



Jahresbericht

01.01.2014  
31.12.2014



<b>Vorwort</b>	<b>2</b>
<b>Bildung</b>	<b>8</b>
<b>Personen</b>	<b>10</b>
<b>Chancen</b>	<b>14</b>
<b>Lehrpersonen DHZ</b>	<b>24</b>

## Was braucht es alles, bis eine Lernende oder ein Lernender das eidgenössische Fähigkeitszeugnis oder das Berufsattest in den Händen hält?

In der Regel müssen dazu folgende Bedingungen erfüllt sein: ein gültiger Lehrvertrag, eine fundierte Grundbildung durch die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse sowie ein erfolgreich abgeschlossenes Qualifikationsverfahren.

Selbstverständlich gibt es noch unzählige weitere Faktoren, die den Lehrerfolg bedingen oder zumindest begünstigen. Was veranlasst unsere Lernenden, sich während zwei bis vier Jahren dafür einzusetzen, ihr Lernziel anzustreben? Was verleiht diesem Ziel seine Bedeutung? Wovon hängt es ab, dass Lernende trotz wiederholter Rückschläge ausdauernd ihre Ziele verfolgen?

Bereits bei der Rekrutierung werden die ersten Weichen für den Lehrerfolg gestellt. Wer aus eigener Motivation heraus eine Grundbildung im Detailhandel oder in einer Apotheke absolvieren will, hat es oft leichter, die neuen Herausforderungen zu bewältigen. Die neue Situation am Arbeitsplatz und in der Berufsfachschule ist anspruchsvoll und verlangt Einsatz, Lernwille und Ausdauer. Gleichzeitig befinden sich die Lernenden mitten in der Adoleszenz, die nicht nur für sie, sondern auch für ihr Umfeld belastend sein und sich negativ auf die Motivation auswirken kann. Unsere Lehrerinnen und Lehrer stellen oft fest, dass der Druck, dem unsere Lernenden ausgesetzt sind oder dem sie sich selber aussetzen, für die Lernleistungen nicht förderlich ist. Die positiven Entwicklungen werden immer wieder von Einbrüchen oder Rückschlägen beeinflusst.

Gerade in solchen Situationen, wo es nicht mehr rund läuft, versucht die Schule zu unterstützen. Wir bieten unseren Lernenden Chancen. Chancen sind für uns Gefässe, die an allen möglichen Punkten Hilfe



## VORWORT

**ERICH MATTES  
REKTOR**

und Unterstützung bieten. Eines dieser Gefässe ist beispielsweise die Vorlehre. Gemeinsam mit der Detailhandelswirtschaft bietet die Schule für diejenigen eine Chance, welche gerne eine Attestausbildung absolvieren möchten, aber denen grundlegende schulische Voraussetzungen fehlen. In einem Jahr erarbeiten wir mit ihnen das Fundament, dass sie eine Grundbildung als Detailhandelsassistent/in EBA beginnen können. Eine Grundbildung im Detailhandel zu erwerben, ist eine echte Chance, gerade für junge Menschen mit Migrationshintergrund. Unsere Lernenden stammen aus über 50 Nationen und bereichern unsere Schule mit ihren vielfältigen kulturellen Einflüssen. Der Klassenverband ist denn auch ein unschätzbar wichtiges Gefäss, in welchem sie die heute immer mehr geforderten sozialen Kompetenzen wie Team- und Integrationsfähigkeit entwickeln.

Auch ausserhalb des Unterrichts bieten wir unseren Lernenden die Möglichkeit, in besondere Welten einzutauchen. Erstmals konnten unsere Lernenden im Rahmen einer Exkursionswoche unter dem Thema «Zürich total – total Zürich» ihre Arbeits- und Schulstadt einmal anders erleben. Auch unsere Mediothek hat sich verändert und ist zu einem der beliebtesten Orte im Schulhaus gewordenen, wo sich unsere Lernenden fachkundig informieren lassen, Bücher, CDs und DVDs ausleihen oder sich einfach in der Mediotheklounge erholen und in Zeitungen oder Zeitschriften blättern können.

Das schweizerische Berufsbildungssystem überzeugt nicht nur durch eine weltweit tiefe Jugendarbeitslosigkeit, sondern auch aufgrund ihrer Durchlässigkeit. Diese ist im Grundbildungsmodell des Detailhandels besonders geglückt. Im ersten Jahr der Grundbildung ermöglicht es eine Standortbestimmung, einerseits Fehlrekrutierungen zu korrigieren und andererseits besonders leistungsfähigen Lernenden in Zertifikats-Freikursen zusätzliche Bildungschancen zu bieten. Am Ende dieser zweijährigen Zusatzkurse haben sie die Möglichkeit, internationale Sprachzertifikate oder das kantonale Betriebswirtschaftszertifikat zu erlangen. Damit erhöhen sich die Chancen, nach der Lehre erfolgreich eine berufsorientierte Weiterbildung, wie zum Beispiel die eidgenössische Berufsprüfung

als Detailhandels-Spezialist/in, zu absolvieren oder die Berufsmatura zu erlangen.

Ähnliches gilt auch für die leistungsfähige Pharma-Assistentin bzw. den Pharma-Assistenten, denen ebenfalls Freikurse offenstehen, die ihnen den Weg zum Pharma-Betriebsassistenten bzw. zur Pharma-Betriebsassistentin mit eidgenössischem Fachausweis erleichtern.

Dass Detailhandelsassistentinnen und -assistenten EBA nach der Lehre ein Fähigkeitszeugnis im Rahmen einer zweijährigen Zusatzlehre erreichen können, ist ein weiteres Beispiel für die Flexibilität im Grundbildungskonzept des Detailhandels.

Wie erwähnt läuft nicht immer alles rund. Wer im Verlauf der Grundbildung Probleme bekommt, bei denen unsere pädagogischen Instrumente wie Stützkurse, Remediationsangebote oder die Fachkundige individuelle Begleitung (FiB) nicht ausreichen, hat die Möglichkeit, unsere schulinterne psychologische Beratung in Anspruch zu nehmen. Dieses Angebot nutzen die Lernenden immer öfter, um in vertraulichem Rahmen Hilfe zu Themen wie Konflikte, Überforderung, depressive Verstimmungen, Adoleszenzkrisen etc. zu erhalten.

