mehr mit Stress habe, da ein gewisser Stress zum Kochberuf dazu gehöre, wobei *„es geht halt schon sehr aufs Psychische, wennst so viel Druck hast, aber das gehört dazu, als Koch muss man damit Leben lernen“* (Z: 474f). Zu Beginn war sie, eigenen Angaben zufolge, noch sehr hektisch, ihre Küchenchefs haben ihr aber dabei geholfen mit stressigen Situationen besser umzugehen: *„man kann sowieso nur eins nach dem*

anderen machen, mehr wie schneller greifen kann man eh nicht machen“ (Z: 478f). Stress in der Arbeit stört Angela weniger, als gar nichts zu tun zu haben: „das Einzige, was ich überhaupt nicht leiden kann, ist, wenn nichts zu tun ist, das ist das was ich gar nicht pack, dann ist es mir auch egal was ich mach, Hauptsache ich mach irgendwas“ (Z: 545f).

Berufsschule: alleine das mit der Lehrabschlussprüfung finde ich mal eine komplette Frechheit

Angela ist aufgrund des HLW-Besuches gleich in die zweite Berufsschulklasse gekommen. Zu Beginn hat sie sich vor dem Kochunterricht gefürchtet, aus Angst den anderen KollegInnen hinterher zu hinken. Dies war jedoch nicht der Fall. Angela hat sich in der Schule leicht getan, hatte sehr gute Noten und kam auch mit den meisten LehrerInnen gut zurecht. Die LehrerInnen empfand Angela *„eigentlich Großteils schon voll ok“ (Z: 838)*. Die KochlehrerInnen schätzten sie sehr, da sie fachlich sehr gut war. Die MitschülerInnen unterschieden sich jedoch sehr stark von denen in der HLW, *„das ist 100 und 1“ (Z: 142)*. In der HLW hätten sich die meisten bemüht gute Noten zu bekommen, *„in der Berufsschule, die Hälfte kommt mir vor, wie wenn es ihnen komplett wurscht wäre. Weiß nicht, ob die jemals was gelernt haben manche, denen war das alles einfach scheißegal“ (Z: 145-47)*. Positiv merkt sie an, dass es bei den meisten BerufsschülerInnen sehr schnell einen Zusammenhalt gegeben hat: *„und das war irgendwie gleich, nicht mit jeden, aber es war schon mit vielen gleich voll der Zusammenhalt da und das war irgendwie schon cool“ (Z: 868)*. Auch sei man sich *„einfach voi schnell viel näher gekommen und hat sich gleich viel besser verstanden“ (Z: 865f)*. Positiv in Erinnerung geblieben sind Angela auch die Abschlussfeiern.

Nach der dritten Berufsschulklasse ging sie einen Monat arbeiten und kam dann aufgrund eines SchülerInnenmangels sofort in die vierte Klasse. In der zweiten Klasse wurden die Gruppen ebenfalls aufgrund eines SchülerInnenmangels zusammengelegt. Die größere Gruppe erschwerte für Angela ein effizientes Lernen: *„in der Dritten waren wir aufgeteilt und das war viel gscheiter, da musst halt dann nicht immer auf die ganzen anderen warten und kannst halt viel schneller irgendwas lernen“ (Z: 838-42)*. Was Angela an der Berufsschule ebenfalls vermisste, waren allgemeinbildende Fächer: *„ich finds halt auch wichtig, dass du auch ein paar allgemeine Sachen dabei hast [...] Geschichte finde ich zum Beispiel voll wichtig und da versteh ich nicht, warum man das in der Berufsschule nicht hat“ (Z: 810-14)*.

Ab der dritten Klasse pendelte Angela zwischen Berufsschule und ihrem Zuhause, da sie nicht mehr ins Internat wollte: *„mit 18, 19 will ich mir nicht mehr sagen lassen, dass ich um 12 ins Bett gehen muss, oder wann ich aufsteh“ (Z: 909f)*.

Auf die Frage nach Kritikpunkten an der Berufsschule, erwidert Angela, dass sie generell den Eindruck habe, als würden in der Gastronomie nur „Chaoten“ arbeiten: *„ja sind lauter Chaoten dort, mir kommt das so vor, als wenn in der Gastronomie, als wenns da nur chaotisch zu geh*

*tat, irgendwie find ich, ist da nichts gscheit geregelt“ (Z: 822f). Besonders ärgert sie dabei die Regelung der Lehrabschlussprüfung: „ich mein, alleine das mit der Lehrabschlussprüfung finde ich mal eine komplette Frechheit“ (Z: 825f). So werde man erst drei Wochen vorher darüber informiert, wann die LAP stattfindet und habe dementsprechend wenig Zeit sich darauf vorzubereiten. Zudem kritisiert sie das mündliche Fachgespräch: „das find ich auch wieder komisch, dass da ein Fachgespräch ist, weil du bist 9 Jahre oder 10 Jahre in der Schule und die ganzen Tests machst du schriftlich und dann bei sowas Wichtigem sollst auf einmal reden können – ja woher sollstn das können?“ (Z: 936-38). Ebenfalls kritisiert sie, dass der Lernstoff für das Fachgespräch nicht stärker spezifiziert wird: „was die genau fragen, weiß keiner, überhaupt bei Gastronomie könnens dich **alles** fragen, können von Fleischaufteilung, zum Kaffee kommen, zum Wasser, zum Wein, weiß ich nicht, zum Rind“ (Z: 943-45). Angela würde sich wünschen, dass die zu lernenden Kapitel vorgegeben werden bzw. dass gesagt wird, was wichtig ist, um sich „gscheit vorbereiten“ zu können (Z: 952). Als „komisch“ beschreibt Angela auch, dass bei der Servierprüfung kein echtes Essen, sondern z.B. ein „Holzkotelett“ serviert wird (Z: 953f). Zudem sitze dem zu bedienenden Prüfer eine imaginäre Dame gegenüber, an die ebenfalls gedacht werden muss: „also da sitzt immer ein Prüfer, und gegenüber sitzt ein Frau, aber die Frau ist nicht da, die ist imaginär, die musst du dir vorstellen, sprich die Dame muss ma immer zuerst bedienen und dann den Herrn, und dann hast Prüfung, bist voll nervös, und dann musst du die ganze Zeit noch dran denken, dass du da auf dem leeren Stuhl eine Dame hast“ (Z: 954-58). Angst hat Angela vor der LAP aber keine. Sie freut sich sogar darauf, „weil dann ist sie vorbei (lacht)“ (Z: 976).*

Familie und Freizeit: wenn du bis um 10, 11 arbeitest, kannst dann nicht mehr so viel machen

Angelas Mutter ist Landwirtin, ihr Vater arbeitet als Verkäufer in einer Holzfirma. Sie hat auch eine Zwillingsschwester, die ihr sehr wichtig ist. Angela ist sehr selbstbestimmt und selbstständig in ihren Entscheidungen und dies wird von ihrer Familie auch unterstützt.

An Arbeitstagen ist ihre Freizeit aufgrund der langen Arbeitszeiten begrenzt: „wenn i Arbeit hab, dann ist es schon sehr schwierig, dass du halt, wenn du bis um 10, 11 arbeitest, kannst dann nicht mehr so viel machen“ (Z: 980f). An freien Tagen fährt sie nachhause zu ihrer Familie, trifft sich mit ihrer Schwester und mit FreundInnen. Vor der Lehre ging sie auch einmal wöchentlich in einen Tanzkurs, der sich nun zeitlich nicht mehr ausgeht, und auch öfters feiern. Sehr viel Zeit fließt derzeit auch in eine zweite Erwerbstätigkeit. In einer Beziehung ist Angela derzeit nicht. Aufgrund der Arbeitszeiten würde sie auch niemanden eine Beziehung mit jemanden empfehlen, der nicht auch in der Gastronomie tätig ist.

Zukunftsperspektiven: mich interessieren so viele Sachen

An erster Stelle steht für Angela derzeit die Absolvierung der Lehrabschlussprüfung *„und dann schau ich, was ich nachher mach“* (Z: 1129). Sie hat aber durchaus einige Pläne und Ziele für die Zukunft. Im Betrieb möchte sie nicht bleiben, da sie sich gerne etwas Anderes ansehen möchte. Interessieren würde sie auch der Konditorei-Bereich und denkt ein Praktikum an. Angela will jedenfalls bald die Matura nachholen und überlegt, bei ihrer anderen Firma im Investmentbereich einzusteigen: *„aber sonst eigentlich, .. mich interessieren so viele Sachen, dass ich gar nicht weiß, was ich machen soll, was mich halt dann wirklich am meisten interessiert“* (Z: 1140f). Einen längeren Verbleib in der Branche kann sie sich aufgrund der Arbeitsbedingungen nicht vorstellen: *„weil die Arbeitszeiten scheiße sind. In den meisten Betrieben ist es so, dass du den Dienstplan 1-2 Wochen vorher erfährst und ... die Bezahlung ist auch nicht gerade Welt“* (Z: 555f). Auch schreckt Angela der Blick auf ältere KöchInnen und BerufsschullehrerInnen ab: *„wenn man sich die älteren Köche anschaut, .. also die was wirklich in Haubenlokale arbeiten, die saufen, sind voll fertig, generell, alleine wenn du dir die Berufsschullehrer anschaut, ist das doch ein bisschen ein abschreckendes Beispiel“* (Z: 707-9).

Langfristig strebt Angela eine gute materielle Existenz sowie eine Familie an. Auch wünscht sie sich eine Arbeit, die ihr Spaß macht und in der sie selbstständiger und *„freier“* arbeiten kann, als dies derzeit der Fall ist: *„mein Ziel ist halt schon, dass ich irgendwann schon das mach, was ich will und wann ich will, dass ich halt freier arbeiten kann als jetzt zum Beispiel. Das ist mir halt schon sehr wichtig, und.. generell, ich möchte halt auch mal ein schönes Auto fahren und ein schönes Haus haben und dass ich, wenn ich mal Kinder hab, dass es denen halt auch gut geht“* (Z: 1165-68).

Einstellung zur Arbeit

Angela machte im Gespräch einen zielstrebigem, selbstbewussten, selbstständigen und ruhigen Eindruck. Zu Arbeiten und eine qualitativ hochwertige Ausbildung zu erhalten, sind für sie sehr wichtig. So ließ sie sich von einem Bekannten die Adressen von hochwertigen Restaurants geben und bewarb sich dort selbstständig, auch wenn diese bis dato keine Lehrlinge ausgebildet haben. Die Arbeit selbst, das Kochen und insbesondere die Zubereitung von Vor- und Nachspeisen machen Angela sehr viel Spaß. Fachlich ist sie sehr kompetent und wird von ihrem Restaurant-, sowie dem Küchenchef gelobt. Auch die KochlehrerInnen in der Berufsschule schätzten sie, ihren Angaben folgend, aufgrund ihres Könnens.

Sie ist sehr ambitioniert, karriereorientiert und möchte nach der Lehre bald die Matura nachholen. Angela bereut den Abbruch der HLW nicht, da sie durch die Lehre sehr viel mehr gelernt habe als nur Kochen: *„ja ich hab mal verstanden was es heißt **arbeiten** zu gehen, also **richtig arbeiten** zu gehen, nicht irgendwo 8 Stunden in einem Büro hocken, sondern 12 Stunden*

auf den Füßen und rennen. Also, wenn ich was gelernt hab, dann wars das Arbeiten. Und na generell du verstehst das einfach viel mehr. [...] Wenn du arbeiten gehst dann weißt du wie es ist wennst Steuern zahlst, wenn am Lohnzettel so und so viel weniger oben steht [...], also ich hab einfach viel mehr gelernt“ (Z: 999-1005). Sich persönlich, über das Fachliche hinaus, weiterzubilden ist ihr sehr wichtig.

Kritik übt sie nicht am Kochen, jedoch aber an den Arbeitsbedingungen, insbesondere an den Arbeitszeiten und dem geringen Gehalt. Sie möchte *„schon immer alles gut machen und alles recht machen“* (Z: 757), kritisiert aber den hohen Arbeitsaufwand im Hinblick auf die geringe Bezahlung und die körperliche Erschöpfung: *„aber wie ich da im Juli so viel ghackelt hab, weil dann war ich mal ein paar Tage krank, einfach nur dacht, wieso sollt ich mich von derer Arbeit so abheizen lassen“* (Z: 758f). Zu diesem Zeitpunkt beschloss sie auch für sich, dass sie den Beruf nicht langfristig ausüben will.

Trotz der Arbeitsbedingungen, bereut Angela ihre Lehre in der Gastronomie nicht: *„naja ich find halt, dass man, wenn man eine Gastrolehre macht, man lernt halt schon viel, man lernt auch generell viel übers Arbeiten [...], also bereuen werde ich es sicher nie, dass ich es gemacht hab, aber weiter machen werde ich es die nächsten Jahre auch nicht“* (Z: 1278-83). Den Wunsch zu wechseln begründet sie auch damit, dass sie *„gerne was anderes auch noch machen tät“* (Z: 1288). Die Freude am Kochen, insbesondere an der Patisserie, besteht nach wie vor. Angst, im Gastronomiebereich keine Arbeit zu finden, hat Angela keine, da immer Personal gesucht wird.

Hauptkritikpunkte

Angela arbeitet in einem Haubenlokal und ist mit dem Team, ihrer Ausbildung und der Arbeit an sich sehr zufrieden. Langfristig möchte sie den Beruf dennoch nicht ausüben, *„weil die Arbeitszeiten scheiße sind [...] und die Bezahlung ist auch nicht gerade Welt“* (Z: 555f).

- **Arbeitszeiten**

- Überstunden: in einem Monat kam es zu ca. 86 Überstunden
- Würde gerne zu einer *„geregelten Zeit“* heimkommen (Z: 638),
- Freizeit oft dann, wenn andere arbeiten müssen und keine Zeit haben (z.B. freier Vormittag, freier Nachmittag bei Teildienst; freie Tage unter der Woche),
- Schwierige Planbarkeit (*„du kannst dir nichts einteilen“*, Z: 569),
- Kritik an langen Arbeitstagen (*„wennst einmal 11, 12,13 Stunden in der Arbeit stehst, ist es einfach nicht mehr leiwand, also das hat mich mal voll gstört, weil für 775 Euro wirklich nicht“*, Z: 563f)

- Kritik an mangelndem Dienstwechsel, mangelnder Variation: „*ich mein, wenn mans nur einmal in der Woche hat [Geteilter Dienst], dann ist es mir eh wurscht, wennst das jeden Tag hast, dann ist es halt...*“ (Z: 659f).
- **Geringe Bezahlung**
 - insbesondere in Relation zur geleisteten Arbeit: „*ich finde, dass es viel zu wenig ist, für das was man tut*“ (Z: 721)
 - und in Relation zu den Arbeitszeiten: „*generell könntens di a bissl mehr zahlen. Weil für das, dass du am Sonntag arbeitest, an einem Feiertag arbeitest, am Wochenende sowieso, urschlechte Arbeitszeiten hast, du kriegst aber weniger wie viele andere Lehrlinge*“ (Z: 726-28)
 - Berücksichtigung der Qualifikation und Leistung des Lehrlings: „*ob der Lehrling jetzt schlecht oder gut ist, ist vom Gehalt her wurscht, eigentlich, das find ich irgendwie auch nicht ganz fair*“ (Z: 723f).

Es sind einfach ein paar Sachen dabei, die ich einfach generell von ganz oben her nicht versteh

Angela formuliert auch einige allgemeine Kritikpunkte an der Lehrausbildung - „*Also sie sollten generell die Ausbildung für Lehrlinge a wengal überdenken*“ (Z: 1196).

- Kritik an der Nichteinhaltung der Arbeitszeitbestimmungen für Lehrlinge: „*als Lehrling solltest jeden zweiten Sonntag frei haben, na ich hab in meiner Berufsschulklasse hab ich glaub ich noch nie jemanden getroffen, der jeden zweiten Sonntag frei hat*“ (Z: 1198-1200)
- ➔ Fordert stärkere Kontrolle der Betriebe zur Qualitätssicherung der Lehrausbildung und Einhaltung der arbeitsrechtlichen Bestimmungen: „*generell sollten sie sich die Betriebe mehr anschauen, weil manche werden ja wirklich voll ausgenutzt und dann kriegens das nicht mal gscheit gezahlt, oder Zeitausgleich oder irgendwas, oder für was darf ein Lutz Lehrlinge ausbilden in der Küche? Na was lernstn da?*“ (Z: 1205-7)
- ➔ Einheitliche Standards bei der Lehrausbildung, derzeit zu starke Varianz nach Betrieb „*Also wenn irgendwer sagt, er will Lehre machen in der Gastronomie, dann tät ich sagen, schau dir den Betrieb gut an, das ist das Wichtigste. Weil wennst wirklich einen guten Betrieb hast, kannst viel lernen, wennst einen gschissenen Betrieb hast, bist „ausgelernt“, aber du hast von nichts eine Ahnung... das find ich auch so schade, dass das so verschieden ist*“ (Z: 1229-33).

Kritik Berufsschule: irgendwie finde ich die ganze Lehrabschlussprüfung komisch

- Mangel an allgemeinbildenden Fächern
- Fehlende Vermittlung von unternehmerischen Know-How:

„Oder dann hab ich mich auch mal gefragt, weil wennst LAP hast, darfst du ein eigenes Lokal aufmachen, du lernst aber in der Berufsschule nichts wie man Unternehmer ist, oder wie man Mitarbeiter führt oder irgendwas, aber man darf ein eigenes Lokal aufmachen? Und dann wundern sie sich wenn so viele Bankrott gengan?“ (Z: 1207-11)
„du wirst immer nur ausgebildet als Arbeiter, aber wie du dein Geld dann aus gibst, das sagt dir keiner“ (Z: 1101)

- Starke Kritik an Lehrabschlussprüfung
 - Erfährt erst 3 Wochen vorher, wann LAP statt findet
 - Mangelnde Vorbereitung auf mündliches Fachgespräch, keine Praxis: *„du bist 9 Jahre oder 10 Jahre in der Schule und die ganzen Tests machst du schriftlich und dann bei sowas wichtigen sollst auf einmal reden können – ja woher sollstn das können?“ (Z: 936-38)*
 - Mangelnde Eingrenzung des Lernstoffes beim Fachgespräch:
„da sollens einfach sagen, welche Kapitel kommen, was wichtig ist und fertig. Dann kann man sich gscheit vorbereiten“ (Z: 951f),
„ja das Praktische ist eh voi super, da kannst dich voll gut vorbereiten, aber auf das Fachgespräch, da hast halt Glück oder nicht so viel Glück“ (Z: 971f)
 - Ablauf der Servierprüfung: Kein echtes Essen wird serviert, imaginäre Person muss bedient werden, *„dann hast Prüfung, bist voll nervös, und dann musst die ganze Zeit noch dran denken, dass du da auf dem leeren Stuhl eine Dame hast“ (Z: 956f)*

Bewältigungsstrategien: als Koch muss man damit leben lernen

Die Aspekte, die Angela in der Arbeit stören, sieht sie entweder als nicht veränderbar an oder erträgt sie – zumindest für die Dauer der noch ausstehenden Lehrzeit. Als nicht veränderbar betrachtet sie zum Beispiel die problematischen Arbeitszeiten in ihrem Lehrbetrieb: *„man kanns eh nicht ändern, bringt sich gar nichts, wenn man sich darüber aufregt“ (Z: 637)*. Ebenso ist die Unzufriedenheit mit dem Gehalt für Angela eine „Einbahnstraße“: *„Der Chef weiß sowieso, dass ich find, dass das viel zu wenig ist // Was hat er drauf gsagt, oder wie - // Nichts, was soll er schon drauf sagen“ (Z: 730-32)*. Angela strebt über kurz oder lang deshalb einen Branchenausstieg an.

Stress und Druck gehören für Angela ebenfalls zum Beruf dazu; man müsse in solchen Situationen einfach *„durchbeißen“ (Z: 687)*: *„es geht halt schon sehr aufs Psychische, wennst so viel Druck hast, aber es ghört dazu, als Koch muss man damit leben lernen“ (Z: 474f)*. Mit dem Stress im Beruf hat sie mittlerweile umgehen gelernt. Sie bleibt ruhig und macht so schnell als möglich ihre Aufgaben: *„was willst den anders machen? Wennst die ganze Zeit herumplärrst wird's auch nicht besser“ (Z: 703f)*. Die stressige Atmosphäre in der Küche ärgert

sie auch, da sie diese als nicht notwendig erachtet: „*ich find's halt immer ein bisschen übertrieben, wenn halt so ein Stress ist, mein Chef ist da auch Spezialist, dann stresst er noch mehr eine, dann kennt sich überhaupt niemand mehr aus, und das ist ja irgendwie nicht nötig, weil es geht ja nicht um Leben und Tod, es geht nur drum, dann wartet halt der Tisch ein wenig länger*“ (Z: 577-80). Den Zeiten, in denen Angela in der Arbeit überfordert war, versucht sie etwas Positives abzugewinnen und sagt, dass sie auch etwas dadurch gelernt hat: „*Wenn du so stressige Tage dabei hast, dann lernst halt schon selber viel*“ (Z: 1257).

Da für Angela viele Dinge nicht veränderbar erscheinen bzw. sie meint, dass es sich oft nur um Kleinigkeiten handelt, die sie stören, spricht sie diese in der Arbeit auch nicht an. Sie möchte auch keine Probleme mit dem Chef bekommen: „*ich mein, sicher muss man als Lehrling auch Sachen machen die einen nicht so taugen aber das ist halt einmal so und das bringt se nichts wenn man sich da irgendwie auflehnt gegen den Küchenchef, weil dann hast nur Probleme, und das mag ich auch nicht und von dem her, mach ich's halt*“ (Z: 1261-64). Rückblickend würde sich Angela nicht anders verhalten. Sie bereut es nicht, etwas nicht angesprochen oder anders gehandhabt zu haben. Ihr ist es nun wichtig die Lehre bald abzuschließen.

Fabienne

Interviewsituation

Das Interview mit Fabienne fand im September 2014 in einem Kaffeehaus in St. Pölten statt und dauerte rund 2 Stunden. Im Kaffeehaus war es sehr laut und das Gespräch musste ein paar Mal kurz wegen Lärm unterbrochen werden (Icecrusher-, bzw. Capuccino-Maschine).

Ihre emotionale Einstellung zu einem Thema zeigte sich bei ihr auch körperlich. Sie war die meiste Zeit sehr nervös, ihr Hals war gefleckt und sie hat leicht gezittert. Speziell als sie über ihren Chef gesprochen hat, der für sie die größte Belastung in ihrer Arbeit darstellt, zupfte sie nervös an ihrem Pullover herum und als sie zwischendurch aus ihrem Glas trank, zeigte sich ihr Zittern deutlich. Hingegen strahlte sie regelrecht, als sie über die Berufsschule erzählte und konnte gar nicht mehr mit dem Lächeln aufhören.

Zum Zeitpunkt des Interviews hatte Fabienne ihre Lehre als Gastronomiefachfrau inklusive LAP absolviert, arbeitete nach wie vor in demselben Betrieb, ist jedoch auf Jobsuche, da sie den Betrieb wechseln möchte. In der Gastronomie möchte sie aber auf jeden Fall bleiben (vgl. Z: 104f).

Der Weg zur Lehre

Für Fabienne war klar, dass sie nach dem Abschluss der Pflichtschule keine weitere Schule mehr besuchen möchte, da ihr das „*ständige Lernen*“ nicht „*taugt*“ und sie zudem ihr „*eigenes*

Geld verdienen“ und „niemandem auf der Tasche liegen“ will (vgl. Z: 51f). Überlegungen, wie es nach der Pflichtschule weitergehen soll, machte sich Fabienne im letzten Schuljahr, also in der 4. Hauptschulklasse (aufgrund eines Vorschuljahres musste sie keine polytechnische Schule besuchen). Ursprünglich wollte Fabienne eine Lehre zur Kosmetikerin beginnen, fand aber keinen Lehrplatz. Ein weiterer Berufswunsch wäre auch Kindergärtnerin gewesen, wofür jedoch ein weiterführender Schulbesuch notwendig gewesen wäre und deswegen nicht für Fabienne in Frage kam. Zur Gastronomie kam sie dann über ihre beste Freundin, welche eine Gastronomieausbildung absolvierte und ihr davon vorschwärmte: „Dann hat sie mir halt dauernd gschrieben, ja wie super das ist in der Gastro und alles. Und dann hab ich mir gedacht, naja, eigentlich, Gastro würd mich auch interessieren. Und dann hab ich mir halt auch was gesucht.“ (Z: 85-87). Sie erzählte auch, dass sie und ihre Freundin in ihrer Freizeit immer schon gerne gemeinsam gekocht und gebacken haben. Fabienne meinte, dass sie das Kochen eigentlich immer schon interessiert habe. Auch sei Kochen in der Schule immer ein Lieblingsfach von ihr gewesen.

Fabiennes Familie, insbesondere ihre Mutter, haben ihr bei der Berufswahl freien Lauf gelassen und gemeint, sie solle das machen, was sie interessiert. Ihre Mutter half ihr auch beim Schreiben der Bewerbungen und fuhr sie zu den Betrieben.

Fabienne wollte nicht nur den Beruf der Köchin lernen, sondern die Lehre zur Gastronomiefachfrau absolvieren, weshalb sie bei einigen Betrieben nicht beginnen konnte, da diese entweder nur in der Küche oder im Service einen Lehrplatz hatten. Sie schätzt die Anzahl ihrer Bewerbungen auf ca. 20, empfand ihre Lehrplatzsuche aber als nicht allzu schwierig, *„weil ma hat doch einiges in der Umgebung und deswegen“* (Z: 165). Als erschwerend empfand Fabienne einzig ihren Vierer in Mathematik, aufgrund dessen sie einige Absagen erhalten hat. Sie war in drei Betrieben jeweils zwei Tage Probe-Arbeiten und hätte bei allen anfangen können. Sie entschied sich für den dritten Betrieb, da sie hier sowohl Köchin als auch Kellnerin lernen konnte. Das Probearbeiten in allen drei Betrieben bestätigte Fabienne in ihrem Berufswunsch: *„da war ich im Service einen Tag und einen Tag in der Küche und das hat mir einfach so gefallen, ja, mit den Gästen reden und nebenbei halt arbeiten, das Tische decken, das macht mir einfach Spaß, dann in der Küche hab ich neue Sachen kennengelernt, hab ich Sachen gsehn, die hab ich noch nie gsehn, und das war einfach ein so ein voll schönes Gefühl. Einfach so, ja ich kenn mich aus in der Küche und im Service.“* (Z: 137-41) Der Kontakt mit den Gästen, wie auch das Gefühl, auf einmal zu wissen, wie etwas geht, etwas zu können, begeisterte Fabienne.

Lehre im Betrieb

Auf das Restaurant, in dem Fabienne ihre Lehre begann, stieß sie durch die Empfehlung ihrer Tante. Diese meinte, dass sie dort immer zum Essen hingehöre. Der Betrieb liegt außerdem nur ca. 10 Minuten von ihrem Wohnort entfernt. Fabienne fuhr mit ihrer Mutter zum Restaurant und stellte sich dort vor und wurde sogleich zum Probe-Arbeiten eingeladen. Das Probe-Arbeiten in der Küche „*war recht cool*“ (Z: 95f); am Tag darauf erhielt sie die Zusage, dass sie sofort nach Schulende im Juli ihre Lehre dort starten könne. Bei dem Lehrbetrieb handelt es sich um einen kleinen Familienbetrieb, ein „Dorf-gasthof“, indem neben dem Chef ein Koch, eine Kellnerin, ein weiterer Lehrling und hin und wieder die Gattin des Chefs arbeiten.

Arbeitsanfang und Ausbildung

Über die Lehrzeit erzählt Fabienne in der Eingangserzählung nicht viel: „*Zuerst war ich nur in der Kuchl, heut tarat i nie wieder in die Kuchl gehen (lacht). Und ja, ja es ist sehr stressig meistens, also zum Beispiel zu Weihnachten oder so. Man hat halt an den Feiertagen ned wirklich frei. Aber ja, ma muss sich dran gewöhnen halt.*“ (Z: 22-24)

Ihre Lehrzeit resümiert Fabienne in der Eingangserzählung folgendermaßen: „*Und ja, es gibt auch coole Zeiten in der Arbeit. Aber die sind halt eher seltener, weil der Chef trinkt sehr viel. Und wennst den am Abend einmal nüchtern erlebst, Respekt (lacht). Ja, die Lehrzeit hat sich eigentlich sehr zahlt.. und ja.*“ (Z: 36-38) Fabienne empfand ihre Lehrzeit als sehr langatmig und wurde besonders durch das Verhalten des Chefs immer mehr belastet.

Fabienne war das erste Lehrjahr ausschließlich und das zweite Lehrjahr überwiegend in der Küche und wurde vom Küchenchef ausgebildet: „*Dort hab ich einmal die ersten paar Jahre nur den Salatplatz gmacht. Und halt eben glernt wie welche Salate gehen. Nebenbei hat mir der Koch zeigt, wie halt des Fleisch auch zubereitet wird. Und dann hab ich auch schon zur Fritteuse dürfen. Hab Schnitzel gmacht und alles. Und halt nebenbei immer wieder so, ja schau her, dass muss ich dir jetzt zeigen. [...] Und sehr viele Pilze geputzt, ja.*“ (Z: 186-91) Wenn Fabienne gesehen hat, dass der Küchenchef wieder etwas zubereitet, dass sie noch nicht kannte, hat sie es sich erklären lassen und die Rezepte in einer Mappe niedergeschrieben. Die Frage, ob sie sich gut ausgebildet fühlt, beantwortet sie mit Ja, „*also ich hab wirklich sehr viel gelernt.*“ (Z: 611) Das Kochen selbst dürfte Fabienne keine Probleme bereiten und auch Spaß machen. So habe sie die ersten Wochen im Lehrbetrieb als „*total interessant*“ empfunden, „*des war so richtig, ja*“. (Z: 193) Einige Male ist ihr die Zubereitung von gewissen Speisen so gut gelungen, dass sie ausdrücklich vom Restaurantchef gelobt wurde, und das obwohl dieser, laut der Erzählung eines anderen Lehrjungen, mit Lob und Komplimenten sehr sparsam ist. Besonders stolz gemacht habe sie zum Beispiel, als sie am Ende des ersten Lehrjahres ihr erstes Tiramisu alleine zubereitet hat. Am nächsten Tag sei der Chef in die Küche gekommen und habe gefragt, wer das Tiramisu gemacht hat. Fabienne meldete sich und er meinte daraufhin, dass es

aussieht, wie gekauft. *„Des hat mi a besonders stolz gmacht und gschmeckt hats ihm auch voll“* (Z: 623). Es kommt nicht sehr oft Lob vom Chef, aber hin und wieder dann doch. Dieses ist für Fabienne besonders motivierend: *„Da wars einfach immer so super, wenn der Chef gesagt hat, ja das hast du super gmacht. Das war dann immer so ein Ansporn.“* (Z: 207-8)

Küche vs. Service: heut tarat i nie wieder in die Kuchl gehen

Im zweiten Lehrjahr war Fabienne der einzige Lehrling. Sie wurde dementsprechend häufiger gebraucht und musste auch öfters abends arbeiten. *„Und ja, auch da hat es mir noch taugt, weil, ja, ich weiß gar nicht, warum es mir eigentlich so getaugt hat. Des war einfach so.“* (Z: 289f) Sie wurde nun auch vermehrt im Service eingesetzt, und das Servieren und der Kontakt zu den Gästen machen Fabienne besondere Freude: *„Und ich kann mich eben mit den Gästen unterhalten und alles und es macht mir einfach irgendwie Spaß, wenn ich des Essen hintrag und die sagen „Boah“, des ist einfach ein super Feeling, immer noch.“* (Z: 504-6) Sie kann sich noch genau daran erinnern, als sie zum ersten Mal einem Gast das Essen serviert hat und berichtet stolz davon, wie sie im Laufe der Zeit immer offener wurde und dies auch von den Gästen gelobt wurde: *„Ich mein, am Anfang war ich so richtig schüchtern. Ich hab mich nicht getraut mit den Gästen reden oder irgendwas. Und es ist auch so ein schönes Gefühl, wenn heute die Gäste sagen, woah, du hast dich so verändert, jetzt redest du mit uns und du führst einen Schmah, des ist super.“* (Z: 291-94) Da auch dem Chef auffiel, dass ihr diese Arbeit mehr Spaß bereitete, wurde sie nun hauptsächlich im Service eingesetzt. Fabienne erzählt stolz, dass sie bis ins dritte Lehrjahr keine Beschwerde von einem Gast erhalten hatte (Z: 314). Auf die Frage, was ihr besonders gut liege, antwortete sie, dass sie Gerichte sehr gut verkaufen könne. Auch bereite ihr der Weinservice sehr viel Freude; die Chefin delegiere diesen auch immer an sie, weil sie das so „super“ mache (Z: 545). Ebenso mache ihr das Kellnern auf Hochzeiten sehr großen Spaß und sie sei auch sehr gerne hinter der Schank und bereite Barmixgetränke zu: *„Einfach wenn die Menschen an der Bar sitzen und du redst mit eana und nebenher machst ihnen des Saftl, und, des is einfach schön.“* (Z: 525f) Das Cocktailmischen hat ihr auch in der Berufsschule „super taugt“ (Z: 546ff).

Ab dem dritten Lehrjahr wird Fabienne das Kochen schon alleine zugetraut und ist mittlerweile *„fast immer alleine in der Küche“* (Z: 603). Das erste Mal, wie sie allein in der Küche war, blieb ihr dabei in besonders positiver Erinnerung: *„Und ich bin in der Küche komplett alleine gwesen und hab vier Essen ghabt und wie ich das dann angerichtet hab und alles, und wie sie dann die Teller zurück gebracht hat und gmeint hat, großes Lob an die Küche. Das war was, was mich so richtig stolz gmacht hat.“* (Z: 592-94) Das alleinige Kochen überfordert sie *„überhaupt ned“* (Z: 607).

