

1 Beispiele für das situative Fachgespräch

1.1 Beispiel „Dauerwelle“



Bild 1 Auszubildende und Prüfer im situativen Fachgespräch



Bild 2 Auftragen der Fixierung

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung
<p>1. Information</p> 	<p>Prüfer: Frau Ringel, Sie haben bei Ihrer Kundin eine Dauerwellenbehandlung durchgeführt. Wie sind Sie dabei vorgegangen?</p> <p>Auszubildende: Ich habe zunächst die Kundin begrüßt, mich nach ihrem Namen erkundigt und den Kundenwunsch erfragt. Die Kundin wünschte eine komplette, dauerhafte Umformung mit einer mittleren Sprungkraft. Ich habe nachgefragt, warum die Kundin diese Art von Umformung wünscht. Sie hat geantwortet, dass sie Locken benötigt, um so die Haare besser in Form bringen zu können und dann mehr Volumen zu erhalten.</p>
<p>2. Planung</p> <p>Kundenwunsch</p> 	<p>Prüfer: Haben Sie die Kundin in ihrem Wunsch bestärkt und ihre Entscheidung für die Dauerwellenbehandlung aus fachlicher Sicht bestätigt?</p> <p>Auszubildende: Vom Grundsatz her ja. Aber ich weiß, dass vor einer solchen Behandlung zunächst einmal zu klären ist, ob die Voraussetzungen für eine solche Behandlung gegeben sind.</p> <p>Prüfer: Was meinen Sie denn damit?</p> <p>Auszubildende: Ich muss wissen, ob die Haarqualität der Kundin eine solche Behandlung zulässt. Hier sind insbesondere Struktur des Haares, eventuelle Vorbehandlungen, Haardicke usw. gemeint. Deshalb muss ich – bevor ich endgültig entscheide – eine Haar- und Hautdiagnose durchführen.</p>
<p>Beurteilung</p> 	<p>Prüfer: Warum müssen Sie eine Hautbeurteilung durchführen, schließlich wollen Sie doch das Haar behandeln?</p> <p>Auszubildende: Bei einer Dauerwellbehandlung, die mit speziellen Wirkstoffen erfolgt, kann auch u. U. davon etwas auf die Kopfhaut gelangen. Und eine empfindliche Kopfhaut würde dadurch in besonderer Weise gereizt. Außerdem gibt es Kunden, die unter Allergien leiden. In der Dauerwellflüssigkeit befinden sich auch solche Stoffe, die als Allergene bekannt sind und eine entsprechende Reaktion bei solchen Kundinnen hervorrufen könnte. Und das muss ich auf jeden Fall vor einer solchen Behandlung abklären.</p>

Tabelle 1 Simulation eines situativen Fachgesprächs zur Dauerwellbehandlung

(Fortsetzung nächste Seite)