Im Jahr der Berufsbildung hat auch unsere Schule dazu beigetragen, dass besonders talentierten Detailhandelslernenden ein Auftritt an den ersten Berufsmeisterschaften, den SwissSkills Bern 2014, ermöglicht wurde. Als Patronatsschule haben wir den Ausscheidungswettbewerb für die Kandidaten der Region Zürich durchführen dürfen und damit ein starkes Zeichen für die Berufsbildung im Detailhandel gesetzt.

Welche weiteren Chancen und Möglichkeiten unsere Schule zu bieten hat, soll dieser Jahresbericht aufzeigen. Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

Erich Mattes  
Rektor



## Sehr geehrte Damen Sehr geehrte Herren



Jährlich starten im August ca. neunhundert Lernende im ersten Lehrjahr an unserer Schule. Für die Neueintretenden ist es der Übergang vom rein schulischen in den beruflich orientierten Alltag ...

Für viele junge Menschen ist das die Chance: Die neun obligatorischen Schuljahre waren für viele anstrengend, nun können die Jugendlichen sich in der Erwachsenenwelt beweisen. Aber der Unterricht ist weiterhin Bestandteil ihrer Grundbildung. In der Schule wird ihnen viel geboten: Allgemeinbildender Unterricht, Stütz- und Freikurse, Zertifikatsfreikurse, eine Mediothek, Gruppenräume, eine freundliche Cafeteria, Notebooks für die Unterrichtszimmer, Sportanlässe wie die Night-Challenge oder der Sporttag für Pharmassistentinnen und -assistenten, eine Gesundheits- und Projektwoche, die Besuchswoche für Oberstufenschüler und -schülerinnen, eine alljährliche Klassenvertreterkonferenz, fachindividuelle Begleitung für Detailhandelsassistentinnen und -assistenten, (FiB) und einen psychologischen Dienst. Auch eine Schule vor der Grundbildung wird bei uns angeboten, die sogenannte Vorlehre.

Das sind alles institutionalisierte Dienstleistungen. Die Lehrperson leistet ebenso Dienst, ganz individuell. Der Unterricht ist adressaten- und niveaugerecht, praxisorientiert, persönlichkeitsbildend, spannend, humorvoll, binnendifferenziert und motivierend. Das Ganze ist eine Lernbeziehung, bei der alle drei Seiten aufeinander zugehen und voneinander lernen sollten: Lehrperson, Lernende/r und Berufsbildner/in. Gerade die Jugendlichen benötigen Unterstützung bei ihrer altersbedingten, persönlichen Entwicklung während der zwei- oder dreijährigen Lehrzeit. Wir Lehrpersonen sind mit Sicherheit hoch motiviert – dank interessierter Lernender bleiben wir jung, dynamisch und immer ein wenig am Puls der nächsten Generation! Lernen soll Freude machen! Dies gilt ein Leben lang, auch nach der Lehre.

Selbstverständlich wollen wir Lehrpersonen mittelfristig etwas dafür: ein verantwortungsvolles Verhalten, eine hohe Abschluss-Quote am Qualifikationsverfahren und möglichst wenig Disziplinarfälle. Langfristig wollen wir den jungen Erwachsenen etwas mit auf den Weg geben.

Eine Lehrperson muss deshalb für die Aus- und Weiterbildung viele Jahre lang die Schulbank drücken. Wir vermitteln professionell anspruchsvolle Lerninhalte mithilfe verschiedener Kompetenzen: Unsere Unterrichtstätigkeit ist unser Kerngeschäft!

Ich wünsche Ihnen allen viel Lehr- und Lernfreude, viel Humor und einen guten Start ins neue Jahr!

Mirko Lehnerr  
Vorsitzender des Gesamtkonventsvorstands



**MIRKO LEHNERR**  
**VORSITZENDER DES**  
**GESAMTKONVENTSVORSTANDS**

Welche Zukunftschancen bieten sich jungen Menschen, die sich für eine Berufslehre im Detailhandel entscheiden?



**PAUL BRAND  
PRÄSIDENT  
SCHULKOMMISSION**

Das Jahr 2014 wurde vom Bund als «Jahr der Berufsbildung» proklamiert. Es wurde viel darüber geschrieben, an Veranstaltungen referiert und im Parlament debattiert. Das duale Berufsbildungssystem mit der Ausbildung in den Betrieben und dem staatlichen Berufsschulunterricht wird dabei besonders hervorgehoben und als Schlüssel für das «Erfolgsmodell Schweiz» bezeichnet.

Jugendliche, welche sich für eine Berufslehre entscheiden, erlangen früh eine hohe Arbeitsmarktfähigkeit, welche sich in Ausführungskompetenz, Arbeitspräzision und Zuverlässigkeit zeigt.

Mit diesen erlangten Kompetenzen in der Berufslehre ist es im schweizerischen Detailhandel Normalität, dass sich die jungen Berufsleute schnell ambitionierten Aufgaben stellen und in wenigen Jahren nach der Lehrzeit in eine Position als Rayon- oder Abteilungsleitende in den Detailhandelsbetrieben aufsteigen und dabei Führungs- und Managementenerfahrung sammeln können.

Mit Weiterbildungen in der höheren Berufsbildung werden sie zu begehrten Fachkräften und haben oftmals die Chance, sich auch in Kaderpositionen zu beweisen.

Damit das auch in Zukunft so bleibt, wird es wichtig sein, dass diese Abschlüsse der höheren Berufsbildung (Tertiär B) auch internationale Anerkennung finden. Hier sind die Politiker und insbesondere der Bundesrat in den nächsten Jahren gefordert.

Drei langjährige Lehrpersonen sind dieses Jahr in die wohlverdiente Pension gegangen. Frau Sibylle Weber, welche 34 Jahre an der Berufsschule unterrichtete, nutzte die Möglichkeit der vorzeitigen Pensionierung. Herr Michael Weber verlässt die DHZ nach 13 Jahren, in welchen er, unter anderem als Bili-Lehrperson (bilingualer Unterricht in Englisch), aktiv tätig war. Ebenso verabschieden wir uns von Ivo Loretan, der seine 40-jährige Tätigkeit an unserer Schule im Sommersemester 1974 startete, damals an der Berufsschule I der Stadt Zürich. Er war auch lange Zeit Vertreter der Lehrpersonen in der Aufsichtssektion, welche der heutigen Schulkommission entsprach.

Übrigens: Bei Ivo Loretan durfte ich vor 34 Jahren als Lehrling zum Detailhandelsangestellten seinen spannenden Staatskundeunterricht erleben. Einige Jahre später nach dem Abschluss der höheren Fachprüfung im Detailhandel erhielt ich die Chance, mich als Mitglied der Schulkommission und als Vorsitzender dieses Gremiums einzubringen.