Die Arbeitsaufgaben im Service und in der Küche scheint Fabienne sehr gut und zu aller Zufriedenheit meistern zu können. Nur einmal, im zweiten Lehrjahr, gab es eine Veranstaltung, bei der sie überfordert war. Sie begann schon in der Früh zu arbeiten, um alles vorzubereiten, hatte am Nachmittag eine zweistündige Pause und arbeitete anschließend bis drei Uhr früh durch. Fabienne war im Service zuständig und musste ab 23 Uhr zusätzlich alleine die Küche übernehmen, da der Koch heimging. Um drei Uhr beschloss der Chef die Küche zu schließen und schickte Fabienne heim. Am nächsten Tag sollte sie dann wieder um sieben Uhr in der Arbeit erscheinen: *„I waß no, bin i hamkommen, weil damals hab i no keinen Führerschein ghabt, hat mich mei Mutter no holen müssen, des hat a wieder zehn Minuten dauert, bis sie einmal da war, und dann nach 20 Minuten war i halt daheim, dann hab i ned schlafen können weil i so überdraht war auf einmal, und dann um sieben in der Früh wieder Dienstbeginn ghabt. I hab so Schädelweh ghabt, mir war schlecht, so dass ich dann zum Chef gmeint hab, na ich kann nicht mehr, es geht nicht. Er so, ja die anderen haltens auch aus. Ja, schön für die anderen, aber ich kann nicht, ich muss heim. Bin ich halt, so dass es ihm halt nicht so passt hat, heim gfahren, und da hat es dann wieder Stress geben“* (Z: 671-78). Fabienne kämpfte somit mit starken Kreislaufproblemen am nächsten Morgen und hatte starke Kopfschmerzen, weshalb sie wieder nach Hause ging. Am nächsten Tag wurde sie nochmals vom Chef darauf hingewiesen, dass sie so etwas nicht wieder vorkommen dürfe (Z: 680f).

Da ihr die Arbeit im Service mehr Spaß macht, zieht sie diese der Arbeit in der Küche vor und möchte auch zukünftig nur mehr noch im Service tätig sein. Die Arbeit in der Küche sei nicht das ihre, Fabienne erwähnt den extremen Stress, wie auch die Hitze im Sommer. Sie könne mit dem Stress in der Küche *„irgendwie nicht so umgehen“*. Im Service hingegen, sei ihr der Stress komplett egal, da gehe er an ihr vorbei (Z: 829f). Sie bleibe komplett ruhig, höflich und lasse sich den Stress nicht anmerken (Z: 832f). Auch wenn sie nach wie vor Spaß daran hatte hin und wieder zu kochen, *„aber so richtig in einer Kuchl will i ned sein“* (Z: 511).

Zuständigkeit Putzen: ich hab die meisten Drecksarbeiten gmacht

Wenig Vergnügen bereitet Fabienne das Putzen, das hauptsächlich sie machen muss. Nur ab und zu komme eine Putzfrau, die das Restaurant durchputzt, aber eben nicht jede Woche. So bleibt diese Aufgabe an Fabienne hängen. Fabienne muss ihrer Ansicht nach viel zu viel Putzen und sieht in manchen Putzaufträgen nicht unbedingt viel Sinn. Auch bei Großveranstaltungen muss Fabienne drinnen wie draußen alles reinigen.

Problem Chef: Okay, also Chef - Ja, ein Kapitel für sich

Fabienne fiel es zu Beginn des Interviews schwer in Worte zu fassen, was sie genau an ihrem Chef stört. Sie meinte, er sei immer *„unguter worden“* (Z: 310). Als Beispiel führt sie an, dass sie in der Firma, bzw. vom Chef *„Mäuschen“* oder *„Mädchen“* (Z: 312f) gerufen wird, da der

zweite Lehrling einen gleich klingenden Namen hat und „*sowas stört mi einfach*“ (Z: 313). Die Trinkgewohnheiten des Chefs machen Fabienne ebenfalls zu schaffen. So stänkere er sie wegen jeder Kleinigkeit an, wenn er zu viel getrunken hat. Es passe ihm dann einfach nichts mehr, „*selbst wenn ich mich noch so bemüht*“ (Z: 332), „*da kannst ihm wirklich gar nichts recht machen*“ (Z: 334f). Dieses „Herumnörgeln“ dürfte dabei sehr häufig gewesen sein: „*Es gab eine Zeit, da bin ich wirklich in die Firma gegangen in der Früh und hab mir gedacht, so, und wegen was kann ich mir heute einen Anschiss anhören.*“ (Z: 377f) Beschimpft habe sie der Chef zwar nie, einmal habe er sie aber gefragt, ob sie „*deppat*“ sei (Z: 381).

Der Alkoholkonsum passiert nicht heimlich, der Chef zapft sich während der Arbeit immer wieder ein Bier an, setzt sich zu den Stammgästen und lässt sich auch welches von Fabienne bringen. Wenn er trinkt, könne er auch so richtig „*rauschig*“ (Z: 339) werden. Dass es Fabienne mit ihrem Chef nicht leicht hat, falle auch den Gästen auf: „*Ich mein, sogar die Gäste sagen, bist sicher froh, wenn du mal weg bist, weil der Chef ist scho anstrengend, oder? I sag dann meistens ja.*“ (Z: 696f) Er sei aber nicht nur zu ihr ungut, sondern behandle auch alle anderen MitarbeiterInnen so.

Kritik und Arbeitsaufträge vom Chef ärgern Fabienne besonders, wenn sie ohnehin im Stress, alleine im Service oder in der Küche ist „*und er sich nicht bewegen will*“ (Z: 347). Als anstrengend empfindet Fabienne auch, dass sie zum Teil zwischen den Fronten steht, kritisiert wird und sich rechtfertigen muss, wenn sie die Arbeitsaufträge anderer ausführt, wie z.B. den Rezepturen des Küchenchefs folgt, mit denen jedoch der Chef nicht einverstanden ist.

Sie zieht mittlerweile die Arbeit im Service der Küche mitunter auch deshalb vor, weil sie vor dem Chef davon laufen kann, weil sie ja zu den Gästen müsse (Z: 503f).

KollegInnen und Arbeitsklima: Es ist einfach das schönste Arbeiten, wenn der Chef nicht da ist

Mit den anderen MitarbeiterInnen versteht sich Fabienne sehr gut: „*Ja ich komm schon ganz gut mit allen klar, und es ist einfach das schönste Arbeiten, wenn der Chef nicht da ist. Bin ich meistens am Abend mit der Kellnerin alleine, dann bin ich dann in der Küche, da lästern wir dauernd ab (lacht). Und ja, mit dem Koch versteh ich mich eigentlich auch voll gut, mit dem Lehrling sowieso, und mit der Chefin a. Also es ist eigentlich nur der Chef, der was richtige Probleme macht. Wobei der Koch mittlerweile so wird wie der Chef.*“ (Z: 357-61) Der Koch trinke jedoch auch sehr viel und in diesem Zustand könne Fabienne auch ihm nichts mehr recht machen. Zudem komme es oft zu Streitereien zwischen dem Koch und dem Chef. Rückhalt von den KollegInnen erfährt Fabienne „*eher weniger, na*“, weil „*es will sich keiner so richtig mit dem Chef verstreiten*“ (Z: 470, 472). Einzig die Gattin setze dem Chef etwas entgegen, aber diese sei kaum mehr im Betrieb. Zu Beginn von Fabiennes Lehre war sie in Karenz und deshalb sehr oft im Betrieb und hier auch für Fabienne im Service zuständig.

Fabienne beschreibt sie als sehr „lieb“ (Z: 734). Das Arbeitsklima ist somit sehr angenehm, solange der Chef nicht anwesend ist. Auch wenn es im Restaurant stressig wird, gäbe es Fabienne zufolge keinen rauen Umgangston; es können alle gut mit dem Stress umgehen (Z: 838f).

Unklare Arbeitszeit: I frag immer am Tag vorher, ja wann derf i denn morgen kommen

Fabiennes Chef erstellt keinen Dienstplan, was zur Folge hat, dass Fabienne jeden Tag erneut fragen muss, wann sie am Tag darauf anfangen soll: *„I hab auch kein fixen Dienstplan die ganze Zeit ghabt, a heut noch ned. I frag immer am Tag vorher, ja wann derf i denn morgen kommen. Und da sagt er mir dann immer a Uhrzeit.“* (Z: 298-300) Auch der Dienstschluss ist variabel: *„und heimgehen a immer wenn ich fertig war, oder wenn er mich heimschickt hat“* (Z: 304). Dementsprechend weiß Fabienne auch nie, ob sie einen Teildienst hat, oder nicht. Dies weiß sie erst gegen 14 Uhr, dann wird sie entweder heimgeschickt, oder auch nicht. Einzig der Montag ist ein fixer Ruhetag, solange es sich um keinen Feiertag handelt, der zweite freie Tag variiert. Einmal musste Fabienne von Dienstag bis Sonntag der darauffolgenden Woche, ohne freien Tag, durcharbeiten, *„des hat mi natürlich a fertig gmacht“* (Z: 788). Es ist auch schon vorgekommen, dass Fabienne in der Früh aufsteht und sich für die Arbeit fertig macht und dann angerufen wird, dass sie doch erst nachmittags kommen braucht: *„Da hab i mir a denkt, okay, und was soll ich jetzt großartig machen? Weil ausgmacht hab ich mir jetzt mit niemandem irgendwas oder so, aber ja.“* (Z: 792f) Auch ist es für Fabienne nie klar, ob sie in der Küche oder im Service arbeitet. Sie muss daher täglich nachfragen, ob sie sich für die Küche oder den Service anziehen muss (Z: 296). Fabienne wünsche sich einen Dienstplan, um ihre Freizeit einteilen zu können (Z: 566f), wobei ihr reichen würde zu wissen, ob sie an einem Tag einmal, oder zweimal kommen muss (Z: 495f). Aktiv eingefordert hat Fabienne einen Dienstplan beim Chef jedoch nicht. Sie glaubt, dass der vorige Lehrling einmal zum Chef gemeint hat, dass ein Dienstplan praktisch wäre, dieser aber erwiderte, dass das in der Gastro nicht möglich sei (Z: 493ff).

Nicht nur der Chef bestimmt, wann Fabienne heimgehen kann, sie muss sich auch nach den Gästen richten. So ärgert es Fabienne sehr, wenn Gäste kurz vor den Schließzeiten (z.B. am Sonntag kurz vor 14 Uhr) kommen und sie somit länger bleiben muss. Auch ärgern sie Gäste, die die Öffnungszeiten ausreizen und nichts mehr konsumieren: *„wenn welche dasitzen, eh nix mehr bestellen und was, und wir eigentlich schon zu machen wollen, weil eigentlich keiner mehr da ist, außer diese Partie. Und die wollen nicht und nicht gehen. Dann fragen sie a noch so blöd, na wann macht ihr eigentlich zu? - Ja eigentlich schon vor einer viertel Stunde. Ach so, und reden weiter. Also des ist a was, was i ned unbedingt brauch.“* (Z: 559-63)

Wenn sie frei haben möchte, kann Fabienne zwar mit ihrem Chef reden, wobei sie auch nicht immer frei bekommt, wenn sie dies gerne möchte, auch wenn an den entsprechenden Tagen dann „*echt nix los*“ (Z: 485) war. Während des Berufsschulbesuches musste Fabienne immer an den Wochenenden, mindestens an einem Tag, arbeiten.

Überstunden hat Fabienne hingegen kaum – im Gegenteil. Sie meint, dass sie die meiste Zeit so eingeteilt wird, dass sie Minusstunden hat. Als sie in einem Monat keine Minusstunden hatte, sprach sie der Chef an und meinte, dass sie es jetzt „*zum ersten Mal zammbracht*“ (Z: 798) hat, dass sie Überstunden habe. „*Und i hab mir so denkt, ja, und ist des jetzt mei Schuld oder Ihr Schuld, wenn sie mi jeden Tag so einteilen, dass ich keine Stunden hab? Weil es gibt Zeiten, da fang ich um vier oder was zum Arbeiten an und geh um neun heim, hab ich ja keine Stunden.*“ (Z:799-801)

Die irregulären Arbeitszeiten, wie auch die Arbeit am Wochenende, welche die Gastronomie oft erfordert, stören Fabienne im Grunde nicht. Sie meint, sie habe sich „*schon so drauf eingestellt*“, dass sie am Wochenende nicht so viel fortgehen kann (Z: 813).

Zunehmende Belastung: I bin a sehr oft rearad aus der Arbeit heimkommen

Das schwierige Verhältnis zum Chef, wie auch der sonstige Stress in der Arbeit belasteten Fabienne während der Lehrzeit zunehmend. Speziell im zweiten Lehrjahr sei sie sehr oft „*rearad aus der Arbeit heimkommen*“ (Z: 430). Fabienne erkrankte mehrmals in der Lehrzeit, wodurch sie sich enorm unter Druck setzte und das Verhältnis zum Chef sich noch stärker anspannte. Sie erinnert sich daran, wie sie im dritten Lehrjahr an einer eitrigen Angina erkrankt und im Krankenhaus bleiben musste, wogegen sie sich zuerst wehrte: „*Eh komplett krank gwesen und alles, i sag, i so, i kann ned dableiben, und des wird der Chef sicher ned verstehen und alles. Und dann hat halt mei Mutter gsagt, na sie ruft den Chef an und erklärt es ihm. Ich hab halt im Krankenhaus bleiben müssen. Sicher war er angfressen, aber er hat gemeint naja, kann man a nichts machen. Aber ich hab gewusst, des passt ihm absolut ned. Deswegen, i hab voll Angst ghabt wenn i im Krankenstand war, dass i ihn anruf und sag, i kann ned kummen.*“ (Z: 436-41) Fabienne erzählte, dass sie Angst hatte in den Krankenstand zu gehen (Z: 449-50), da ihr Chef kein Verständnis dafür hatte. Sie erkrankte ein zweites Mal an eitriger Angina; ein anderes Mal musste sie zwei Wochen den Krankenstand wegen „*extremer Rückenschmerzen*“ aufgrund einer Fehlstellung im Kreuz beanspruchen (Z: 445). Sie wurde in dieser Zeit vom Chef angerufen und gefragt, wie lange sie noch vorhabe im Krankenstand zu bleiben, worauf sie erwiderte, bis es ihr besser gehe und er darauf meinte, dass das jetzt nicht „*so super*“ sei (Z: 446-49). Fabienne hatte also in ihrer Lehrzeit immer wieder mit ihrer Gesundheit zu kämpfen: „*Ich mein, ich kann auch nichts dafür wenn mein Immunsystem ned gut ist.*“ (Z: 452f) Aus Angst vor der Reaktion des Chefs, hat Fabiennes Mutter immer bei ihm

angerufen, wenn sie nicht zur Arbeit kommen konnte. Auf die Frage, ob es Momente gegeben hat, in denen sie gesagt hat, sie möchte morgen nicht mehr in die Arbeit kommen, erwiderte sie, dass es diese mehr als einmal gegeben habe – trotzdem ist sie jeden Tag wieder in der Arbeit erschienen (Z: 769-72).

Gehalt und finanzielle Situation: Es ist nicht recht viel, aber es geht sich alles aus

Da Fabienne bereits ausgebildet ist, erhält sie schon ein reguläres Gehalt, wobei sie *„grad einmal den Mindestlohn“* (Z: 846) bezahlt bekommt, rund 1100 Euro. Das Trinkgeld schätzt Fabienne auf ca. 40 Euro die Woche. Sie meint, dass es sich ausgeht, auch wenn es nicht viel ist (Z: 850f). Fabienne muss ein Auto erhalten bzw. hat sie einen Kredit von 2000 Euro für das neue Auto abzuzahlen. Führerschein, Auto und Versicherungen musste sie sich selber zahlen. Auch zahlt sie zu Hause bis zu 300 Euro Kostgeld, hinzukommen eine Mitgliedschaft im Fitnessstudio und die Handyrechnung. Fabienne spart ca. 80 Euro monatlich. Die finanzielle Situation ihrer Familie dürfte aufgrund des Umzugs in ein Haus eher knapp sein.

Berufsschule: Des war die beste Zeit überhaupt

Die Zeit in der Berufsschule war für Fabienne sehr positiv. Sie hat dort ein paar sehr gute FreundInnen gefunden, mit denen sie viel Spaß hatte und nach wie vor intensiven Kontakt pflegt: *„Und es war einfach so lustig, es war die beste Zeit.“* (Z: 985) Auch die Möglichkeit sich mit anderen auszutauschen, zu fragen, wie es in ihrem Lehrbetrieb läuft, hebt Fabienne positiv hervor. Auf die Frage, was ihr an der Berufsschule am besten gefallen hat, meinte Fabienne: *„Die Leut. Es war einfach immer so, ja, mit den Leuten hast reden können, so“* (Z: 1068). Sie bezieht sich hier nicht nur auf ihre KlassenkollegInnen, sondern auch auf die LehrerInnen.

Den Unterricht fand Fabienne sehr spannend, da sie sehr viel Neues erfuhr (*„Es gibt so viel verschiedene Wasser (lacht), es ist unglaublich.“* Z: 974): *„Und des war einfach immer, der Unterricht war so, wow, voll interessant und alles. Da hab ich mich so richtig reingesteigert.“* (Z: 975) Fabienne erzählt, dass sie während des ersten Berufsschulblock zu Hause viel lernte und trotzdem ihr schlechtestes Zeugnis ihrer Berufsschulzeit erhielt. Die nächsten Blöcke schloss sie aber mit einem guten Erfolg ab. Die LehrerInnen seien *„alle voll nett“* und der Unterricht war *„super“* (Z: 988). Mit den Fächern *„Politische Bildung“* und *„Wirtschaft und Schriftverkehr“* konnte sie nicht so viel anfangen (*„weil wozu?“*, 1054), hingegen machte ihr Rechnungswesen besonders viel Freude, da sie trotz ihrer schlechten Mathematik-Note im Abschlusszeugnis, hier immer Einser geschrieben hat (Z: 1061f). Ein Erlebnis im Rechnungswesen-Unterricht hat Fabienne in sehr positiver Erinnerung: *„also des war so cool in der ersten, haben wir Rechnungswesen ghabt, die Lehrerin hat des für mi komplett verständlich erklärt. Hat so gfragt, na, kennt sich jetzt da jeder aus? Alle haben na gsagt. I hab gsagt, ja, i kenn mi aus. So,*

passt, du gehst nach vorn und erklärst es denen, dass die des verstehen. Passt, hab i Lehrerin gspielt, habs ihnen erklärt und alle haben sich sofort auskennt. Des war genial.“ (Z: 1062-66)

Besonders glücklich war Fabienne auch, als sie am Tag der offenen Tür von ihrem aktuellen Servierlehrer gegenüber ihrem ehemaligen Servierlehrer hoch gelobt wurde: *„Dann ist mein ehemaliger Servierlehrer daherkommen am Tag der offenen Tür und mein derzeitiger Servierlehrer meint so, schau, des ist mei Lieblingsschülerin, des ist die Fabienne und der so, ja die hatte ich auch, des ist eine super Schülerin. Und ich denk mir so, die strengsten Lehrer mögen mich, wie cool.“ (Z: 1001-4)* Dass sie bei den anscheinend „strengsten“ Lehrern in Servieren so gut ankommt, führt sie darauf zurück, dass sie sich *„120 Prozent reingehängt“* hat und versucht hat, alles perfekt zu machen (Z: 1017).

Verändern würde Fabienne an der Berufsschule gar nichts, *„vielleicht a bissl länger die Berufsschule sogar nu machen, einfach weils die schönste Zeit in der Lehrzeit war“ (Z: 1098-99)*. Unter der Woche einmal Abstand zum Chef zu haben, war für Fabienne auch sehr angenehm.

Lehrabschlussprüfung

Für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung erhielt Fabienne vom Betrieb nicht so viel Unterstützung, wie sie sich gewünscht hätte. Sie habe einmal das Menü, das sie bei der LAP zubereiten würde, durchgekocht und Tipps erhalten, wie sie es besser machen könne – *„und des wars eigentlich“ (Z: 1161)*. In der Woche vor der LAP hat sie immer abends arbeiten müssen, wodurch nicht sehr viel Zeit zum Lernen blieb. Bei der Lehrabschlussprüfung ist aber alles gut gelaufen. Das Kochen sei ihr super *„von der Hand gegangen“ (Z: 1117)*. Auch beim Serviceteil hatte sie keine Probleme. Der Prüfer kannte ihren Chef und stammt zudem aus dem gleichen Ort: *„Hab i mi mit dem Prüfer glei super verstanden und ich glaub, das war mein größter Vorteil“ (Z: 1137)*. Fabienne tat sich bei den meisten Sachen sehr leicht, wenn sie aber doch etwas vergessen hat, oder nicht wusste, wurde ihr etwas auf die Sprünge geholfen. Am Schluss wurde ihr dann mitgeteilt, dass sie das beste Fachgespräch von allen Lehrlingen und mit gutem Erfolg abgeschlossen hatte (Z: 1146f). Fabienne war davon positiv überrascht, da ihr das Bestehen der LAP von der Firma nicht unbedingt zugetraut wurde: *„I hab mir denkt, oh Gott, vor allem bei mir in der Firma haben sie so gmeint, sie tatats ned wundern, wenn i's ned besteh die Prüfung“ (Z: 1147-49)*. Nach der LAP ist sie sofort zum Betrieb gefahren, um dem Chef ihren Erfolg zu zeigen und wurde daraufhin auf ein Bier eingeladen.

Trotz ihrer negativen Erfahrungen mit dem Chef hat Fabienne ihr grundsätzliches Interesse an der Gastronomie nicht verloren, auch wenn sie mittlerweile die Arbeit im Service, der Küche vorzieht: *„des will i auf jeden Fall machen. Und des denk i mir heut no, i möcht auf jeden Fall in der Gastro bleiben.“ (Z: 104f)*

Privat- und Sozialleben: Einfach Musik an, Welt aus, Sport gehen

Fabienne ist in ihrer Freizeit sehr aktiv. Sie ist seit zwölf Jahren in einem Sportverein und geht auch zusätzlich noch ins Fitnessstudio, oder Skaten: „*also Sport ist mir auf jeden Fall ziemlich, genauso wichtig wie des Arbeiten*“ (Z: 1175f). Sie trifft sich viel mit FreundInnen, mit denen sie auch über die Arbeit spricht. Ihre FreundInnen seien ebenfalls alle in der Gastronomie beschäftigt. Vereinbaren lassen sich ihre Freizeitaktivitäten mit der Arbeit gut. Für Matches mit ihrem Sportverein bekommt sie meistens frei; sie nützt den freien Sonntagabend und den Montag bzw. organisiert die Treffen mit FreundInnen spontan.

Familiäre Situation: Meine Familie geht immer vor

Fabienne wohnt bei ihrer Mutter, ihrem Stiefvater und ihrem älteren Bruder. Ihren leiblichen Vater hat sie nie kennen gelernt. Ihre Mutter arbeitet seit über 20 Jahren als Portierin, Fabiennes Bruder ist Schlosser. Was ihr Stiefvater beruflich macht, wusste Fabienne nicht. Ihr Opa war Tischler und die Großmutter Kellnerin, wovon sie aber auch erst nach Beginn der Lehre erfahren hat. Mit dem Stiefvater kommt es immer wieder zu Reibereien, mit der Mutter versteht sie sich aber gut. Ihre Familie ist Fabienne sehr wichtig: „*Meine Familie geht immer vor*“ (Z: 1249). Als Beispiele führt sie an, dass sie sofort nach Hause gefahren sei, als sie erfuhr, dass ihr älterer Bruder von einer Gruppe aus dem Auto gezerrt, zusammengeschlagen und anschließend bei einer Autobahnauffahrt liegen gelassen wurde. Auch als ihre Mutter vor kurzem einen Herzinfarkt hatte, ist sie sofort zu ihr ins Krankenhaus geeilt. Diese Ereignisse waren für Fabienne durchaus belastend. Ansonsten beschreibt Fabienne ihre Familie und Freizeit aber als harmonisch.

Zukunftspläne

Seit der LAP sucht Fabienne eine neue Anstellung in der Umgebung, „*aber es ist verdammt schwer im Moment*“ (Z: 1383). Sie hat schon einige Bewerbungen geschrieben, aber die Stellen waren bisher immer vergeben. Sie ist dennoch zuversichtlich etwas zu finden. In der Gastronomie möchte sie auf jeden Fall bleiben, aber nur mehr im Service. Solange sie noch nichts Neues gefunden hat, wird sie im Lehrbetrieb bleiben, auch wenn es sie „*eigentlich nimma so wirklich*“ freut (Z: 1382). Fabienne wollte nach der LAP eigentlich nach Tirol auf Saisonarbeit gehen, in ein Restaurant, in dem auch ihre beste Freundin arbeitet. Diese hätten sie jedoch nur für ein ganzes Jahr genommen, was für Fabienne derzeit, aufgrund ihrer Mitgliedschaft beim Sportverein, nicht in Frage kommt. Sie befänden sich derzeit nämlich in der obersten Liga. Als sie beim Chef einen Urlaubstag beantragte, um für das Vorstellungsgespräch in Tirol Zeit zu haben, dürfte er damit gerechnet haben, dass sie dort zu arbeiten anfangen würde. Jedenfalls gibt es seitdem Probleme bei der Lohnauszahlung. Fabienne warte nun schon mehrere Monate auf die Auszahlung ihres Urlaubsgeldes: „*Jetzt*

hab ich ihn letzte Woche wieder drauf angeredet, und hab gemeint, na was ist jetzt damit, und er so, ja eigentlich bist ja selber schuld, dass du keines hast, weil du ja eigentlich auf Saison gehen wollen hast. Und ich so okay, aber i habs eh scho erledigt, du kriegst es dann eh bald. Aber kriegst hab ichs no immer ned.“ (Z: 410-13)

Fabienne möchte noch ein Jahr noch in der regionalen Umgebung bleiben, um diese Saison noch bei ihrem Sportverein mitspielen zu können. Danach will sie aber auf jeden Fall nach Tirol auf Saisonarbeit gehen. Ihr größtes Ziel wäre es, irgendwann vielleicht selbst ein Gasthaus aufzumachen (Z: 1305f). Zuerst wolle sie aber ins Ausland gehen. Nach Tirol möchte sie in die Schweiz, dann nach Spanien, Italien, Frankreich – „*Irgendwo wird es mich schon hinziehen*“ (Z: 1309). Sie will unbedingt andere Speisen, Kulturen und Sitten kennenlernen. Nach 10 oder 15 Jahren möchte Fabienne aber wieder zurück nach Österreich kommen, „*auf jeden Fall a Familie gründen*“, und ein Gasthaus in ihrem Heimatort aufmachen, „*weil da gibt's gar nix*“ (Z: 1326-28). Sie kenne hier die Leute, wisse, dass diese sich ein Restaurant wünschen würden und hätte dann sicher viele Stammgäste (Z: 1332f). Fabienne sieht sich bis zur Pensionierung in der Gastronomie.

Selbstpräsentation und Einstellung zur Arbeit

Fabienne machte auf mich einen eher schüchternen Eindruck. Thematisch präsent war im Gespräch vor allem der Leidensdruck durch den Chef, der Fabienne sichtlich zu schaffen machte. Wie bereits zu Beginn erwähnt, wurde sie sehr nervös, zittrig und unruhig, sobald sie über ihren Chef sprach.

Was für Fabienne besonders wichtig ist, ist der Kontakt zu anderen Menschen. Die Arbeit in der Gastronomie war zwar nicht ihre erste Wahl, aber auch bei ihren anderen Berufswünschen (Kindergärtnerin, Kosmetikerin) zeigte sich, dass sie den unmittelbaren Kontakt zu Menschen sucht. Sie bevorzugte in der Lehrzeit auch die Arbeit im Service. Trotz ihrer negativen Erfahrungen will sie unbedingt in der Gastronomie bleiben, Auslandserfahrung sammeln, sich verbessern und auch selbst einmal ein Gasthaus eröffnen. Dies zeigt, dass sich Fabienne fachlich einiges zutraut. Auch im Gespräch zeigte sich, dass sie von der Arbeit an sich nicht überfordert, sehr selbstständig und stressresistent ist.

Einstellung zur Arbeit

Für Fabienne ist Arbeit sehr wichtig und sie geht im Grunde gerne arbeiten. So erzählt sie, dass sie im August immer drei Wochen Urlaub haben und sie sich immer sehr freut, wenn diese drei Wochen vorüber sind „*damit i endlich wieder was zum tun hab. Weil i fadisier mi daham einfach nur mehr*“ (Z: 929f). Sie würde auch arbeiten gehen, wenn sie im Lotto gewinnen würde: „*Ja, auf jeden Fall. Ich könnte nicht anders*“ (Z: 932). Sie schreibt der Arbeit ein höhere Priorität zu als ihrer Freizeit, wenngleich ihr der Sport auch sehr wichtig ist: „*Wenn nicht sogar*

des Arbeiten ein bisschen wichtiger ist, weil da fühl ich mich dann wirklich nutzvoll“ (Z: 1209-10) Fabienne bemüht sich auch sehr und versucht ihr Bestes zu geben, auch wenn sie nicht mehr gerne in dem aktuellen Betrieb ist: „Ich mein, i sag oft, mi feilt der Betrieb an, aber i gib trotzdem immer 110 Prozent. [...] I möcht einfach wissen, dass i an dem Tag wirklich was geleistet hab, des ist wichtig für mi.“ (Z: 940) Etwas zu können, zu leisten und „nutzvoll“ zu sein, ist wesentlich für Fabienne. Motivierend sei es für sie „zu wissen, dass ich an einem Tag was leisten kann. Des motiviert mich. Und hin und wieder ein Lob zu hören, motiviert auch sehr“ (Z: 1292f).

Bewältigungsstrategien: i trau mi einfach ned beim Chef zruck reden

Wie hat sich nun Fabienne ihrem Chef gegenüber verhalten bzw. welches Verhalten hat sie unterlassen? Fabienne erzählt, dass sie nie zurückgeredet hat bzw. nie etwas erwidert hat, wenn ihr Chef etwas für sie Störendes gemacht oder gesagt hat. Sie begründet ihre Angst gegenüber dem Chef damit, dass sie befürchtet ihren Job zu verlieren: *„I hätt vielleicht ned immer nur still sein sollen, sondern hin und wieder auch wirklich zurückreden. Aber dazumals hab ich mir denkt, wenn ich jetzt irgendwas Falsches sag, könnt i meinen Arbeitsplatz verlieren, des wollt i ned. Deswegen hab i immer die Fresse ghalten, eigentlich wars dumm.“ (Z: 748-51)* Dass sie sich dem Chef gegenüber sehr zurückhaltend und etwas demütig verhält, zeigt sich auch an ihren Fragen an den Chef, wie z.B. wenn sie ihn täglich fragt, wann sie am nächsten Tag zu arbeiten beginnen soll: *„Und ja, ich geh halt jeden Tag zum Chef hin: Herr Chef, um wie viel Uhr derf i dann wieder kommen? Und dann sagt er mir immer eine Uhrzeit.“ (Z: 788-90)* Die Frageformulierung, wann sie denn zu Arbeiten anfangen darf, kommt im Interview mehrmals vor und ist sehr höflich, wenn nicht sogar schon unterwürfig formuliert.

Fabienne hat ihre Erlebnisse aus der Arbeit zu Hause immer erzählt, worauf ihr Stiefvater auch bei der Arbeiterkammer anrufen wollte, *„aber i hab immer gsagt, na des machst ned, weil der Chef wird sofort merken, wer dort angrufen hat. Und ja.“ (Z: 760f).*

Den Betrieb zu wechseln kam für Fabienne nicht in Frage. Sie meinte, dass es schwierig sei einen Betrieb zu finden, der einen nehmen würde, wenn man mitten in der Lehre sei und man müsse sich wieder komplett umstellen bzw. von vorne anfangen. Sie habe sich deshalb gedacht, dass sie die Zeit „durchdrücken“ will (Z: 427). Auch ihre Mutter meinte, dass es nur mehr ein paar Jahre wären und sie dann ja gehen könne (Z: 394f). Fabienne hat mit der Zeit auch versucht, die Dinge, die der Chef von sich gibt, sofort zu verdrängen bzw. diese nicht mehr an sich ranzulassen und ihn einfach reden zu lassen. Sie konnte sich deswegen auch nicht mehr an konkrete Situationen erinnern, in denen es zu Problemen mit ihrem Chef gekommen ist: *„Sowas hab ich sofort verdrängt immer wieder, weil es ist beim einen Ohr eini und beim*

anderen auße, weil i hab mir, jetzt die letzten zwei Jahre hab ich mir nur mehr denkt, ja red einfach. Hat mi einfach nimma interessiert.“ (Z: 708-10)

Es macht den Eindruck, als würde Fabienne dazu neigen, Dinge, die sie stören, hinzunehmen, da sie zu viel Angst hat, etwas dagegen zu unternehmen. So hat sie nie das Gespräch mit ihrem Chef gesucht, nicht einmal, um die Problematik des komplett fehlenden Dienstplanes zu besprechen. Auch bleibt oft unklar, wie sehr sie Dinge wirklich belasten, da sie eine Erzählung oft schließt mit Phrasen, wie, dass es „*eh gegangen*“ sei. So z.B. bei dem einen Fest, an dem Fabienne bis 3 Uhr früh alleine die Küche übernehmen musste: „*bin i sofort in die Küche gegangen und hab kocht, und dann sind immer mehr Essen kommen und i war komplett alleine. Da war i a bissl überfordert, aber es ist a gangen.*“ (Z: 633-35) Auch erzählte sie, dass sie für die Zubereitung des Kartoffelsalates, für den die Erdäpfel heiß geschält werden müssen, sich einige Male die Finger verbrannt hat – „*aber es ist gangen*“ (Z: 232f).

Hauptkritikpunkte

- **Der Chef und sein Alkoholproblem**

Das größte Problem für Fabienne in ihrer Lehrzeit war ihr Chef, seine Trinkerei und das dadurch verursachte „Ungut sein“, da ihm dann nichts mehr passte und alles kritisierte, was Fabienne tat. Auch sein **fehlendes Verständnis für einen Krankenstand** setzte Fabienne sehr unter Druck.

- **Fehlender Dienstplan, keine zeitliche Planbarkeit**

Der Chef erstellte keinen Dienstplan, weshalb Fabienne nie wusste, wann sie genau zu arbeiten beginnen und aufhören sollte und sie dies täglich neu erfragen musste. Auch war ihr nie klar, ob sie an dem Tag einen Teildienst hatte oder nicht. Dies wurde immer spontan entschieden, weshalb Fabienne ihre **Freizeit kaum planen** konnte und sich täglich flexibel an den Bedarf im Betrieb anzupassen hatte. Dieses stark bedarfsorientierte Arbeiten führte sehr häufig zu **Minusstunden**. Auch Gäste überreizen oft die Öffnungszeiten, was dazu führt, dass Fabienne länger bleiben muss bzw. ihre Arbeitszeit fremdbestimmt ist.