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung
<p>Beurteilung</p> 	<p>Prüfer: Ja, da haben Sie Recht. Und was haben Sie bei Ihrer Kundin ermittelt?</p> <p>Auszubildende: Der Kundin sind keine allergischen Reaktionen bekannt.</p> <p>Prüfer: Und was haben Sie bei der Haarbeurteilung ermittelt?</p> <p>Auszubildende: Die Haare sind bereits chemisch vorbehandelt. Sie wurden gefärbt. Allerdings erscheinen die Haare in ihren Ansätzen, Längen und Spitzen von einer annähernd gleichen Oberflächenstruktur zu sein, denn sie vermitteln einen einheitlichen Glanz. Die Haardicke habe ich mit dem Haardickenmessgerät überprüft und dabei normal dickes Haar – also 0,06 mm – ermittelt.</p>
<p>3. Entscheidung</p> <p>Haarwäsche</p>  	<p>Prüfer: Welche Konsequenzen haben Sie aus Ihren Beobachtungen und Informationen gezogen?</p> <p>Auszubildende: Hinsichtlich der Haareinigung habe ich mich für eine leichte Wäsche entschieden, damit die Kopfhaut nicht gereizt wird und der wichtige natürliche Fettfilm nicht vollständig abgewaschen wird.</p> <p>Außerdem habe ich eine Dauerwellflüssigkeit speziell für gefärbtes Haar gewählt. Diese belastet aufgrund der geringeren Wirkstoffkonzentration des Reduktionsmittels und der Alkalisierungsmittel das Haar und die Haut nicht so stark. Die geringere Wirkstoffkonzentration beeinträchtigt jedoch nicht das Wellergebnis, da durch die chemische Vorbehandlung das Haar insgesamt etwas poröser ist. Das sichert eine ausreichende Aufnahme der wellwirksamen Substanzen, sodass bei geringst möglicher Belastung ein bestmögliches Wellergebnis erwartet werden kann.</p> <p>Prüfer: Und für welche Wickel und welches Wickelschema haben Sie sich entschieden?</p> <p>Auszubildende: Ich habe blaue Wickel gewählt, um eine Locke mit mittlerer Sprungkraft zu erzielen. Zur Unterstützung der gewünschten Frisurenform habe ich die frisurenbezogene Wickeltechnik genutzt. Die Umformung erleichtert der Kundin das Stylen der Frisur, außerdem erhält die neue Frisur mehr Halt.</p>
<p>4. Ausführung</p> <p>Einwirkzeit</p> 	<p>Prüfer: Frau Ringel, Sie haben dann die Dauerwellbehandlung in der bekannten Weise durchgeführt. Welche Einwirkzeit haben Sie zugrunde gelegt?</p> <p>Auszubildende: Bei der Einwirkzeit habe ich mich an den Angaben des Herstellers orientiert. Diese Angaben basieren auf wissenschaftlich ermittelten Erkenntnissen, die im Hinblick auf ein optimales Ergebnisses hinsichtlich der Sprungkraft sowie einer geringstmöglichen Beeinträchtigung der Haarstruktur gewonnen wurden.</p> <p>Prüfer: Und was haben Sie beim Ausspülen in besonderer Weise bedacht?</p> <p>Auszubildende: Ich habe darauf geachtet, dass ich möglichst gleichmäßig und intensiv sämtliche Bereiche gespült habe, um die Alkalien aus dem gequollenen Haar zu beseitigen.</p>
<p>Ausspülen</p> 	<p>Prüfer: Ja, das mit dem Spülen ist so eine zwiespältige Sache. Auf der einen Seite sollen wir Alkalien ausspülen, um die Belastungen des Haares zu verringern, auf der anderen Seite hat man festgestellt, dass das Spülen einen zusätzlichen Quelldruck im Haar erzeugt, der das Haar mechanisch belastet.</p> <p>Auszubildende: Ja, Herr Kirchhoff, davon habe ich auch gehört und soweit ich weiß, hängt das mit dem im Haar befindlichen Salzgehalt zusammen. Es gibt meines Erachtens auch Zwischenbehandlungen einiger Hersteller, die einer solchen Entwicklung vorbeugen sollen. Diese Produkte sind allerdings auch auf die entsprechenden Wellflüssigkeiten des Herstellers abgestimmt. Bei dem von mir verwendeten Produkt ist eine solche Zwischenbehandlung allerdings nicht vorgesehen.</p>
<p>5. Kontrolle</p> <p>Umformungsergebnis</p> 	<p>Prüfer: Gut Frau Ringel, kommen wir zum Arbeitsergebnis und Ihrer Einschätzung dazu.</p> <p>Auszubildende: Ich bin mit dem Wellergebnis insgesamt zufrieden. Es liegt eine gleichmäßige Umformung vor, die auch entsprechend dem Kundenwunsch eine mittlere Sprungkraft aufweist. Wenn ich mit einem groben Griffkamm durch das Haar gehe, kann ich feststellen, dass das Haar mit großer Sprungkraft in die Lockenform zurückspringt.</p> <p>Durch das Abteilen verschiedener Passees konnte ich überprüfen, ob eine ausgeprägte Scheitelbildung vorliegt. Dies ist nur an einigen Stellen erkennbar gewesen. Um das zukünftig zu vermeiden, müsste ich das einzelne Passee besser mit einer Webtechnik aufnehmen.</p> <p>Prüfer: Frau Ringel, oberhalb der rechten Seitentempel ist ein Passee, das sich durch eine geringe Sprungkraft auszeichnet.</p> <p>Auszubildende: Ja, das sehe ich jetzt auch. Vermutlich habe ich dieses Passee nicht richtig angefeuchtet oder beim Fixieren übersehen. Ich kann zur Korrektur das Passee noch einmal wickeln, anfeuchten und bei geringerer Einwirkzeit erneut umformen.</p>