Mit Frau Elena Mikyska und Frau Claire Pyclik durften in diesem Jahr auch zwei langjährige, wertvolle Mitarbeiterinnen des Schulsekretariats in den wohlverdienten Ruhestand treten.

Allen Schulleitungsmitgliedern, Verwaltungs- und Lehrpersonen sowie meinen Kolleginnen und Kollegen in der Schulkommission danke ich für ihren unermüdlichen Einsatz an der Berufsschule für Detailhandel.

Paul Brand  
Präsident Schulkommission

## Fachamtsberichte

### Wirtschaft

Das HQV (Halbqualifikationsverfahren) Wirtschaft wird wie geplant in der zweiten Januarwoche 2014 durchgeführt. Zu den weiteren Aufgabefeldern des Fachamtes gehören das fachliche Betreuen der Lehrpersonen, das Qualitätsmanagement und die ISO.

### Gesellschaft

In diesem Schuljahr werden zwei Microteachings zu den Themen Erbrecht und Arbeitsrecht durchgeführt. Die virtuelle Plattform für Lehrpersonen ist per Ende Schuljahr fertiggestellt und betriebsbereit. Die DHA-Lehrpersonen Gesellschaft werden zu Lehrmitteln und Lehrplan befragt. Bemängelt werden die Komplexität der Inhalte und deren Didaktisierung.

### FiB

Yvonne Reimann ist neue FiB-Lehrperson für das Schuljahr 2014/2015.

### Deutsch

Der Schwerpunkt im Fachamt Deutsch in diesem Schuljahr liegt beim Didaktisieren von schwierigen Texten für den Unterricht. Alle Lehrpersonen wurden dazu in einer separaten Veranstaltung von Dr. Daniela Plüss geschult. Die Resultate werden präsentiert, diskutiert und optimiert.

### Fremdsprache Englisch

Die Fachschaft hat einen Antrag auf Änderungen der mündlichen Prüfungen QV Fremdsprachen (DA/DF) eingereicht, welcher in vielen Teilen gutgeheissen wird. Diese Änderungen sind per QV 2014 in Kraft getreten. Die Fachschaft betrachtet diese als deutliche Verbesserungen des QV. Im Schuljahr 2013/14 wird in allen DF- und Pharma-Klassen des 4. Semesters ein HQV durchgeführt. Die Resultate sind ausgewertet und eine Übersicht aller Klassen ist erstellt.

### Fremdsprache Französisch

Ulrike Hummel hat eine mögliche Alternative zu «Facettes 2» vorgeschlagen. Dieses Lehrmittel wird evaluiert. Die Branchenvokabularlisten sind erneuert und erweitert.

### Sport

Die Sicherheit unserer Sporthallen wird durch eine neue Sprossenwand, neuen Musikboxen sowie diversen Netzaufhängungen optimiert und auf den neusten Stand gebracht. Im Hinblick auf die Erweiterung des Sportunterrichts an der Herostrasse ab Februar 2014 ist das pädagogische Konzept erstellt, welches auf dem Rahmenlehrplan des BBT sowie auf unserem Schullehrplan Sport basiert und bereits jetzt als Vorbild für andere Schulen gilt.

### Pharma

Die Lehrpersonen und die Lernenden werden über Weiterbildungsmöglichkeiten nach abgeschlossener Lehre von der Handelsschule edupool.ch und dem Careum Bildungszentrum informiert. Es ist geplant, zusammen mit dem Fachamt Fachkundeunterricht für Pharmaassistentinnen EFZ/Pharmaassistenten EFZ eine jährliche Informationsveranstaltung für die Lernenden durchzuführen. Im Fachbereich Deutsch sind im Hinblick auf die kommende selbständige Vertiefungsarbeit zwei Oberthemen bestimmt. Es wird mit Spannung erwartet, welches die konkreten Auswirkungen sein werden und ob diese Massnahme die Plagiatsanteile senken wird. Für das Qualifikationsverfahren Deutsch mündlich kommt ein neues, zeitsparendes und einfaches Abrechnungstool zur Notenberechnung zum Einsatz.

### Informatik

Die Umstellung der Zeugnisnoteneingabe auf das Intranet Sek II5 erfolgt auf Januar 2014; seit Sommer 2014 wird zudem das Absenzenwesen elektronisch erfasst. Im Juni 2014 werden die Mediotheksdaten auf die kantonale Plattform winMedio migriert.

### DHK/DHP

Eine Arbeitsgruppe aktualisiert den DHP-Stoffplan und legt mögliche Verknüpfungen zu anderen Fachbereichen fest. Die Linksammlungen werden weiter ausgebaut, um Synergien innerhalb der Fachschaft auszuschöpfen und sich mit sich dem wandelnden Detailhandel auseinanderzusetzen. Der Probelauf der Regionalauscheidung der Berufs-Schweizermeisterschaften im Detailhandel, SwissSkills, wird zusammen mit Horgen und Winterthur erfolgreich durchgeführt.

### Qualitätsleitung

6 Auditteams befragen Lehrpersonen zum Megaprozess Grundbildung sowie die Verantwortlichen in den Subprozessen Administration, Hausdienst, Psychologische Krisenberatung und Mediothek.

### Qualitätsentwicklung

Mitwirkung an Schulführungsreviews und bei externen ISO-Evaluationen. Pflege, Unterhalt und Organisation der Feedback-Kultur.

### Kontaktlehrpersonen

Die Sexualpädagogen der Fachstelle Lust&Frust informieren die Lernenden über die Gefahren von Aids sowie die geeigneten Massnahmen zur Risikovermeidung.



## PERSONEN

**NIKOL STEPAN**  
**LEHRPERSON UND MEDIOTHEKARIN**

Schon während ihres Germanistik-Studiums schwankt Nikol Stepan zwischen den Berufswünschen Lehrerin und Bibliothekarin. Seit 2012 wirkt sie als Lehrperson für Deutsch und Gesellschaft an der DHZ, 2014 verleiht sie unserer Mediothek neuen Glanz.

