

Universität Hamburg
Institut für Ethnologie
Seminar: Qualitative Daten und Methoden
Dozentin: Prof. Dr. Julia Pauli
Wintersemester 2011/2012

Der Schuhkönig

**Wie traditionelles Handwerk in Zeiten von
Billigmaterialien, industrieller Fertigung und
Kapitalismus überleben kann**

Lena Egetmeyer
HF: Ethnologie (3.FS)
NF: Lateinamerikastudien
Matrikelnummer: 6272987
11.02.2012

Gliederung

1. Einleitung	0
2. Hauptteil.....	3
2.1 Methode und Reflexion	3
2.2 Ethnographische Beschreibung.....	4
2.3 Ergebnisse	5
2.3.1 Die Schuhmacherei als dynamisches Konstrukt	5
2.3.2 Verschiedene Arten von Schuhmachern	5
2.3.3 Selbstverständnis & Stolz.....	7
2.3.4 Werte	9
b) Eine sinnvolle Reparatur im Sinne der Nachhaltigkeit und des Kunden ..	9
a) Eine ehrliche Reise in die Welt des Schuhs	11
3. Fazit	14

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Matrix „Arten von Schuhmachern“	5
Abbildung 2: Taxonomie „Teile vom Schuh“.....	6
Abbildung 3: Foto „Entzücken“	10
Abbildung 4: Taxonomie „Was man im Umgang mit Kunden tun kann“.....	12

Anhang: Transkribierte Interviews

1. Einleitung

Was sind wir denn, wie fühlen wir uns denn ohne Schuhe? Es sind die stillsten Stunden und die einsamsten, aber auch die intimsten, die wir barfuß verbringen: in der Sauna, im Bad, unter der Dusche oder im Bett. Für alles andere gibt es Hausschuhe, Straßenschuhe, Arbeitsschuhe, Wanderschuhe, Sportschuhe und Tanzschuhe, dazu Stiefel für die Gartenarbeit und der Verteidigungsfall, als Bekleidungsstück oder, nach Bedarf, als Fetisch. Schuhe geben uns Wärme und Geborgenheit, Schutz und Selbstgefühl, Sicherheit und den Halt, den wir brauchen, wenn die Dinge oder die Menschen um uns ins Schwanken geraten. In festen Schuhen ist niemand einsam, belehrt uns Robinson Crusoe (Interview 12.01.2012: 1).

Schuhmacher haben eine besondere Sicht auf Schuhe. Auch die Arbeit als Schuhmacher an sich ist aufgrund ihres unterwürfigen Konzeptes, den Menschen zu Füßen zu arbeiten, schon eine besondere. Sie ist im wahrsten Sinne des Wortes fundamental. Dennoch steht das Handwerk einigen Herausforderungen, vor allem in Form von modernen Phänomenen gegenüber. Schuhmacher konstruieren den Bereich des „Modernen“, der der „Tradition“ meist gegenüber, mal zur Seite steht.

Das Schuhmacherhandwerk ist in Wandel begriffen. Dadurch ist der Schuhmacher einem Konfliktfeld, der Spannung zwischen Tradition und Moderne, ausgesetzt. Der Reparaturschuhmacher muss einen Balanceakt zwischen traditionell verankerten Werten und modernen Einflüssen absolvieren um sein Bestehen zu garantieren.

Um mich mit dieser These auseinander zu setzen, werde ich zunächst darstellen, wie ich innerhalb meiner Forschung methodisch vorgegangen bin und welche Probleme dabei auftraten. Im darauffolgenden Abschnitt beschreibe ich ethnographisch die sozialen Räume, die der Schuhmacher nutzt, wer sich wo aufhält und welche Handlungen typisch sind. Damit wären wir beim Bereich der Ergebnisse der Forschung angelangt. Der erste Abschnitt davon befasst sich kurz mit einigen allgemeinen Veränderungen des Schuhmacherhandwerks in neuerer Zeit, damit den Lesenden klar wird, welche Umbrüche die gegenwärtige Schuhmacherei beeinflussen. Daraufhin erläutere ich die verschiedenen Arten von Schuhmachern, die in diesem Kontext existieren, um die Abgrenzung zwischen diesen zu verdeutlichen. Die darauffolgenden Abschnitte fokussieren den „Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau“, oft in Abgrenzung zu den anderen, da aus diesem Bereich mein Informant stammte. Dessen Selbstverständnis, dem andere Arten von Schuhmacher widersprechen, wird im nächsten Teil dargestellt. Das Selbstverständnis basiert auf verschiedenen Werten, die Thema des letzten

Absatzes sind. Diese Werte widersprechen der mehrheitlichen gesellschaftlichen Struktur, die der Schuhmacher vorfindet. Wie genau er sie dennoch auslebt, sich von anderen abgrenzt und damit sein Bestehen sichert, ist Fokus dieses letzten Abschnittes.

Zum besseren Verständnis nun einige Formalien: Folkterms sind beim ersten Mal kursiv geschrieben. Alle Beteiligten wurden anonymisiert. Gegendert haben ich den Text nicht, da auch mein Informant dies kaum tat. Der Informant selbst betonte, dass er nur von Reparaturschuhmachern sprechen könne, da er zu diesen gehört. Deshalb ist der Maßschuhmacher kaum Thema. Außerdem betonte er die Dynamik sämtlicher Informationen und Kategorisierungen. „Alles kann so sein, muss aber nicht“ wie er so schön sagt.