1.2 Beispiel „Damenfrisur“

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung
1. Information	<p>Prüfer: Frau Ringel, Sie haben bei Ihrer Kundin einen Haarschnitt durchgeführt. Wie sind Sie dabei vorgegangen?</p> <p>Auszubildende: Ich habe zunächst die Kundin begrüßt, mich nach ihrem Namen erkundigt und den Kundenwunsch erfragt. Die Kundin wollte ihre Haare länger wachsen lassen und wünschte sich einen „Übergangshaarschnitt“, da sie schon seit Jahren schulterlange Haare trägt und sie diese Frisur mit der Zeit langweilig findet und sich eine Typveränderung wünscht.</p>
2. Planung	<p>Prüfer: Haben Sie die Kundin in ihrem Wunsch bestärkt und ihre Entscheidung aus fachlicher Sicht bestätigt?</p> <p>Auszubildende: Nein, wie Sie sehen trägt die Kundin jetzt einen graduierten Haarschnitt.</p> <p>Prüfer: Wie kommt es zur Änderung des Kundenwunsches?</p> <p>Auszubildende: Nach der persönlichen Befragung und der Durchführung der Haar- und Hautdiagnose habe ich ihr von ihrem Wunsch abgeraten und meine Argumente haben sie überzeugt.</p> <p>Prüfer: Welche Argumente sprachen denn gegen den Wunsch der Kundin?</p> <p>Auszubildende: Die Kundin teilte mir in der persönlichen Befragung mit, dass sie fast täglich ihre Haare wäscht. Dies würde sie sehr stören, da sie beruflich sehr eingespannt ist und nicht viel Zeit für die Pflege ihres Haares hat.</p>
3. Beurteilung	<p>Prüfer: Ja, da haben Sie Recht. Gibt es noch weitere Argumente?</p> <p>Auszubildende: Ja, diese ergaben sich durch das Befühlen und Betrachten der Haare und der Kopfhaut.</p> <p>Prüfer: Und was haben Sie bei der Haardiagnose ermittelt?</p> <p>Auszubildende: Nachdem ich die Haar- und Kopfhautdiagnose durchgeführt hatte, stellte ich fest, dass die Kundin feine Haare hat. Außerdem entspricht ihr Hautsekretionstyp einer Seborrhoe sicca, also einer Mischhaut. Somit benötigt sie ein Spezialshampoo für leicht fettiges Haar. Aber sie wird sich immer nach zwei bis spätestens drei Tagen die Haare waschen müssen und je länger die Haare sind, umso pflegeintensiver sind diese. Außerdem würde die Langhaarfrisur bei so feinem Haar mit schnell fettenden Ansätzen immer ungepflegt aussehen. Ich rate ihr dementsprechend zu einem graduierten Haarschnitt und blondierten Strähnen. So hat sie verschiedene Stylingmöglichkeiten und die Blondierung trocknet etwas die Haare am Ansatz aus. Somit wirken die Haare nicht mehr so schnell fettig und daher gepflegter.</p>
4. Entscheidung	<p>Prüfer: Sind Sie mit dem Haarschnitt zufrieden?</p> <p>Auszubildende: Ja, wie schon erwähnt, die Kundin kann durch wenig Aufwand morgens die Haare föhnen und hat eine Frisur, die gut zu ihr passt.</p> <p>Prüfer: Was meinen Sie mit dieser Aussage?</p> <p>Auszubildende: Die Kundin hat ein leicht eckiges Gesicht. Ich finde durch den leichten Fall, also die Stufung, wird ihr Gesicht weicher. Außerdem betont der Schnitt das Gesicht der Kundin positiv. Durch die Länge der Haare hat sie verschiedene Variationsmöglichkeiten, z. B. die Haare aus dem Gesicht zu frisieren oder diese mit dem Krepp-Eisen oder mit Papilloten umzuformen. Das geht schnell und verändert die Frisur. Der Wunsch der Kundin war doch Abwechslung. Ich könnte ihr noch Farbspray mitgeben, dann kann sie auch einzelne Strähnen individuell verändern.</p>
5. Ausführung	<p>Prüfer: Zeigten sich Schwierigkeiten bei der Durchführung des Haarschnitts?</p> <p>Auszubildende: Schwierigkeiten nicht, aber die Kundin hatte sehr tiefliegende Nackenansätze mit feinen Härchen. Außerdem hatte sie einen Wirbel an der Stirn.</p> <p>Prüfer: Und was haben Sie gemacht?</p> <p>Auszubildende: Ich habe darauf geachtet, dass ich den Nacken kurz schneide und nochmals mit dem Messer ausrasiere. Der Kundin habe ich erklärt, dass sie gerne zwischendurch in den Salon kommen kann und ich den Nacken ausrasiere. Das gehört zum Service und ich würde es nicht berechnen.</p> <p>Prüfer: Ja, das ist Kundenbindung, aber was ist mit dem Wirbel?</p> <p>Auszubildende: Ja, Herr Kirchhoff, der Wirbel im Ponybereich ist widerspenstig. Somit habe ich der Kundin zu einem Seitenscheitel geraten.</p>