Ich war von Anfang an angetan von der guten Stimmung unter den Lehrpersonen und der Lebendigkeit der Lernenden. Als dann die Stelle der Mediothekarin vakant war, packte ich die Gelegenheit beim Schopf und übernahm ab dem Schuljahr 2013/2014 die Mediothek. Seit da bin ich ein Mischwesen aus Lehrperson und Mediothekarin, was ich als eine nützliche Kombination erachte. Es macht mir Spass, die Lernenden zu beraten und dazu zu bringen, doch mal etwas zu lesen. Zum anderen ist es mir ein Anliegen, die Lehrpersonen in ihrer Tätigkeit zu entlasten, indem ich die Lernenden bei Buchrecherchen und diversen anderen Arbeiten unterstütze.

Es ist mir wichtig, dass sich die Besucherinnen und Besucher in der Mediothek wohlfühlen, sei es um zu lernen oder auch einfach um zu «chillen», um es in der Sprache unserer Lernenden auszudrücken. Ich wollte einen angenehmen Lernort und gleichzeitig eine gemütliche Atmosphäre schaffen, deshalb habe ich seit letztem

Jahr einige Veränderungen in der Mediothek vorgenommen: Die Medien sind jetzt neu nach Fach- und Themengebieten geordnet. Denn wer ausser der Mediothekarin kann schon etwas mit Signaturen anfangen? Zudem wurde das gesamte Mobiliar umgestellt, sodass der verfügbare Platz optimal ausgenützt werden kann. Ein Highlight war die Anschaffung von Sofas, die von den Lernenden rege genutzt werden – der Rekord liegt bei 8 Personen auf einem Dreier-Sofa. Auch im technischen Bereich gab es einige Änderungen: Der Mediothekskatalog ist nun online verfügbar und wir haben neuerdings eine Selbstausleihstation. Durch diese Neuerungen erhoffe ich mir mehr Zeit für die Beratung unserer Lernenden.

Manchmal wird es in der Mediothek etwas laut, weil die Lernenden miteinander diskutieren, scherzen und kichern. Doch da ich die Mediothek mehr als Treffpunkt denn als Aufbewahrungsort für Bücher betrachte, finde ich es absolut in Ordnung, wenn der Geräuschpegel

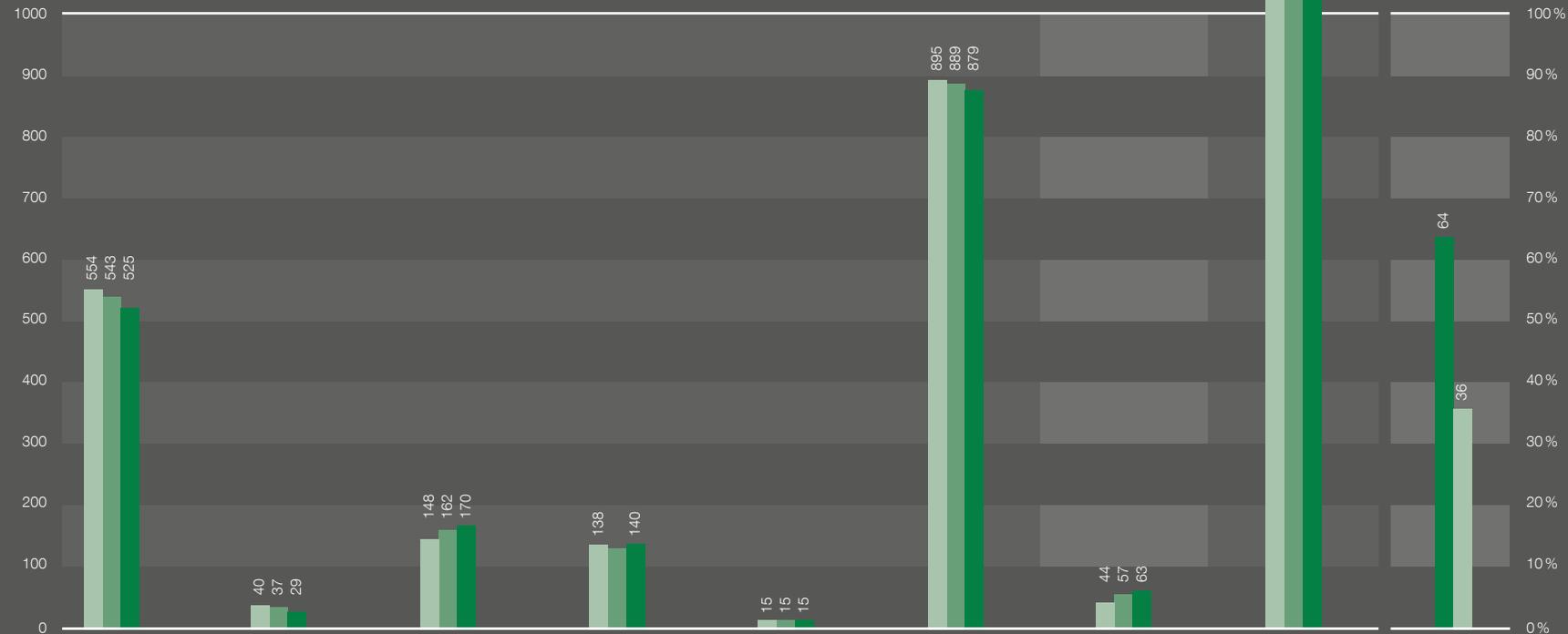
mal ansteigt. Mir gefällt es, wenn die Lernenden sich in der Mediothek aufhalten, unterstütze sie in allen Belangen und helfe bei Recherchen, die zu neuen Chancen führen sollen, zum Beispiel zu geeigneten weiterführenden Ausbildungen, Sprachkursen oder sogar zu einem Lehrstellenwechsel. Zudem biete ich hilfreiche Medien bei fachspezifischen Fragen in den einzelnen Fächern an.

Die Rückmeldungen von Lernenden und Lehrpersonen sind zu meiner grossen Freude sehr positiv. Es ist ein gutes Gefühl anzupacken, neue Ideen umzusetzen und so meinen Arbeitsplatz mitzugestalten. Ich hoffe, dass ich durch die gute Zusammenarbeit mit Lehrpersonen, Sekretariat, Schulleitung und Hausdienst weiterhin zur guten Atmosphäre an unserer Schule beitragen kann.