Einige Dinge werden im Interview von Fabienne nur kurz kritisch erwähnt, wie z.B. das geringe Gehalt, die extreme Hitze im Sommer in der Küche, das übermäßige Putzen, wofür sie ganz alleine im Betrieb zuständig ist. Manchmal „schwimmt“ Fabienne zu Mittag im Service und meint, dass eine weitere Kraft hier durchaus hilfreich wäre.

Positive Bewertung

- **Unterricht und LehrerInnen der Berufsschule** werden von Fabienne sehr hoch gelobt. Es war für sie die „schönste Zeit“. Sie fand den Unterricht sehr interessant, wenn auch nicht jedes Fach. Vor allem die Zeit mit ihren FreundInnen fand sie besonders toll. Die

LAP hat sie gut gemeistert, wobei sie hier das Gefühl hatte, dass der gute Draht, den sie mit dem Prüfer hatte, ihr von Vorteil war.

Vanessa

Interviewsituation

Das Gespräch mit Vanessa fand im August 2014 bei ihr zuhause im Elternhaus statt. Ihre Mutter und ihre beiden jüngeren Geschwister waren beim Gespräch anwesend. Ihre Geschwister sind zum Teil neben ihr auf der Couch gesessen. Das Interview dauerte 2 Stunden und 12 Minuten.

Vanessa macht eine integrative Lehrausbildung zur Köchin und wäre schon fertig, sie hat jedoch die Lehrabschlussprüfung (LAP) nicht bestanden. Sie kämpft sehr stark mit einer Lernschwäche und wurde vom AMS zu 50% als „lernbehindert“ eingestuft (Z: 102). Besonders dominant im Gespräch waren Vanessas Mobbing Erfahrungen im ersten Betrieb, sowie in der Berufsschule. Es kam im ersten Lehrbetrieb sogar zu gewalttätigen körperlichen Übergriffen.

Das Gespräch war in mehrerer Hinsicht sehr herausfordernd. Zum einen war es aufgrund der vielen negativen Erfahrungen, die Vanessa gemacht hat, sehr belastend. Zum anderen war das, was Vanessa erzählte, nicht immer sofort nachvollziehbar, oder erschien mir als widersprüchlich und inkonsistent. Dies kann mitunter darauf zurückgeführt werden, dass Vanessa ihre Erlebnisse noch nicht vollkommen „sortiert“ und eingeordnet hat und somit eine konsistente Erzählung noch nicht möglich ist.

Das Gespräch war ihr sehr wichtig, da sie verhindern möchte, dass anderen Lehrlingen dasselbe passiert wie ihr. Sie hatte auch die Vorstellung, dass ein Fernsehteam beim Gespräch anwesend sein wird. Sie meinte, es wäre für sie o.k. namentlich genannt zu werden, ich habe sie dennoch anonymisiert.

Der Weg zur Lehre

Vanessa war bereits seit der Volksschule in einer integrativen Klasse, da ihr das Lernen schwerfällt. Sie hat sich daher auch bei der Berufswahl sehr schwer getan. Die Fächer, in denen sie in der Hauptschule am besten war, waren Mathematik, Physik und Chemie, weshalb sie

ursprünglich gerne Chemielaborantin werden wollte. Eine Lehrerin habe ihr jedoch davon abgeraten und gemeint, dass sie nicht das Zeug dazu habe (Z: 107). Ebenfalls wäre ein Aufnahmetest erforderlich gewesen, den Vanessa nicht machen wollte, da sie Angst davor hatte, diesen nicht zu bestehen: *„ja meine Mutter hat auch gesagt, wenn du unbedingt Chemielaborantin machen willst, dann fahrn wir umme nach Wagram, hättst den Test gemacht, aber dann wollt i a ned, weil wenn dann wirklich der Test dann negativ ausgefallen wäre und mein Traum wäre nicht in Erfüllung gegangen - möchte ich auch nicht, dann lass ich es lieber so“* (Z: 181-84). Als das WIFI zu ihr in die Schule kam, hat sie einen Eignungstest gemacht, bei dem herauskam, dass ihre größte Stärke die Kreativität und die größte Schwäche Offenheit ist. Dieser Test bzw. das Ergebnis war eine sehr wichtige berufliche wie persönliche Orientierungshilfe für Vanessa, da sie nun Kreativität als ihre Stärke (an)erkannt hat und im Interview immer wieder darauf verweist. Über diesen WIFI Test kam sie zur Gastronomie.

Erster Betrieb: Geschmalzt worden, geschlagen worden, die haben mir ins Essen reingeschlazt

Suchen musste Vanessa nicht nach einem Lehrplatz. Als sie bei der Hochzeit ihrer Mutter im Restaurant unaufgefordert anfang, Gläser wegzuräumen, wurde der dortige Chef auf sie aufmerksam und fragte sie, ob sie nicht die nächsten Tage zum Schnuppern als Kellnerin kommen möchte. Die ersten zwei Tage war sie im Service. Diese Arbeit viel ihr jedoch sehr schwer: *„ich kann mit Leut nicht umgehen, weiß nicht wie ich reden soll, dann mitn Bier ausleeren und so und falsche Getränke eingeschenkt und da hab ich dann gesagt, ich bin einfach ned für eine Kellnerin geschaffen“* (Z: 129-31). Die Küchenchefin holte sie daher in die Küche; dort hat es ihr besser gefallen. Vanessa wurde erst im Oktober offiziell als Lehrling angemeldet; im Sommer davor hat sie „schwarz“ gearbeitet (Z: 16). Vanessa blieb ein Jahr in diesem Betrieb. Die erste Zeit fand sie sehr „leiwand“ und die Leute waren „super“ (Z: 18f). Es kam in dieser Zeit jedoch zu einigen personellen Veränderungen. Ihr Cousin, der ebenfalls dort arbeitete und ihr zu Beginn im Betrieb alles zeigte, schloss seine Lehre ab und verließ das Unternehmen, genauso wie ein anderer Lehrling. Chef und Chefin waren miteinander verlobt, jedoch kam es zu einem Streit und die Chefin verließ von einem auf den anderen Tag den Betrieb. Zwei neue MitarbeiterInnen wurden aufgenommen und in der Küche waren jetzt inklusive Vanessa drei Lehrlinge, ein ausgelernter Koch und der Küchenchef. Mit dem Wegfall der Chefin, die Vanessa unter ihre Fittiche genommen und sie ausgebildet hat, änderte sich für Vanessa im Betrieb einiges: *„und dann hat das schon angefangen mit mir: Ich bin von den Lehrlingen geschmalzt worden, geschlagen worden, die haben mir ins Essen reingeschlazt ja [...] der eigene Chef hat mich gemobbt. Und das ist, es ist einfach immer und immer und immer wieder bis i dann hoid heimkommen bin mit blauen Flecken“* (Z: 21-24). Die anderen Lehrlinge bzw. MitarbeiterInnen verbündeten sich, ihrer Erzählung nach, gegen sie, ließen sie nur mehr noch „Arschhackn“ machen und mobbten sie: *„dann haben sie mir noch die Arschhackn*

gegeben, Zwiebel schälen den ganzen Tag, putzen, mit de Fliesen, die haben mir wirklich ein Zahnbürstl gegeben in die Hand und so: Jetzt putz die Fliesen da! [...] ja die haben mich richtig verarscht. Dann habens angefangt: ha schau, die putzt die Fliesen wirklich mit der kleinen Zahnbürste und haben mich ausglacht und ja, Müll hab ich immer raustragen müssen dann, da bin ich einfach immer mehr weggekommen vom Kochen, ich hab dann nimma panieren dürfen, ich hab dann nimmer mehr Salate g'macht, nichts, nichts mehr, nur mehr Dreckarbeit.“ (Z: 267-76) Die MitarbeiterInnen gaben Vanessa nur mehr Reinigungsarbeiten und andere, mühselige Zuarbeiten und demütigten sie dabei, indem sie ihr z.B. befahlen, die Fliesen mit einer Zahnbürste zu putzen und sich dann über sie lustig machten, da sie dies tatsächlich machte. Vanessa erzählte, dass die MitarbeiterInnen einmal das Geschirr absichtlich beschmutzten, damit sie mehr zum Abwaschen hat. Richtig schlimm wurde die Situation für Vanessa erst mit der Einstellung eines Kellners, den sie als „Unstiftler“ bezeichnet (Z: 284). Vanessa habe einmal angedroht, sich beim Chef zu beschweren und da habe ihr dieser Kellner einen „Eisenbahner“ (Tritt mit dem Knie gegen die Hüften) gegeben und sie fiel zu Boden (Z: 289). Diese „Eisenbahner“ habe er ihr „ständig“ (Z: 299) gegeben und er habe sie auch „gschnalzt“ (Z: 300) und die anderen haben es ihm dann nachgemacht: „dann haben sie mir alle mit den Geschirrtüchen, eingedreht, schön ins heiße Fett und schön durchgezogen. Ich hab blaue Flecken gehabt, die meiste Zeit hab ich auch geblutet“ (Z: 293-95). Die körperlichen Übergriffe fingen somit mit diesem Kellner an. Es kam, nach Vanessa, täglich zu diesen Angriffen. Der Kellner habe ihr auch einmal in die Suppe gespuckt, die sie gerade essen wollte. Eine Lehrlingskollegin beteiligte sich zwar nicht am „Schnalzen“, sie machte Vanessa jedoch verbal nieder. Mit dieser Kollegin kam es jedoch ein anderes Mal zu einer kritischen Auseinandersetzung, die Vanessa bis heute noch belastet: Die Kollegin hat frisches Fleisch weggeschmissen, da sie keine Lust mehr hatte dieses zu schneiden, worauf Vanessa meinte, sie solle es zumindest einfrieren: „dann hat sie mir schon das Messer hergehalten, da her [zeigt auf Kehle], und hat gsagt, wenn du dem Chef was sagst, Alter, dann bist hin“ (Z: 315-17).

Vanessa meint, es ist „immer so weiter und weiter gegangen“ (Z: 326). Auch der Chef habe sie gemobbt und Sachen gesagt, wie: „beweg dich schneller, du bist so eine fette Sau, du musst eh abnehmen“ (Z: 327). Als er jedoch einmal in die Küche kam, als Vanessa gerade von dem ausgelerten Kollegen „geschnalzt“ wurde, entließ er diesen fristlos. Warum der Chef in diesem Moment zu ihr gehalten hat, kann sich Vanessa nicht erklären. Sie führt dies darauf zurück, dass der Chef diesen ausgelerten Mitarbeiter sowieso aufgrund des höheren Gehaltes kündigen wollte und einen Grund dafür suchte. Der Chef informierte im Anschluss Vanessas Mutter über das „Schnalzen“. Davor hatte Vanessa ihrer Mutter gesagt, dass die blauen Flecken von kleinen Unfällen kämen, sie sich irgendwo angestoßen habe und dergleichen. Vanessa erzählte ihrem Chef auch von dem weggeschmissenen Fleisch und der Morddrohung der Kollegin, welche dann ebenfalls fristlos entlassen wurde. Nach dem ersten

Berufsschulblock beschloss Vanessa jedoch zu kündigen, da sie es nicht mehr aushielt (Z: 381). Sie kontaktierte ihre Betreuerin (aufgrund der integrativen Lehrausbildung ist ihr eine Betreuerin zugeteilt), konnte ihr aber den Grund ihres Entschlusses aus Angst nicht mitteilen. Es kam zu einem gemeinsamen Gespräch zwischen der Betreuerin, Vanessa, ihrer Mutter und dem Chef. Vanessa meinte, dass die Betreuerin dort gesehen hat, wie der Chef redet. Dieser habe geäußert, dass er Vanessa jemals als „fette Sau“ beschimpft habe. Die Betreuerin schlug dann eine einvernehmliche Kündigung vor.

Psychischer Zustand: hab great beim Duschen, hab a great beim Schlafengehen

Diese Mobbing Erfahrungen setzten Vanessa sehr stark zu. Sie vertraute sich zu Beginn jedoch keinem an, nicht ihrer Mutter, auch keiner Freundin und zog sich komplett zurück: *„Ich bin heimgekommen, bin ins Bad gegangen, hab's Bad zugesperrt, dass ja keiner reinkommt und hab great [geweint] beim Duschen und so, i hab a great beim Schlafengehen, ich hab's ja zeitweis scho geträumt, ich war einfach schon komplett mit de Nerven fertig“* (Z: 342-45). Sie erzählte, dass sie Angst hatte, in die Arbeit zu gehen. Vanessa wollte aber nicht *„einfach so“* (Z: 308) in den Krankenstand gehen, da sie nicht so ein Mensch sei. In der Arbeit hat sie kaum mehr etwas gegessen und getrunken, da es ihr so schlecht ging (Z: 319f). Zudem hatte sie Angst, dass ihr wieder jemand ins Essen gespuckt hat. Die Drohung mit dem Messer hatte auch zur Folge, dass sie beim Anblick eines Messers oder Geschirrtuches sofort zusammensuckt bzw. ihr schlecht und schwindelig wird: *„wenn ein Messer irgendwie so neben, so vor mir ist, da denkst sofort zurück, das kriegst nicht mehr weg, und natürlich werd ich da gleich kasweiß und mir wird schlecht und schwindlig und zuck zusammen“* (Z: 373-75). Die Ängste blieben auch nach der Kündigung bestehen und sie fürchtete sich vor erneuten negativen Erfahrungen in einem neuen Job.

Zweiter Betrieb: Seitdem, alles anders

Nach der Kündigung war Vanessa zwei Monate arbeitslos und beim AMS gemeldet, *„war a ned so schön“* (Z: 36). Sie ist *„überall hingegangen“* (Z: 36), hat sich vorgestellt und schließlich wurde sie in einem Restaurant, ganz in der Nähe von ihrem Zuhause, zu zwei Schnuppertagen eingeladen. Sie erzählte, dass alle sehr freundlich waren und sie so nehmen, wie sie ist. Seit Vanessa dort arbeitet, ist, ihren Aussagen zufolge, *„alles anders“* (Z: 43). Im Laufe des Gespräches wurde jedoch ersichtlich, dass es auch im zweiten Betrieb zwischenmenschliche Probleme gibt.

Beim zweiten Betrieb fasziniert Vanessa besonders, dass alle Speisen selbst zubereitet werden, und nicht, wie im ersten Betrieb, auf Tiefkühl- und Fertigprodukte zurückgegriffen wird. Von der Zubereitung von Leberknödeln über Spätzle bis zum Parfait wird Vanessa nun alles gezeigt. So habe ihr der Chef gleich am ersten Tag gezeigt, wie ein Moor im Hemd

gemacht wird. Vanessa hebt auch positiv hervor, dass ihr im zweiten Betrieb genügend Zeit gegeben wird, um zu essen und trinken, auf die Toilette zu gehen, oder zu rauchen: „er [Chef] ist einfach zu seine Lehrlinge **nett**“ (Z: 434f). Vanessa findet ihren jetzigen Chef „super“ (Z: 488). Er stehe selbst den ganzen Tag, von früh bis spät, im Betrieb und arbeite mit. Auch putze im zweiten Betrieb jeder/jede und die Reinigungsarbeiten blieben somit nicht mehr ausschließlich an Vanessa hängen. Die Vorfälle und Erlebnisse des ersten Betriebes habe die Mutter dem neuen Chef erzählt, da Vanessa selbst nicht dazu im Stande war.

Spannungen mit Küchenchefin: sie hat mit mir drei Monate lange nichts geredet

Vanessa war anfangs begeistert von der Küchenchefin, da diese fachlich sehr kompetent ist und bemüht war, Vanessa alles beizubringen. Sie ist für Vanessa ein Vorbild. Mit der Zeit hat sich ihr Verhältnis zu Vanessa jedoch verändert: „da gibt’s auch eine Kuchlchefin, die heißt Eva, die ist wirklich flott, die ist top, mit derer kannst reden über alles, die ist für dich da, die hört sich das an, wennst zum Beispiel das nicht mehr weißt, dann brauchst das nur nochmal fragen, dann sagt sie dirs nochmal, aber mit der Zeit, ich sehs heute, ich bin jetzt schon fast drei Jahre im Betrieb, mit der Zeit geht ihr das auch am Arsch“ (Z: 393-97). Vanessa meint, dass sie es versteht, dass Eva von dem „ständigen Nachfragen“ genervt ist, und auch davon, dass sie sich selten etwas merken kann, obwohl sie es schon „hunderttausendmal“ gemacht hat (Z: 399, 403), „aber ich kann nichts dafür, ich bemüh mich eh, dass ich mir die meisten Sachen merke“ (Z: 403f). Besonders angespannt ist die Situation seit zwei Mitarbeiter den Betrieb verließen und nur mehr Vanessa und Eva in der Küche sind. Vanessa meint, sie bemühe sich, könne aber nur „kleinere Arbeiten“ und sei nicht „so eine Schnelle“ (Z: 510). Wenn es der Küchenchefin mit Vanessa zu viel wird, ignoriere sie Vanessa und spreche nicht mehr mit ihr: „da kannst du sie nicht mehr anreden, sie spinnt dich an, sie haut das Geschirr herum“ (Z: 495). Einmal habe die Küchenchefin sogar drei Monate lang nichts mehr mit ihr gesprochen (Z: 499). Vanessa kann sich oft nicht erklären, warum die Küchenchefin sie ignoriert oder nicht mit ihr spricht: „ich hab ois gemacht ghabt, ois geputzt ghabt und sie war einfach so angfressen, sie hat mir nicht mal gesagt warum, sie hat einfach gsagt, geh jetzt heim, du kannst eh schon heimgehen, Tschüss, hab mir gedacht, ja // Was hast du dann, fragst du dann nach, oder- ? // Nein, weil sie hat gesagt, sie will mit mir nichts mehr reden, wenn ihr was nicht passt, sie sagts mir eh und sie will nichts mehr mit mir reden, sie will nur mehr arbeiten“ (Z: 1222-27). Sie bekomme auch öfter mit, wie Eva zu anderen MitarbeiterInnen (im Service) gehe und sich über Vanessa beschwere. Vanessa glaubt, dass Eva sie loswerden will und stattdessen gerne jemanden hätte, der genauso gut ist wie sie, um nicht alles alleine machen zu müssen (Z: 1281f). Gelobt werde sie mittlerweile von Eva gar nicht mehr. Gelobt werde sie, wenn überhaupt, manchmal vom Chef oder von einer Kollegin im Service.

Stress und Überforderung

Vanessa fühlt sich in der Arbeit oft überfordert. Besonders der Stress beim Mittagsgeschäft setzt ihr zu: *„Dann sind meine Nerven komplett am Ende“* (Z: 578). Im Betrieb haben sie viele Feierlichkeiten wie z.B. Hochzeiten, Firmungen, etc. und selbst, wenn alles vorbereitet ist, sei sie trotzdem überfordert. So musste sie vor kurzem mit dem Chef und zwei neu eingestellten Lehrlingen ca. 90 Leute á La Carte bekochen: *„i hob ma docht, Oida, jetzt platzt gleich mein Schädel, der ganze Stress [...], hat der Chef gsehen, ich bin kasweiß, ich hab nichts trinken, nichts gegessen in der Früh [...] ist er glei mit einem Cola reinkommen und hat angfangen, trink das Vanessa, weil ned dassd ma umfliegst, weil mi hats so beielt [geschüttelt], mir ist es da gar nicht gut gegangen“* (Z: 1160-64). Sie brauche und wünsche sich zukünftig eine Arbeit, wo es ruhiger und gemütlicher ablaufe. Auf die Frage, ob es in den letzten Jahren eine Situation oder einen Tag gegeben hat, wo sie besonders stolz auf sich gewesen ist, nennt sie dennoch den erwähnten, stressigen Tag, an dem sie mit dem Chef 90 Leute *„rausgekocht“* (Z: 1271) hat und vom Chef, wie auch von einer Kellnerin, besonders gelobt wurde.

Arbeitszeiten: da hast von deinem Tag nichts mehr

Mit ihren Arbeitszeiten ist Vanessa nicht zufrieden. Sie hat unterschiedliche Dienste (10-18 Uhr, 10-14 Uhr u. 18-22 Uhr). Diese sind jedoch meistens geteilt, so dass Vanessa nichts vom Tag habe. Der Chef teilt sie aber hauptsächlich deshalb für geteilte Dienste ein, da Vanessa ein durchgehender Dienst körperlich oft zu anstrengend wird: *„Natürlich den ganzen Tag drinnen stehen in der Kuchl, das hat der Chef selber gsehen, dass ich da nicht so bin, deswegen gibt er mir die meiste Zeit Teildienste [...] aber ich mag auch nicht immer weißt eh, auf dNacht da drinnen stehen, alles alleine putzen und so, aber es ist besser als wie wenn ich den ganzen Tag drinnen steh und ich krieg Kopfweh und des Fritterfett“* (Z: 592-98). Am Wochenende muss Vanessa immer an beiden Tagen arbeiten. Montag ist Ruhetag und zusätzlich erhält sie einen zweiten freien Tag unter der Woche, den der Chef bestimmt. Den Dienstplan bekommen die MitarbeiterInnen samstags. Eine Arbeitszeit von 9 bis 15 Uhr wäre Vanessa lieber; sie würde dafür 7 Tage die Woche arbeiten, *„das ist mir Wurst, aber ich hab was von meinem Tag“* (Z: 208).

Körperliche Belastung: Ich krieg ständig Kopfweh

Wie schon bei der Arbeitszeit kurz angesprochen, belastet Vanessa die Arbeit in der Küche auch körperlich. So bekomme sie *„ständig Kopfweh“* (Z: 197) und ihr tue alles weh (Z: 194), wenn sie zulange in der Küche steht. Trotz guter Lüftung, spüre sie das Fett sofort. Vanessa überlegt deswegen die Gastronomie zu verlassen, weil für sie die Belastung zu groß ist (Z: 193).

Berufsschule: fette, blade Sau und des ois

Den ersten Berufsschulblock beschreibt Vanessa als „voll schön“, sie habe Spaß gehabt (Z: 646, 662). Mit einer Kollegin habe sie sich besonders gut verstanden. Schulisch ging es ihr allerdings nicht so gut und sie hatte zwei Nachprüfungen.

Im zweiten Berufsschulblock sei sie jedoch von ein paar Mädchen „aufgehetzt“ worden (Z: 674). Hauptsächlich wäre dies von ihrer Zimmerkollegin ausgegangen, mit der sie sich gar nicht verstanden habe („*die hab ich so viel gehasst, die hat auch mich gehasst*“ (Z: 673f)). Diese habe sich mit einer anderen verbündet und viele weitere gegen Vanessa „aufgehetzt“. Vanessa wurde beschimpft („*fette, blade Sau und des ois*“ (Z: 51)) und ausgelacht. Nachdem die Zimmerkollegin sie, nach Vanessas Erzählung, einmal bestohlen hat, kam Vanessa in ein anderes Zimmer zu ihrer guten Freundin Laura aus dem ersten Jahr. Eine Situation im zweiten Berufsschulblock blieb Vanessa besonders in Erinnerung: „*wir waren im Zimmer haben gelacht und Dings, und auf einmal hats gklopft, ich bin einfach in meinem Bett gesessen und hab gegessen, und dLaura hat aufgmacht und auf einmal, dann hörst das scho: HaHaHa, die fette Sau frisst, HaHaHa, alle haben einaglacht*“ (Z: 693-96). Vanessa fing daraufhin zum Weinen an. Laura habe sofort die Türe geschlossen und die zuständige Stock-Betreuerin angerufen, welche die Leute von der Tür verscheuchte. Vanessa traute sich kaum mehr frühstücken zu gehen, da über sie „getuschelt“ wurde (Z: 701). Laura hat jedoch zu ihr gehalten und sie verteidigt, „*die hat sich nichts gschissen, die hat gleich gesagt, ja lasst sie in Ruhe, i man, san ma im Kindergarten?*“ (Z: 702f). Ihre Freundin ging auch zur Direktorin und beschwerte sich über die Kolleginnen, woraufhin diese zwei Kolleginnen den Rauswurf angedroht habe. In den letzten Wochen der Berufsschule beruhigte sich die Situation wieder und viele der KollegInnen entschuldigten sich, aber Vanessa nahm dies nicht an: „*ja und da hab ich gesagt, ich scheiß auf das, ja, nein, mir wurscht*“ (Z: 705).

Den dritten Berufsschulblock beschreibt Vanessa als sehr „hart“, da es gleich „Vollgas“ losging und sehr viel zu lernen war (Z: 68f). Vanessa hat sehr viel gelernt und nebenbei auch für eine andere Kollegin, die ebenfalls eine integrative Lehre absolvierte, Aufgaben erledigt. Sie hatte einen Notenschnitt von 2,5 und verpasste somit knapp einen „Guten Erfolg“. Vom Chef erhielt sie 50 Euro für das gute Zeugnis. Das Mobben hörte auch im dritten Block nicht auf: „*also in der Dritten habens auch probiert, dass sie mich mobben, aber mit der Zeit wird's mir einfach egal, es ist halt noch eine Kränkung da, dass ich zum rean anfang, aber dann denk ich mir, ja bitte, wenns glücklich sind*“ (Z: 657-59). Vanessa versuchte nun das Mobbing nicht mehr so an sich heran zu lassen. Sie zog sich stark zurück, verbrachte die meiste Zeit im Zimmer und beschreibt sich in dieser Zeit als Einzelgängerin. Hin und wieder hatte sie Kontakt mit ihrer Küchenchefin, die sich erkundigte, wie es ihr beim Lernen gehe. Von den meisten LehrerInnen fühlte sich Vanessa unterstützt, es gab jedoch auch LehrerInnen, von denen sie sich unfair

benotet fühlte. So verstand sie es nicht, dass manche KollegInnen bessere Noten erhielten, obwohl diese nicht so viel lernten, oder sich nicht so brav verhielten wie sie.

Durch die Berufsschule habe sich Vanessa auch persönlich verändert und weiterentwickelt: *„am meisten wars die Dritte, die Dritte hat mich komplett verändert“* (Z: 1341). Sie sei reifer, offener und aktiver geworden, ist jetzt nicht mehr so schüchtern und ernst, sondern könne alles mit mehr Humor nehmen (Z: 1340). So habe sie sich letztens getraut ihrer Küchenchefin zu sagen, dass diese ihr sagen solle, wenn sie ein Problem mit ihr hat, *„so was hab ich mir nie früher traut sagen“* (Z: 1345f). Sie wähle jetzt ihre Freundinnen sorgfältiger aus und betont, dass es ihr nun wichtiger ist, *„zwei wahre, als 1000 falsche“* Freundinnen zu haben.

Lehrabschlussprüfung: habs leider ned geschafft, weiß ned warum

Vanessa hat sich intensiv auf die LAP vorbereitet, hat diese jedoch in beiden Teilbereichen (Kochen, Fachgespräch) nicht bestanden. Vanessa meint, sie könne es sich nicht erklären, warum sie die LAP nicht bestanden habe und merkt kritisch an, dass es ein Feedback geben sollte, damit sie aus ihren Fehlern lernen könne. Ebenfalls findet sie das Vorgehen *„unfair und gemein“* (Z: 80), dass in Anwesenheit aller Prüflinge verkündet wird, ob man bestanden hat oder nicht: *„das gehört schon einzeln reingeholt und dann sollen sie es ansagen was meine Fehler waren, damit ich da arbeiten auch dran kann, [...] und ned vor alle anderen sagen du hast es nicht geschafft, das finde ich unfair, weil es sollen mich ja nicht alle anderen noch weiter runtermachen, die meisten haben mich ja ausgelacht dann“* (Z: 80-86). Im Betrieb kam es zu unterschiedlichen Reaktionen. Während die Küchenchefin Vanessa aufmunterte und meinte, dass auch sie mehrere Anläufe beim Führerschein benötigte, gab es ein paar andere, die eher verständnislos reagiert hätten (*„mah so dumm kann man ja nicht sein“* (Z: 1008)).

Vanessa wird ein weiteres Mal bei der Lehrabschlussprüfung antreten und hofft, dass sie andere PrüferInnen erhält, *„weil die haben glaub ich a bissl was auf mich gehabt“* (Z: 89f). Sie hat jedoch Angst davor, es beim zweiten Mal nicht zu schaffen: *„was tu ich dann? Ich mein, du kannst pro Bundesland dreimal antreten, ich wills ja nicht 27mal probieren“* (Z: 1359f).

Kritikpunkte Berufsschule: *Da gehört mehr Disziplin*

In der Berufsschule hätte sich Vanessa zum einen mehr Freizeitaktivitäten gewünscht, wie z.B. Schwimmen gehen. Zweitens sollte mehr Förderunterricht angeboten werden, für jene, die sich beim Lernen schwer tun. Drittens, und dieser Wunsch wird sehr häufig und ausführlich von Vanessa geäußert, wünscht sie sich striktere Regeln, mehr Disziplin und Konsequenzen in der Berufsschule. Sie kritisiert, dass viele SchülerInnen sich im nahegelegenen Lokal antrinken, heimlich rauchen und dass auch gekifft wird. Besonders stören dürfte Vanessa dabei, dass jene wie sie, die sich an die Regeln halten und sich z.B. nicht betrinken, als *„uncool“* (Z: 1195)

gelten: „*da gengans ume ins Lokal und saufen sie nieder und gengang eine und huhaha ich hab heute gesoffen, du traust de ned, du bist so eine Lusche, hast Angst dass du fliegst oder was?*“ (Z: 949-51). Ebenso stören dürfte sie daran, dass oft jene Personen, die sich nicht an die Regeln hielten, bessere Noten erhielten, als sie: „*aber gerade die Leute die sich wirklich an die Regeln halten und die was sich eine sitzen und lernen, sind immer die die unten durch sind, zum Beispiel ich habs gesehen bei mir, ich war freundlich, hab nie zurückgeredet zu einem Lehrer, hab immer meine Hausübungen ghabt und hab immer brav gelernt, ja Vanessa, du hast leider einen Zweier kriegt, verdient, weißt, aber die anderen, den schenkens denen, die waren frech, haben nie Hausübungen ghabt*“ (Z: 969-74). Die Notengebung in der Berufsschule empfand Vanessa somit nicht gerecht, da das Verhalten, Bemühen und die Regelkonformität, zu wenig berücksichtigt wurden.

Allgemein hat sie sich die Berufsschule leichter vorgestellt, „*ich weiß, im Leben ist nicht alles leicht, aber dass es so schwer war mit LAP und Schule*“ (Z: 140). In den ersten beiden Berufsschulblöcken hatte sie jeweils Nachprüfungen, in der Dritten hatte sie fast einen guten Erfolg, schaffte jedoch einen Monat später die LAP nicht, „*lernst Vollgas und dann auf einmal kriegst so eine Niederlage*“ (Z: 143f).

Privat-, und Sozialleben: Super, wieder was negatives im Leben

Vanessa lebt mit ihren Eltern und ihren beiden jüngeren Geschwistern in einem Haus. Die Mutter ist Floristin, der Vater arbeitet beim Abschleppdienst. Die Schwester besucht eine Schule für Sozialberufe, der Bruder hat auch mit starken Lernschwierigkeiten zu kämpfen und besucht eine Gehörlosenschule.

Freizeit hat Vanessa, eigenen Angaben zufolge, keine. Sie gehe heim, duschen und dann schlafen (Z: 776). Vanessa sieht öfter fern um abzuschalten: „*ich sitz zeitweise vorm Fernseher, das ist meine Freizeit, weil ich ma einfach denk, ich muss abschalten, will mi ned bewegen, weil anstrengend, Kopf in Ruh, nichts Denken, gar nichts*“ (Z: 778-80). Vanessa geht nicht sehr oft feiern oder tanzen. Sie hat drei Freundinnen, die zu ihr halten (Z: 1053), die jedoch beruflich und privat sehr eingedeckt sind. Laura habe sie z.B. seit über einem Jahr nicht mehr gesehen. Vanessa meint, es sei halt einfach zu wenig Zeit und Geld da (Z: 1124), um irgendwelchen Freizeitaktivitäten nachzugehen. Hätte sie Zeit und Geld, würde sie schwimmen, spazieren oder wandern gehen und sich um ihre Gesundheit kümmern: „*ich tät einmal in meinem Leben mich auskurieren, in einen Wellnessbereich fahren, ja das wäre super, aber das geht halt nicht, für das verdient man halt einfach zu wenig und die Zeit hast auch nicht dazu*“ (Z: 1125-27).

Vanessa hatte in den letzten Jahren auch mit ihrer Gesundheit zu kämpfen. Sie litt immer wieder unter starken Kopfschmerzen und als sie einmal Blut hustete, fuhr sie ins Krankenhaus. Dabei wurde ein Aneurysma im Kopf festgestellt: „*hab ma gedacht, super, wieder was*

negatives im Leben“ (Z: 742f). Vanessa erzählt, dass ihr gesagt wurde, falls dieses platzen sollte, könne sie gelähmt werden, müsste alles wieder lernen, oder sie könne daran sterben. Sie wurde zu einer Psychologin vermittelt. Vanessa hat darüber hinaus trotz Operation ständig Schmerzen im Knie, da sie sich bei einem Sturz den Meniskus eingerissen hat. Sie vermutet, dass etwas bei der Operation schief gegangen ist, suchte bislang aber noch keinen Arzt/ keine Ärztin auf.

Vanessa hatte ebenfalls eine längere Beziehung, in der sie jedoch sehr belastende Erfahrungen machte, da sie ihr Freund mehrmals betrog und die Beziehung immer wieder abbrach: *„das ist bei mir schon arg, i hab einfach zu viel durchgemacht, dann hast natürlich einen Freund, der geht dir aber fremd, heiratet, kriegt ein Kind, beschießt di, verarscht di, nutzt di aus, auch noch dazu“* (Z: 748-50). Derzeit sind Vanessa und er getrennt, er hätte sie aber gerne wieder zurück.

Vanessa befindet sich derzeit in psychologischer Betreuung und nimmt Antidepressiva. Die Diagnose des Aneurysmas, die privaten Schwierigkeiten und vor allem die beruflichen Erlebnisse belasten sie nach wie vor sehr stark. Sie träume auch davon und erzählt, dass sie im Schlaf weint und schreit: *„ich schlaf und schrei, und rea, es war einfach so arg bei mir, weil ich komplett die Nerven -, ich lieg heute daheim noch im Bett und meine Schwester kommt in der Früh rein und fangt an, warum schreist du in der Nacht? Deshalb bin ich derzeit in Behandlung bei einer Psychologin, dass ich das alles schön verarbeiten kann“* (Z: 734-38). Momentan *„geht’s halt, wird schon besser“* (Z: 747f).

