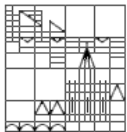
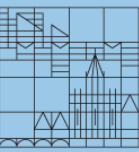


Professionelles Handeln von Ausbildungspersonen in Fehlersituationen





(1) Theoretischer Rahmen

(2) Forschungsfrage, Methode & erste Befunde

(3) Resümee: Herausforderungen für empirische
Forschung



- „Wiederentdeckung“ des Lernorts Arbeitsplatz
(Billett 2001; Fuller & Unwin 2005; Tynjälä 2008)
 - „neue“ Rolle des Ausbilders
(Reetz 2002; Wittwer 2006)
 - Heterogenität des betrieblichen Ausbildungspersonals
(Wittwer 2006)
 - Pädagogisches Handeln Ausbildungsverantwortlicher orientiert sich u.a. an eigenen Ausbildungs-, Berufs- und Arbeits-
erfahrungen (Arnold 1983; Pätzold & Drees 1989; Keck 1995; Leidner 2001)
- ⇒ Desiderat: Analyse der Kompetenzen und des pädagogischen Handelns des betrieblichen Ausbildungspersonals
(Keck 1995; Beck 2005; Kraft 2006; Diettrich 2009)



„traditionelle“ Rolle

- Unterweiser, Belehrer
- Vermittlung von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten

Instruktion

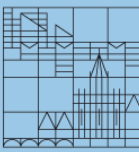
„neue“ Rolle

- Lernprozessbegleiter
- Initiierung, Gestaltung und Begleitung von Lern-prozessen

Konstruktion

(vgl. Wittwer 2006; Reetz 2002)

„neue“ Ausbilderrolle erfordert eine über Alltagsroutine hinausgehende pädagogische Kompetenz (Pätzold 2000)



Lernen aus Fehlern spielt **untergeordnete Rolle in der Literatur**

- *Organisationsentwicklung*: Fehler in komplexen Organisationen sind unvermeidbar (Kühl 2000)
 - *Organisationales Lernen*: Beiläufige Erwähnung von Fehlern, aber ohne theoretische Fundierung (Appelbaum & Gallagher 2000)
 - *Personalentwicklung*: Fehler als Gefahr für die Karriere (Graupner 2001)
 - *Management*: Total Quality Management als Null-Fehler-Strategie (Jaritz 1999)
 - *Erziehungswissenschaft*: Fehler im Betrieb als Lernchance (Bauer 2008; Seifried & Baumgartner 2009)
- ⇒ **Fehlerkultur**: Lerninteresse vs. Produktionsinteresse?

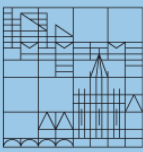


- Fehler als
 - integraler Bestandteil von Lern- und Arbeitsprozessen
 - „Quelle“ beruflichen Lernens (Eraut et al. 1998; Ellström 2001; Ericsson 2006)

- Theoretische Ansätze
 - Lernen aus Erfahrung (Kolodner 1983; Bauer 2008)
 - Theorie des negativen Wissens (Gartmeier et al. 2008)

- Voraussetzungen für Lernen aus Fehlern (Oser & Spychiger 2005)
 - Rückmeldung, „Unterbruch“, Betroffenheit
 - Reflexion, Ursachenanalyse
 - Aufbau von negativem Wissen
 - Transfer auf künftige Situationen

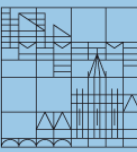
- ⇒ Forschungsinteresse: „Fehlerkompetenz“ betrieblicher Ausbilder



(1) Theoretischer Rahmen

■ (2) **Forschungsfrage, Methode & erste Befunde**

(3) Resümee: Herausforderungen für empirische
Forschung



- **Forschungsfragen:**
 1. Welche „typischen“ Fehlersituationen treten im Arbeitsprozess auf?
 2. Welche Sichtweisen auf Fehler und deren Lernpotenzial können identifiziert werden?
 3. Welche Handlungsstrategien im Umgang mit Fehlern sind vorhanden?

- **Branche:** Gastgewerbe
 1. schnelle Rückmeldung in Fehlersituationen (Gast, Vorgesetzte, Kollegen)
 2. moderate Konsequenzen & Normtransparenz im Arbeitsprozess

- **Methode:**
 - *Expertengespräche* (Identifikation typischer Fehlersituationen)
 - *Bildervignetten* (Erfassung von Sichtweisen auf und Handlungsstrategien im Umgang mit Fehlern)
 - *Fragebogenerhebung* (Erfassung der Fehlerorientierung)

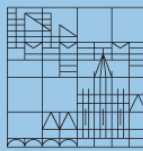


- Experteninterviews (Stichprobe)

	Ausbilder (n=11)		Auszubildende (n=12)	
Geschlecht	weiblich	5	weiblich	9
	männlich	6	männlich	3
Alter	Ø	38	Ø	20
Berufserfahrung/ Ausbildungsjahr	Ø	19	Ø	2
Funktion/ Ausbildungs- beruf	Hotelleiter	3	Hotelfach	7
	Restaurantleiter	5	Restaurantfach	2
	Küchenleiter	2	Koch	3
	Rezeptionsleiter	4		