Nikol Stepan

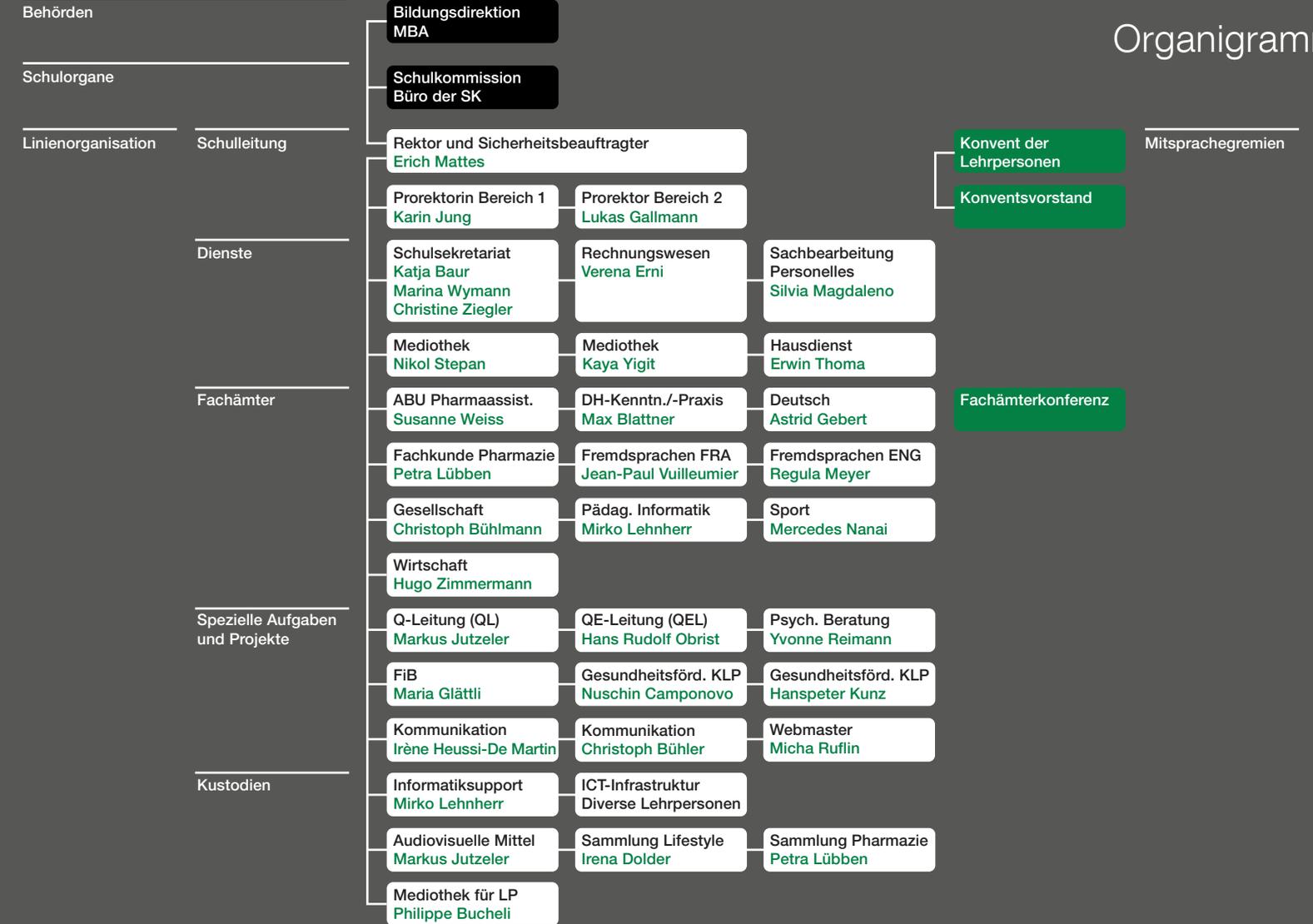
# Entwicklung Anzahl Lernende

Neueintritte Herbstsemester 2012 2013 2014



Detailhandelsfachleute  
Detailhandelsfachleute Zusatzlehre  
Detailhandelsassistenten und -assistentinnen  
Pharmaassistenten und -assistentinnen  
Vorlehre  
**Total Neueintritte**  
ABK extern im Herbstsemester  
**Total Schülerinnen und Schüler**  
Anteil Frauen und Männer

# Organigramm



Organisation der Lernenden

Konferenz der Klassenvertreter/-innen

Der Übertritt von der Schule in das Berufsleben ist für Jugendliche eine grosse Herausforderung. Diese zu meistern, fällt nicht allen Lernenden einfach.

Das persönliche Umfeld, die Vorbildung, aber auch die Herkunft und die Irrungen und Wirrungen der Adoleszenz sind mögliche Stolpersteine auf dem Weg zu einem erfolgreichen Lehrabschluss.

Zur Unterstützung unserer Lernenden in möglichst allen Aspekten ihres jungen Berufslebens bietet die Berufsschule für Detailhandel eine Vielzahl von Chancen.



## Vorlehre

**Seit dem Schuljahr 2006/2007 führen wir an unserer Schule eine Vorlehrklasse. Die Vorlehre Detailhandel wurde ins Schulprogramm der DHZ aufgenommen, nachdem die Valora AG bereit war, im Rahmen der Initiative Speranza 2000 in verschiedenen Lehrbetrieben im Kanton Zürich Praktikumsstellen zur Verfügung zu stellen. Heute offerieren neben den Grossbetrieben (Valora, Migros, Coop) auch kleinere Detailhandelsbetriebe Vorlehrstellen.**

Die Vorlehre ist ein duales Brückenangebot für Jugendliche und junge Erwachsene, die keine Anschlusslösung nach dem 9./10. Schuljahr gefunden haben, oder für fremdsprachige Jugendliche, welche erst seit kurzem in der Schweiz weilen und die deutsche Sprache zu wenig beherrschen. Die jungen Erwachsenen müssen motiviert und lernwillig sein und genügend Deutschkenntnisse haben, um sich verständigen und dem Unterricht folgen zu können. Vier Tage pro Woche arbeiten die Jugendlichen in einem Detailhandelsbetrieb und lernen dort die Berufswelt von der praktischen Seite her kennen. An einem Tag pro Woche besuchen sie den Unterricht an der DHZ. Unterrichtet werden die Fächer Deutsch, Englisch, Rechnen, Informatik und Sport. Die Lernenden werden mit Aufgabenhilfe sowie einer individuellen Begleitung unterstützt. Neben dem Vermitteln von schulischen Fächern werden die Lernenden auch in den Bereichen der Sozial-, Selbst- und

Methodenkompetenz gefördert. Am Ende jedes Semesters wird ein Zeugnis ausgestellt. Alle Lehrer/-innen, die an dieser Klasse unterrichten, haben grosse Erfahrung im Bereich «Brückenangebot».