Finanzielle Situation

Vanessa verdient 707 Euro im Monat. Sie wisse nicht, ob das gerecht sei oder nicht, meint aber, dass sie gehört habe, dass man im dritten Lehrjahr *„schon um die 800, 900“* Euro verdienen sollte (Z: 617). Sie hat die Vermutung, dass sie weniger verdient, weil sie *„integrative Klasse“* sei (Z: 618). Nachgefragt habe sie aber deswegen noch nie.

Sie wohnt, wie erwähnt, noch zuhause, bezahlt ihrer Mutter Kostgeld und zahlt sich sonst alles selber (Mopedversicherung, Tank, Zigaretten, Handy, Internet, Medikamente, etc.). Wenn es knapp wird, hilft ihr ihre Mutter aus, *„dann muss ich ihrs halt nächstes Monat wieder zurückgeben“* (Z: 626). Schulden hat Vanessa keine.

Zukunftsperspektiven: Passende Arbeitszeiten, weniger Stress

Vanessa kann nur mehr noch das verbleibende Jahr im Betrieb bleiben und wird nicht übernommen. Gegen Ende des Jahres erhält sie ein Hilfsarbeitergehalt.

Vanessa möchte eine Arbeit finden die reguläre Arbeitszeiten hat und bei der sie am Nachmittag heimgehen kann, am Wochenende frei hat und es weniger stressig zugeht. Ob sie in der Gastronomie bleibt, ist noch unklar. Sie würde sehr gerne Konditorin werden, da die

Nachspeisen in der Arbeit immer ihre größte Stärke waren („*ich mach die besten Desserts und die schönsten Desserts*“ (Z: 561) und dafür auch immer sehr viel gelobt wurde. So habe ihr die Küchenchefin einmal einen „*Anerkennungspreis*“ (Z: 564) geschenkt, da sie die besten Desserts mache. Ebenso sieht sie Kreativität als ihre größte Stärke. Vanessa habe sich schon bezüglich des Patisserie-Berufes erkundigt: Sie müsste jedoch wieder eine Lehre machen, um diesen Beruf auszuüben. Auch wenn ihr ein Berufsschuljahr angerechnet werden würde, ist es für Vanessa dennoch zu unattraktiv, wieder eine mehrjährige Lehre zu absolvieren, „*schon wieder von vorne anfangen*“ (Z: 570f) zu müssen. Sie würde sich eine kurze Schulung beim WIFI wünschen, wie sie etwa auch für den Beruf der FloristIn existiert. Diese gäbe es jedoch nicht für KonditorIn, weshalb dieser Berufswunsch von Vanessa höchstwahrscheinlich nicht weiter verfolgt wird. Zu Beginn des Interviews bei der Berufswahl erzählt Vanessa, dass sie auch die Betreuungsarbeit in einem Altersheim interessieren würde, da sie Menschen helfen und sozial sein möchte (Z: 124f). Gäbe es eine Schule, die für sie „*leicht*“ wäre, würde sie gerne eine diesbezügliche Ausbildung machen (Z: 124).

Weitere Zukunftsvorstellungen gibt es bei Vanessa noch nicht. Sie möchte aber in ein paar Jahren „*nicht daheim sitzen*“ (Z: 1096), sondern auf eigenen Beinen stehen.

Selbstpräsentation

Vanessa zeigt sich als ein Mensch, der sehr viel durchgemacht hat. Sie bemüht sich zwar sehr, stößt aber aufgrund ihrer Lernschwäche sehr schnell an ihre Grenzen. Diese Lern- und Merkschwäche dominiert ihr Selbstbild maßgeblich, sie verweist immer wieder darauf, fühlt sich zum Teil als Last: : „*ich weiß, dass es den anderen Mühe ist und Geduld, aber ich versuch mein Bestes, aber das Merken hab ich halt das Problem*“ (Z: 103f).

Ihr ist es nach eigenen Angaben sehr wichtig „*sozial*“ zu sein. Im Gespräch wird aber auch ersichtlich, dass ihr der Umgang mit anderen oft nicht so leicht fällt. So war die Arbeit im Service nichts für sie, weil sie u.a. zu schüchtern war. Der Küchenchefin scheint Vanessas Verhalten dagegen oft zu aufdringlich zu sein: Vanessa habe ihr schon öfter gesagt, dass sie ihr Vorbild sei und dass sie super sei, was diese nur als „*einschleimen*“ empfand: „*sie fangt immer an, ich schleim mich bei ihr ein, aber ich schleim mich nicht bei ihr ein, ich meins ja nur gut, ich wollts ja ihr nur sagen, dass sie mein Vorbild ist und dass sie wirklich super ist, und dass ich mir da wirklich 10 Finger abschlecken kann, weil ich einfach wirklich nicht so sein kann wie sie, obwohl ichs gern mechat*“ (Z: 1298-1302). Vanessa beschreibt sich selbst als schüchtern und als Einzelgängerin, wobei sie sich mittlerweile etwas geöffnet habe. Sie machte die Erfahrung, dass ihr Bemühen oft umsonst, oder nicht genug war, wobei ihr meist nicht klar ist, warum ihre Leistung nicht ausreichte. So habe sie sich in der Berufsschule immer bemüht, war brav, hielt sich an die Regeln, und erhielt dennoch oft schlechtere Noten als andere, die dies

ihrer Meinung nach nicht taten. Auch bei der LAP habe sie „Vollgas glernt“ und erhielt dennoch wieder eine „Niederlage“ (Z: 144). Im zweiten Betrieb war ihr ebenfalls oft nicht klar, warum die Küchenchefin sie mied und nichts mit ihr sprach. Dies zeigt, dass sie die Anforderungen und Erwartungen anderer oft nicht genau einschätzen kann.

Einstellung zum Beruf und zur Arbeit

Im Kapitel über die Berufswahl wird bereits deutlich, dass sich Vanessa mit dem Thema Beruf und Zukunft erst relativ spät auseinandergesetzt hat, da sie nicht wusste, was sie interessiert. Vom anfänglichen Wunschberuf der Chemielaborantin wird ihr abgeraten bzw. traut sie sich die Aufnahmeprüfung von vorne herein nicht zu. Interessiert hätte sie sich auch für eine Arbeit im Altersheim: *„ich möchte Menschen helfen, so Virusse suchen und finden so als Chemielaborantin und dass ich den Menschen helfen kann und so Tabletten oder so erstellen, das wäre halt mein Fach gewesen, ich möchte was freiwilliges machen, zum Beispiel tät ich in ein Altersheim gehen und den Menschen halt waschen helfen und das alles und pflegen“* (Z: 188-192). Durch Zufall stolpert sie in den Gastronomieberuf hinein, ist im Service überfordert und landet somit in der Küche. Das, was Vanessa jedoch in der Küche zu sehen bekommt – die kreativen Möglichkeiten Nahrung, vor allem Nachspeisen, zuzubereiten –, begeistert und fasziniert Vanessa sehr und führt dazu, dass sie gerne Konditorin werden möchte. Im Kochberuf sieht Vanessa ihren Wunsch, Menschen zu helfen, zwar nicht erfüllt, jedoch könne sie beim Kochen ihre Kreativität einbringen. Bei ihrer zukünftigen Berufswahl sind für Vanessa die Arbeitsbedingungen wichtiger, als die konkreten Inhalte. So will sie einen ruhigeren, nicht stressigen Beruf, mit „normalen“ Arbeitszeiten. Eine nochmalige Ausbildung schreckt sie derzeit ab bzw. komme diese nur für sie in Frage, wenn die Ausbildung kurz und einfach machbar ist. Konkrete Pläne für die Zukunft habe sie noch nicht. Im Hinblick auf Berufswahl und berufliche Zukunft wirkt Vanessa etwas orientierungs- und perspektivenlos.

Arbeit zu haben und nicht Zuhause zu sitzen, ist für Vanessa sehr wichtig: *„ich bin nicht so ein Mensch der daheim sitzt“* (Z: 234). Ebenso wollte sie nie den Krankenstand beanspruchen, als es ihr im ersten Betrieb so schlecht ging, da sie nicht jemand sei, der *„einfach so“* (Z: 308) in Krankenstand gehe. Sie vermittelt den Eindruck, dass sie sich grundsätzlich in der Arbeit bemühe, auch wenn es ihr nicht leicht fällt. Defizite beim Merken und Lernen versucht sie über andere Eigenschaften wie z.B. Regelkonformität, Fleiß und Freundlichkeit zu kompensieren. Die vergangen, wie zukünftigen beruflichen Entscheidungen trifft Vanessa vordergründig auf dem Aspekt der Machbarkeit – was kann ich schaffen, was ist leicht – und weniger aus einem inhaltlichen Interesse. So vermied sie die Aufnahmeprüfung für den Lehrberuf Chemielaborantin, schlägt den Wunschberuf der Konditorin aufgrund der erneuten Lehre in den Wind und würde nur einen Sozialberuf erlernen, wenn es eine einfache Ausbildung hierfür gibt.

Hauptkritikpunkte

Folgende drei Veränderungswünsche nennt Vanessa: „*Naja, also ich tät mal weniger Stress haben wollen, also Stress und Dienstpläne anders, mehr Geld, der dritte Wunsch wäre einfach, dass alle zusammenhelfen und nicht gegeneinander sind, das sind meine drei Wünsche*“ (Z: 1185-87).

Diese und weitere, zum Teil dominantere Problembereiche im Gespräch waren:

- Mobbing (Beleidungen, körperliche Übergriffe) im ersten Betrieb durch MitarbeiterInnen und Chef
- Genervte, überforderte Küchenchefin; spricht mit Vanessa oft nichts mehr, ist mit der Zeit genervt von ihrer Lernschwäche
- Allgemein fehlender Zusammenhalt
- Zu viel Stress
- Arbeitszeiten: sie hat durch geteilte Dienste nichts vom Tag; hält jedoch einen zusammenhängenden Dienst körperlich nicht durch
- Zu wenig Freizeit
- Körperliche Belastung durch Fette, trotz Lüftung Kopfschmerzen
- Zu geringes Gehalt
- Zu wenig Personal
- Mangel an leichten, kurzen Berufsausbildungen zur Umschulung nach Lehre
- Intensivere Betreuung durch zugeteilte AMS-Betreuerin für integrative Lehrlinge

Kritik an Berufsschule

- Mobbing in der Berufsschule
- Zu schwierig, Wunsch nach mehr Förderunterricht
- Unfaire Benotung, stärkere Berücksichtigung des Verhaltens gewünscht
- Mehr Disziplin, Strenge und Regeln um deviantes Verhalten der KollegInnen (Trinken, Rauchen, Kiffen, aggressives Verhalten in Klasse) und dadurch entstehenden Gruppendruck, wie auch Mobbing, zu unterbinden
- Unklarheit über negatives Resultat bei LAP, wünscht sich Feedback, wie auch einzelne Verkündung des Ergebnisses und nicht vor Gruppe, da Demütigung
- Wunsch nach mehr Freizeitaktivitäten

Bewältigungsstrategien

Rückzug, Schweigen, nicht Reden können, Hineinfressen, Weinen

Vanessa versucht die vielen negativen Erfahrungen alleine zu bewältigen, indem sie sich zurück zieht, und versuchte, abzuschalten und nicht mehr daran zu denken: „*ich hab mich*

komplett abgeseilt von der Welt, ich bin heimgekommen, bin duschen gegangen und hab mich ins Zimmer eingesperrt und hab Musik gehört“ (Z: 461f) Sie vertraute sich lange niemanden an, hatte zu Beginn der Lehrzeit kaum Freundinnen und ihre Mutter ließ sie über die blauen Flecken im Unklaren. Auch die zugeteilte AMS-Betreuerin kam für Vanessa nicht als Ansprechperson in Frage. Dennoch meinte sie, sie hätte zu dieser Zeit jemanden zum Reden gebraucht.

Gründe für Rückzug:

- Schüchternheit, Einzelgängerin, **fehlende Vertrauenspersonen** („Zu der Zeit wie es mir so schlecht gegangen ist, hätt ich einfach wen zum Reden braucht, ich gäbe mich auch damit zufrieden, wenn ich zu einer Psychologin gegangen wäre“ (Z: 470f))
- **Hierarchiedenken**, sagt nichts, da sie glaubt in der Hierarchie ganz unten zu stehen: „Ich kann ja nichts sagen, wenn ich im ersten Lehrjahr war, die anderen waren ja im zweiten, dritten, der eine war ausgelernt“ (Z: 282f)
- **Rollendenken**, erklärt sich so rückblickend ihr Verhalten „ja dann hab ich ihm [ihrem Cousin] das erst später gesagt, wie ich im zweiten Betrieb schon war, hätt er das gewusst, hätt ich meinen Mund aufgemacht, dann hätt er mir geholfen, kannst aber als Mädchen nicht, weil, ein Bub tut sich leichter, aber ein Mädchen, die sind so sensibler“ (Z: 465-67)
„bis i dann hoid heimkommen bin mit blauen Flecken und mei Mutter hat angefangen: Woher hast du die blauen Flecken? Natürlich kann a 15, 16 jährige ned über das mit ihrer Mutter redn, verschwiegen natürlich“ (Z: 24-26)

Andere Personen werden aktiv:

Da Vanessa sich selbst nie zur Wehr gesetzt und meist zurückgezogen hat, waren es immer andere Personen, die für Veränderung gesorgt haben:

- Freundin Laura verteidigt sie in der Berufsschule, geht zu Direktorin
- Chef (1. Betrieb) sieht zufällig das „Schnalzen“ und kündigt Mitarbeiter, informiert Mutter
- Mutter droht mit Klage gegen Mitarbeiterin, die Vanessa mit dem Messer gedroht hat, außer Chef macht etwas → Chef kündigt Mitarbeiterin fristlos
- Betreuerin von Vanessa beruft Treffen ein, fordert einvernehmliche Kündigung
- Krankenhaus überweist Vanessa an Psychologin, Therapie + Antidepressiva

Vanessa erzählte nur eine Situation, bei der sie sich wehren wollte. Dies war im ersten Betrieb, als sie den MitarbeiterInnen androhte, zum Chef zu gehen und dann vom Kellner einen „Eisenbahner“ erhielt und zu Boden fiel: „dann habns über mi geredet und ich wollte mich verteidigen, hab gesagt, so geht das nicht und ich geh zum Chef, ich mein so kanns nicht weiter

gehen [...] ja dann wollt ich zum Chef umme gehen und auf einmal bin ich schon am Boden gelegen“ (Z: 285-89).

Vorgabe der Gleichgültigkeit gegenüber beleidigendem Verhalten

Vanessa versucht den belastenden Erlebnissen nicht mehr so viel Bedeutung zuzumessen und meint, dass es ihr mittlerweile viel besser gehe. So habe sie in der dritten Berufsschulklasse versucht, das Mobbing zu ignorieren: „In der 3. habens auch probiert, dass sie mich mobben, aber mit der Zeit wird's mir einfach egal, es ist halt noch eine Kränkung da, dass ich zum rean anfang, aber dann denk ich mir, ja bitte, wenns glücklich sind“ (Z: 657-59).

Auch die Spannungen mit ihrer Küchenchefin versucht sie zu ignorieren: „ich bin halt am Anfang mit einem Angstgefühl eingegangen, wo ich mir gedacht hab, die Kuchlchefin ignoriert mich, was hab ich gemacht? Sie ist ja a Mensch, sie redet nicht, machts euren Dreck was ihr wollts, lassts mich in Ruhe, ich mach meine Arbeit, fertig Tschüss, so ist sie [...] und da denk ich mir, ich mach meine Arbeit und geh heim, fertig, wenns angfressen ist, solls angfressen sein, wenns mir was zu sagen hat, soll sies mir sagen“ (Z: 1203-09). Vanessa lässt sozusagen ihre Chefkin „spinnen“, geht heim, schaltet ab, und zieht sich dann in ihrem Zimmer zurück. Sie spielt das Verhalten ihrer Chefkin herunter, in dem sie meint, dass sie selbst auch öfter „einfach spinne“.

Darstellung einer positiven Entwicklung ihrer (Arbeits-)biographie

Vanessa erzählt, dass sie mittlerweile mit den Erfahrungen abschließen könne, da diese in der Vergangenheit lägen. Sie habe „vollgas eine neue schöne Hackn griagt“ (Z: 1201) und könne deshalb das „Böse“ hinter sich lassen, auch wenn es „noch da“ ist (Z: 1202f). Ihre Lehrzeit habe zwar sehr schlecht gestartet, sie machte viele negative Erfahrungen, es ging jedoch im zweiten Betrieb bei ihr „steil bergauf“ (Z: 421f): „Ich bin so froh, dass es jetzt wirklich schon ein bisschen besser worden ist, ich mein, du gehst zum AMs hin und wirst gleich 50% lernbehindert abgestempelt, ist auch nicht schön, dann kriegst auch nicht deinen Traumberuf, jetzt bist bei einer Arschhacken, die Berufsschule ist genau so schwer wie jede Schule, natürlich glaubst, du bist unten und du kommst noch weiter owe, bei mir wars nicht so dass ich noch weiter runter gekommen bin, bei mir ist es steil bergauf, wie ich im zweiten Betrieb war“ (Z: 417-422).

Vanessa versucht auch ihre Lebenseinstellung zu ändern und die Dinge einfach so nimmt, wie sie kommen: „jetzt geht's mir wirklich eigentlich gut, weil ich mir denk einfach, und ich mach jetzt aus meinem Leben was, ich tu jetzt nicht mehr nachdenken und ich tu jetzt einfach spontan und das ist das beste was du machen kannst und nicht was mach ich da und (murmelt dahin) ich lass das Leben jetzt einfach fließen, so wie es kommt so kommts“ (Z: 1264-68).

Vanessa vermittelt im Interview oft den Eindruck, dass sich alles zum Positiven gewendet habe und das Negative hinter ihr liegt. Dennoch stellte sich mir die Frage, inwiefern sich tatsächlich etwas verändert hat, oder ob Vanessa hierdurch versucht, ihre Wahrnehmung über die Ereignisse zu ändern. Gerade wenn sie über den zweiten Betrieb, insbesondere über ihre Küchenchefin spricht, schwankt ihre Erzählung sehr stark und ist einmal euphorisch und dann wieder sehr ernüchtert und sogar negativ. Vanessa erzählt, dass es ihr nun einfacher fällt, über ihre Erfahrungen und über Probleme zu sprechen; sie vertraut sich auch einer Freundin an. Dennoch macht sie weiterhin ihr Probleme mit sich selbst aus: *„wenns mir wirklich dezent am Arsch gegangen ist, sag ichs meiner Mutter jetzt in Zukunft, aber sonst, geh einfach nur schlafen, weil im Schlaf kann ich mich am besten abregieren“* (Z: 1241-43).

Johanna

Interviewsituation

Das Interview mit Johanna fand Ende August 2014 am Wiener Westbahnhof in einem Café statt. Das Interview war eher hektisch, da meine Tochter sehr unruhig war und Johanna nur begrenzt Zeit hatte. Das Gespräch dauerte rund 51 Minuten. Johanna machte die Lehrausbildung zur Gastronomiefachfrau und steht kurz vor der Lehrabschlussprüfung. Das dominanteste Thema im Interview waren die Probleme mit ihren Chefs.

Weg zur Lehre

Johanna hatte keinerlei konkrete berufliche Vorstellungen. Ihr einziger Wunsch war und ist es, die Welt zu sehen: *„Ich wollts hauptsächlich machen, weil ich will um die Welt reisen und so, und ich hab mir gedacht, Gastronomie ist ein guter Beruf um um die Welt zu kommen“* (Z: 28f). Statt dem Polytechnischen Lehrgang wollte sie mit ihren Freundinnen gemeinsam eine HLW für Tourismus besuchen. Johanna meldete sich jedoch versehentlich für eine andere HLW an, als ihre Freundinnen. Interessiert habe sie die HLW kaum: *„ja mich hat das nicht wirklich interessiert, was ich da jetzt mach, das war mir voll wurscht, dann hab ich die Klasse mit vier Fetzen abgeschlossen“* (Z: 12f).

Im Sommer musste sie ein zwei-monatiges Pflichtpraktikum in einer Gastronomie absolvieren. Im Praktikum hatte sie große Probleme mit einer Mitarbeiterin, die aber nach ein paar Monaten den Betrieb verließ: *„sie schreit, generell, sie zuckt einfach komplett aus, sie sagt nicht, kannst du das bitte besser abwaschen, sondern sie schreit: Jetzt wasch die Teller mal gscheit ab! So. So unnötig einfach nur und das ist mir halt auch irgendwo hingangen, ich mein, ich kann schon lang meinen Mund halten, aber es reicht mir einfach, und dann hab ich halt auch zum zruckkebeln angfangen und als Praktikantin war das auch nicht soo leiwand, aber war wurscht“* (Z: 140-44). Johanna wurde von dieser Mitarbeiterin somit oft angeschrien. Sie

setzte sich aber bald zur Wehr und kritisierte das Schreien (Z: 146), jedoch ohne Erfolg: *„wie solche Menschen halt drauf reagieren, noch wütender werden, und wegstapfen“* (Z: 150). Am Ende des Praktikums wurde ihr dann vom Chef angeboten, eine Lehre zu beginnen. Da Johanna ohnehin die Schule nicht interessierte und sie mit vier Fünfern im Zeugnis nicht sehr viel Hoffnung sah, irgendwo anders eine Lehrstelle zu ergattern, sagte sie zu. Ihre Eltern unterstützten diese Entscheidung.

Betrieb: richtig leiwand hab ich mich nie mit den Chefs verstanden

Beim Lehrbetrieb handelt es sich um ein Ausflugslokal, welches von einem Ehepaar geleitet wird. Johanna ist der erste Lehrling überhaupt. Neben ihr arbeiten noch ca. 2-3 Personen im Betrieb.

Johanna beginnt ihre Erzählung über den Betrieb folgendermaßen: *„Ja am anfang wars, ich weiß nicht, so richtig leiwand hab ich mich nie mit den Chefs verstanden, im 2. und 3. Lehrjahr wars ganz schlimm mit der Chefin, weil die ist nämlich draußen im Service und kennt sich meiner Meinung nach überhaupt nicht aus“* (Z: 18-20). Im 3. Lehrjahr war sie primär in der Küche mit dem Chef und auch da hat es mit der Zeit *„zum Kriseln anfangen, weil er einfach ständig unzufrieden war mit irgendwas“* (Z: 22f). Die Arbeitsatmosphäre, speziell das Verhältnis zu Chef und Chefin, ist für Johanna das zentrale Thema im Interview. Sie beschreibt den Umgang im Betrieb von Seiten des Chefpersonals als *„ur unpersönlich, du hast gemerkt, du bist nur Angestellter, du bist neu [...] das einzige was der Chef mit mir geredet hat war, was ich jetzt machen muss und Guten Morgen und Baba, das wars“* (Z: 219-21).

Das Betriebsklima allgemein beschreibt sie als gut: *„ohne die Chefs haben sich alle verstanden“* (Z: 224). Wenn es im Betrieb jedoch stressig wird, wird auch der Umgangston kurzzeitig rau: *„da zickt man sich eigentlich generell sowieso mal an und so wenn da Stress vorbei ist, dann passt eh wieder alles, dann lachen wieder alle gemeinsam, aber im Stress braucht man halt das Anschnautzen, das kann jeder verstehen, das ist leiwand“* (Z: 153-55). Johanna kann mittlerweile mit dem Stress gut umgehen und lässt sich nicht mehr aus der Ruhe bringen (*„Wozu? Es geht deswegen eh nicht schneller“*, Z: 158f): *„wenn der Stress vorbei ist, dann bin ich fertig und ich geh am Abend nach Hause ohne dass ich haß bin oder sonst irgendwas“* (Z: 506f).

Über die erste Zeit im Betrieb erzählt Johanna, dass sie sich sehr schwer getan hat, da sie *„wirklich nichts gwusst“* hat (Z: 261). In der Tourismusschule hat sie nicht mitgelernt auch zuhause nie gekocht. Nach wenigen Monaten kam sie in die Berufsschule, wo sie im Vergleich zu ihren KollegInnen ebenfalls stark hinterherhinkte. Unter Druck setzte sie dieses Wissensdefizit jedoch nicht: *„ich hab mich auch nicht sonderlich bemüht, dass ich das aufhol“* (Z: 276).

Zurück im Betrieb hat Johanna mehr Sachen dazugelernt, dem Chef viele Fragen gestellt und sich alles erklären bzw. zeigen lassen. Der Chef ist für ihre Ausbildung in der Küche zuständig, die Chefin für den Serviceteil. Mittlerweile kann sie problemlos selbstständig kochen: *„das geht komplett gut, da gibt's überhaupt keine Probleme“* (Z: 303).

Probleme mit Chef: wir können uns einfach persönlich nicht mögen

Das Verhältnis zum Chef wurde mit der Zeit immer schlechter. Johanna führt dies auf beidseitige Kommunikationsprobleme zurück. Sie meint, sie brauche *„schon oft einen wirklichen Arschtritt“*, damit sie etwas weiterbekomme (Z: 320f), diesen hätte sie aber vom Chef nicht bekommen bzw. sei er bei Fehlern *„nicht wirklich auszuckt“* (Z: 322f). Jährlich hat es zwar ein Gespräch zwischen ihnen beiden gegeben, bei dem Johanna meist von der Menge an Kritik überfordert war. Sie sieht bei sich selbst eine Mitschuld: *„und auf einmal hat er mir urviele Sachen gesagt, die nicht passen und das war dann einfach schon zu viel zum Verändern, da war ich dann einfach schon zu lange da, das hätt früher kommen müssen, meiner Meinung nach, da hätt man früher, ich hätt früher sagen müssen was mir nicht passt, was mir nicht taugt in der Arbeit, das hätt ich auch machen müssen, nicht totsichweigen, das geb ich auch zu, aber jetzt ist es eh schon zu spät“* (Z: 323-28).

Johanna und ihr Chef scheinen hinsichtlich ihrer jeweiligen Art und Weise der Problembewältigung nicht gut miteinander auszukommen. Sie hat im Interview keine Situationen geschildert, in denen ein Fehlverhalten seitens des Chefs erkennbar wäre. In ihren Ausführungen wird auch schnell ersichtlich, dass Arbeit für sie nicht den höchsten Stellenwert hat und sich ihr inhaltliches Interesse in Grenzen hält.

Da sich Johanna am Ende ihrer Lehre befindet, werden von beiden Seiten keine Anstrengungen mehr unternommen, um die Situation zu verbessern: *„jetzt scheiß ma scho olle beide drauf, i bin nur mehr noch zwei Wochen da, jetzt ist es schon wurscht“* (Z: 256f).

Probleme Chefin: von so einem Menschen will ich mich nicht belehren lassen

Das Verhältnis zur Chefin war von Anfang an sehr schlecht. Diese war für Johannas Ausbildung im Service zuständig. Johanna war primär am Wochenende im Service. Das letzte Jahr war sie ausschließlich in der Küche. Johanna prangert an, dass die Chefin selbst keine facheinschlägige Ausbildung hat, nicht kompetent, unkollegial und oft sehr unmotiviert ist, *„und von so einem Menschen will ich mir nicht zeigen lassen, wie ich das machen muss“* (Z: 350f). Die Arbeit der Chefin wird von Johanna stark kritisiert: *„sie macht das nicht ok, [...] lässt die Arbeit schleifen, obwohl wir alle im Stress sind und herumrennen müssen, steht sie da und plaudert gemütlich und solche Sachen und kennt sich auch überhaupt nicht aus, sie boniert immer irgendwas rein, dann richtet man das falsche Essen schon zum 5. Mal an, weil sie's nicht gscheit bonieren kann und sie gibt immer die Schuld wen anderen, immer, immer ist wer anderer Schuld, und dann*

am Abend, nach einem stressigen Tag, nach dem wir alle 5 Stunden durchgrennt sind [...], setzt sie sich mit einem Glas Wein hin und lässt uns alle wegräumen, das finde ich unkollegial“ (Z: 352-60). Johanna habe auch schon öfter gehört, dass die Chefin am Stammtisch schlecht über sie redet und meint, dass egal sei was sie mache, *„es wird immer aufs negativste runter getan“* (Z: 350). Ebenfalls würden der Chef und die Chefin die Schuld nie bei sich, sondern immer bei den Anderen sehen (Z: 229, 256f). Ein klärendes Gespräch gab es mit der Chefin nie, *„nur angschnauzt hab ichs einmal“* (Z: 362), meint Johanna. Bei einem Lehrlingsgespräch zwischen ihr und dem Chef wurde Johanna bezüglich ihres Verhaltens gegenüber der Chefin gemahnt. Die ersten Jahre habe sie der Chef aber noch öfter gegenüber der Chefin verteidigt, wenn sich diese über Johanna beschwerte. Zum Schluss verstand sich auch der Chef mit Johanna nicht mehr.

Johanna ist mittlerweile kaum noch motiviert zu arbeiten und versucht die verbleibende Zeit so schnell als möglich hinter sich zu bekommen: *„und jetzt gehe ich dort nur mehr in die Arbeit, schreib meine Stunden und dann geh ich wieder heim, das wars, und wirklich interessiert bin ich auch nicht mehr dran“* (Z: 24f). Rückblickend meint Johanna, hätte vor allem die Situation mit der Chefin anders ablaufen müssen (Z: 512). Vorschläge oder Wünsche, wie das Verhältnis verbessert werden hätte können, äußert sie jedoch keine.

Arbeitszeit: *bitte, lass mich einfach nach Hause gehen, ich will Freizeit haben*

Der Chef habe Johanna im Vorhinein mitgeteilt, dass es nicht möglich sein wird, dass sie jeden zweiten Sonntag frei bekommt. Da es sich bei dem Betrieb um ein Ausflugslokal handelt, ist am Wochenende am meisten los. Johanna hat stattdessen immer mittwochs und donnerstags frei. Sie hat nur durchgängige Dienste: von 10-19 Uhr, oder von 12 bis 21 Uhr, *„aber meistens wird's dann 10 oder halb 11“* (Z: 411). Die Überstunden werden von Johanna nicht weiter thematisiert. Das Arbeiten am Wochenende stört sie jedoch sehr, *„weil fortgehen, naja, ich bin jung und geh gerne fort und dann kommts halt oft zusammen, dass ich am Wochenende nur 4 Stunden Schlaf“* (Z: 476f). Johanna verzichtet nicht darauf aus zu gehen, sondern versucht beides zu kombinieren und nimmt dafür Schlafmangel in Kauf. Sie fände es aber *„gemütlicher“* am Wochenende öfter frei zu haben, *„weil unter der Woche nie wer Zeit hat“* (Z: 402f). Kritisiert wird von Johanna ebenso, dass es an manchen Tagen *„so langweilig ist“* und sie sich dann wünschen würde, früher heimgehen zu können: *„und dann denk ich mir, bitte, lass mich einfach nach Hause gehen, ich will Freizeit haben, weil in der Gastronomie hast eh keine Freizeit“* (Z: 398-400).

Gehalt und finanzielle Situation: *ich kriegs immer irgendwann*

Ein weiterer Punkt, der Johanna stört, ist, dass das Gehalt oft nicht oder verspätet überwiesen wird. Der Chef meint meist, dass es an der Bank liege. Johanna vermutet, dass er die

Auszahlung immer so lange als möglich hinauszögert „bis er das Geld zum hat und mir dann geben kann“ (Z: 432). Diese Probleme bei der Gehaltsüberweisung seien „Standard, ich kriegs immer irgendwann“ (Z: 436). Zu Beginn hat Johanna diesbezüglich noch oft nachgefragt, mittlerweile lasse sie sich schon zwei Wochen Zeit bevor sie nachfrage und versucht mit dem Geld bis dahin durchzukommen (Z: 439).

Johanna hat sich während ihrer Lehre mit ihrem Freund eine Wohnung gemietet. Es kam jedoch zur Trennung und sie musste zurück zu ihrer Mutter ziehen, da sie sich mit ihrem Gehalt keine Wohnung leisten kann: „ich hätte die Wohnung wirklich gerne behalten, aber alleine geht das nicht“ (Z: 446f). Normalerweise kommt sie mit dem Geld aus, wobei sie auch öfters ins Minus kommt. Zum Zeitpunkt des Interviews war sie jedoch mehrere hundert Euro im Minus, da sie einen Autounfall hatte und für die Reparatur alleine aufkommen musste. Wohn-, oder Kostgeld muss sie zu Hause nicht bezahlen, sie gibt ihrer Mutter trotzdem öfter Geld. Die Mutter hat Johannas Auto gekauft, die Instandhaltungskosten (Tank, Versicherung, Reparaturen, etc.) muss Johanna selbst bezahlen. Bei größeren Ausgaben müsse Johanna auf ihre Eltern zurückgreifen. Sie verdient derzeit 775 Euro.

Berufsschule: die mögen, wenn ich frech bin

Die Berufsschule hat Johanna Spaß gemacht. Sie beschreibt sie als „extremst lustig“ (Z: 571). Sie habe sich mit den Koch- und ServierlehrerInnen „ur gut“ verstanden (Z: 572). Auf die Frage, was ihr am meisten in der Berufsschule „getaugt“ hat, antwortete sie: „dass die Lehrer eben auch goschad sind zu uns, dass du die auch verarschen kannst, dass die das lockerer nehmen und trotzdem auch versuchen dir was beizubringen, weil die Kochlehrer dort, die sind wirklich interessiert an dem Beruf und das merkst auch“ (Z: 580-82). Der beidseitige lockere Umgang hat Johanna sehr zugesagt („die mögen, wenn ich frech bin“, Z: 577f). Den Unterricht hat sie nicht als schwer empfunden, da sie sich nicht wirklich angestrengt habe und trotzdem durchgekommen sei (Z: 572f). Am wenigsten gefallen hat Johanna das Internat und auch mit manchen KollegInnen ist sie nicht zurechtgekommen.

Vor der Lehrabschlussprüfung hat sie etwas Angst, da im Lehrbetrieb nicht diese Form des gehobenen Services und der gehobenen Küche angeboten wird, welche bei der LAP gefragt ist. Sie habe dies nur in der Berufsschule gelernt.

