



Masterlehrgang „MEDIAITON UND KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2009

„Lehrlingsmediation?“

Anliegen von Bürokaufmannslehrlingen in ihrer Ausbildungszeit“

Mag. Michael Hamberger

hamberger@compact-training.com

Zusammenfassung:

Anlässlich der rechtlichen Einbettung von Mediation bei der beabsichtigten Auflösung von Lehrverhältnissen in Österreich im Jahr 2008 wurde hinterfragt, wie Mediation und Mediatoren überhaupt hilfreiche Unterstützung für Jugendliche in deren Lehrzeit bieten können, bevor es zur angekündigten Kündigung kommt.

Es werden allgemeine Anliegen von Einzelhandelskaufmann -Lehrlingen, generelle Erfordernisse in ihrem Entwicklungsabschnitt und Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Begleitung durch Ausbilder mittels qualitativer Textanalyse offener Interviews mit Lehrlingen eines großen Wiener Unternehmens erhoben. Die Forschungsergebnisse stehen im Einklang mit generellen Erkenntnissen über die Lehrzeit und über die Entwicklungsphase der Adoleszenz.

Für Mediatoren ergeben sich je nach Konfliktfeld jeweils unterschiedliche Formen, um wertvolle Dienste für die Betroffenen zu leisten: bei Konflikten zwischen Lehrlingen und deren betrieblichen Peergroup, zwischen Lehrlingen und Teamkollegen, zwischen Lehrlingen und Ausbildern, Führungskräften, Lehrkräften und bei Konflikten im Lehrling selbst. Mediatoren sollten Hand in Hand mit Organisationsberatern, Therapeuten und Psychologen, Supervisoren, Sozialarbeitern und Fachberatern wie Arbeitspsychologen und Pädagogen wirken. Die Interviews bieten Einblick in den breiteren Kontext der möglicherweise zu erwartenden Probleme, Interessen, Bedürfnisse und Herausforderungen der Einzelhandelskaufmänner in einem großen Betrieb vor Ort.

Abstract

The presented master thesis is focusing on the question, whether mediation and mediators may give worthy support to apprentices during their apprenticeship, before work contract is going to be dissolved. The question comes up on the occasion of mediation being legally embedded in Austria in 2008 for intended dissolution of work contract in apprenticeship. This study is searching for the concerns and needs of administrative apprentices during their apprenticeship, and for factors leading instructors and tutors into successful monitoring.

On this behalf in February 2009 was undertaken a survey with apprentices of a large enterprise in Vienna, Austria, based on qualitative social research paradigm. The application of Grounded Theory approach brought up several affirmations of revised research results about apprenticeship and adolescence.

In reference to mediator´s work were found different options for different inherent fields of conflict: Conflict fields between apprentices and within their peer group, between apprentices and teammates, tutors/ instructors, leaders, teachers were revised, and the field of conflicts within the personality of apprentices as well. The out-look of this study is pointing on co-working of mediators tightly together with organizational consulting, therapists and psychological counselors, supervisors, social workers and special consultants as work-psychologists and pedagogues. The interviews are giving deeper insights into possible problems, interests, needs and challenges of administrative apprentices in a large local firm.