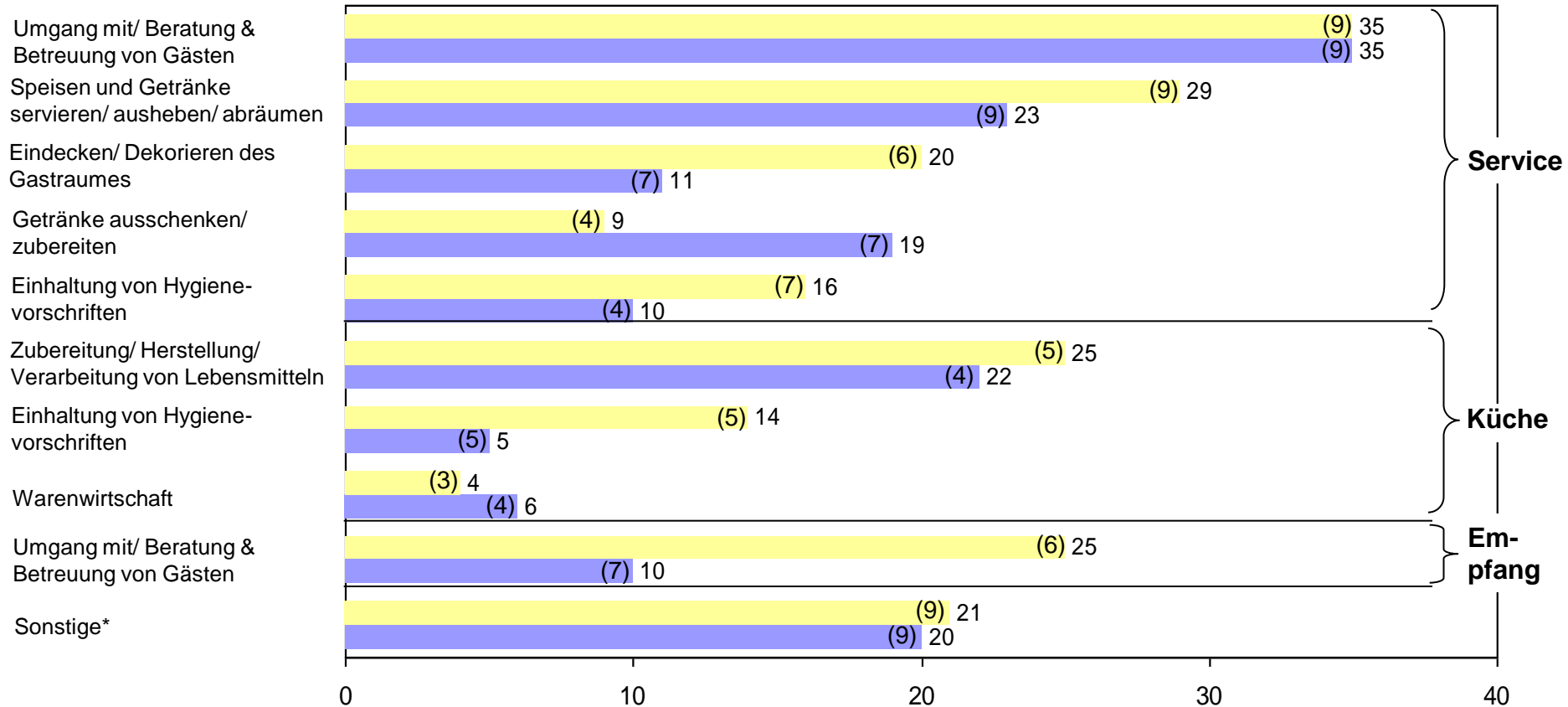
- Fragen:

- Beschreiben Sie „*typische*“, *häufig auftretende Fehler* in den jeweiligen Arbeitsbereichen der Ausbildung.
- Was sind Ihrer Meinung nach *Ursachen* für die Fehler?



Tätigkeiten

Arbeitsbereich



(Anzahl der Probanden, die diese Kategorie genannt haben) Absolute Häufigkeit der Nennung

*: EDV/ Berechnungen, Check in/ check out, Produkte nach Verwendungsmöglichkeit zuordnen etc.

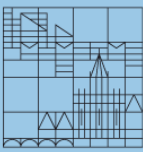
Cohen´s kappa: .84 (5 Auszubildendeninterviews)

.83 (5 Ausbilderinterviews)



Ausbilder (n = 11, 198 Aussagen)

Auszubildende (n = 12, 161 Aussagen)



1



2

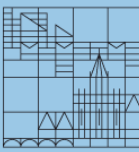


3



4





5



6

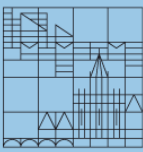


7



8





(1) Theoretischer Rahmen

(2) Forschungsfrage, Methode & erste Befunde

■ (3) **Resümee: Herausforderungen für empirische
Forschung**



Quantitative Ansätze (z.B. Fragebogen zur Fehlerorientierung)

- bilden verallgemeinerte Handlungspräferenzen ab
- soziale Erwünschtheit
- wenig Informationsgehalt für tatsächliches Verhalten
- oft Übergeneralisierung über Fehlersituationen & -typen hinweg

Qualitative Ansätze

Vorgegebene Fehlersituationen (Vignetten)

- 👍 Vergleichbarkeit, Fokus auf relevante Fehlersituationen/-typen
- 👎 Aufwand bei Konstruktion und Validierung, unterschiedliche Attribution/Identifikation mit der Fehlersituation bei Probanden