Zukunftsperspektiven: um die Welt reisen

Johanna will nach der LAP unbedingt ins Ausland: „unbedingt weg, das muss auf jeden Fall sein, das ist das einzige, aber wiederkommen“ (Z: 488). Geplant ist bereits eine einjährige Reise mittels Couchsurfing durch Europa mit ihrer besten Freundin. Nach der Rückkehr plant sie noch auf Saison zu gehen, aber danach sei noch „alles offen“ (Z: 607). Sie äußerte den Wunsch nach einem Beruf mit regulären Arbeitszeiten, wo sie am Wochenende frei hat: „mir ist

generell auch wurscht wo, eigentlich, ich hab mir schon gedacht beim Saturn mit Kunden und so“ (Z: 479f). Johanna zieht somit einen Berufs- und Branchenwechsel in Betracht.

Freizeit- und Sozialleben: *ja ist ganz wichtig*

Für Johanna ist Freizeit eindeutig „*viel wichtiger*“ als Arbeit (Z: 525): „*es ist einfach, also ich geh hin, mach meine 9 Stunden und geh wieder, es ist kein Highlight, es kriegt nicht meine volle Aufmerksamkeit, es ist einfach da, ich machs schnell und dann geh ich wieder und freu mich eigentlich mehr auf die Freizeit, und plan eigentlich die ganze Zeit in der Arbeit was ich nachher mach (lacht)*“ (Z: 520-23). Sie ist in ihrer Freizeit sehr aktiv, verbringt diese mit Freunden, geht feiern und tanzen oder macht „*irgendwas Lustiges*“ (Z: 528). Belastende Situationen im Privaten scheint es nicht zu geben. Einzig die finanzielle Situation empfindet Johanna als „*ziemlich zack, dass sich das immer nur so irgendwie ausgeht und jetzt zur Zeit sich überhaupt nicht ausgeht*“ (Z: 544f).

Familie: meine Eltern lassen mich immer alles alleine machen

Johannas Vater ist Aufzugsmonteur, ihre Mutter ist Einzelhandelskauffrau. Die Eltern sind getrennt. Geschwister hat sie keine. Johanna erhält von ihren Eltern sehr viel Freiraum und auch Rückhalt: „*Ja sie lassen mich machen was ich will, aber sie versuchen halt trotzdem mir gut zuzureden, oder sie sagen mir da und da musst aufpassen*“ (Z: 52f). Wie zu Beginn schon erwähnt, meldete sich Johanna selbst bei der HLW an (leider bei der falschen) und setzte auch ihre weiteren Entscheidungen selbstständig in die Tat um. Besonders gut versteht sie sich mit ihrem Vater, den sie auch als ihr Vorbild nennt. Das Zusammenleben mit ihrer Mutter ist eher konfliktgeladen (Haushalt), sie verstehen sich im Grunde aber sehr gut.

Selbstpräsentation

Im Gespräch zeigt sich Johanna selbstbewusst, spaß- und erlebnisorientiert, selbstständig, aber auch sehr chaotisch, unbekümmert und nicht sehr diszipliniert, oder strebsam. Sie hat in der Pflichtschule, wie auch in der HLW und in der Berufsschule kaum gelernt. Über ihre immer schlechter werdenden Noten in der HLW meint sie: „*Ich weiß nicht, ich hab viel lieber Spaß, ich tu viel lieber mit anderen einen Blödsinn reden oder so was, sie haben einfach mein Interesse nicht halten können, ist auch ziemlich schwer, das geb ich zu, aber sie haben es wirklich nicht geschafft*“ (Z: 106-8). Spaß zu haben und mit Menschen auf Augenhöhe zu kommunizieren, ist ihr sehr wichtig. Umso schwieriger und unbefriedigender war das Verhältnis zu ihrem Chef, der ihrer Ansicht nach sehr unpersönlich und zu ruhig war. Johanna lässt sich nur von Menschen etwas sagen, die sie als fachlich kompetent wahrnimmt. Dies war, laut ihren Aussagen, bei ihrer Chefin nicht der Fall. Hingegen brachten die meisten LehrerInnen in der Berufsschule sowohl Humor, wie auch Kompetenz mit, weshalb Johanna die Berufsschule sehr gut gefiel. Johanna braucht ein humorvolles, kommunikatives Umfeld,

um motiviert zu werden. Sie hätte sich im Lehrbetrieb auch mehr Gleichaltrige gewünscht, „mit dem ich Spaß machen kann“ (Z: 395). Eine innere, fachliche Motivation weist Johanna kaum auf, wobei sie durchaus viele Tätigkeiten beim Kochen nennt, die ihr Spaß machen. Sie meint auch, dass sie lieber in der Küche arbeitet, als im Service, da dies eine größere Herausforderung darstellt (Z: 375). Ebenfalls fühlt sie sich jedes Mal stolz, wenn ihr Gericht von einem Gast gelobt wird. Stolz macht sie auch, dass sie mittlerweile alleine kochen darf und den Chef nicht mehr zum Abschmecken braucht.

Ihre Zukunftspläne sind noch sehr offen. Oberste Priorität hat das Reisen und „einfach nur, dass es gut läuft, das ist das einzige, was wichtig ist“ (Z: 122).

Hauptkritikpunkte

- *Dass ich mich nicht mit den Chefs verstehe (Z: 393)*
- *Dass wir so wenig Leute sind (Z: 393)*, Keine (gleichaltrige) Bezugsperson, niemand mit dem Johanna „Spaß machen“ kann
 - ➔ Unzufriedenheit mit Arbeitsklima
- *Wie das oft mit dem Geld rennt (Z: 396)*: zeitlich unregelmäßige Auszahlung des Gehalts
- *Lass mich einfach nachhause gehen, weil in der Gastronomie hast eh keine Freizeit (Z: 399f)*: keine freien Wochenenden, da Betrieb ein Wochenendlokal ist, Wunsch nach flexiblerer, bedarfsorientierter Arbeitszeit (früher heimgehen können, wenn nichts los ist)
 - Schwierige Vereinbarkeit von Beruf und privaten Interessen; FreundInnen haben unter der Woche kaum Zeit

Bewältigungsstrategien: Wurscht, da jetzt einfach schnell fertig machen

Johanna ist selbstbewusst und setzt sich auch zur Wehr, wenn ihr ein Verhalten zu weit geht und sie beleidigt wird. So hat sie sich bereits im Praktikum getraut, sich gegen eine schwierige Mitarbeiterin verbal zur Wehr zu setzen. Auch bei den Gesprächen mit ihrem Chef scheint sie keine Probleme gehabt zu haben, Dinge die sie stören, zu artikulieren. Ein klärendes Gespräch mit der Chefin gab es allerdings nie. Im Gespräch wird deutlich, und das ist Johanna durchaus bewusst, dass eine Zusammenarbeit mit ihr nicht immer leicht ist. Sie hat öfter überlegt den Lehrbetrieb zu wechseln. Ein Wechsel war ihr aber zu kompliziert und sie hatte Angst, dass es im nächsten Betrieb nicht besser sein würde und ein Wechsel dann unnötig gewesen wäre. „Ich hab mir dann gedacht, wurscht, da jetzt einfach schnell fertig machen“ (Z: 499f). Das schlechte Verhältnis zu ihren Vorgesetzten trübte zwar Johannas Lehrzeit, es scheint sie jedoch nicht nachhaltig zu belasten. Sie versucht die Arbeit nicht mehr an sich persönlich heran zu lassen und erzählt, dass sie nun hingeh, 9 Stunden arbeitet und dann wieder

heimgeht. Johannas persönlicher Fokus liegt auf ihrer Freizeit, ihren Freunden und ihrer Familie. Mehr Freude und Spaß hätte sie sich auch von der Lehre erwartet, kann aber mit den enttäuschenden Erfahrungen umgehen. Sie zieht die verbleibende Zeit ohne emotionale Involvierung durch, konzentriert sich auf ihre Freizeit und freut sich auf die bevorstehende Reise. Hier möchte ich noch einmal ein Zitat anführen, das dies gut verdeutlicht: *„es ist einfach, also ich geh hin, mach meine 9 Stunden und geh wieder, es ist kein Highlight, es kriegt nicht meine volle Aufmerksamkeit, es ist einfach da, ich machs schnell und dann geh ich wieder und freu mich eigentlich mehr auf die Freizeit, und plan eigentlich die ganze Zeit in der Arbeit was ich nachher mach (lacht)“* (Z: 520-23). Nach der Rückkehr wird sie sich neu orientieren und eine Arbeitsstelle suchen, in der sie am Wochenende frei hat. Einen Branchenwechsel zieht sie in Betracht.

Thomas

Interviewsituation

Das Gespräch mit Thomas fand Anfang September 2014, bei ihm zuhause in seinem Zimmer, statt. Das Haus war groß, modern und sehr gepflegt und lag in einer schönen Wohngegend. Das Interview dauerte ca. 130 Minuten und war stark dialogisch. Auf die offene Einstiegsfrage folgte nur eine kurze Eingangserzählung und auch im weiteren Verlauf gab es nicht sehr lange eigene Erzählungen. Dennoch kann Thomas in keiner Weise als schüchtern oder unkommunikativ beschrieben werden – im Gegenteil. Es war eher der Fall, dass er zu meinen Fragen einfach nicht mehr zu sagen hatte, da bei Thomas Lehre, Berufsschule und Privatleben ausgezeichnet laufen, er sehr zufrieden ist und kaum Probleme hat. Es war inhaltlich betrachtet das „positivste“ Interview, das ich geführt habe und kann als Best Practice-Beispiel im Hinblick auf den Lehrbetrieb, wie auch auf den Lehrling betrachtet werden. Thomas war zum Zeitpunkt des Interviews im 3. Lehrjahr und absolviert seine Lehrausbildung zum Koch in einem sehr hochwertigen Restaurant.

Der Weg zur Lehre

Thomas hat nach der Hauptschule die HLW besucht, hatte *„relativ gute Noten“* und plante die Matura zu machen (Z: 7f). In den Sommerferien, nach dem ersten HLW-Jahr, hat er einen Monat lang einen Ferialjob in einem Restaurant ausgeübt, da er immer schon gerne kochte. Sein Plan war es auch mit und nach der HLW in die Gastronomiebranche einzusteigen. Es hat ihm dann dort so gut gefallen, dass er nach drei Wochen zum Chef ging und fragte, ob er eine Lehre anfangen könnte. Der Chef habe ihn sogleich genommen, und auch die Eltern fanden es *„eine super Idee“* und unterstützen ihn bei seiner Entscheidung. Zu Beginn war es in der Arbeit noch *„strenger“* bzw. meinte Thomas, dass er da noch die *„Einserlehrling-Arbeit“* machen musste, es aber dann immer *„leiwander“* geworden ist. Mittlerweile hat er auch einen eigenen

Platz in der Küche und ist für die Vorspeisen zuständig *„und des ist überhaupt kein Problem jetzt und es läuft alles super, gar kein Problem damit.“* (Z: 16f)

Die Liebe zum Kochen: Ich hab halt scho immer gern gekocht

Bereits in der kurzen Eingangserzählung wird sichtbar, dass Thomas zufrieden ist mit seinem Beruf und bei ihm generell eine tiefe Leidenschaft zum Kochen besteht. Diesen Bezug zum Kochen habe Thomas zu 90% von seiner Urgroßmutter. Diese war Köchin und Zuckerbäckerin. Er erzählte, dass er schon als Kind sehr gerne mit ihr gekocht hat und geschmeckt habe es ihm auch: *„und da hab ich als Kind scho immer mitkocht mit der, und des hat mir immer scho gefallen und ja des hat sich dann halt über die Jahre entwickelt und dann ist meine Urgroßmutter verstorben und dann hab ich gsagt, ja, ich möcht das unbedingt weitermachen. Des hat mir halt einfach so gut gefallen und dadurch dass i scho damit aufgewachsen bin.“* (Z: 46-50)

Seine Urgroßmutter war damals, ebenso wie er heute, in einem sehr gehobenen Restaurant tätig, weshalb die beiden *„scho relativ feine Sachen auch rauskocht“* (Z: 701) haben.

Alternative Berufswünsche gab es für Thomas eigentlich keine. Er meinte, dass ihn die Polizeischule kurzzeitig gereizt hätte, aber ihn die Gastronomie immer schon interessiert habe. Er habe sich zudem gedacht hat, dass man in dieser eher beruflich weiterkommt, früher mit der Lehre fertig wird und sich schneller selbstständig machen kann. Er habe zwar nach der Lehre immer noch die Möglichkeit sich umzuentcheiden, meinte aber, dass es derzeit schon so aussähe, als würde er wirklich ein Koch bleiben (vgl. Z: 84-89).

Der einmonatige Ferialjob nach dem ersten HLW-Jahr begeisterte und bestätigte Thomas derart, dass er beschloss die Schule abzubrechen und eine Lehre zu starten. Auf die Frage, was ihm genau beim Ferialjob so gefallen hat, erzählte Thomas, dass er schon ein bisschen in die *„richtige Küche“* hineinschnuppern durfte, da er *„schon ein bissl mehr können“* hat. Thomas wurde also gleich intensiver eingebunden und es wurden ihm auch verantwortungsvollere Tätigkeiten übertragen. Zudem waren die anderen Lehrlinge überaus hilfsbereit, haben ihm sofort geholfen, ihre Rezeptbücher abschreiben lassen und alles erklärt *„und das gleich einmal im Ferialjob und das hat mich voll begeistert“* (Z: 131f). Thomas hat sich somit nach wenigen Wochen sofort zugehörig gefühlt. Auch die Freude am Kochen bestätigte sich im Ferialjob und war ein weiterer Grund für die Entscheidung eine Lehre zu beginnen: *„des hat mir so taugt, dass ma einfach für die Menschen a bissl was kocht und dass es denen dann schmeckt a no, und des ist halt ein leiwandes Gefühl und natürlich dass ich eh schon immer gern gekocht hab, dann hab ich mir halt gedacht ja, wieso nicht. Ist sicher was leiwandes.“* (Z: 38-40)

Ebenfalls mitentscheidend war der sehr gute Ruf des Restaurants: *„des ist jetzt wirklich ein sehr gutes Restaurant und hat wirklich einen starken Ruf, und ja da hab ich mir gedacht, wenn ich schon als Koch anfang, dann sicher dort.“* (Z: 211f) Den Zugang zu diesem Qualitätsrestaurant hatte Thomas über seinen Stiefvater, der mit dem Küchenchef befreundet ist.

Arbeitsanfang

Die erste Zeit im Betrieb beschreibt Thomas als etwas *demotivierend* aufgrund der einfachen Arbeitsaufträge. Darüber hinaus musste er sich noch an den Stress gewöhnen, lebte sich aber immer mehr ein und hat sich *immer weiter hochgearbeitet*. Der Chef habe zu Thomas gemeint, dass er ein wirklich guter Lehrling sei und ihm dann auch einen eigenen Platz, den Vorspeisenplatz, zugewiesen. Dass ein Lehrling einen eigenen Platz bekommt, sei, Thomas zufolge, relativ untypisch. Er hat diesen Platz nun seit 1,5 Jahren (Thomas ist jetzt im 3. Lehrjahr) und meint, dass seitdem alles super läuft und er auch sehr selbstständig entscheiden und arbeiten darf (vgl. Z: 169-176).

Einen „Praxisschock“ gab es für Thomas nicht. Die Arbeit entspricht genau dem, was er sich erwartet und vorgestellt hat: *„Ich hab’s mir eigentlich genau so vorgestellt wie’s jetzt ist. Also dass man wirklich auch öfters einmal in Stress kommt, aber trotzdem am Vormittag seine Sachen kocht, dass die immer super schmecken und dass das alles am Schnürl abrennt ohne Probleme. So hab ich mir das immer vorgestellt.“* (Z: 106-9)

Ausbildung im Betrieb und Eigenengagement

Thomas fühlt sich von seinem Betrieb *definitiv* sehr gut ausgebildet. Dass Thomas so viel gezeigt und gelernt bekommt bzw. so viel mehr kann und auch darf als manche Arbeitskollegen (es sind nur männliche Mitarbeiter in der Küche), ist seiner Meinung nach auch auf sein starkes Interesse und seine Eigeninitiative zurückzuführen: *„Also ich hab mich wirklich selber raufarbeiten müssen. Ich hab halt dadurch, dass ich dem Chef immer viel Interesse zeigt hab an seiner Arbeit, hat er mir auch viel mehr zeigt als den anderen. Weil den anderen wars eigentlich relativ wurscht was er gmacht hat. Und ja ich hab halt immer, wirklich, ich hab halt vom Chef des Rezeptbuch komplett abgeschrieben, das hat mich einen ganzen freien Tag kostet, weil des Rezeptbuch also wirklich, des ist so dick. Und ich hab immer wieder, wenn ich mal nichts zum tun ghabt hab, bin ich halt einfach vorgangen zum Chef und hab ihm einfach zugschaut und hab ihn gfragt, was er macht, wie er das macht. Dadurch, dass er gmerkt hat, dass es mich interessiert, hat er mich halt dann die Sachen auch machen lassen.“* (Z: 502-9)

Das Zitat zeigt, dass Thomas sehr ambitioniert, aktiv und lernwillig ist und somit sein Können und Wissen weiter ausbaut und sich im Betrieb und insbesondere bei seinen Vorgesetzten

profiliert. Sein Chef, wie auch sein Kochlehrer aus der Berufsschule, möchten ihn zum Lehrlingswettbewerb schicken. Die Lehrabschlussprüfung bereitet Thomas überhaupt keine Sorgen. Er meint, dass die Lehrlinge vom Betrieb darauf gut vorbereitet werden, da sie sowohl von den Gesellen wie auch vom Chefkoch allerlei Tipps und Einblicke bekommen über Ablauf, Prüfer, und worauf man achten sollte. *„Und der Chefkoch der gibt uns auch vom Kochen her gewisse Tipps. Der erzählt uns Sachen, die sogar die Prüfer nicht wissen.“* (Z: 791-92)

Thomas erfährt im Betrieb eine sehr gute Ausbildung. Sowohl mit dem Küchenchef wie auch mit anderen Arbeitskollegen findet ein ständiger Austausch statt. Er legt einiges an Eigeninitiative an den Tag, lässt sich Sachen zeigen und erklären und schreibt Rezeptbücher ab.

Berufung Koch: das ist so richtig mei Beruf

Wie sicher sich Thomas in seinem beruflichen Können fühlt, zeigt sich auch bei der Frage nach seinen Stärken und Schwächen. Ihm liegt die Zubereitung der Vor- und Nachspeisen besonders. Hauptspeisen zubereiten kann er zwar auch, ist aber froh, wenn er von diesen *„verschont“* wird, da es hier doch sehr stressig werden kann. Es gibt nichts, was Thomas schwer fällt oder ihn am Tätigkeitsbereich des Koches stört: *„Nicht einmal das Putzen von den grauslichen Sachen stört mich, also zum Beispiel, wenn man das Misthaus einmal putzen muss, gehört auch gmacht. Nicht mal das stört mich. Mich stört eigentlich rein gar nichts, ich tu mir da bei allem leicht. Des ist halt einfach, ich glaub das ist so richtig mei Beruf.“* (Z: 321-24)

Das Kochen hört für Thomas auch nach der Arbeit nicht auf. In seiner Freizeit schaut er Kochsendungen und schreibt sich *„hie und da ein paar Menüs zamm“* (Z: 1231). Während des Gesprächs zeigt mir Thomas einen Stapel von alten Menüzetteln von feierlichen Veranstaltungen in seinem Betrieb, die er sich aufgehoben hat und immer wieder ansieht. Mit dem Stress, der für viele ArbeitnehmerInnen in der Gastwirtschaft besonders belastend ist, kommt Thomas mehr als gut zurecht. So sei auch der Stress gerade das, was ihm an seiner Arbeit am meisten gefalle: *„I: Was gefällt dir an deiner Arbeit am meisten? - IP: Ich weiß nicht, es klingt zwar a bissl blöd, aber der Stress. Mir gefällt des total, wenn ma da urviel zu tun hat, wenn man total Stress hat. Ich weiß nicht warum, aber des taugt mir einfach voll. Und vor allem auf meinem Platz, wenn man sich da auskennt, was ma machen muss, und weiß wo was hingehört, und weil man sich auch ein bissl spielen darf mit den Sachen. Des taugt ma.“* (Z: 555-59)

Bestätigung und positives Feedback: Der Chef und der Küchenchef halten wirklich viel von mir

Thomas erhält von seinem Chef und dem Küchenchef sehr gutes Feedback und meint, dass er auch ein *bissl die Goldkelle* ist und eine Sonderstellung hat: *„Ich sag das zwar nur ungern, aber*

mein Chef und der Küchenchef sagen immer, dass ich besser bin als die anderen und dass ich denen ein bissl helfen soll. Ich hör's auch zwar immer ungern, weil die anderen immer daneben stehen. Weil, da kommt man sich ein bissl blöd vor. Aber ja, Chef und der Küchenchef halten wirklich viel von mir und die heben mich da auch ein bissl ab von den anderen.

I: Also auch gegenüber die Älteren oder eh nur..?

IP: Auch gegenüber den Älteren.

I: Und hast du das Gefühl des stimmt auch, also siehst du das schon im Alltag, also dass du dir teilweise einfach leichter tust, oder bei Sachen besser drauf bist?

IP: Es ist wirklich so, ich tu mir leichter. Erstens einmal schneller, des ist einmal das Ausschlaggebende. Und bei mir hat bis jetzt immer alles passt. Also in eineinhalb Jahren wo ich den Vorspeisenplatz hab, hab ich noch nie etwas vergessen, oder was falsch gmacht.“ (Z: 327-37)

Diese Sonderstellung zeigt sich mitunter auch daran, dass sich der Chefkoch nicht frei nehmen kann, wenn er nicht da sei und umgekehrt, da sonst keiner die Vorspeisen zubereiten könne. Ihm wird also bereits viel Verantwortung übertragen und zugetraut. Reibereien oder Eifersüchteleien mit anderen Kollegen scheint es deswegen aber nicht zu geben, da er nicht bevorzugt behandelt werde. Die höhere Verantwortung zeigt sich auch dahingehend, dass Thomas immer wieder PraktikantInnen oder andere Lehrlinge zugeteilt bekommt, denen er etwas zeigt bzw. die er mehr oder weniger ausbildet. Thomas ist über diese Verantwortung zwar nicht übermäßig begeistert, könne dadurch aber Erfahrungen für später sammeln (Z: 1019).

Auf die Frage, ob sich Thomas an eine Situation erinnern kann, in der er besonders stolz auf sich war, erzählte er von einer Weihnachtsfeier für 105 Personen, die sein Lehrbetrieb ausgerichtet und trotz Unterbesetzung erfolgreich über die Bühne gebracht hat. Statt fünf Köchen waren nur drei anwesend und so musste jeder einen Gang komplett alleine managen. Thomas war somit für das Anrichten von 105 Vorspeisen zuständig: *„Und dann hamma zu dritt 105 Leute gschafft und da hab ich mir dann schon dacht, pfff, des is scho ordentlich was. Da hat uns auch der Chef dann extrem globt. Vor allem wir richten ja das alles a bissl schöner an, es muss a bissl präziser sein alles. Darf nix, ka Fleck, ka gar nichts sein. Da hab ich mir dann schon dacht, war ich stolz auf mich. Vor allem, weil wir noch unsere Weihnachtsfeier am Tag davor g'habt haben. (Lachen)“ (Z: 358-63)*

Thomas' Können und Einsatz wird also im Betrieb, insbesondere von seinen Vorgesetzten, sehr geschätzt und gelobt. Die Früchte seiner Anstrengungen bleiben dabei nicht nur verbaler Natur, sondern die Wertschätzung für seine Arbeit zeigt sich auch an einer sehr guten

Bezahlung (siehe weiter unten), dem eigenen Arbeitsplatz, dem hohen Grad an Selbstständigkeit, der ihm ermöglicht und zugetraut wird und vielen weiteren verantwortungsvollen Aufgaben, die ihm übertragen werden.

Ein Ex-Arbeitskollege von Thomas habe ihm bereits während der Lehrzeit ein Jobangebot gemacht und wollte ihn abwerben, was ebenfalls als Bestätigung seines Könnens betrachtet werden kann. Es handelte sich dabei ebenfalls um ein Qualitätsrestaurant, welches im Grunde aber keine Lehrlinge einstellt. Sie seien aber auf der Suche nach guten Köchen. Thomas überlegte mehrere Wochen lang, ob er wechseln solle, habe sich aber dann dafür entschieden, die Lehre in seinem Betrieb fertig zu machen.

Problem Oberkellner: Entweder ich, oder der Oberkellner

Ganz einfach war es für Thomas zu Beginn im Betrieb doch nicht. Thomas hat im Restaurant als Koch-Kellner angefangen, hat dann aufgrund von Problemen mit dem Oberkellner in die Küche gewechselt. Dieser war für seine Ausbildung im Service zuständig und kritisierte ihn anscheinend ständig, auch vor den Gästen. Thomas zufolge, habe er aber immer alles genau so ausgeführt, wie der Oberkellner es ihm gezeigt hatte: *„Ich hab schon mit Koch-Kellner angefangen, nur dann hab ich gewechselt. Und zwar aus dem Grund weil der Oberkellner, der ist mir tierisch auf den Keks gegangen. Der, wirklich, der hat mir Sachen gezeigt, wie ich’s richtig machen soll. Ich mach das genau gleich nach, ohne Unterschied, und dann werd ich von dem angeschrien, dass des falsch ist. Irgendwann hab ich mir des natürlich nimma g’fallen lassen. Der hat mich die ganze Zeit vor den Gästen zammgschissen. Dann bin ich zum Chef gegangen, hat er zu mir gsagt, das versteht er vollkommen, da würd er auch nicht mehr weiterarbeiten wollen. Da hab ich ihm gesagt, entweder ich, oder der Oberkellner. Da hat er mir vorgeschlagen, ja wie wär’s wenn du nur Koch machst. Er hat eh schon immer gmerkt, dass ich lieber koche. Hab ich gsagt, ja passt, mach ich mal nur den Koch, kann den Kellner später ja auch noch dazu machen. Und ja, der Oberkellner bei uns, der ist halt wirklich so, den mag glaub ich keiner von den Lehrlingen, also wirklich, der ist ein bissl sehr garstig.“* (Z: 92-102)

Die Probleme mit dem Oberkellner spitzten sich für Thomas dermaßen zu, dass er auch bereit war, den Betrieb zu wechseln. Der Vorschlag des Chefs, nur mehr in der Küche zu arbeiten, um so nicht mehr in engem Kontakt mit dem Oberkellner zu stehen, scheint eine annehmbare Lösung für alle Seiten gewesen zu sein. Der Oberkellner dürfte Thomas zufolge allen Lehrlingen im Service das Leben sehr schwer machen. Einige sollen auch schon wegen diesem gekündigt haben. Warum der Oberkellner nicht entlassen wird, führt Thomas darauf zurück, dass er viel Trinkgeld einbringt und grundsätzlich seine Arbeit gut macht, aber er *„ist halt relativ gemein“*. (Z: 452)

Arbeitsklima: Der Küchenton ist der rauste Ton

Wenn es in der Küche stressig wird, was jeden Tag zu Mittag und zu Abend der Fall ist, kann es nach Thomas durchaus sehr unangenehm werden: „*Wenns stressig wird, wird's in der Küche auch relativ unangenehm, relativ laut, da ist jeder angfressen, kann man verstehen in einer stressigen Situation, es ist halt dann... ich mein für uns Köche ist das normal, wenn man für einen anderen sagen würd ein sehr ungutes Klima. Man sagt, der Küchenton ist der rauste Ton. Aber ansonsten, wenn ein Kollege irgendwelche Probleme hat und man braucht Hilfe, da hilft einem jeder, also des ist überhaupt kein Problem, auch wenn man eine Frage hat, kann man immer fragen. Es ist halt, wenn man mit blöden Sachen kommt, dann wird man halt öfters mal angfoit, im Stress.*“ (Z: 258-64)

Mit diesem stressbedingten rauen Umgangston hat Thomas jedoch kein Problem. Er wisse ja, dass es keiner ernst meint und deshalb störe es ihn auch überhaupt nicht (Z: 272f). Auch scheinen verbale Ausbrüche und Streitereien einander nicht nachgetragen zu werden: „*Des is generell, so a Streit bei uns, der haltet nie lange, also da streitet man und zwei Stunden später ist des wieder vergessen, als warad nix gwesen.*“ (Z: 447f)

Trotz des rauen Tons und einiger weniger schwieriger Arbeitskollegen (neben dem Oberkellner wird noch ein weiterer Koch genannt, der sehr „*ungut*“ und „*unfreundlich*“ ist), ist der Zusammenhalt unter den Arbeitskollegen und auch zum Chef und Küchenchef sehr stark ausgeprägt. In der Küche hilft man sich gegenseitig und der Ruhetag am Montag wird für gemeinsame Aktivitäten genutzt. Je nach Zeit und Wetter gehen die Arbeitskollegen miteinander essen, Paintballspielen oder auch Kart-fahren:

"Also zum Beispiel am Montag vor zwei Wochen, ist dann der Chef auch amal glücklicherweise mitkommen, haben wir uns die ganze Karthalle gmietet und sind Kart gfahren den ganzen Tag. Da war der Chef auch noch so leiwand und hat gmeint er bezahlt das alles. Hamma scho keine Probleme mehr ghabt, und sowas bleibt halt.

I: Okay, also wird da schon recht viel gmacht, dass das Betriebsklima passt?

IP: Des Arbeitsklima bei uns passt wirklich.

IP: Also du hast des Gfühl das der Chef und a der Küchenchef da drauf schauen, dass es euch gut geht?

IP: Des schon." (Z: 1172-80)

Das Betriebsklima wird von Thomas als sehr positiv wahrgenommen und neben dem guten Verhältnis zu den Vorgesetzten, versteht sich Thomas auch noch sehr gut mit dem Großteil der Arbeitskollegen. Auch die Zeit zwischen den Teildiensten verbringt Thomas mit Arbeitskollegen und geht mit diesen ins Fitnesscenter, spielt Playstation, etc.

Arbeitszeit: Des is halt der Beruf

Thomas Arbeitszeiten sehen so aus, dass er von Dienstag bis Samstag von 9 bis 22 Uhr arbeitet. Von 15 bis 18 Uhr hat er eine dreistündige Pause. Sonntag und Montag hat er frei, da das Lokal an diesen beiden Tagen geschlossen ist. Auf die Frage, was ihm am wenigsten an seiner Arbeit gefällt bzw. was er ändern würde, erwiderte er, dass er auf jeden Fall die Arbeitszeiten ändern würde, da ihm diese schon nach zwei Jahren *“wirklich am Keks“* gingen. Man gewöhne sich zwar daran, aber man habe doch relativ wenig Freizeit da man jeden Tag bis mindestens 22 Uhr in der Arbeit steht, an manchen Tagen sogar noch länger (vgl. Z: 372-75).

“also wenn ich zehn Stunden durcharbeiten müsst und dafür um sieben nach Haus gehen könnte, das stört mich überhaupt nicht. Aber dann, es gibt auch Tage, da stehst teilweise bis um 11, 12 in der Küche und hast ka Pause und ja des, ich mein gut, ich find’s jetzt auch nicht so schlimm, weil des wird mir immer so bleiben, des ist halt der Beruf, aber des warad amal eins des ich ändern würd. Was würd ich noch ändern? Sonst eigentlich, eigentlich nichts. Also eigentlich bin ich mit allem wirklich sehr zufrieden.“ (Z: 377-82)

Thomas arbeitete während der Berufsschule auch samstags, wobei ihm dies vom Betrieb freigestellt wurde und sie ihm auch einen besseren Stundenlohn bezahlten (10 Euro).

Vereinbarkeit Beruf und Freunde/Privatleben: *Ich kann halt nimma überall dabei sein*

In seiner Freizeit unternimmt Thomas viel. Die meiste Zeit verbringt er mit seinen Freunden und seiner Freundin. Im Winter trainiert er auch zweimal wöchentlich Eishockey (*“Ich hab mir das mit dem Chefkoch schön ausgemacht“*, Z: 880). Das Treffen mit Freunden wird jedoch durch die Arbeitszeiten erschwert:

“I: Hat sich seit du zu arbeiten angefangen hast dein Privatleben recht verändert?“

IP: Ja des schon a bissl, ja. Ich kann halt nimma überall dabei sein, wenn ma was machen. Es ist halt ja, am Anfang wars a bissl schiach, aber man gwöhnt sich dran. Und jetzt haben wir’s eh so gregelt, dass die immer nach der Arbeit noch für mich Zeit haben. Des ist dann eh relativ leiwand, des haben’s gut hinkriegt.

I: Also dein Freundeskreis?

IP: Der passt sich da a bissl an.“ (Z: 902-8)

Thomas Vorgesetzter ermöglicht ihm die Ausübung seines Sports im Verein. Auch sein Freundeskreis versucht sich an Thomas Arbeitszeiten anzupassen und gemeinsame Zeit zu finden, auch wenn es durch die Arbeitszeiten schwierig ist. Er gehe zwar gerne arbeiten, *„aber a bissl mehr Freizeit warad scho okay.“* (Z: 580f)

Familie und soziales Umfeld: hinter mir stehen eigentlich eh alle

Zuhause kann Thomas sehr gut abschalten, sich entspannen und Energie tanken. Thomas erwähnt keinerlei private Schwierigkeiten oder Problemfelder, die eine Belastung darstellen könnten. Seine Mutter war Bürokauffrau und ist derzeit noch in Karenz (Thomas hat vier jüngere Geschwister). Sein Stiefvater ist Bauleiter und sein Vater arbeitet in der Pharmabranche. Er erfährt von seiner Familie sehr viel Rückhalt und auch finanzielle Absicherung. Seine Familie setze viel auf ihn und auch sein Freundeskreis stehe immer hinter ihm. Er kann mit seiner Familie, seinen Freunden und seiner Freundin immer reden, wenn es ein Problem gibt und erfährt von diesen Halt. Von seiner Schwiegermutter wird ihm und seiner Freundin bald eine Eigentumswohnung in Wien zur Verfügung gestellt, in die sie nach Beendigung der Lehrzeit, einziehen werden.