Die Klassengrösse von 15 Lernenden ist am oberen Limit, da die Lernenden mit unterschiedlichsten Fähigkeiten und Voraussetzungen in die Vorlehre kommen. Einige weisen erhebliche sprachliche und mathematische Defizite auf, andere sind in einer schwierigen Lebenssituation und brauchen persönliche Unterstützung und Begleitung. Die Heterogenität und die kulturelle Vielfalt ist stets eine Herausforderung. Im ersten Quartal ist es oft schwierig, einen geregelten Unterricht zu führen, da wir unsere Schwerpunkte auf Pünktlichkeit, Arbeitshaltung, Disziplin und Respekt gegenüber den Kollegen und Kolleginnen richten müssen.

Wir sind erfreut, wenn die Lernenden die Chance nutzen und ihnen nach diesem Vorbereitungs-jahr der Einstieg in die berufliche Grundausbildung gelingt. Im Durchschnitt beginnen ca. 80% nach der Vorlehre mit einer Ausbildung im Detailhandel ( $\frac{1}{3}$  mit der dreijährigen Ausbildung,  $\frac{2}{3}$  mit der zweijährigen Ausbildung). 2 bis 3 Lernende benötigen jeweils eine weitere Zwischenlösung, da die sprachlichen Defizite noch zu gross sind.

Marie-Louise Baumann

FiB ist ein Förderangebot des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes und steht grundsätzlich allen Lernenden in der zweijährigen beruflichen Grundbildung nach Bedarf zur Verfügung. Berufsbildnerinnen in Lehrbetrieben und alle involvierten Lehrpersonen können sich an die zuständige FiB-Person wenden, wenn sie Lernschwierigkeiten oder einen markanten Leistungsabfall bei ihren Lernenden feststellen.

#### Was bietet die Fachkundige individuelle Begleitung (FiB) unseren Lernenden?

**Maria Glättli:** Wir sind eine Anlaufstelle für alle Lernenden der zweijährigen Grundbildung mit eidgenössischem Berufsattest. Die Lernenden stellen Fragen zu allen Bereichen ihrer Ausbildung, ebenso zu ihrem sozialen, familiären Umfeld und ihrer privaten Lebenssituation.

#### Wie kommen die Lernenden zu einem FiB-Coaching?

**MG:** Wir präsentieren das FiB-Konzept und uns Coaches in jeder Klasse und führen in der Folge mit allen Lernenden ein Erstgespräch. Dieser erste persönliche Kontakt bietet Lernenden die Möglichkeit, Vertrauen zu uns Coaches aufzubauen und erlaubt uns wiederum eine erste Einschätzung ihrer Situation; insgesamt geht es um ein gegenseitiges Kennenlernen.

#### Weshalb brauchen unsere Lernenden dieses Angebot?

**Riccardo Orelli:** FiB heisst fachkundige, individuelle Begleitung. Die Lernenden werden also

von uns Coaches in schulischen Belangen fachkundig unterstützt und gefördert. Zusätzlich bieten wir ihnen die Möglichkeit einer individuellen Begleitung. In diesen Bereich fallen Fragen zum Lehrbetrieb, zur Arbeitssituation und zum sozialen Umfeld – so können etwa wegen der unterschiedlichen kulturellen Hintergründe unserer Lernenden öfters mal Spannungen auftreten. Wir FiB-Coaches sind neutrale Ansprechpersonen, weil wir an der DHZ teilintegrativ arbeiten. Das bedeutet, dass wir keine Doppelfunktion als Lehrperson und Coach zugleich einnehmen. Ein Vorteil davon liegt darin, dass uns die Lernenden unbefangen und offen begegnen können, da sie keinerlei Sanktionen befürchten müssen.

#### Wo seht ihr die Grenzen des Coachings?

**Alper Salman:** Als Mensch ist es wichtig, sich von den schwerwiegenden, persönlichen Problemen der Lernenden abzugrenzen. Einerseits zum eigenen Schutz, andererseits damit diesen Problemen mit der notwendigen Distanz begegnet werden kann.

**RO:** Die Grenzen des Coachings sind auch von Strukturen und Kompetenzen abhängig. Je nach Art der Problematik verweisen wir die Lernenden gegebenenfalls an die jeweils zuständigen, handlungskompetenten Instanzen. Zum Beispiel werden die Lernenden mit schulfachbezogenen Defiziten dazu ermuntert, das Lernatelier, spezifische Stützkurse und/oder bei der EB Sprachkurse zu besuchen. Dauern Missstände oder Konflikte im Lehrbetrieb über längere Zeit an, beziehen wir, natürlich nur mit Einwilligung der Lernenden, die Berufsinspektoren in die Abklärungen mit ein. Weitere lösungsorientierte Anlaufstellen sind die Jugendberatung, das BIZ, die Schuldenberatung etc. Bei schwerwiegenden psychischen Leiden leiten wir die Betroffenen an unsere Schulpsychologin, Yvonne Reimann, weiter.

**AS:** Im Zentrum der FiB steht jedoch eigentlich die Aktivierung der Eigeninitiative, allenfalls vorhandener Ressourcen unserer Lernenden, die Anleitung zur Selbständigkeit, damit sie das Endziel, nämlich das QV mit Erfolg zu bestehen, erreichen.



#### ALPER SALMAN RICCARDO ORELLI MARIA GLÄTTLI LEHRPERSONEN UND FIB-COACHES

#### Wie sieht die Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen aus?

**AS:** Im Prinzip steckt in jeder Lehrperson gleichsam auch ein Coach. Doch finden die Lehrpersonen neben dem Unterricht kaum genügend Zeit, sich um die Bredouillen und Fragen der Lernenden zu kümmern.

**MG:** Gerade weil die Lehrpersonen die Anliegen ihrer Schützlinge bestens kennen, ist der gemeinsame Austausch mit ihnen für uns so bedeutsam. Es kommt aber auch oft vor, dass die Initiative für eine Intervention gerade von den Lehrpersonen ausgeht. Nur indem wir die Synergien optimal nutzen, lassen sich

Ungereimtheiten und allfällige Brandherde zeitig erkennen und angehen.

#### Warum ist die FiB eine Chance?

**AS:** Unsere Lernenden sollen in der neuen Lebenssituation ankommen. Dabei helfen wir ihnen ein Stück weit, menschlich und sozial zu wachsen. Zentral dabei ist, dass wir ihren Durchhaltewillen mit gezielten Fördermassnahmen permanent stärken, um möglichst einen Lehrabbruch zu verhindern.