Tabelle 1 Simulation eines situativen Fachgesprächs zum Damenhaarschnitt

(Fortsetzung nächste Seite)

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung
6. Kontrolle	<p>Prüfer: Gut Frau Ringel, kommen wir zum Arbeitsergebnis und Ihrer Einschätzung dazu.</p> <p>Auszubildende: Als Sie gerade den Haarschnitt kontrolliert haben, habe ich entdeckt, dass die Seiten nicht gleich lang sind. Wahrscheinlich habe ich bei der Überprüfung nicht darauf geachtet, dass die Kundin gerade saß, sondern den Kopf leicht schief hatte. Ich werde es noch korrigieren.</p> <p>Prüfer: Ja, das könnte sein, da die Schnittlinie ansonsten bei Ihnen gerade ist. Kennen Sie Gründe für ungleichmäßige Schnittlinien?</p> <p>Auszubildende: Ja, da gibt es viele. Ich zähle Ihnen die mir bekannten auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ Die Haare wurden nicht präzise abgeteilt oder nicht richtig durchgekämmt ⌘ Die Haarpartien sind zu breit abgeteilt ⌘ Die Fingerhaltung der Friseurin ist nicht gestreckt ⌘ Die Kamm-Finger-Scherenhaltung war nicht korrekt bzw. der Abhebewinkel stimmte nicht ⌘ Es wurde zu sehr auf Spannung gearbeitet ⌘ Die Friseurin hat den natürlichen Fall im Wirbelbereich oder Ohr nicht beachtet <p>Prüfer: Was meinen Sie damit, dass die Haarpartie zu breit war?</p> <p>Auszubildende: Die Haarpartie, die abgeteilt wird, richtet sich nach Haardicke und Menge. Bei dem einen Kunden kann man nur knapp 0,5 – 1 cm abteilen, da er so viele und dicke Haare hat und z. B. bei meiner Kundin konnte ich 1,5 cm abteilen. Wie gesagt, sie hatte sehr feines Haar. Das Passee, welches ich schneiden möchte, darf nicht zu dick sein, sonst finden die Scherenblätter keinen Halt und rutschen beim Schneiden, somit gibt es keine gerade Schnittkante. Da ist weniger manchmal mehr.</p> <p>Prüfer: Wie sieht es mit Ihrer Graduierung aus?</p> <p>Auszubildende: Der Winkel des Passees richtet sich nach dem Grad der Graduierung. Da die Kundin den Wunsch hatte, morgens nicht zu viel Zeit im Bad zu verbringen, haben wir uns für einen stark graduierten Nacken entschieden. Da sie auch keine Wirbel im Nackenbereich hatte, ließ sich das auch gut arrangieren. Und wie schon erwähnt, die Kundin muss regelmäßig die feinen Nackenhärchen ausrasieren.</p>

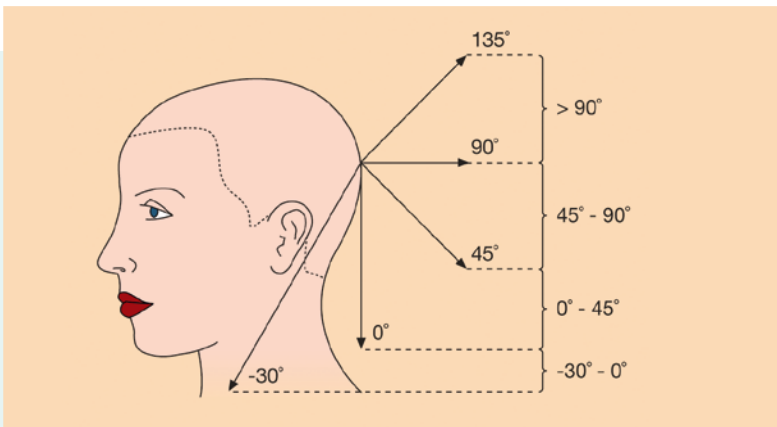


Bild 1 Schneidewinkel



Bild 2 Wirkung einer Farbveränderung



Bild 3 Kontrollschnitt



Bild 4 Gleichmäßigkeitskontrolle