Gehalt und finanzielle Situation: Gehalt schaut eigentlich sehr gut aus

Thomas ist mit seinem Gehalt *voll zufrieden* und ihm wird auch *definitiv mehr* bezahlt als kollektivvertraglich festgelegt wäre. In Thomas Lehrbetrieb werden *immer alle wirklich sehr gut bezahlt*, kritisch merkt er jedoch an, dass das, was die ausgelernten Köche erhalten, *"des is scho a bissl sehr wenig, aber des wird halt von Betrieb zu Betrieb anders sein."* (Z: 637f)

Er muss kein Kost- oder Wohngeld zuhause bezahlen, zahlt sich aber sonst alles selbst (Handy, Internet, Kleidung, Arzt, Friseur, Sport, Auto, etc.), da er das selber gerne so möchte, auch wenn ihm seine Mutter immer wieder anbietet, Kosten zu übernehmen. 300 Euro wandern bei Thomas jedes Monat aufs Sparbuch und mit dem Rest kommt er *voll super aus*.

Berufsschule: Also ich bin schon einer, der wirklich viel weiß im Unterricht

Zum Zeitpunkt des Interviews hatte Thomas zwei Berufsschulblöcke absolviert. Das Erste, das Thomas beim Thema Berufsschule anspricht, ist, dass der Ort der Berufsschule – Geras – sehr *„fad“* sei, da es genau ein Wirtshaus und einen Nah&Frisch gäbe, *"des macht auch kan Spaß"*: *"Allen is fad, immer. Also wenn man wen auf die Berufsschule anspricht, der sagt einem sofort, des Erste was in den Sinn fällt ist, wirklich, das es fad ist dort."* (Z: 831f)

Mit den BerufsschulkollegInnen ist Thomas bislang sehr gut ausgekommen und mit den KollegInnen aus dem zweiten Block hat er immer noch Kontakt. Am besten an der Berufsschule gefalle ihm, dass die SchülerInnen *untereinander so viel zammhalten*, also auch die höheren Klassen machen etwas mit den ersten Klassen.

Mit dem Lernen hatte Thomas noch nie Probleme. Er meinte, dass er nie wirklich etwas lernen musste und im Zeugnis immer nur Einser und ein paar wenige Zweier hatte. Sein Lieblingsfach war *„immer nur s'Kochen“* und er hat sich auch mit dem Kochlehrer sehr gut verstanden. Dieser habe ihm auch geraten beim Lehrlingswettbewerb mitzumachen. Der Unterricht in der

Berufsschule ist Thomas zufolge „*relativ leiwand ghalten*“. Es werde alles immer gut erklärt, die Tests seien nicht schwer und man habe auch größtenteils keine Hausübungen zu erledigen (Z: 823f). Die Dauer von 10 Wochen empfindet er allerdings als sehr lang und würde eine Teilung in zwei 5-Wochen Blöcke besser finden. Während der Berufsschulzeit musste Thomas an einzelnen Tagen im Betrieb arbeiten und verpasste deswegen auch einmal einen Test und erhielt deswegen eine schlechtere Note im Zeugnis.

Die Berufsschule, der Unterricht, das Lehrpersonal und die KollegInnen werden von Thomas sehr positiv wahrgenommen. Ändern würde Thomas einzig die örtliche Lage der Berufsschule.

Zukunftspläne: In erster Linie steht amal die Karriere

Thomas hat bereits sehr genaue Vorstellungen und Pläne, wie es in den nächsten Jahren weitergeht. So möchte er nach Abschluss der Lehre und der Lehrabschlussprüfung nach Wien in ein bekanntes Qualitätsrestaurant gehen. Er stehe mit diesem schon in Kontakt und es sei recht sicher, dass er dort anfangen kann. Dort wolle er dann 2-3 Jahre bleiben und dann möchte er mit seiner Freundin für ein paar Jahre nach Spanien. Sie macht eine Ausbildung zur Spanisch-Dolmetscherin und er möchte unbedingt andere Küchen, andere Speisen und Kulturen kennenlernen. Danach soll es nach Irland gehen, da ihm die dortige deftige Küche gut gefalle und man auch sehr gut verdiene. Von dort aus möchte er dann weitersehen, ob er bleibt oder wieder zurückkehrt. Irgendwann möchte er aber wieder nach Österreich zurück. Thomas ist sehr zuversichtlich, dass sich dies alles realisieren lassen wird, auch wenn er sich darüber bewusst ist, dass es schwierig ist, ins Ausland zu gehen. Er fühlt sich aber durch seine Familie finanziell und organisatorisch unterstützt: „*Aber ich hab immer wen hinter mir stehen. Meine Familie wird mir sicher helfen.*“ (Z: 1042) Auch vom Betrieb wird Thomas unterstützt, da sein Chef jedem Lehrling, der im Betrieb erfolgreich die Lehre absolviert hat, *Starthilfe* gibt und sein Netzwerk und seine Kontakte zu anderen gehobenen Restaurants nützt, um diese dort unterzubringen. So habe der Chef kürzlich einen Lehrling in eines der scheinbar besten Restaurants Österreich vermittelt.

Für Thomas steht in den nächsten Jahren die Karriere an vorderster Stelle. Er möchte viel reisen und sein Wissen und Können erweitern: „*Ich täts schon gern so machen wie der Gordon Ramsay, der hat jetzt a eigene Fernsehsendung, der fliegt da wirklich durch die ganze Welt, also der hat, glaub ich, bis jetzt scho jedes, oder fast jedes Land halt wirklich abguckt und hat dort gegessen und mitgekocht. Sowas möcht ich auch amal machen, also wirklich alles einmal kennenlernen. Des hilft dir sicher viel weiter und es ist eine schöne Erinnerung, eine schöne Erfahrung.*“ (Z: 1132-36)

Auch das Thema Selbstständigkeit ist in Thomas Zukunftsplänen vorhanden:

„Zwischen 40 und 50 hätte ich schon gern mein eigenes Restaurant, wenn möglich sogar vielleicht zwei oder drei. Mehr dann vielleicht nimma, damit ich halt gemütlich dann Leben kann und nimma viel tun brauch und mein Geld dann halt hab. Wirklich mit 50 maximal scho mei Ruh hab, sag ma mal so, weil als Koch, kannst, des kannst nicht lang machen, also ehrlich gesagt, weil der Stress und die Belastung des frisst dich schon auf. Wir haben einen Arbeitskollegen, der ist auch ein Koch, der ist jetzt 55 und der hat schon drei Burn-outs ghabt.“ (Z: 1105-10)

Thomas plant also durchaus, den Kochberuf längerfristig auszuüben, versucht aber dennoch, mit ca. 50 beruflich und finanziell so gut dazustehen, dass er „gemütlich leben“ kann und sich nicht mehr allzu viel anstrengen muss, da der Kochberuf gesundheitlich in dieser Intensität längerfristig nicht zu bewältigen sei. Finanziell möchte er ebenfalls dann so gut dastehen, dass er, wie auch seine Familie, sich keine Sorgen zu machen brauchen.

Selbstpräsentation und Einstellung zur Arbeit

Thomas präsentiert sich im Gespräch als sehr selbstsichere, ambitionierte und talentierte Person, bei der alles reibungslos funktioniert und der kaum etwas zu schaffen macht. In Thomas' Fall stellt das Kochen und der Kochberuf eine Berufung und Leidenschaft dar, die bis in die frühe Kindheit zurückreicht und mit den Jahren immer weiter ausgebaut wurde. Das Lernen fällt Thomas nicht schwer; er strebte die Matura an, bis er sich während eines Ferienjobs in einem gehobenen Restaurant für den Abbruch der Schule und den Start einer Lehre als Koch-Kellner entschied. Dies zeigt bereits, dass Thomas das tut, was ihm am meisten liegt und gefällt und sein Vorhaben auch ohne weiteres selbstständig in die Tat umsetzt. Auf die Frage, was für Thomas persönlich im Leben wichtig ist, antwortet er dementsprechend, dass es ihm wichtig ist, immer seinen Spaß zu haben und sich zu nichts zu zwingen: *„Immer das machen, was man will, des ist für mich das Wichtigste“* (Z: 975-76) – und dieses Lebensmotto setzt er auch um.

Thomas sticht durch seinen Ehrgeiz und seine Zielstrebigkeit hervor. Angestrebt wird dabei das Ziel, so viel Wissen und Erfahrung im Bereich des Kochens zu sammeln wie möglich. Dementsprechend hört der Ehrgeiz auch nicht nach der Arbeit auf, Thomas setzt sich auch in seiner Freizeit viel mit dem Kochen auseinander. Die Zeit nach der Lehre ist bereits genau durchgeplant. Sie steht im Zeichen der Erfahrungs- und Wissenssammlung. Thomas setzt sich sehr intensiv damit auseinander, was er will, wie er dies erreichen kann und wie er das Beste aus der Lehre und sich selbst herausholen kann.

So wählte er auch seinen Lehrbetrieb nicht einfach zufällig, der gute Ruf und die Qualität des Restaurants wurden in seiner Entscheidung, eine Lehre anzufangen, mitberücksichtigt. Der Ruf des Restaurants macht Thomas durchaus auch stolz. So erzählt er, dass sein Kochlehrer in

der Berufsschule zu ihm meinte, dass die Lehrlinge aus diesem Restaurant immer die Besten wären (Z: 644).

Thomas Einstellungen zur Arbeit und seine Arbeitsmoral fallen folglich sehr hoch aus. Er bemüht sich sehr und ihm ist es wichtig, dass seine „Sachen passen“ (Z: 718). Seine Arbeit hat er immer schon gerne gemacht, auch in der Zeit, als es die Probleme mit dem Oberkellner gab. Er steht gerne auf und geht gerne arbeiten. Er erwähnte, dass er auch wenn er im Lotto gewinnen würde, trotzdem arbeiten gehen würde – aber mit einer geringeren Wochenstundenarbeitszeit. Freizeit und Familie haben für Thomas ebenfalls einen wichtigen Stellenwert, für die er gerne auch mehr Zeit hätte. Eine eigene Familie ist in naher Zukunft für Thomas kein Thema – die Karriere steht erstmal im Vordergrund.

Bewältigungsstrategien: Na, ich lass mir überhaupt nichts gefallen

Thomas Leben und insbesondere seine Lehre scheinen so problemlos und großartig zu laufen, dass die Frage nach seinen Problembewältigungsstrategien auf den ersten Blick nichtig scheint. Thomas schafft es mit seinen genauen Vorstellungen, was er will und was nicht, wie auch mit seinem großen Selbstvertrauen, überlegte Entscheidungen zu treffen und Probleme bereits frühzeitig aus der Welt zu schaffen. Auch vermittelt er den Eindruck, dass ihn nichts schnell aus der Ruhe bringen kann. Die Phrasen „(überhaupt) kein Problem“, „keine Probleme“ und „nie a Problem“ kommen im gesamten Gespräch 45-mal vor und schließen gefühlt beinahe jede Antwort von Thomas ab. Er versteht es auch, vieles, wie z.B. den rauen Umgangston in der Küche, nicht persönlich zu nehmen: *„Ich weiß ja, dass das keiner ernst mein, weil er so im Stress ist, also stört's mich überhaupt nicht.“* (Z: 272-73) Probleme, wie etwa die Arbeitszeiten (*„des is halt der Beruf“* (Z: 381)) oder der Küchenton, werden von ihm normalisiert: *„ich mein, für uns Köche ist das normal.“* (Z: 260)

In folgender Gesprächspassage wird deutlich, dass sich Thomas zu wehren weiß und schwierige Angelegenheiten alleine regeln will und kann:

„I: Also bist du schon so ein Typ der sich eben Sachen nicht gefallen lässt, oder?“

IP: Na, ich lass mir überhaupt nichts gefallen.

I: Also gehst du dann zum Chef wenn was ist, oder-?“

IP: Na, ich regel das selber also. Ich hab scho a große Goschn. Ist leider wirklich so. Hilft mir zwar nicht immer, aber manchmal. [...] I bin a ehrlicher Mensch, also wenn mir wirklich was am Oasch geht, dann sag ich's auch. Des ist, auch wenn's manchmal für Personen verletzend ist, aber ich bin lieber ehrlich.

I: Hat's noch andere Situationen gegeben, wo du gesagt hast, des hast dir nicht gefallen lassen, oder z'ruckgeredet?“

IP: Ja, des gibt's immer wieder so, wenn wer deppat kommt in der Arbeit, wenn ma sagt, das und das ist falsch, obwohl man genau weiß, dass es richtig ist, oder mach das und das und das

obwohl's gar ned mei Arbeit ist. Oder wenn sich wer einfach meine Sachen nimmt ohne dass er fragt, des is scho, da reiß ich schon die Pappn auf. Überhaupt kein Problem.“ (Z: 453-67)

Sobald Thomas etwas wirklich stört, spricht er das auch gleich ohne Hemmungen an. Thomas' Mut und Selbstvertrauen im Hinblick darauf, Probleme anzusprechen bzw. sich nicht alles gefallen zu lassen, kommt am deutlichsten in der Konfrontation mit dem Oberkellner zur Geltung. Der Oberkellner hat Thomas immer wieder kritisiert und auch vor den Gästen bloßgestellt, bis es Thomas dann gereicht hat und er zurückgeschrien hat. Anschließend ist er zu seinem Chef, hat die Situation erläutert und ein Ultimatum gestellt– und das im ersten Lehrjahr mit ca. 16 Jahren. Dies zeigt ganz deutlich, dass Thomas ein sehr hohes Selbstwertgefühl hat, sich nicht alles gefallen und sich auch von Ausbildnern und somit „ranghöheren“ Personen nicht demütigen und unfair behandeln lässt. Generell regelt Thomas seine Angelegenheiten selber und legt allgemein ein sehr selbstständiges Verhalten und Handeln an den Tag. Von seiner Familie, wie auch von seinen Vorgesetzten (Restaurantchef und Küchenchef) erfährt er sehr viel Rückhalt und kann sich deren Unterstützung sicher sein. Auch wird sein Können und seine gute Stellung im Betrieb mit ein Grund sein, der Thomas Handlungssicherheit gibt, wobei offen bleibt, was zuerst kam: das Können oder das Selbstvertrauen.

Den wenigen problematischen Aspekten in Thomas' Arbeit, kann er immer noch etwas Positives abgewinnen. So sieht er die hohe Verantwortung durch seine Zuständigkeit für PraktikantInnen oder jüngere Lehrlinge auch als wertvolle Erfahrung an. Auch der konflikthafte Umgang mit dem Oberkellner kann in ein positives Licht gerückt werden. So meinte sein Stiefvater, mit dem er über das Problem geredet hat, dass es immer wieder so sei, dass man so einen „Trottel“ im Betrieb habe und man da einfach dagegenhalten müsse. Man könne da leider nichts machen, man soll sich jedoch nichts gefallen lassen, aber dabei trotzdem höflich bleiben. „Und er hat auch gesagt, durch die Trotteln lernst eigentlich am meisten, ist leider wirklich so.“ (Z: 995f) Thomas versucht somit auch diese Schwierigkeiten in eine positive und lehrreiche Erfahrung zu re-interpretieren.

Hauptkritikpunkte

Thomas kritisiert im Gespräch nur wenige Punkte:

- So wird zum einen das **Verhalten des Ausbildners** im Service, des Oberkellners, problematisiert.
- Zum anderen kritisiert Thomas die **Arbeitszeiten** und dass durch den geteilten Dienst praktisch der ganze Tag, bis spät in die Nacht hinein, der Arbeit gewidmet wird und dementsprechend die Freizeit und die sozialen Kontakte sehr eingeschränkt werden. Durchzuarbeiten und dafür früher heimzugehen, würde Thomas eher präferieren.

Mit der Berufsschule an sich ist Thomas sehr zufrieden, nur die

- **abgelegene Lage der Berufsschule** wird stark kritisiert, da das Freizeitangebot nach Ende des Unterrichts sehr eingeschränkt ist und es dementsprechend „fad“ sei.
- Auch die 10 wöchige **Dauer der Berufsschule** empfindet er als **zu lang**, und würde eine Teilung in zwei 5 Wochen-Blöcke bevorzugen.

Positive Bewertung

In Thomas' Fall gibt es eine ganze Reihe an Dingen, die sehr positiv von ihm hervorgehoben werden und somit zu seiner großen Zufriedenheit und seinem Wohlbefinden in seiner Lehrausbildung beitragen:

- Am positivsten kann dabei die **Ausübung des Wunschberufes** gesehen werden, also dass Thomas genau das macht, was ihm am meisten Spaß macht und was er auch am besten kann.
- Der gegenseitige **Zusammenhalt unter den Arbeitskollegen**, wie auch das grundsätzlich sehr **gute Arbeitsklima** wird ebenso positiv hervorgehoben. Man hilft sich gegenseitig in der Küche, trifft sich am Ruhetag um etwas gemeinsam zu unternehmen und Thomas verbringt auch die Pause zwischen den Diensten mit Arbeitskollegen.
- Auffallend ist auch das **gute Verhältnis zu den Vorgesetzten**, insbesondere zum Küchenchef, welcher sich um die Ausbildung von Thomas bemüht, ihm **positives Feedback** gibt und ihm viel **Autonomie und Verantwortung** überträgt. Das Bemühen der Chefs um deren Lehrlinge zeigt sich auch darin, dass diese **Hilfestellung bei der Jobsuche nach der LAP** geben, indem sie ihre Kontakte zu anderen gehobenen Restaurants nutzen. Hinzu kommt, dass Thomas auch auf deren Rückhalt bei Schwierigkeiten zählen kann, was sich beim Konflikt mit seinem Service-Ausbildner gezeigt hat.
 - Thomas erfährt sehr viel **Wertschätzung vom Betrieb für seine Leistung** und sein Können. So wurde ihm ein eigener Zuständigkeitsbereich (Vorspeisenplatz) zugewiesen, er erhält ein sehr gutes Gehalt und wird auch immer wieder gelobt. Für das Arbeiten am Wochenende während der Berufsschulzeit, erhielt Thomas sogar einen erhöhten Stundenlohn.
 - Ebenso **wird auf Thomas' Wünsche und Bedürfnisse Rücksicht genommen**. So wird ihm sein Hobby im Winter (Eishockey) durch eine flexiblere Arbeitszeit ermöglicht. (er kann sich einen halben Tag wöchentlich frei nehmen)
- Der **gute Ruf des Restaurants** und der hohe Qualitätsstandard spielen für Thomas ebenso eine wichtige Rolle. Er merkt auch an, dass im Betrieb eigentlich alles immer

„super rennt“ und noch nie wirkliche Probleme gegeben habe bei ihnen (Z: 206f). Das Restaurant scheint somit sehr gut organisiert und verwaltet zu sein.

- Der **Unterricht in der Berufsschule, das Lehrpersonal, wie auch der Zusammenhalt unter den BerufsschulkollegInnen**, wird von Thomas auch positiv wahrgenommen.

Roman

Interviewsituation

Das Gespräch mit Roman fand bei ihm zuhause in der Küche statt. Er wohnt mit seinem Vater in einem großen Haus. Der Vater befand sich während des Gespräches öfter in der Küche und hat teilweise mitgeredet. Roman ist 16 Jahre alt, macht die Lehrausbildung zum Koch, befand sich zum Zeitpunkt des Gespräches im zweiten Lehrjahr und hat bereits einen Berufsschulblock absolviert. Mit seinem Lehrbetrieb ist Roman zufrieden, wobei er auch Kritik an den Arbeitszeiten äußert. Ob er in der Gastronomie bleiben will, weiß er noch nicht. Das Gespräch dauerte 1 Stunde und 47 Minuten.

Berufswahl und Weg zur Lehre: i bleib Koch und des isses, des passt

Für Roman standen zwei Lehrberufe in der näheren Auswahl: Zum einen Automechaniker, zum anderen Koch. Sein Vater ist Automechaniker. Roman meinte, dass ihn der Beruf durchaus interessiert hätte, *„aber wenn i des jeden Tag mach, des macht mir kan Spaß“* (Z: 11f). Laut seinem Vater wollte Roman bereits ab der ersten Klasse Hauptschule Koch werden, fix wurde der Berufswunsch erst ab der dritten Klasse, wo ihm das Unterrichtsfach Kochen sehr viel Spaß machte. Er half auch vermehrt seiner Mutter beim Kochen, wodurch sein Berufswunsch bestärkt wurde. Im Rahmen der schulischen Berufsorientierung erhielt er ein Nachschlagewerk, in dem die einzelnen Lehrberufe beschrieben waren und auch da sprach ihn der Kochberuf mehr an, als der des Mechanikers. Ein weiterer Schulbesuch, sowie eine Arbeit in einem Büro kamen für Roman nicht infrage. Er brauche etwas, wo man *„anpacken“* kann, oder im Freien arbeitet (Z: 1081). In der vierten Klasse schnupperte er zwei Wochen lang in einem nahegelegenen Restaurant. Einen Polytechnischen Lehrgang besuchte Roman nicht, da er aufgrund eines wiederholten Schuljahres die Schulpflicht bereits abgeschlossen hat. Roman gibt an, in seiner Berufswahlfindung sehr selbstständig gewesen zu sein. Er ließ sich von seinem Berufswunsch Koch nicht abbringen, obwohl FreundInnen und LehrerInnen zum Teil andere Berufe für ihn passender fanden.

Romans Mutter half ihm, einen nahegelegenen Betrieb zu finden, in dem er schnuppern kann. Er schnupperte zuerst für einen Tag und war dann mehrere Wochen dort. Den Ratschlag der Chefin, sich noch mehrere Betriebe anzusehen, schlug er in den Wind. Es habe ihm dort „*super taugt*“ (Z: 17) und der Betrieb lag nur vier Kilometer von seinem Zuhause entfernt („*Und des war dann halt die erste Wahl, weils in der Nähe war*“ (Z: 151f)). Ebenso schwärmten seine Großeltern von dem dortigen Essen und Roman war zuversichtlich, eine gute Ausbildung von der erfahrenen Chefin und dem Juniorchef zu erhalten. Im Praktikum hat Roman „*gleich voll mitgeholfen, ohne Gnade*“ (Z: 135) und war anfangs noch überfordert.

Der Lehrbetrieb: Willkommen im Bergwerk

Roman konnte in diesem Betrieb seine Lehre als Koch starten. In dem Gasthaus wird neben dem Á la Carte Geschäft noch für die Caritas, für Kindergärten und für Essen auf Räder gekocht: „*Hart ist es schon, mit 600 Essen am Tag*“ (Z: 40). Im Betrieb arbeiten ca. 10 Personen, vier davon Lehrlinge und mehrere FahrerInnen. Roman ist neben dem Juniorchef der einzige männliche Angestellte.

Roman erzählte, dass er „*ganz klein angefangen*“ hat (Z: 218) und „*wirklich die niedrigsten Arbeiten*“ machen musste. Er putzte viel, „*nur Gschirr waschen*“ (Z: 198f), dann kam das Erdäpfel schälen dazu. Langsam erweiterten sich seine Arbeitsaufgaben und er durfte immer mehr machen (z.B. Schnitzel klopfen, Fleisch anrösten, etc.). Roman empfand den Anfang als „*schleppend*“ (Z: 104) und hatte seine Zweifel: „*Am Anfang hab i glaubt, des i nix für mi, weil nur Abwaschen hast dürfen und so*“ (Z: 146). Er habe aber „*immer mehr Willen zeigt*“ (Z: 204f) und durfte kurz vor dem ersten Berufsschulblock bereits mitkochen: „*Da hob i mir dacht, so des is super. I hab mi gfühlt, wie wenn Weihnachten wär. Des war, auf des war i richtig stolz*“ (Z: 423f).

Roman musste sich im Betrieb erst beweisen, um komplexere Arbeitsaufgaben zu erhalten: „*i hab mir an Respekt erarbeiten müssen, i war eigentlich der Unterste vom Untersten und wannsd dir den **erarbeitet** host, ist es viel leichter durtn*“ (Z: 49-51). Dass die Chefin einen Lehrling bereits im ersten Lehrjahr mitkochen lasse, sei eher eine Ausnahme. Roman meinte, er wäre von daheim das Arbeiten gewöhnt und ist deswegen mit vollem Elan an die Arbeit herangegangen. Er gibt an, sehr viel Willen gezeigt und freiwillig länger geblieben zu sein. Er habe sich selbstständig Arbeit gesucht und nicht immer auf Anweisungen gewartet. Roman ist jetzt im zweiten Lehrjahr und die Aufgaben werden immer herausfordernder und komplexer. Mittlerweile darf er bestimmte Speisen schon selbstständig zubereiten bzw. mit etwas Unterstützung auch für die Gäste kochen.

Chefin is super, sie hilft dir, du hilfst ihr und dann kummt des halt zamm

Von Restaurantbesuchen vor dem Lehrbeginn wusste Roman bereits, dass die Chefin, wie auch die anderen MitarbeiterInnen „*immer super freundlich*“ sind (Z: 36f). Positiv merkt er auch an, dass sie sich beim ersten Vorstellungsgespräch gleich mit ihm, und nicht mit seinen Eltern unterhalten hat. Das Verhältnis zwischen Roman und seiner Chefin ist sehr gut: „*D’Chefin haltet eigentlich viel auf mi*“ (Z: 23f). Humorvoll beschreibt er sich auch als „*Buberl von der Frau Chefin*“ (Z: 521). Wenn die Chefin Hilfe braucht, oder Arbeitsaufgaben zu vergeben hat, dann kommt meist Roman zum Zug. Die Chefin hat Roman „*unter ihre Fittiche*“ genommen. Bisher dürfte kein Lehrling des Betriebes bisher die Lehrabschlussprüfung geschafft haben, weshalb sie Roman nun „*härter rannimmt*“: „*Da hats gsagt, aus dir wird was gscheits. Und wenn du s’Gfühl hast, dass nur i dir am Oasch geh, aber damit musst du leben, weil i härter rangnommen werd, als wie die anderen.*“ (Z: 531-33) Wenn man mache, was sie sagt, habe man keine Probleme (Z: 543f). Wenn der Chefin etwas jedoch nicht passe, komme es auch vor, dass sie einen heimschickt: „*sie sagt, das druck i ned durch, da geh, geh ham, kumm morgen wieder*“ (Z: 34). Roman ist insgesamt mit seiner Chefin sehr zufrieden: „*Chefin is super, sie hilft dir, du hilfst ihr und dann kummt des halt zamm*“ (Z: 125f).

Ausbildung: wennsd was lernen willst, zeigens dir a was

Im Betrieb herrscht die Devise „*Probieren geht über Studieren*“ vor und so wird Roman von der Chefin gerne ins kalte Wasser gestoßen. Er muss zuerst selbst ausprobieren, wie zubereitet werden kann, bevor ihm die Chefin oder der Juniorchef Tipps geben. Die Chefin schaut zudem sehr darauf, dass Roman stufenweise dazu lernt. Erst wenn auf einer Stufe alles perfekt sitzt, komme die nächste (Z: 226f). Roman versucht von allen KollegInnen zu lernen: „*Vom Juniorchef da lernt man eher des, was man für die Berufsschule braucht und von der Seniorchefin des Praktische, was du zum Kochen brauchst*“ (Z: 126-28). Ihm bringen auch alle anderen im Betrieb etwas bei: „*Dir zeigt jeder was. Und wannsd des außersuchst von jedem des Beste und des a bissl umsetzt, dann wirst nie Brösln haben, dann funktioniert des alles.*“ (Z: 186-88) In der Berufsschule hatte Roman jedoch einen Kollegen, der in einem Haubenlokal seine Lehre macht. Er merkte, dass dieser mehr könne und wisse, als er. Roman fühlt sich grundsätzlich gut ausgebildet und ihm werde viel beigebracht. Man müsse jedoch selber einen „*Willen*“ zeigen und Arbeitsaufträge bzw. Herangehensweisen hinterfragen und reflektieren.

Arbeitsklima und ArbeitskollegInnen: *Des ist super, alle sind nett*

Das Arbeitsklima empfindet Roman als „*super, alle sind nett*“ (Z: 251). Bei eine überwiegenden Mehrheit an Frauen im Betrieb, sei es jedoch „*ein bissl schwer sich durchzusetzen. Da ist man eher ruhig, wenn da fünf Frauen stehen, da denkst du dir, wenn i jetzt a blöde Meldung schieb (lachen)*“ (Z: 216-18). Hin und wieder würde sich Roman männliche Unterstützung wünschen,

„wärs vielleicht a bissl leichter“ (Z: 491f). Roman werden oft Aufgaben übertragen, bei denen er schwere Sachen heben muss: „bevors da zwei Leute hinstellen, stellens mi scho hin, wurscht was i grad mach, des is egal, des muas i machen“ (Z: 494f). Roman muss seine Tätigkeiten somit öfter stehen lassen („Trag ma des dort hin, oder heb ma des auf“ (Z: 500)). Der einzige Mann zu sein, habe aber nicht nur Nachteile, sondern auch Vorteile, wie eben die vorhin erwähnte stärkere Aufmerksamkeit der Chefin.

Weiter oben wurde bereits erwähnt, dass Roman seiner Meinung nach im Vergleich strenger behandelt wird, als andere. Roman fiel auch auf, dass jene Lehrlinge, die das Chefpersonal bereits kannten, es leichter hatten, als er. So gäbe es eine Mitarbeiterin, „die darf ja wirklich fast alles“ (Z: 528). Grundsätzlich ist Roman aber mit dem Arbeitsklima und dem Team sehr zufrieden und trifft sich mit manchen auch privat.

Arbeitszeit: sechs Tag, sechs Tag, sechs Tag

Roman hat entweder Früh- oder Abenddienste. Teildienste hat er keine. Diese werden vorrangig den Müttern im Betrieb zugeteilt, um nachmittags Zuhause sein zu können. Den Dienstplan erhalten die MitarbeiterInnen für einen ganzen Monat, wobei es aufgrund von Ausfällen immer wieder zu kurzfristigen Änderungen kommt. Dienste zu tauschen oder frei zu bekommen sei kein Problem. Romans freie Tage variieren sehr stark. Gehen sich in einem Monat die zwei vorgeschriebenen freien Sonntage nicht aus, sondern beispielsweise nur einer, habe er dafür in einem anderen Monat drei freie Sonntage, oder an einem zusätzlichen Samstag frei. Die Wochenendarbeit stört Roman weniger, wobei er lieber sonntags, als samstags arbeiten gehe, da am Sonntag, die Zeit schneller vergehe (Z: 14f). Am Ende des Gesprächs sagte Roman jedoch, dass er sich einen Beruf wünschen würde, an dem er am Wochenende frei hätte: „Also hin und wieder belastet des einen sehr, dass man am Wochenende a arbeiten muss“ (Z: 947f).

Gelegentlich kommt es auch zu Überstunden, wobei Roman im Gegenzug ein anderes Mal früher gehen kann oder einen zusätzlichen freien Tag im Monat erhält. Ganz ausgeglichen werden die Überstunden jedoch nicht und Roman kritisiert, dass er nicht öfter früher heimgeschickt wird: „Da denkst dir, jetzt hätt i eh scho so viel Stund, oder so, aber, des is Lehrling. Lehrjahre sind keine Herrenjahre“ (Z: 634f). Im Sommer des ersten Lehrjahres musste Roman aufgrund von mehreren Ausfällen von Mitarbeiterinnen (Krankheit, Kündigung, Karenz, etc.) vier Monate lang an jedem Sonntag arbeiten, hatte sechs-Tage-Wochen und machte viele Überstunden. Diese Arbeitszeiten brachten Roman damals an seine Grenzen und er zweifelte am Kochberuf: „Da war dann scho wirklich, denk i ma so, Oida, jetzt gfreits mi einfach nimma Koch werden“ (Z: 695). Generell müsse Roman aber nicht oft länger bleiben. Auf die Frage, ob die Arbeitszeit bzw. die Vergabe der freien Tage fair gehandhabt wird,

meinte er „teils-teils“ (Z: 588). So gäbe es eine Arbeitskollegin, die öfters vier Sonntage hintereinander frei bekomme, und sich Dinge erlaube, für die Roman sofort eine „blöde Meldung“ erhalten würde (Z: 597).

Das Einzige, das Roman „überhaupt ned taugt“ (Z: 375f), sind die Abenddienste, da bei diesen oft nicht so viel zu tun sei und die Zeit deshalb nicht vergehe. Anstrengend sei auch, wenn auf einen Abenddienst gleich ein Frühdienst folgt: „schaut ma a bissl gar so drein“ (Z: 404f). Generell macht Roman das frühe Aufstehen aber nichts aus. Wenn er Frühdienst hat, muss er um 6 Uhr morgens aufstehen, da er um 7 in der Arbeit sein muss. Der Betrieb ist ca. 8 Kilometer von ihm entfernt. Er fährt entweder mit dem Moped, oder wird bei Schlechtwetter von seinem Vater mit dem Auto hinggebracht und von seinem Großvater wieder geholt.

Stress: I hab lieber so viel Arbeit, dass i mi fünfmal zerreißen muss

Roman habe kein Problem mit Stress, im Gegenteil: Ihm sei Stress viel lieber, als wenn er nichts zu tun hat: „I hab lieber so viel Arbeit, dass i ned weiß, dass i mi fünfmal zerreißen muss, [...] Da denk i ma, passt, super, gfallt mir, du denkst dir scho, bist dann scho voll stressig, aber im Endeffekt hab i **des** lieber, weil da waß i, i moch ma selbst an Stress, i werd ned fertig, und mach mi selbst fertig, aber im Endeffekt bin i zehn Minuten vorher fertig.“ (Z: 571-77).

Überfordert fühlte sich Roman nur in den ersten paar Wochen, wo er das „System“ noch lernen musste und von der Menge an Tätigkeiten überfordert war.

Stolz, Freude und Kritik

Wie schon erwähnt, war Roman besonders stolz auf sich, als er zum ersten Mal Kochen durfte. Auf die Frage, was ihm am meisten an seiner Arbeit gefalle, antwortete er: „Am meisten...wenn i eigentlich für die 600 Leut selbst kochen darf“ (Z: 357). Das selbstständige Kochen bereitet Roman am meisten Freude. Auch das Arbeitsverhältnis bzw. das Betriebsklima erwähnt Roman nochmals positiv: „Des Arbeitsverhältnis. Wurscht wer das ist, du kannst, de Chefin ist so: Wennsd a Gaudi hast, passt die Arbeit a, also die Arbeit muss halt a weiter gehen“ (Z: 369-71). Unter den ArbeitskollegInnen wird die Arbeit, wenn möglich, so verteilt, dass jede/r das macht, was ihm/ihr am meisten liegt. Was Roman am meisten liegt, konnte er nicht beantworten. Hingegen gibt es etwas, was Roman gar nicht gerne macht: Wuchteln zubereiten, da diese ihm einfach nicht gelängen. Das Frühstücksgeschirr wäscht er ebenfalls nicht gerne ab. Explizite Kritikpunkte, oder Änderungswünsche fallen Roman jedoch kaum ein: „Ned so oft Wuchteln, also ned so oft a Mehlspeis. S’Gschrir abwaschen, aber des ghört dazu... Drei Dinge... Jo, Kühlhaus besser zammräumen, wenn ma des a bissl mehr, oder Tiefkühler, wenn ma da a bissl mehr Ordnung hätte [...] Aber sonst, sonst störts mi eigentlich ned so“ (Z: 351- 55).