**RO:** Die FiB ist ein Angebot, dessen Inanspruchnahme grundsätzlich auf Freiwilligkeit basiert. Gelingt es den Lernenden, sich darauf

einzulassen, bestehen grosse Chancen, dass sie durch Beständigkeit im Lernen und durch kooperatives Verhalten stärkende Erfolgserlebnisse haben, die sich auf ihrem weiteren Werdegang nachhaltig bemerkbar machen.

**MG:** Schliesslich geht es darum, unsere Lernenden zu motivieren, sich auf das Erwachsenenleben einzulassen, sie zu begleiten, sie zu unterstützen, sie in ihrer Persönlichkeit derart zu stärken, dass sie das QV bestehen werden. Im Wissen, dass das Zutrauen Berge versetzen kann, begegnen wir ihnen stets mit viel Respekt, Wohlwollen und Optimismus.

Wenn es in der Schule nicht mehr rund läuft, hat dies nicht nur mit der Schule und dem Unterricht zu tun. Sinkende Noten, sich häufende Absenzen und Konzentrationsschwierigkeiten sind oft die Folgen persönlicher, seelischer Schwierigkeiten.

**YVONNE REIMANN  
LEHRPERSON UND  
PSYCHOLOGIN**



Stolpersteine auf dem Weg zum Erwachsenwerden gibt es viele. Der Übertritt von der Schule in die Berufsausbildung bereitet einigen Lernenden so grosse Mühe, dass ein Abbruch der Ausbildung droht. Die psychologische Beratungsstelle an unserer Schule bietet ein Auffangnetz. Yvonne Reimann ist diplomierte Psychologin FH, langjährige Lehrperson an unserer Schule und empfängt alle Unterstützung suchenden Lernenden der DHZ.

**Wie erfahren unsere Lernenden vom Angebot der Beratung?**

Lehrpersonen, Flyer in den Klassenzimmern, unsere Homepage und auch unsere Sekretärinnen machen auf die unentgeltliche psychologische Beratung aufmerksam. Zusätzlich stellt sich Frau Reimann im Rahmen der Begrüssungs- und Informationsveranstaltung für neu eintretende Lernende vor, um der Beratung «ein Gesicht» zu geben. Über die Beratungsnummer ist sie rund um die Uhr erreichbar, beantwortet SMS und Mails. Trotzdem ist für viele Lernende die Schwellenangst gross, mit der Psychologin zusammensitzen. Deshalb braucht es oft noch die Ermutigung und Unterstützung von Lehrpersonen und BerufsBildungsverantwortlichen, um einen Kontakt herzustellen. So ist es immer wieder erfreulich, wie sorgfältig manche Lehrerinnen und Lehrer, aber auch Berufsbildner und Berufsbildnerinnen ihre Schützlinge im Auge haben und reagieren, wenn's nicht mehr rund läuft. Sie unterstützen und motivieren die Berufslernenden, sich fachliche Hilfe zu holen.

**Was erwartet die Lernenden in der psychologischen Beratung?**

In erster Linie bietet der Beratungsdienst den Ratsuchenden einen geschützten Rahmen und vermittelt ihnen die Sicherheit, dass sie auf das Schweigen der Beraterin zählen können. Oftmals ist es bereits hilfreich, wenn die jungen Erwachsenen ihre grossen Sorgen einer neutralen, aussenstehenden Fachperson erzählen und ihre Verzweiflung mit jemandem teilen können. Meistens reicht ein einzelnes Gespräch nicht, um miteinander eine konstruktive Lösung zu finden. Wenn die Lernenden mit ihrer Lebensbewältigung überfordert sind, wenn der Übertritt von der Schule in die Arbeitswelt zu gross ist, wenn Ängste, Druck, die Ablösung vom Elternhaus, Konflikte im Lehrbetrieb plagen, wenn eine ungewollte Schwangerschaft, ein Verlust einer wichtigen Bezugsperson belasten, wenn Abhängigkeiten überhandnehmen, kann sich dies auf die Motivation und die Lebensfreude auswirken und Lernblockaden verursachen und so die jungen Erwachsenen am Weiterkommen in der Ausbildung und auf ihrem Lebensweg hindern. Bei scheinbar unüberwindbaren Schwierigkeiten ist es sogar sinnvoll, das Lehrgeschäft zu wechseln, um in einer neuen unbelasteten Umgebung eine zweite Chance zu bekommen. Manchmal braucht es jedoch eine längere Begleitung und Unterstützung in Form einer Therapie. Die Beraterin hat viele gute Adressen, an die sie die Lernenden weiterleiten kann. Ziel ist und bleibt es, einen Lehrabbruch zu vermeiden und den angestrebten Lehrabschluss erfolgreich zu absolvieren.

Chance bedeutet für uns, dass man trotz anfänglicher Schwierigkeiten eine gerechte Möglichkeit bekommt, einen guten Lehrabschluss zu machen. Man sollte aber auch jede Chance nutzen, die man erhält.

#### **Nadja Dössegger**

Ich habe bereits zwei Lehren angefangen, beide jedoch aus gesundheitlichen Gründen abbrechen müssen. Dank Axis Bildung erhielt ich die Chance, beim BachserMärt eine zweijährige Ausbildung mit Eidgenössischem Berufsattest zu machen. Nach einem halben Jahr durfte ich aufgrund meiner guten schulischen Leistungen in die dreijährige Lehre übertreten. Was mich dazu treibt, weiter mein Bestes zu geben, ist die Tatsache, dass ich sehe, wie glücklich und stolz meine Eltern sind und dass ich es allen zeigen will, die nicht an mich glauben.

#### **Angelina Velinov**

Der Wunsch, in die dreijährige Lehre zu wechseln, kam von uns. Da meine Noten sehr gut waren und meine Motivation gross, nutzte ich die Chance. Dank meinem Einsatz und der Unterstützung meines Lehrbetriebs, der Axis Bildung und der Berufsschule erhoffe ich mir in der späteren Berufswelt bessere Aussichten auf einen tollen Job.



**NADJA DÖSSEGGER**

**ANGELINA VELINOV**



**MILICA JOVANOVIC**

Wenn ich an «Chance» denke, denke ich an meine Zukunft.

#### **Milica Jovanovic**

Ich wollte schon immer im Detailhandel arbeiten. Meine Motivation war der Wunsch, dass ich mit meiner fachkundigen Beratung und Hilfsbereitschaft dem Kunden helfen kann, dass er mit einem Lächeln aus dem Geschäft geht und wiederkommt.