Berufsschule: Geh weg Blada, i siach nix

Roman hatte zum Zeitpunkt des Interviews einen Berufsschulblock mit guten Erfolg absolviert. Er brauche immer einen Ansporn, da ihm ansonsten die Schule relativ egal sei (Z: 29f). Seine gute Leistung wurde von seinem Vater mit einem Motorrad, der Bezahlung des Führerscheins und einem neuen Zimmer honoriert. Ansporn erhält er auch von seiner Chefin, die ihm bei positiver Absolvierung der LAP ein Steak kochen will. Roman lernt, nach eigenen Angaben, nicht nur während der Berufsschulzeit mit, sondern hat sich bereits vor der Berufsschule Lernunterlagen für Mathematik besorgt, da er sich in diesem Fach unsicher fühlte. Manche Unterrichtsfächer lagen Roman mehr (Mathematik, Menükunde, WSV), manche weniger (Deutsch, Französisch). Kochen machte ihm ebenfalls Spaß in der Berufsschule, wobei er sich anfangs noch schwertat.

Roman meinte, dass er mit den meisten LehrerInnen gut ausgekommen sei und respektvoll behandelt wurde, wenn man diesen auch mit Respekt begegnete. Auf einige LehrerInnen traf dies jedoch nicht zu: „*manche haben dich einfach unterste Schicht behandelt*“ (Z: 773f). Eine Situation blieb Roman dabei besonders in Erinnerung: Am zweiten Tag wurde er von einem Lehrer beschimpft: „*also so, geh weg Blada, i siach nix und so*“ (Z: 775). Dieser Lehrer habe ihn auch vor der Klasse „*blöd dahergestellt*“ und wenn er Roman im Internat sah, habe er ihn „*blöd gmacht*“ (Z: 829). Roman und ein paar weitere KollegInnen haben sich dann bei der Direktorin über diesen Lehrer beschwert, worauf dieser sein Verhalten als Schmähe relativierte. Roman dürfte dem Lehrer noch einmal persönlich gesagt haben, „*was für ein Arschloch er ist*“ (Z: 820f). Die darauffolgenden Unterrichtsstunden mit diesem Lehrer waren für Roman sehr unangenehm und er vermutet, deswegen schlechter benotet worden zu sein. Ansonsten fühlte sich Roman jedoch gerecht benotet. Er meinte, das Benotungssystem sei sehr transparent und man könne sich die Noten selber ausrechnen (Z: 882).

Änderungswünsche an der Berufsschule hat Roman nicht sehr viele: Er fände es toll, wenn es weniger Hausübungen gäbe: „*Keine Hausaufgaben, des ist des, was mi immer gnervt hat, i hab drei Mal bis um halbe sechse ghabt, einmal bis um halbe fünf und einmal bis umma fünf nach drei und da bist froh wenns amal nix tuast, do geh i lieber arbeiten*“ (Z: 907-9). Ein weiterer Veränderungswunsch wäre, die Berufsschule „*vielleicht länger und nicht auf einmal so viel Stoff*“ (Z: 916) zu machen. Am meisten gefallen hat Roman an der Berufsschule, dass man neue Leute kennenlernt und was dazulernt, wenn man sich „*dahinter setzt*“ (Z: 913).

Ganz am Ende des Gespräches erwähnte Roman, dass er sowohl in der Volks-, wie auch in der Hauptschule in der Integrationsklasse war aufgrund einer schweren Legasthenie, mit der er nach wie vor zu kämpfen hat. Im Lehrvertrag sei ebenfalls eine Option auf Verlängerung auf vier Jahre festgehalten, für den Fall, dass er in der Berufsschule Probleme hat.

Privat-, Sozialleben, Familie: muss scho einiges hinten anstellen

Die Arbeitszeiten, sowie die Wochenendarbeit haben Romans Freizeit sehr reduziert: „*ja, Fußball spielen ist weniger geworden, Freizeit ist natürlich a weniger geworden und mit Freunden treffen is a weniger geworden*“ (Z: 929f). Bei Aktivitäten am Wochenende könne er arbeitsbedingt oft nicht dabei sein. Die freien Tage unter der Woche empfindet er hin und wieder als „*fad*“, da sonst niemand Zeit hat: „*Hin und wieder ist es a fad, wenn du unter der Woche frei hast, und du kannst mit keinem was unternehmen. Aber damit lebt man.*“ (Z: 937f) Die Frage, ob ihn in seiner Freizeit irgendetwas belastet, verneinte Roman. Erst bei der Frage, ob es einmal eine Situation gegeben hat, wo er überfordert war, warf der Vater ein, dass Roman in der Zeit nach dem Tod seiner Mutter überfordert war. Diese wurde im Auto überfahren. Am Tag nach dem Interview war der erste Todestag und der Vater war deshalb in der Küche, um das Essen dafür vorzubereiten. Roman war nach dem Tod der Mutter mehrere Tage zuhause, wollte dann von sich aus aber wieder arbeiten gehen, „*weil, des is daheim a bissl extrem*“ (Vater, Z: 450). Romans Chefin war in dieser Zeit sehr unterstützend und verständnisvoll: „*die hat dann viel geholfen. Die hat a gsagt, wennes heut ned geht, macht nix. Aber ruafst halt an, dass ma's wissen.*“ (Z: 441-43). Auch der Vater sprach seine Wertschätzung gegenüber dem Betrieb aus: „*Der Betrieb ist ned schlecht, die Chefin ist guat drauf. Da hat er einen Halt.*“ (Z: 444) Roman zog es also vor, arbeiten zu gehen und meldete sich auch freiwillig für den Dienst zu Weihnachten, „*weil des, daham, des hab i ned ausghalten*“ (Z: 999f). Der Tod seiner Mutter habe ihn persönlich auch sehr verändert. Roman erzählte, dass viele gesagt haben, dass er sich um 360 Grad verändert habe und ruhiger geworden sei (Z: 995). Von der Familie erfährt er viel Rückhalt, von Freunden eher weniger. Romans Freundeskreis habe sich sehr reduziert, da viele „*falsche Freund*“ und „*Oaschlöcher*“ dabei waren, „*aber i denk mir, besser du hast fünf Wahre, als du hast 20 Falsche*“ (Z: 1052f).

Gehalt, finanzielle Situation: hab ein Jahr vom Lohn nix ausgeben

Roman wohnt noch zuhause und muss mithelfen, aber kein Wohn- oder Kostgeld bezahlen. Er erhält derzeit ein Lehrlingsgehalt von 600 Euro. Er sei sparsam (Z: 661). Alles, was er selber braucht, bezahle er sich selbst, wie z.B. die Tankfüllung für das Moped, oder die Handyrechnung. Mit dem Gehalt ist er zufrieden, insbesondere wenn er dieses mit dem Gehalt von anderen Lehrberufen, wie z.B. den ZahnarzhelferInnen vergleicht. Er habe gehört, dass diese nur 400 Euro im dritten Lehrjahr erhalten. Wieviel er im zweiten Lehrjahr erhalten wird, weiß er nicht.

Zukunftsperspektiven: Lehr amal fertig machen und dann schau ma mal

Roman hat sich über die Zeit nach der Lehre noch nicht sehr viele Gedanken gemacht. Seine Zukunftsvorstellungen sind daher noch sehr vage. Er steht allerdings auch noch am Beginn

seiner Lehre. Vor allem möchte er erstmal seine Lehre inklusive Lehrabschlussprüfung abschließen, „dann schau ma weiter“ (Z: 711). Roman könnte sich durchaus vorstellen, Koch zu bleiben (zu 50%). Er würde sich jedoch eine Arbeit wünschen, die ihm „zum Gesicht steht“ und wo er am Wochenende frei hat (Z: 946f). Roman würde auch gerne im Betrieb bleiben, die Chefin habe bisher jedoch noch nie einen Lehrling übernommen. Es haben ihm alle davon abgeraten, da er sonst immer als Lehrling gesehen werde. Er würde auch gerne einmal auf einem Schiff arbeiten. Primäres Ziel sei es jedoch die Lehrabschlussprüfung zu schaffen und dann zu schauen „was sich halt ergibt“ (Z: 1022). Er ist zuversichtlich wieder eine Arbeit als Koch zu finden, möchte jedoch in der Nähe vom Elternhaus bleiben und nicht allzu lange pendeln um Kontakt zu seinen Freunden und ArbeitskollegInnen haben. Falls er wirklich nichts finden würde, könnte er sich vorstellen, einen anderen Lehrberuf zu erlernen. Er hätte gerne mehr Verantwortung. Eine Freundin „wär amal ned schlecht“, aber derzeit sei die Lehre das Wichtigste (Z: 1045).

Selbstpräsentation

Roman machte im Gespräch einen ruhigen, introvertierten, aber dennoch selbstbewussten Eindruck. Beim Thema Berufswahl merkt man bereits, dass er sehr selbstständig ist. Bei den Erzählungen über die Arbeit im Betrieb vermittelt Roman zudem den Eindruck, dass er sehr ehrgeizig, fleißig und interessiert ist und Arbeit einen zentralen Stellenwert in seinem Leben hat. Ebenso hatte ich den Eindruck, als könne ihn nichts so leicht aus der Bahn werfen.

Bei meiner Abschlussfrage, ob es noch etwas gibt, was er erzählen möchte, erzählte er von seiner Hauptschul-Direktorin. Diese Direktorin, und das, was sie zu Roman gesagt hat, war für ihn sehr wichtig und handlungsweisend: „i hab des viel von der Direktorin mitkriegt von der Hauptschul, weil die, die hat a viel auf mi ghalten, die hat a gsagt, wenn du's im Leben zu was bringst, des is rein für di, du lernst nur für die selbst. Und umso weiter du es im Leben bringst, umso leichter hast es.“ (Z: 1118-20)

Einstellung zur Arbeit: *Ohne Arbeit wär i nix*

Roman geht gerne arbeiten: „Ohne Arbeit wär i nix, da tät i mir selbst auf d'Nerven gehen. [...] Also Arbeiten ist wichtig, weil des bin i vo daham gwöhnt, und des habens mir a beibracht, viel arbeiten und des machst die meiste Zeit deines Lebens. Ohne Arbeit, des wär nix für mi.“ (Z: 1066-71) Er mag es, viel zu tun zu haben und zieht den Stress der Langeweile vor. Roman erzählt, dass ihm bei zwei freien Tagen, meist am zweiten Tag schon langweilig ist und er nicht weiß, was er mit der Freizeit anfangen soll. Er zeige in der Arbeit sehr viel Ehrgeiz und Wille. So habe er sich z.B. gleich den erstmöglichen Arbeitstag ausgesucht und erarbeitete sich mit seinem Ehrgeiz den Respekt seiner Chefin und seiner KollegInnen. Er blieb, im Gegensatz zu

seinen KollegInnen, freiwillig länger in der Arbeit, wartete nicht auf Anweisungen, sondern fragte nach oder suchte selbstständig nach Arbeit.

Für Roman muss Arbeit Spaß machen (Z: 953) „*sonst wird des nix*“ (Z: 98). Die Freude an der Arbeit garantiert somit auch ihre Qualität. Das Gehalt ist für Roman nebensächlich, solange die Arbeit passt (Z: 961f). Roman hat mit der Kochlehre einen Beruf gefunden, der ihm viel Spaß macht. Schon zu Beginn der Hauptschule wurde dieser Berufswunsch formuliert und mit zunehmender Praxiserfahrung (Kochen zuhause und in der Schule) fixiert. Als ich Roman fragte, was ihm am Kochen so fasziniert, zitiert er seine Chefin: „*die Chefin hats so gsagt: du machst aus toter Materie etwas, was schön ausschaut und was schmeckt, also des hört sich jetzt blöd an, aber in Wirklichkeit stimmts ja. Des hat mi fasziniert, wenn man sich Kochsendungen anschaut hat, was aus einem Essen, wie du des anrichten kannst, kannst der Fantasie freien Lauf lassen.*“ (Z: 94-97)

Roman hat zwar immer wieder einmal Motivationstiefs, Zeiten, in denen ihm die Arbeit wenig Freude macht, „*aber des hast überall*“ (Z: 706). Zuhause nimmt Roman eher Abstand vom Kochen: „*daham mach i ned so viel, bin froh, dass i moi nix zum Essen seh*“ (Z: 143).

Hauptkritikpunkte

Ich fragte Roman mehrmals, was ihn an seiner Arbeit störe, was er ändern würde. Explizite Kritikpunkte nannte Roman jedoch kaum (Geschirr abwaschen, Mehlspeisen zubereiten). Indirekt kristallisierten sich jedoch ein paar Kritikpunkte heraus:

- Kritik am schleppenden Ausbildungseinstieg, war „*Unterste vom Untersten*“ (Z: 190), „*wirklich die niedrigsten Arbeiten*“ (Z: 198)
- Arbeitszeit:
 - o Ausnahme-Arbeitszeiten im Sommer des ersten Lehrjahres aufgrund von gehäuften Ausfällen, 6-Tage Wochen, Überstunden
 - o Kritik an Wochenendarbeit, „*Also hin und wieder belastet des einen sehr, dass man am Wochenende a arbeiten muss*“ (Z: 947f)
 - o Nicht ausreichender Zeitausgleich bei Überstunden, oder nicht erhaltenen freien Wochenenden
 - o Kritik an Abenddiensten (Unterauslastung, „fad“)
 - o Reduktion/Unvereinbarkeit von Freizeitaktivitäten aufgrund von Arbeitszeiten, Andere arbeiten, wenn Roman frei hat und umgekehrt, Freie Tage an Wochentagen oft „fad“
- Ungleiche Behandlung der MitarbeiterInnen, insbesondere beim Erhalt von freien Wochenendtagen

- Als einziger Mann vermehrte „Kraftarbeit“, muss Arbeit auch unterbrechen, um schwere Dinge zu heben, irgendwo hinzubringen, wird herumgereicht

Kritikpunkte an Berufsschule:

- Respektloses Verhalten mancher LehrerInnen, *„manche haben dich einfach unterste Schicht behandelt“ (Z: 774)*
- Weniger/Keine Hausübungen (insbesondere an langen Schultagen)
- Verhältnis Dauer der Berufsschule/Lernstoff → Länger und nicht so viel Stoff auf einmal

Bewältigungsstrategien

Des hat a wieder Vor- und Nachteile

Roman ist grundsätzlich sehr zufrieden mit seiner Lehre. Die wenigen Kritikpunkte, die er im Laufe des Gespräches aufwirft, scheinen ihn nicht sehr stark zu stören. Es fällt jedoch auf, dass er kritische Aspekte teilweise sofort relativiert. Ganz besonders auffällig ist Romans Tendenz, bei jedem Aspekt die Vor- und Nachteile zu sehen. Kritisiert er einen Punkt, so weist er sogleich darauf hin, dass dies auch Vorteile hat, oder dass man aus dieser Situation auch etwas lernen kann:

Zur Frage, ob die MitarbeiterInnen im Betrieb unterschiedlich behandelt werden:

„Ja, des hast aber, des hast a in der Schul ghabt, dass manche Lehrer di mehr leiden haben können, als an anderen. Aber, denkst dir so, des hat a wieder Vor- und Nachteile. Wir haben eine in der Arbeit, die darf ja wirklich fast alles, aber des is ma mittlerweile wurscht. Des gibt scho Vor- und Nachteile“ (Z: 526-29)

Beim Thema strengere Behandlung durch die Chefin:

I: Okay, also dass sie einfach strenger ist zu dir?

IP: Ja, aber man lernt a was dadurch. (Z: 542f)

Kritik an Arbeitszuweisungen aufgrund von Geschlecht (Schwere Sachen heben, da er der einzige Mann ist):

„Am Anfang, am Anfang hab i mi richtig geärgert, und danach denk i mir so, ghört a zum Beruf dazu. Weil hin und wieder, als einziger Mann hat man auch seine Freiheiten. (Lachen) [...] aber ma muas a, es hat Vor- und Nachteile.“ (Z: 514-19)

Die Vorteile, die Roman darin sieht, sind somit vermehrte „Freiheiten“, wie auch die Sonderstellung bei der Chefin, die hauptsächlich mit ihm zusammen arbeitet (*„i bins Buberl von der Frau Chefin“*)

Kritik an LehrerInnen in Berufsschule:

„aber manche haben des so, die haben dich richtig als Lehrling behandelt und manche haben dich einfach unterste Schicht behandelt, würd i mal sagen, weil da haben wir so einen deutschen Lehrer durtn ghabt, der hat mi am zweiten Tag scho gschimpft, also so: geh weg Blada i siach nix und so, [...]. Aber man hat a vo durtn a was glernt, also wenn einem so was interessiert hat, hast a hingehen können und hast gfragt und hat er des erklärt“ (Z: 773-78)

Die Beleidigungen des Lehrers ließ sich Roman allerdings nicht gefallen; erbeschwerte sich mit anderen KollegInnen bei der Direktorin. In einer anderen Gesprächspassage wird jedoch deutlich, dass Roman Dinge die ihn stören, nicht unbedingt nach außen trägt bzw. zuhause anspricht oder aktiv etwas dagegen unternimmt:

I: Hast du s'Gfühl, bist du jemand, der wenn dich was stört sprichst du des dann an, oder redst du mit dem Papa drüber oder mit Freund, oder lasst dir viel gfallen?

IP: Am Anfang hab i mi daham amol beschwert, aber i habs eigentlich, des hab i in der Hauptschul a amal ghabt aso an Lehrer. Da bin i erst in der vierten Haupt zum Lehrer gangen und des hat in der ersten Haupt scho anfgangen, also so sowas sag i ned unbedingt aber. (Z: 842-46)

Andere Kritikpunkte, wie etwa die Arbeitszeiten, werden durch andere Prioritäten relativiert. So seien etwa Überstunden oder die Wochenendarbeit weniger problematisch, solange etwas zu tun sei und somit die Zeit schnell vergeht.

„Am Anfang denkst dir, ja jetzt muss i länger bleiben, aber im Endeffekt vergeht die Stund dann eigentlich eh, oder die zwa wo du länger warst.“ (Z: 615f)

„Dass ma am Wochenende hackeln muaß des is, jo, ich mein, i geh lieber auf an Sonntag hackeln, wie auf an Samstag, weil auf an Sonntag vergeht die Zeit weilst mehr Oarbeit hast.“ (Z: 13-15)

Rechtfertigung aufgrund von untergeordneter Position: *Lehrjahre sind keine Herrenjahre*

Manche Kritikpunkte relativiert Roman dadurch, dass er als Anfänger bzw. als Lehrling in einer untergeordneten Position sei und dies deswegen in Kauf nehmen müsste:

Thema Überstunden:

„Da denkst dir, jetzt hätt i eh scho so viel Stund, oder so, aber, des is Lehrling. Lehrjahre sind keine Herrenjahre“ (Z: 634f)

Arif

Interviewsituation

Das Interview mit Arif fand im August 2014 in einem Caféhaus in Wien statt und dauerte 1,5 Stunden. Arif flüchtete mit 13 alleine nach Österreich. Das Gespräch mit mir war sein 7. Interview, da er schon mehrfach wegen seiner Fluchterfahrung interviewt wurde. Ich merkte auch, dass er sich von diesem Gespräch erwartete, dass seine Fluchterfahrung zentral sein würde und er lenkte immer wieder zu diesem Thema, während ich versuchte mehr über seine Arbeitsbedingungen zu erfahren. Er schilderte mir dann auch seine Flucht und präsentierte sich als sehr engagiert die deutsche Sprache zu lernen und viele Erfahrungen zu machen.

Zum Zeitpunkt des Interviews war Arif 20 Jahre alt und befand sich im 3. Lehrjahr im Lehrberuf zum Gastronomiefachmann. Sein Deutsch war gut, wenngleich es doch immer wieder zu leichten Verständnisproblemen kam. Arif hielt seine Antworten sehr kurz. Beim Gespräch war er sehr schick angezogen – er trug ein Hemd und Sakko. Er meinte, dass er immer so angezogen sei. Er hatte eine positive Lebenseinstellung, präsentierte sich sehr motiviert und zufrieden. Ich musste öfter nachfragen, bevor er mir Situationen und Arbeitsbedingungen schilderte, die ihn störten.

Vorgeschichte: mit 13, damals war echt schwer

Mit 13 Jahren ist Arif ohne seine Familie geflohen. Die Flucht dauerte 3 Monate und hat mehrere Tausend Dollar gekostet. Arif konnte in Österreich bei einer Flüchtlingseinrichtung unterkommen. Er hat im Herkunftsland keine Schule besucht und somit erst in Österreich Schreiben, Rechnen und Lesen gelernt: *„die Sprache zum Beispiel war echt schwierig, ich war auch nicht in [Herkunftsland] in der Schule, ich hab hier einfach lesen, schreiben hier angefangen“* (Z: 65-67). Arif hatte drei Jahre lang keinen Kontakt zu seiner Familie. Nach der Schule arbeitete er, um genügend Geld für die Reisekosten seiner Familie anzusparen. Drei Jahre später kam Arifs Familie nach Österreich und zog gemeinsam in eine Wohnung, die Arif finanziert.

Der Weg zur Lehre

Arif kam nach seiner Flucht in die vierte Klasse und musste diese einmal wiederholen. Er schaffte dann das Schuljahr mit zwei Dreiern und sonst nur Einsern und Zweiern. Zur Berufswahl meinte er, dass er gerne selber kocht und isst und ihn das Kochen einfach interessiert habe: *„in dem Heim wo ich gewohnt hab, da hab ich manchmal gekocht, meine Freunde haben mir geholfen, dann hab ich langsam kochen gelernt und hat mich einfach interessiert“* (Z: 30f).

Arif schnupperte 2 Tage in einer Bäckerei, wo es ihm aufgrund der Arbeitszeiten nicht gefiel. Bei der Praktika-Suche wurde er von einer Mitarbeiterin der Flüchtlingsorganisation unterstützt. Er absolvierte ein dreitägiges Praktikum in einem Restaurant-Hotel: *„ja war sehr gut, in Ordnung, alle waren zufrieden mit mir und ich war auch brav“* (Z: 76). Er bewarb sich anschließend dort für die Lehrstelle, wurde zu einem Vorstellungsgespräch geladen und erhielt eine Zusage, über die er sich sehr freute. Die Lehrplatzsuche verlief für Arif problemlos: *„dort beworben und fertig, ganz einfach ja“* (Z: 100).

Arif arbeitet in einem durchaus renommierten Hotel-Restaurant mit ca. 15 MitarbeiterInnen, wovon ca. 5 Lehrlinge sind. Der Betrieb ist 10 Minuten (mit dem Fahrrad) von seinem zu Hause entfernt. Für Arif war es zu Beginn der Lehrzeit aufgrund der Sprache sehr schwierig. Die ersten Wochen habe er viel zugesehen und geputzt. Arif lernte jedoch schnell dazu, wenngleich er oft meint, dass er noch viele Sachen lernen muss (Z: 152f).

Ausbildung: ich hab nicht ur viel gelernt

Die ersten zwei Jahre war Arif in der Küche. In diesen zwei Jahren in der Küche wurde Arif an den verschiedenen Plätzen eingesetzt: *„ich hab alles gemacht, [...] ich war zuerst ein Jahr Vorspeisenplatz, Patisserie, dann war ich am Beilagenplatz und dann hab' ich Soßiere gemacht, Fleischsachen gemacht“* (Z: 135-38). Mit seiner Ausbildung in der Küche ist Arif jedoch nicht zufrieden. Er hätte gerne mehr gelernt: *„Ich hab nicht ur viel gelernt. Der Küchenchef war auch nicht so, auch nicht so gut ja [...] Wir haben halt einfache Sachen gemacht“* (Z: 158-61). Arif kritisiert auch, dass man als Lehrling zu viel „Drecksachen“ machen muss, d.h. er sehr viel Reinigungs- oder andere einfache Tätigkeiten ausüben muss (Z: 208f). Als Arif in der Küche arbeitete, machte er auch oft Überstunden. Er meinte, er habe sehr viel arbeiten müssen, *„er [der Küchenchef] wollte nicht kochen und ja, ich sollte“* (Z: 515). Der Küchenchef wurde aufgrund von Nahrungsmittel-Diebstahl entlassen. Gerade in den ersten Jahren in der Küche ist ihm sehr viel abverlangt worden. Besonders stolz war Arif auf sich selbst, als er im ersten Lehrjahr einmal ganz alleine für 40 Personen alle Vorspeisen und Nachspeisen zubereiten musste, *„da war ich echt glücklich“* (Z: 340).

Mittlerweile ist Arif im Service tätig, wo es ihm viel besser gefällt. Er empfindet die Arbeit im Service als weniger stressig und spricht gerne mit den Gästen: *„das macht einfach Spaß, wenn du an der Bar arbeitest, mit den Leuten redest, da findest du viele Freunde, das ist einfach super, in der Küche, du bist eingesperrt, du bist einfach drinnen, musst viel arbeiten, hast Stress, in der Küche hast du wirklich viel Stress“* (Z: 954-56). Durch den neuen Küchenchef sind nun *„super Sachen auf der Karte, die sind einfach gut ja, auch schwer zu merken, es gibt ur viele französische Fachausdrücke, da muss man auch viel lernen“* (Z: 199-201). Den neuen Küchenchef findet Arif fachlich sehr kompetent, wenngleich er dessen Verhalten und

Ausdrucksweise kritisiert. Überfordert ist Arif, eigenen Angaben zufolge, noch mit dem Weinservice und meint, dass er hier noch einiges lernen müsse. Da er selbst aufgrund seiner Religion nichts trinkt, fällt ihm das Lernen der Weine und Spirituosen sehr schwer. Im Service müsse er somit oft KollegInnen zu Rate ziehen. Schwierig für Arif ist zudem die Strukturierung der Arbeitsaufträge. So wisse er oft nicht, was er zuerst machen soll, wenn er von verschiedenen Personen Arbeitsaufträge erhält, die alle sofort erledigt gehören: *„der sagt zu dir, Arif mach das, und dann kommt der andere, mach das, und dann kommt der andere, Arif du musst das machen, dann bist du einfach komplett hinig [kaputt], du weißt nicht, was du machen sollst“* (Z: 561-63).

Betriebsklima und MitarbeiterInnen: *die anderen sind sehr nett*

Arif ist mit dem Restaurantchef und der Chefin zufrieden: *„mein Chef ist nett, die Chefin ist auch nett“* (Z: 22). Auch mit den meisten KollegInnen kommt er sehr gut zurecht. Wenn es im Betrieb stressig wird, wirke sich das aber auf das Betriebsklima aus: *„wenn viel los war, haben alle geschrien (Lachen)“* (Z: 148f).

Es kam im Betrieb auch schon zu Auseinandersetzungen. Eine Situation, die Arif besonders belastet hat, ereignete sich mit dem neuen Küchenchef. Arif erzählte, dass er diesen gefragt habe, ob er ihm helfen solle, worauf der Küchenchef folgendermaßen reagierte: *„und er hat gesagt, hast du Zeit? komm her, der will mir seinen Spatzi zeigen“* (Z: 261f). Der Küchenchef hat vor Arif seine Hose aufgeknöpft, um ihm sein Geschlechtsteil vor Augen zu führen. Arif drehte sich um und ging weg, bevor er etwas zu Gesicht bekam. Beim monatlichen Meeting sprach Arif diese Situation an, und dass er das nicht in Ordnung fand. Der Küchenchef entschuldigte sich daraufhin bei ihm. Die Zusammenarbeit mit dem Küchenchef fällt Arif auch sonst nicht leicht. Dieser dürfte sehr unfreundlich sein, insbesondere in stressigen Situationen: *„wenn viel los ist, der schreit, der schimpft“* (Z: 207). Als Beispiel erzählt Arif auch von einer Situation, bei der er in die Küche musste, um Gebäck aufzubacken: *„er ist einfach so nicht nett, er sagt „geh weg, jetzt musst du weggehen, du darfst nicht rein“, ich frag eh nett, aber er, der antwortet einfach nicht so gut“* (Z: 256-58). Ebenso traut er den Lehrlingen manche Arbeiten nicht zu und lässt diese z.B. Bestellungen nicht aufnehmen oder servieren: *„wenn ich zum Beispiel, oder wer anderer in der Küche ist, als Lehrling, dann sagt er: Geh weg, hol einen Ausgelernten...du darfst das nicht machen“* (Z: 298-300). Arif stört daran vor allem, dass er darin gehindert wird etwas dazulernen. Beim Servieren würde er die Speisen sehen, könne sich diese so leichter merken und wissen, was auf dem Teller liegt. Das Verhalten und der Umgangston des Küchenchefs stellen eine Belastung für Arif dar: *„wenn der Küchenchef zu dir nicht nett ist, dann wirst einfach traurig, manchmal war ich so, ja“* (Z: 278). Der Küchenchef dürfte besonders in Stresssituationen sehr ungut sein, *„aber sonst ist der nett... weiß ich nicht, wenn der unter Stress ist, glaub ich ist er so... das ist bei allen so glaub ich“* (Z: 308f).

Die anderen MitarbeiterInnen „sind sehr nett“ (Z: 311). Jedoch erzählt Arif auch von Streitigkeiten mit einer ausgelerten Kollegin. Arif kritisiert an ihr vor allem ihren mangelnden Arbeitseinsatz: „*sie macht selber nicht, sie arbeitet selber nicht ja, aber, ...sie geht jede 10 Minuten aufs WC, sie geht rauchen, ich soll alles machen zum Beispiel, wenn ich mit ihr Bardienst habe und so: Arif mach das, mach das, sie gibt ur viele Aufträge. Man soll auch mitarbeiten ja, sie verdient auch Geld, nicht nur ich, sie verdient sogar mehr als ich*“ (Z: 247-51). Es kam mit ihr auch mehrmals zu Diskussionen bezüglich des Handys - Arif hat vergessen, dieses „auf lautlos“ zu stellen. Ansonsten verstehe er sich gut mit ihr.

Mit einigen ArbeitskollegInnen, Lehrlingen wie auch Ausgelernten, trifft Arif sich auch in der Freizeit. Sie gehen ins Kino, spielen Fußball, oder gehen etwas Essen.

Arbeitszeiten: ich mag einfach Teildienste nicht, es ist einfach... nicht ok

Mit den Arbeitszeiten ist Arif nicht zufrieden. Arif hat ausschließlich geteilte Dienste, welche ihn sehr stören: „*ich mag einfach Teildienste nicht, es ist einfach... nicht ok*“ (Z: 410). Er würde lieber durcharbeiten. Arifs Dienst startet um 7 Uhr früh bis 11 Uhr. Er hat dann Pause bis 18 Uhr und muss dann noch einmal bis 22 Uhr, oder länger, arbeiten. Der nächste Tag startet dann wieder um 7 Uhr früh. Auszuschlafen bzw. genügend Schlaf zu erhalten, ist somit für Arif sehr schwierig.

Arifs freie Tage variieren immer, d.h. er hat keinen fixen freien Tag. Die zwei freien Tage pro Woche erhält er aber schon, außer es gibt Personalmangel. Die Wochenendarbeit stört ihn grundsätzlich nicht „*aber ich hab Familie, ich will gerne mit meiner Familie Zeit verbringen, aber ich komm nicht einfach dazu, mit meinen Geschwistern, ich bin genau wie ein Papa zuhause, ich muss alles machen*“ (Z: 426-28). Der Dienstplan wird wöchentlich erstellt. Das Ansuchen um einen freien Tag ist meist kein Problem.

Es komme bei Arif auch „manchmal“ (Z: 407) zu Überstunden: „*es ist einfach ganz normal, wenn du zum Beispiel 7 bis um 11 Dienst hast, dann bleibst du halbe Stunde eh da, dann am Abend ist wieder so, du bleibst halbe Stunde wieder länger, am Tag wird das eine Stunde, am Ende des Monats bekommst du den Lohnzettel, da steht 30 Tage, fertig, das macht einfach traurig*“ (Z: 469-72). Im Laufe des Monats summieren sich somit die Überstunden, welche am Ende des Monats jedoch nicht ausgezahlt oder anderweitig abgegolten werden. Zu den Überstunden komme es aufgrund der vielen Arbeit, die noch erledigt werden muss, mehr oder weniger automatisch. Außerdem werde von den Ausgelernten bzw. vom Küchenchef bestimmt, „*wann du gehen darfst, wann du nicht gehen darfst*“ (Z: 235f). Auch bei den anderen MitarbeiterInnen werde es oft länger: „*ja die anderen bleiben auch länger... aber manchmal gehen sie ganz pünktlich und wir [die Lehrlinge] bleiben länger*“ (Z: 494f). Die Arbeitszeiten wurden von Arif bislang nicht bei den Meetings angesprochen.

Seine Lehre abbrechen, oder den Betrieb wechseln, wollte Arif jedoch nie. Er ist grundsätzlich sehr zufrieden mit seiner Situation: *„nein so viele Probleme hab ich nicht gehabt. Ich hab, ich weiß nicht, ich hab alles schnell gelernt, irgendwie, mir ist einfach gut gegangen dort“* (Z: 147f).

Berufsschule: ich hab ur viel gelernt

Die erste Berufsschulklasse fiel Arif noch sehr schwer und er fühlte sich dementsprechend auch nicht wohl. Er hatte mit Französisch zu kämpfen und auch viele andere Fächer fielen ihm schwer: *„ich war einfach schlecht, ich weiß es nicht, es war alles für mich neu“* (Z: 591). Er war in mehreren Fächern negativ, weshalb die Berufsschule dem Betrieb einen „blauen Brief“ sendete. Arif gab dann *„ein bissl Gas“* (Z: 588) und konnte seine Noten noch verbessern. Auf Arifs Noten reagierten der Restaurantchef und die Chefin gelassen. Diese meinten, dass Noten für sie nicht zählen, sondern sie darauf schauen, wie Arif arbeitet.

In der zweiten Klasse verbesserten sich Arifs Noten. Er hatte nur mehr einen Vierer. In der dritten Klasse hatte Arif auch keinen Vierer mehr. Von der Berufsschule fühlt sich Arif sehr gut ausgebildet. Er habe *„ur viel gelernt“* (Z: 633). Probleme aufgrund seiner Religionszugehörigkeit gab es, nach Arif, keine, auch nicht im Betrieb. Er könne alkoholische Getränke verkosten, ohne sie zu schlucken und müsse kein Schweinefleisch essen.