Die Post bietet mir die Chance, diesen Wunsch zu erfüllen. Ich werde im schulischen sowie auch im beruflichen Bereich von meinem Berufsbildner, meinem Arbeitsteam und von der Berufsbildung tatkräftig unterstützt und gefördert. Man gibt mir Zeit und Raum zu lernen, mein Wissen zu optimieren und anzuwenden.

Nach der Lehre kann ich aus einer Vielzahl von Weiterbildungen auswählen, was mich zusätzlich motiviert und anspornt, gute Leistungen im Betrieb und in der Berufsschule zu erzielen. In zehn Jahren wäre ich gerne Lehrlingsbetreuerin oder Marketingfachfrau; auf jeden Fall nutze ich die Chancen und bleibe bei meinem Lehrbetrieb, der Post.



**DENNIS KLÄY**

Ich absolviere die Zusatzlehre an der DHZ, weil ich nach erfolgreich bestandem Berufsattest nun auch das Eidgenössische Fachzertifikat will. Mit dieser Chance sammle ich auch Erfahrung in der Kundenberatung und kann somit meine Branchenkenntnisse erweitern, meinen Arbeitstag spannender gestalten und den Kunden näher sein.

### Unsere Chance an der DHZ? Die Selbständige Arbeit (SA) im 3. Lehrjahr.

An der Berufsschule für Detailhandel treffen unzählige Kulturen und Herkunftsländer aufeinander. Das Thema Migration begleitet uns überall: nicht nur in der Berufsschule im Klassenzimmer und auf dem Pausenhof, auch im Berufsalltag mit dem Team und unseren Kunden. Die Auseinandersetzung mit dieser Nationenvielfalt, aber auch unsere unterschiedlichen Herkunftsnationen, Serbien und Schweiz, haben uns schliesslich zu unserem SA-Thema geführt.

#### **Joëlle Tschirren**

Während mehrerer Monate haben wir uns selbständig Fachwissen angeeignet. Wir haben Einwanderungs- und Bevölkerungsstatistiken studiert, ein Interview mit der Gemeindeverwaltung und eine Umfrage mit Schweizern und Leuten mit Migrationshintergrund durchgeführt, alle Informationen und Antworten ausgewertet und das Einbürgerungsverfahren von Jasna live verfolgt.

#### **Jasna Tatic**

Neben dem vertieften Fachwissen haben wir in dieser spannenden Zeit gelernt, Verantwortung zu übernehmen und im Team zu funktionieren, was unsere Sozialkompetenz gestärkt hat. Das Schönste dieser Chance ist aber die Freundschaft, welche zwischen uns beiden entstanden ist.



**JOËLLE TSCHIRREN**

**JASNA TATIC**

## Lehrpersonen DHZ

Jeannette Amos • Patrik Aregger • Susanne Arnold • Laura Auchli • Bettina Baumann • Marie-Louise Baumann  
Rudolf Baumann • Rosmarie Berger • Regine Berra • Irene Billeter • Claudine Birbaum • Jürg Blatter • Max  
Blattner • Remo Boccuzzo • Andreas Brautlecht • Annina Brun • Patrik Brunner • Philippe Bucheli • Corina Bucher  
Christoph Bühler • Christoph Bühlmann • French Büsser • Cornelia Cadisch • Claudia Calistri • Ursin Camenisch  
Nuschin Camponovo • Annetta Debrunner • Hans-Ulrich Demuth • Irena Dolder • Anita Dornbierer • Susanne  
Dubach • Lajescha Dubler • Robert Eggenberger • Marina Eicke • Patricia Ernst • Alfons Fischer • Marianne Frey  
Daniela Furrer • Victor Furrer • Lukas Gallmann • Roberto Gallo • Astrid Gebert • Rolf Geiger • Maria Glättli • Dina  
Greusing • Beatrice Grimmer • Elisabeth Gusdek • Marianne Heller • Irène Heussi-De Martin • Ilonka Heyn • Helene  
Hofstetter • Ulrike Hummel • René Jenni • Karin Jung • Markus Jutzeler • Gisella Kahrom • Christine Kock  
Angelika Kokkinis • Aline Kunz • Hanspeter Kunz • Patricia Lang • Mirko Lehnherr • Peter Leutwiler • Ivo  
Loretan • Yannick Lorez • Petra Lübben • Erich Mattes • Lisa Maurer • Stéphanie Maurer • Cornelia Mayerhofer  
Bettina Meier • Felix Meier • Daniela Meister • Raimund Meyer • Regula Meyer • Boris Mijatovic • Stefanie  
Mühlemann • Benjamin Murpf • Mercedes Nanai • Sabine Neuenschwander • Emil Nietlispach • Hans Rudolf Obrist  
Claudia Oertli • Riccardo Orelli • Olayinka Otuyelu • Dimitrios Papalazarou • Thomas Ragni • Yvonne Reimann  
Martha Risi • Daniela Rohrbach • Micha Ruffin • Fahid Sale • Alper Salman • Silvano Sarno • Ariane Schaetzle  
Myriam Schaltegger • Sylvia Schär • Erich Schenkel • Andrea Schmider • Sibilla Schönenberger • Mélanie Schwarz  
Walter Schwarz • Carole Schweizer-Eugster • Isabel Schweizer • Philipp Schweizer • Gabriela Schwiter • Colette  
Steinle • Nikol Stepan • Edith Stoll • Rahel Strickler • Christa Sykora • Martin Tschudin • Robert van de Pol  
Gisela Vesely • Daniella Vetterli • Erika Vögeli • Gisela von Däniken • Albert Vontobel • Marianne Vontobel • Eva  
Vorbürger • Jean-Paul Vuilleumier • Michael Weber • Sibylle Weber • Susanne Weiss • Sonja Wettstein • Monika  
Willi • Thomas Wyss • Kaya Yigit • Christof Zach • René Zimmerli • Caroline Zimmermann • Hugo Zimmermann  
Urs Zimmermann • Claudia Züllig • Regula Zupan

.....  
Herausgeber: Berufsschule für Detailhandel Zürich  
Redaktion: Irène Heussi-De Martin, Christoph Bühler  
Grafik: Dimitri Frangiadakis  
Fotografie: Christian Schnur



**Berufsschule für Detailhandel Zürich**  
Niklausstrasse 16  
8006 Zürich

Telefon 044 368 27 00  
[www.bsdbhz.ch](http://www.bsdbhz.ch)