Mit den LehrerInnen kam Arif größtenteils gut aus. Von einem Kochlehrer fühlte er sich jedoch ungerecht benotet, besonders im Vergleich zu einem anderen Mitschüler (*„ein Österreicher“*, Z: 597). Ansprechen traute er es sich aber nicht. Er meinte, dieser Kochlehrer habe sich immer sehr geärgert, wenn Fehler gemacht wurden und habe zu ihnen allen oft gesagt: *„Sie sind ein Nichts, Sie müssen Autoputzen gehen“* (Z: 600).

Mit den BerufsschulkollegInnen sei Arif gut ausgekommen. Nach Ende des Berufsschulblocks gingen sich zeitlich jedoch keine gemeinsamen Unternehmungen mehr aus: *„alle sind arbeiten, keiner Zeit“* (Z: 687). Unterstützung erfährt er von seinen BerufsschulkollegInnen (*„Freund wie Feind“*, Z: 671) aber auch keine: *„ja die sagen eh, dass ich schlecht bin und so, das ist ganz normal, ich höre nicht auf die [...], die glauben, dass ich das nicht schaffe [...] aber ich lache immer zu denen, ich schaffs, ich sag immer zu denen, bis jetzt hab ich alles geschafft, jetzt schaff ich auch alles, wenn man wirklich Gas gibt“* (Z: 667-72). Wie gut das Verhältnis zu den BerufsschulkollegInnen tatsächlich ist bzw. war, bleibt offen.

Arif würde sich mehr Sportstunden in der Berufsschule wünschen und ein größeres Freizeitangebot: *„Freizeit muss mehr, viel ausgehen, Ausflüge machen, ist auch wichtig, aber die machen nicht sehr viel“* (Z: 641f). Ansonsten äußert er keine Kritik- oder Veränderungswünsche.

Vor der Lehrabschlussprüfung habe er „*richtig Angst*“ (Z: 659). Er fühle sich zwar gut vorbereitet, der Servicebereich mache ihn jedoch nervös, da ihm dieser noch etwas schwer falle.

Familien- und Privatleben: ich bin genau wie ein Papa zuhause, ich muss alles machen

Arifs Mutter und seine fünf jüngeren Geschwister sind seit 2 Jahren in Österreich und wohnen bei ihm. Sie haben ein sehr gutes Verhältnis zueinander und Familie hat für alle die höchste Priorität. Seine Geschwister besuchen alle noch die Schule. Auch seine Geschwister haben zuhause aus Kostengründen nie eine Schule besucht. Die Mutter besucht hier einen Deutschkurs und kümmert sich um den Haushalt. Sein Vater ist schon seit 10 Jahren tot. Arif hat in seiner Familie die Vaterrolle übernommen. Er ist der einzige mit einem Einkommen und übernimmt somit alle Kosten. Ebenso ist er zeichnungsberechtigt, hilft bei den Hausaufgaben und übernimmt auch sonst für alles die Verantwortung. Seine Familie hat in Österreich Asyl erhalten, Arif hingegen hat ein Arbeitsvisum, welches jedes Jahr verlängert werden muss. Er darf Österreich mit diesem Rechtsstatus nicht verlassen. Arif erzählte im Gespräch länger über die belastenden Erfahrungen in seinem Herkunftsland, wie z.B. von gewalttätigen Übergriffen auf seine Familie, sowie über die strapaziöse Flucht. Auch in Österreich kam es zu demütigenden Erfahrungen mit der Polizei. Aufgrund des thematischen Fokus auf die Arbeitsbedingungen in der Lehre, führe ich dieses Themenfeld jedoch nicht weiter aus.

Seine freie Zeit verbringt Arif primär bei seiner Familie, wobei die Vereinbarkeit mit dem Lehrberuf nicht immer leicht ist. Am Nachmittag hilft er seinen Geschwistern bei den Hausaufgaben und betreibt sehr viel Sport (Laufen, Schwimmen, Fußball). Österreichische FreundInnen hat Arif kaum, da er keinen Alkohol trinken möchte. Mit den ArbeitskollegInnen unternimmt er jedoch öfter etwas zwischen den Diensten: „*die trinken nicht, die spielen Fußball, die gehen gerne ins Kino, schwimmen, wenn wir Teildienst haben, dann gehen wir zusammen schwimmen, dann gehen wir danach wieder arbeiten*“ (Z: 734f). Er unternimmt manchmal etwas mit anderen Jugendlichen, die ebenfalls geflohen sind und die er im Flüchtlingsheim kennen gelernt hat.

Finanzielle Situation: es ist zu wenig für mich, ich hab eine große Familie, ich zahl die Wohnung

Arifs finanzielle Situation ist sehr angespannt, da er für seine ganze Familie aufkommen muss. Sein Gehalt beträgt derzeit knapp 800 Euro. Die Miete beträgt allerdings 700 Euro. Die restlichen Ausgaben werden mittels der Familienbeihilfe finanziert: „*es wird im Monat 2500 Euro oder so was, es ist zu wenig, für so eine große Familie, 7 Leute, die brauchen alle Essen und zu trinken, Schreibzeug, Schulsachen, was willst da machen*“ (Z: 579f).

Zukunftsperspektiven

Arif ist sehr ambitioniert und würde gerne „*alles ausprobieren*“ und viele Erfahrungen machen: „*ich würde gerne auch ins Ausland gehen, viele Sprachen lernen, ich kann jetzt schon ein bisschen Spanisch, Italienisch ... das ist einfach gut, auf einen Schiff vielleicht arbeiten*“ (Z: 944f). Dies ist jedoch noch nicht möglich, da er keinen Reisepass besitzt und Österreich nicht verlassen darf. Er würde gerne in der Branche bleiben und strebt die Position des Küchenchefs an. Er plant irgendwann wieder in sein Heimatland zurückzukehren und sich dort mit einem Lebensmittelladen selbstständig zu machen. Einen Betrieb in Österreich aufzumachen, könne er sich nicht leisten: „*in [Herkunftsland] vielleicht, hier nicht, hier brauchst du zu viel Geld für so was*“ (Z: 880f).

Familie ist für Arif sehr wichtig und er möchte auch bald heiraten: „*ich will zuerst heiraten, vielleicht in 2 Jahren, ich hab eine Freundin schon gefunden*“ (Z: 871). Seine Freundin kennt er seit der Kindheit. Diese lebt derzeit noch in Pakistan, d.h. sie haben nur telefonisch Kontakt.

Auf die Frage, wo er sich in 10 Jahren sieht, meinte Arif: „*mit vielen Kindern (lacht), ich mag gerne Familie, ich muss halt meine Geschwister auch unterstützen... ich hab ihnen geholfen, dann muss ich auch weiter helfen*“ (Z: 905f).

Arifs prekäre finanzielle und rechtliche Situation determinieren und begrenzen seine Zukunftspläne maßgeblich. Am wichtigsten ist für ihn derzeit der Abschluss seiner Lehre, „*dann muss ich weiterschauen was ich mache*“ (Z: 969).

Einstellung zur Arbeit: man soll viel Erfahrungen sammeln

Arif präsentiert sich sehr ambitioniert und interessiert: „*mir gefällt eigentlich alles, mich interessiert alles eigentlich, ich will ur viele neue Sachen probieren, immer wieder ja, ich nehme überall teil, was alles ist ja, ja*“ (Z: 96f). Insofern störte es ihn auch, dass es unter dem ersten Küchenchef eher „einfache“ Gerichte gab und er deshalb nicht so viel gelernt hat. Auch ist der Anteil an Reinigungs- und anderen einfachen Tätigkeiten für Arifs Geschmack zu hoch. Den derzeitigen Küchenchef kritisiert Arif ebenfalls, da dieser es Arif schwer mache, dazulernen. So dürfe er zum Beispiel nicht servieren. Arif meinte im Gespräch immer wieder, dass er noch viel lernen müsse (Z: 39, 153, 194). So habe er nach wie vor sprachliche wie auch fachliche Schwierigkeiten.

Ambitioniert klingen auch Arifs Zukunftspläne. Er würde gerne in anderen Betrieben arbeiten, wenn möglich auch im Ausland. Besonders zentral ist es für Arif, möglichst viele Erfahrungen zu sammeln (Z: 949), und alles auszuprobieren: „*deswegen nehme ich überall Teil, wenn was ist, wenn man alles probiert dann hat man viel Erfahrung, wenn du als Koch und Kellner arbeitest, dann hast du zwei Berufe*“ (Z: 960f).

Arif ist sehr bemüht alles richtig zu machen und setzt sich auch stark unter Druck: „*ich hab irgendwie Angst ja, wenn ich zum Beispiel Fehler mache, dann denk ich immer, mah warum ich das gemacht hab und so, ich muss alles richtig machen, es muss nicht passieren aber es passiert trotzdem, manchmal*“ (Z: 384-86). Die Frage, ob ihm oft Fehler passieren würden, verneinte er jedoch. Er sei bei einem Fehler auch noch nie geschimpft worden: „*die ärgern sich einfach, sonst nichts*“ (Z: 393). Er erzählt auch, dass er nachts nicht schlafen kann, wenn er morgens um 6 Uhr Dienst hat: „*ich weiß es nicht warum, ich hab einfach Angst, dass ich verschlafe*“ (Z: 557f).

Hauptkritikpunkte

- Arbeitszeit:
 - Kritik an Teildiensten: Tag endet um 22 Uhr und beginnt wieder um 7 Uhr früh
→ Ausschlafen nicht möglich; würde lieber durcharbeiten; „*Dienstplan ist einfach so schlecht, du hast immer Teildienst, [] du kannst einfach nicht ausschlafen, das ist schwierig*“ (Z: 217-20)
 - Überstunden: Bleibt oft bei jedem Dienst etwas länger, Mehrarbeit summiert sich, wird aber nicht abgegolten
 - Wochenendarbeit/variierende freie Tage/Dienstplan immer nur für eine Woche
→ keine explizite Kritik, meint aber, dass Vereinbarkeit von Beruf und Familie aufgrund von Arbeitszeiten schwierig ist
- Zu hohes Maß an einfacher Tätigkeit, Reinigungsarbeiten
- Wunsch nach komplexerer Koch-Ausbildung; Kritik an zu einfachen Gerichten
- Hoher Arbeitsdruck und Stress in der Küche
- Umgangston bei Stress
 - Probleme mit neuem Küchenchef: unfreundliche Art, lässt Lehrlinge nicht servieren, übergriffige Situation mit Arif: knöpfte seine Hose vor Arif auf, um ihm seinen „Spatzi“ (Z: 262) zu zeigen
 - Kritik an mangelndem Arbeitseinsatz von einer Kollegin, die mehr verdient
- Rechtsstatus: Sein Rechtsstatus (kein Reisepass, nur Arbeitserlaubnis) verhindert Auslandserfahrung, Arbeiten auf Schiff o.ä.
- Niedriges Gehalt: muss alleine für gesamte Familie (7 Personen) aufkommen und Miete zahlen

Berufsschule:

- Unfaire Notenvergabe bei einem Lehrer

- Zu wenig Freizeitangebot, mangelnde sportliche Aktivitäten: *„Freizeit muss mehr, viel ausgehen, Ausflüge machen, ist auch wichtig, aber die machen nicht sehr viel“ (Z: 641f)*

Bewältigungsstrategien: als Lehrling musst du nicht zu viel zurückreden, weil sonst wird's schlimmer

Arif ist ein sehr positiver und zufriedener Mensch. Seine Frustrationstoleranz scheint eher hoch zu sein. Ich musste im Gespräch immer wieder nachfragen, ob ihn etwas stört, ob er etwas ändern würde, um kritische Aspekte seiner Arbeit und der Berufsschule zu erfahren. Ich vermute auch, dass Arif sich aufgrund seines Asylstatus zu einer dankbaren, positiven und ehrgeizigen Haltung verpflichtet sieht und sich nicht traut, Kritik zu üben. Dies zeigt sich z.B. als er erzählt, dass in der Berufsschule, alle, „Freund wie Feind“, meinen, dass er schlecht sei und die Lehrabschlussprüfung nicht schaffen werde. Er meinte weiter, dass er immer zurücklache und sage, dass er bis jetzt alles geschafft habe (Z: 671f). Irritierend war hier auch, dass Arif meinte, dass er mit den BerufsschulkollegInnen sehr gut ausgekommen sei. Trotz dieser negativen Kritik und den demotivierenden Aussagen bleibt Arif sehr positiv und hebt seine Motivation und seinen Ehrgeiz hervor.

Es war schwer für mich zu erkennen, ob Arif seine Arbeit wirklich gut gefällt, ob er wirklich zufrieden ist, oder ob er sich einfach nicht beschweren will. Die erwähnten Kritikpunkte und kritischen Situationen erscheinen mir zum Teil alles andere als harmlos. Unklar bleibt auch, wie sehr sich Arif in der Arbeit etwas gefallen lässt. So sprach er die Situation mit der aufgeknöpften Hose durchaus beim monatlichen Meeting an. Die Position als Lehrling führe jedoch auch dazu, dass er sich auch oft zurückhält: *„wenn ich auch zurückrede, dann ist das auch ein Problem, als Lehrling musst du nicht zu viel zurückreden, weil sonst wird's schlimmer werden (lacht)“ (Z: 569f).*

Wie erwähnt, gibt es in Arifs Lehrbetrieb zumindest die institutionalisierte Möglichkeit, Probleme beim monatlichen Teammeeting anzusprechen. Auch meint Arif, könne er sich bei Problemen an den Restaurantchef, sowie dessen Stellvertreter, wenden.

Matthias

Interviewsituation

Das Interview mit Matthias fand Ende August 2014 bei ihm zuhause statt und dauerte 2 Stunden. Matthias macht die Lehre als Restaurantfachmann und befand sich zum Zeitpunkt des Interviews im 2. Lehrjahr. Er wohnt bei seiner Großmutter, die ihn und seinen Bruder großgezogen hat. Diese stieß nach wenigen Minuten zu uns dazu, war das gesamte Gespräch hindurch anwesend und sprach sehr aktiv und umfassend mit. Die zentrale und aktive Rolle der Großmutter im Interview spiegelt auch ihre Rolle in Matthias Leben wieder. Ein großer

Schicksalsschlag in Matthias Leben war der Selbstmord seines Bruders, während des ersten Berufsschulblockes. Der Selbstmord und die darauffolgenden Erlebnisse im Betrieb, der Berufsschule, dem AMS und mit vielen anderen Bekannten war ein dominantes Thema im Gespräch. Mit seinem Lehrbetrieb, wie auch mit der Berufsschule ist Matthias zufrieden. Er machte im Gespräch einen ruhigen Eindruck, hielt seine Erzählungen sehr knapp und warf nicht sehr viele Themen auf. Er wurde von seiner Großmutter öfter ergänzt, oder auf Situationen aufmerksam gemacht, die er noch erzählen soll.

Weg zur Lehre: ich wollte immer was mit Leute tun

Matthias hatte bis zum Polytechnischen Lehrgang keine konkreten beruflichen Vorstellungen. Für ihn war jedoch klar, dass er etwas mit Menschen zu tun haben möchte und nicht etwa vor einem Computer sitzen will. Ein weiterer Schulbesuch war „*kein Thema*“ (Z: 55). Ursprünglich wollte er deshalb Einzelhandelskaufmann werden, fand jedoch keine Lehrstelle. Er war daraufhin ca. 10 Monate beim AMS, startete dort eine überbetriebliche Lehrausbildung als Gastronomiefachmann (Koch/Kellner) und absolvierte mehrere Praktika und AMS-Kurse. Beim Schnuppern merkte Matthias, dass ihm das Kellnern mehr Spaß machte als das Kochen, weshalb er auf Restaurantfachmann wechseln wollte – dies wurde jedoch vom AMS nicht ermöglicht. Er absolvierte ein Praktikum in einem Betrieb, wo es zu Beginn hieß, dass er seine Lehre dort anfangen könne. Über das AMS erfuhr er jedoch, dass dieser ihn doch nicht als Lehrling einstellen möchte, mit der Begründung, dass er zu schüchtern war. Eine Zusage erhielt er erst am ersten Tag der Berufsschule von einem anderen Betrieb, einem Kurhotel, indem Matthias ebenfalls geschnuppert hat. In der Mitte des ersten Berufsschulblockes nahm sich sein Bruder das Leben, weshalb Matthias die Berufsschule abbrach. Einige Wochen später startete er seine Lehre im Kurhotel.

Den Berufseinstieg empfand Matthias nicht als schwierig: „*nein hat gepasst, ja, du findest eigentlich leicht was, weilst überall Wirtshäuser hast und ... ja*“ (Z: 136). In der Zeit beim AMS schrieb Matthias Bewerbungen und kümmerte sich um Praktikumsplätze. Seine Großmutter hat ihn überall hingeführt und unterstützt. Mit seinem AMS-Betreuer war Matthias jedoch sehr unzufrieden; er konnte den Sinn von dessen Handlungen und Aktivitäten selten nachvollziehen.

Tod des Bruders

An einem Wochenende in der Mitte des ersten Berufsschulblockes fand Matthias seinen Bruder erhängt im Badezimmer vor. Für seine Großmutter und ihn ist der Selbstmord unerklärlich, da der Bruder kurz davor noch Einkäufe getätigt hat und viele Pläne hatte. Sie erklären sich diese Tat als „Kurzschluss“-Handlung. Der Bruder war 10 Monate älter als Matthias und ebenfalls Koch. Matthias blieb daraufhin eine Woche der Berufsschule fern und

ging nach dem Begräbnis wieder eine Woche hin: *„dann hab ich gsagt, das bringt sich nichts, weil ich hab mich nicht konzentrieren können, interessiert hat mich nichts“* (Z: 78f). Dass Matthias zu diesem Zeitpunkt die Berufsschule nicht weiter besuchen konnte, musste die Großmutter in mehreren Streitgesprächen der Berufsschuldirektorin, sowie dem AMS-Berater erklären, welche einen Abbruch nicht bewilligen wollten. So habe die Direktorin zur Großmutter gemeint: *„Sie, so einfach geht das nicht [...] ja den Tag muss er fertig machen, ja, sag ich, den Tag macht er eh fertig und ich hol ihn dann“* (Großmutter, Z: 231-33). Mit dem AMS-Berater gab es auch ein schwieriges Telefonat: *„und dann ruft mich der Heini an vom AMS, ja das geht nicht einfach so, es ist zwar furchtbar was passiert ist, aber das geht nicht a so, er kann nicht abbrechen, sag ich, wer sagt das denn, gut, ich muss auch sagen, ich hab auch nicht viel gesagt, da bist eh ganz unten, und dann steigen alle noch drauf“* (Großmutter, Z: 237-240). Matthias blieb zwei Wochen zuhause und startete dann seine Lehre im Kurhotel.

Lehrbetrieb: ich tats nur weiterempfehlen

Nach dem Selbstmord setzte sich die Großmutter auch mit dem Lehrbetrieb in Kontakt. Die Chefin sicherte ihre volle Unterstützung zu, zeigte Verständnis für den Abbruch der Berufsschule (*„das ist logisch, wie soll das denn auch gehen“*, Z: 265) und klärte mit der Direktorin ab, dass Matthias die verpassten Wochen später nachholen kann. Die Großmutter war über die Reaktion und die Unterstützung des Betriebes sehr dankbar: *„also die Zeit, die wir da mitgemacht haben, die haben ihn wirklich voll unterstützt“* (Z: 259). Auch Matthias ist mit dem Betrieb sehr zufrieden: *„ich habs so super gefunden, wir haben Unterstützung von ihnen gekriegt wegen meinem Bruder, wegen dem, und das ist wirklich eine super Ausbildungsstelle, ich tats nur weiterempfehlen und ja“* (Z: 14-16).

Der Betrieb ist 20 Kilometer von Matthias' Zuhause entfernt. Er hat vor kurzem die Führerscheinprüfungen bestanden und kann nun selber fahren. Davor musste ihn seine Großmutter immer hinbringen und abholen. Bei geteilten Diensten verbrachte er die Pausen im Betrieb. Eine Zeit lang hatte Matthias privat ein Zimmer gemietet, das wegen Kostengründen wieder aufgegeben wurde.

Matthias erzählt, dass er im Betrieb *„super aufgenommen“* wurde, er habe *„super Arbeitskollegen, viele Frauen (lacht)“* (Z: 18f). Im Gastronomiebereich des Kurzentrums sind ca. 30 Personen tätig. Es gibt sowohl einen Speisesaal für die PatientInnen, sowie ein gut besuchtes Restaurant wo Á La Carte gekocht wird. Zu Beginn war Matthias noch etwas überfordert, arbeitete sich aber schnell ein. Mit seinen ArbeitskollegInnen versteht er sich sehr gut (*„wir haben recht eine Gaudi immer ghabt“*, Z: 283). Er kann mit *„einem jeden reden“* (Z: 603) und kommt auch sehr gut mit seinem Ausbildner zurecht. Matthias fühlt sich gut

ausgebildet, „*ja, es hat Hand und Fuß*“ (Z: 710). Auch im Vergleich zu seinen BerufsschulkollegInnen fühlt er sich hinsichtlich seines Könnens nicht benachteiligt.

Matthias' Aufgabenbereich ist sehr breit gefächert und umfasst Reinigungsarbeiten (Staubsaugen, Wischen, etc.), das Aufbauen und Herrichten von Buffets und Servicetätigkeiten (Austeilen der Speisen und Getränke uvm.). Am meisten gefällt Matthias an seiner Arbeit das Servieren, „*wenn man mit den Leuten zusammen kommt*“ (Z: 473). Er erzählt im Laufe des Interviews von mehreren Situationen mit Gästen und PatientInnen, die ihm positiv in Erinnerung geblieben sind. So habe ihm einmal ein Gast gesagt, dass er schon viermal im Kurzentrum war und Matthias der beste Kellner sei (Z: 511). Ein weiterer Gast meinte, dass er sich Matthias gern als Privatkellner mitnehmen würde (Z: 516f), von anderen Gästen erhielt er auch kleine Geschenke. Matthias meint, dass er immer mehr wisse, wie er die Gäste „*nehmen muss, obs mehr von der Gaudi her, das kannst mit der Zeit halt abschätzen*“ (Z: 1220f).

Matthias merkt jedoch an, dass es auch Gäste und PatientInnen gibt, mit denen es nicht so einfach ist: „*weil du hast schon Leute dabei, die dir wirklich am Nerv gehen manchmal*“ (Z: 487). Sonstige schwierige oder belastende Situationen in der Arbeit fallen Matthias keine ein. Manche Tätigkeiten übt Matthias weniger gerne aus wie z.B. Aufdecken oder Staubsaugen, „*aber das gehört auch gemacht*“ (Z: 310). Hin und wieder gibt es Momente, wo er sich dachte „*muss das jetzt sein, aber das hast eh in jedem Betrieb*“ (Z: 661). Matthias nennt nur einen Verbesserungswunsch: eine Klimaanlage, da sie aufgrund der vielen älteren und körperlich angeschlagenen Kurgäste die Fenster nicht öffnen können und es somit im Sommer sehr heiß werden kann, „*sonst eigentlich gar nichts*“ (Z: 617-21). Im Betrieb kann es sehr stressig werden: „*natürlich schwitzt man sich oft einen Trottler owa*“ (Z: 748f). Der Stress mache Matthias aber nicht viel aus, gerade weil meist nur sonn- oder feiertags mehr los ist. Matthias lässt sich bei Stress seinen Angaben zufolge nicht aus der Ruhe bringen.

Arbeitszeit: das finde ich super, weil du hast deine gewissen Arbeitszeiten

Im Lehrbetrieb gibt es sowohl einen Monatsdienstplan als auch einen Wochendienstplan für zwei Wochen. Die Dienste sind sehr klar geregelt. Die MitarbeiterInnen sind in einem „Radl“, d.h. die Dienste wiederholen sich regelmäßig. Matthias hat jedes dritte Wochenende frei inklusive Montag und Dienstag. Die klaren und vorhersehbaren Arbeitszeiten gefallen Matthias sehr gut: „*ich finds super, du hast deine gewissen Dienste, du gehst zu derer Zeit heim und du bist dir sicher, du hast da und da frei*“ (Z: 293f). Er hat verschiedene Dienste, sowohl geteilte als auch durchgehende Dienste. Matthias kann seine Dienste auch mit anderen Lehrlingen tauschen, wenn er einmal frei braucht. Das frühe Aufstehen (bei einem Dienst muss er um 5 Uhr anfangen), wie auch Abenddienste machen Matthias nichts aus („*aber das finde*

ich auch super, weil da kannst am Vormittag irgendwas machen“, Z: 307f). Wochenendarbeit stört ihn ebenso wenig, da er eine Freundin hat, die ebenfalls in der Gastronomie tätig ist. Als *„ein wengal zach“* (Z: 729) empfindet Matthias nur Nachmittags- bzw. Abenddienste, wenn nicht viel los ist. Die Dienste zu Weihnachten und Silvester sind so geregelt, dass man an einem der beiden Festtage arbeiten muss und dafür an dem anderen frei bekommt, *„find ich auch nicht schlecht“* (Z: 24-25).

Berufsschule: du lernst wirklich was

Matthias hat bereits zwei Berufsschulblöcke absolviert, wobei er den ersten aufgrund des Selbstmordes seines Bruders unterbrochen und erst etwas später abgeschlossen hat. Mit der Berufsschule ist er sehr zufrieden und die LehrerInnen *„sind wirklich super und du lernst auch was“* (Z: 964). Auch steuere die Ausbildung schon in Richtung Lehrabschlussprüfung: *„es geht auch schon alles auf die Lehrabschlussprüfung hin, also dafür schon lernen, also das Filetieren, Flambieren, das machst du alles schon, und das finde ich super“* (Z: 965-67). Im Betrieb wird es dem Lehrling ebenfalls ermöglicht, sich auf die Lehrabschlussprüfung vorzubereiten. Manche Fächer findet er nicht unbedingt notwendig (Politische Bildung, Wirtschaft- und Schriftverkehr) bzw. erkennt den Sinn darin nicht (*„wer braucht denn das?“*, Z: 1002), oder findet, dass die Inhalte schon in der Hauptschule abgedeckt wurden (z.B. Deutsch). Matthias meint, dass ihm das Lernen schwer fällt bzw. er nicht sehr gerne lernt (*„naja faul auch (lacht), ich gebs ehrlich zu“*, Z: 715). Seine Noten bewegen sich meistens im Mittelmaß. Die Großmutter meint, dass die Lehrenden an der Berufsschule Matthias' private Situation berücksichtigen, *„und ist bei ihm wahrscheinlich leichter als bei anderen, sagen wir so“* (Großmutter, Z: 721f). Am meisten gefällt ihm an der Berufsschule mit Gleichaltrigen zusammen zu sein und das Internat-Leben. In besonders positiver Erinnerung hat Matthias die Cateringarbeit im Rahmen der Berufsschule bei einer Filmpreisverleihung, wo er auf einen bekannten Schauspieler traf und mit diesem ein Foto machte.

Familien- und Privatleben

Matthias und sein Bruder wurden bereits als Kleinkinder von ihrer Mutter in die Obhut der Großeltern gegeben. Zu den Eltern besteht kein Kontakt mehr. Nach ein paar Jahren ist der Großvater tödlich verunglückt.

Seine Freizeit verbringt Matthias gerne mit seinen Freunden, vor dem Computer, oder Playstation spielend. Seine Freundin, wie auch sein bester Freund sind beide in der Gastronomie tätig; ein Treffen geht sich trotz Arbeit *„immer irgendwie aus“* (Z: 321). Sehr erleichtert werden die Treffen durch den Führerschein, den Matthias kürzlich erhalten hat (*„ja jetzt hab ich eh Gott sei Dank den Führerschein“*, Z: 1047). Freizeitaktivitäten sind somit neben der Arbeit möglich. Die Großmutter betont, dass Matthias ein sehr gutes soziales Netzwerk im

Ort hat, besonders seit dem Selbstmord, „*da schaut jeder auf ihn, das ist ein Wahnsinn*“ (Großmutter, Z: 331). Matthias, wie auch seine Großmutter waren nach dem Selbstmord des Bruders in einer Form der Trauerbegleitung. Die Hilfe und Unterstützung, die sie beide von ortsansässigen Personen und Bekannten erhielten und weiterhin erhalten, wird von der Großmutter mehrfach betont und als außergewöhnlich gewürdigt (z.B. hat Matthias seine Fahrstunden gratis erhalten).

Auf die Frage, was ihm im Leben besonders wichtig sei, nennt Matthias seine Großmutter. Sie ist seine Bezugsperson, sie verbringen sehr viel Zeit miteinander und sprechen über alles. Ebenfalls sehr wichtig sind für ihn sein Auto („*früher wars Moped*“), immer etwas Geld auf der Seite zu haben, seine Freundin und viel Kontakt zu seinen Freunden (Z: 1142-45).

Finanzielle Situation

Matthias erhält im zweiten Lehrjahr ein Gehalt von 670 Euro. Die finanziellen Ressourcen seiner Großmutter sind sehr begrenzt (Pension). Matthias muss kein Kost- oder Wohngeld zahlen, zahlt sich aber sonst alles selbst (Handy, Moped, Versicherung, Führerschein, etc.), und versucht so viel wie möglich zu sparen. Finanziell kommt er gut zurecht, wobei die Kosten für die Führerscheinprüfung eine Belastung darstellten. Vom Betrieb erhält er zusätzlich auch einen fixen Trinkgeldbetrag. Die Kosten für das Berufsschulinternat zieht der Betrieb von Matthias' Gehalt ab.

Zukunftsperspektiven

Zukunftspläne hat Matthias noch keine. Er beschreibt sich in dieser Hinsicht als spontan (Z: 1151). An vorderster Stelle stehe die Lehrabschlussprüfung und wie es danach weiter gehe, sei noch unklar. Matthias würde gern im Lehrbetrieb bleiben, wenn es die Möglichkeit gibt. Er könne sich auch vorstellen, beruflich etwas anderes auszuprobieren, je nachdem, was sich ergibt: „*mir ist nur wichtig, dass ich einmal die Lehrabschlussprüfung hab, dann hab ich was in der Hand, ich kann eh immer noch was anderes tun*“ (Z: 1163f).

Einstellung zur Arbeit

Matthias geht gerne arbeiten, wobei sich Arbeit und Freizeit die Waage halten müssen: „*na i bin oft froh, wenn ich wieder mal Arbeiten gehen kann, weil dann ist mir oft schon fad daheim, und dann bin ich oft wieder mal froh, so, geh könnt i ned scho frei haben, aber sonst*“ (Z: 1031f). Er meint, dass er nach 8 Arbeitstagen oft froh ist, wieder einmal frei zu haben. Wichtig in der Arbeit ist für ihn Kontakt mit Menschen zu haben, unter Leuten zu sein und eine „*Gaudi*“ zu haben (Z: 941f). Ebenso wichtig ist es ihm, eigenes Geld zu verdienen und sich alles selber zahlen zu können. Matthias gibt an, sich in der Arbeit zu bemühen und ist der Meinung, dass er seine Arbeit gut macht.

Kritikpunkte: ich denk mir, es gehört einfach dazu

Matthias ist im Großen und Ganzen sehr zufrieden mit seinem Lehrbetrieb. Das Betriebsklima ist gut und er arbeitet gerne dort. Er erwähnt keinerlei Probleme mit Vorgesetzten oder KollegInnen. Besonders schätzt er die gut organisierten Dienste und klaren Arbeitszeiten. Es scheint jedoch öfter zu längeren Arbeitswochen zu kommen (8 Tage am Stück). Ein paar Tätigkeiten übt Matthias weniger gerne aus, meint aber, dass das zum Beruf einfach dazu gehört bzw. es in jedem Betrieb Dinge gäbe, die einen stören. Als einzigen Änderungswunsch im Betrieb nennt er die Anschaffung einer Klimaanlage, da es oft sehr heiß sei und wegen der Gäste die Fenster nicht geöffnet werden können. Der Kontakt zu anderen Menschen war der Hauptgrund für seine Berufswahl und dieser Faktor macht ihm an seiner Arbeit auch am meisten Spaß. Kritisch merkt er jedoch an, dass es immer wieder Gäste gibt, mit denen es nicht so leicht ist. Kommt es zu Problemen, kann bzw. muss Matthias dem „Hauptdienst“ darüber informieren, welcher sich dann um die Situation kümmert. Bei schwierigen Gästen versucht er sich mit dem Gedanken zu trösten, dass diese nach spätestens vier Wochen das Kurhotel wieder verlassen.

Mit der Berufsschule und den LehrerInnen ist Matthias ebenfalls sehr zufrieden. Manche Fächer sagen ihm mehr, andere weniger zu, grundsätzlich findet er die Ausbildung in der Berufsschule jedoch sehr gut. Der Kontakt mit Gleichaltrigen ist für ihn besonders wichtig.

Den Berufseinstieg empfand Matthias als unproblematisch, obwohl er beinahe ein Jahr beim AMS gemeldet war. Matthias, wie auch seine Großmutter, waren höchst unzufrieden mit ihrem AMS-Berater. Matthias konnte einigen Kursen und Aktivitäten keinen Sinn abgewinnen und kritisiert auch, dass diese Kurse immer zu für ihn zeitlich unpassenden Terminen stattfanden. Die Großmutter kritisiert des Weiteren die mangelnde Unterstützung bei der Praktika-Suche: *„dann hat er gesagt, er fährt mit ihm Praktikum suchen, Arbeit suchen, nichts ist gestehen“* (Z: 244f). Als Matthias klar wurde, dass er nicht mehr Gastronomie-, sondern nur Restaurantfachmann werden möchte, meinte der Berater, dass ein Wechsel nicht möglich sei. Bei der WKÖ erfuhr die Großmutter später jedoch, dass dies durchaus gegangen wäre. Geärgert hat Matthias auch die anfängliche Zusage eines Betriebes, welcher ihm dann über das AMS ausrichten ließen, dass er dort doch nicht anfangen könne. Ganz stark kritisiert wurde zudem das unflexible und als unsensibel empfundene Verhalten der Berufsschuldirektorin und des AMS-Beraters nach dem Selbstmord des Bruders. Matthias war emotional nicht imstande, die Berufsschule weiter zu besuchen. Sein Abbruch wurde jedoch weder von der Berufsschuldirektorin, noch vom AMS-Berater gut geheißen bzw. als möglich angesehen.