2. Hauptteil

2.1 Methode und Reflexion

Diese Arbeit basiert auf einer Reihe von sechs Interviews, die ich mit meinem Informanten, Herr S., innerhalb von neun Wochen durchführte. Durch die Weihnachtsferien lag zwischen dem fünften und sechsten Interview eine recht große Pause. Dies half mir zum einen abschließende, klärende Fragen stellen zu können und etwas Abstand zu gewinnen aber zum anderen war dadurch der Kontakt ein bisschen verlaufen. In meinem Leben war ich vorher vielleicht einmal bei einem „Mister Minit“ gewesen, ansonsten hatte ich keine Erfahrungen mit Schuhmachern. Ich hatte keine Vorstellungen davon, was es bedeutet, dieses Handwerk auszuüben, und welche Werte dahinter stehen. Erst durch meinen Informanten selbst kam ich auf die Idee, diese Mikrokultur zu erforschen. Denn sein Geschäft liegt direkt bei meinem aktuellen Zuhause in Hamburg. Die Interviews, die jeweils zwischen etwa 20 und 50 Minuten dauerten, nahm ich per Diktiergerät auf und transkribierte sie. Zusätzlich machte ich mir Notizen. Unsere Treffen fanden, außer dem ersten, in dem Geschäft meines Informanten statt, wodurch mir dieser vieles zeigen und veranschaulichen konnte. Zu manchen Terminen war seine Auszubildende oder jemand anders anwesend, was ich nicht als störend empfand. Für meinen Informanten schien dies ebenso keinen Unterschied gemacht zu haben. Er war sehr interessiert an meinem Projekt und nahm sich Zeit für all meine Fragen und teilweise häufige Nachfragen. Laut ihm trug ich dazu bei, dass er seine eigene Rolle als Schuhmacher reflektierte und sich über einiges klarer wurde. Trotz seines Stolzes auf seinen

Beruf ging er äußerst offen auf Brüche und Probleme ein. Unsicher bin ich mir bezüglich meiner Art, Fragen zu stellen. Ich befürchte, manchmal Fragen gestellt zu haben, die zu viel vorgegeben haben könnten. Hier fehlte mir ganz klar die Übung. Andererseits hatte ich den Eindruck, dass sich mein Informant davon gar nicht beeinflussen ließ.

2.2 Ethnographische Beschreibung

Herr S. besitzt ein kleines Geschäft mit Werkstatt in einer belebten kleinen Ladenstraße inmitten eines lebendigen Stadtteils Hamburgs. Um sein Geschäft herum befinden sich weitere kleine, spezielle Läden, wie ein Kaufmannsladen, ein Tee-Gewürze-Laden, ein türkischer Metzger sowie verschiedene kleine Restaurants und Cafés. Insgesamt misst die Fläche seines Ladens nur geschätzte 17 Quadratmeter. Sein Laden unterteilt sich in den *Raum, der für die Kundschaft ist*, und den *Werkstattsraum*. Der *Tresen* markiert die Grenze zwischen diesen beiden Bereichen des Geschäftsraums und fungiert zugleich als *Zuschneidetisch* und *Arbeitsplatte*. Hinter dem Tresen findet man sämtliche *Maschinen*, *Material- und Schuhregale*. Dort, im Werkstattsraum, ist wenig Platz, denn in der Mitte steht ein Regal mit zu reparierenden Schuhen und an den Wänden Maschinen und Arbeitsflächen etc. Hier werden die Schuhe *repariert*. Herr Schmidt und seine *Auszubildende* sind die einzigen, die sich hier aufhalten. Im Raum, der für die Kundschaft ist, findet man Dekorationen von alten Schuhen, Bilder an der Wand, Pflanzen, kleine Broschüren und Flyer sowie Einlegesohlen, Schuhcreme und ähnliches aber auch einen Stuhl für wartende *Kunden*. Seitlich vom Tresen steht ein weiteres hohes Regal mit bereits reparierten Schuhen, bereit zur *Schuhübergabe*. Dort geht seitlich eine Treppe hinunter in den Keller, der als Büro, Küche, Klo und *Lager* für Materialien, abgegebene (noch kaputte) Schuhe und vieles mehr genutzt wird. Hier steht eine *Absauganlage*, die den Staub der beim Schleifen an den Maschinen oben im Werkstatttraum entsteht, absaugt und filtert. Im Keller wird auch die *Buchhaltung* durch seine Frau gemacht. Am Tresen selbst findet die *Beratung der Kunden*, *Annahme* und Schuhübergabe statt. Von der Straße aus ist sowohl Werkstatt als auch Kundenbereich einsehbar. Liebevoll dekorierte Schaufenster sollen Kunden anziehen. Herr Schmidt ist ein *Schuhmachermeister*, der seit circa 16 Jahren in diesem Beruf arbeitet, Mitglied der *Handwerksinnung* ist und den Betrieb leitet. Außer der Auszubildenden hat er keine Angestellten.

2.3 Ergebnisse

2.3.1 Die Schuhmacherei als dynamisches Konstrukt

Das Schuhmacherhandwerk befindet sich im Wandel, hat sich vorher schon im Wandel befunden und dies wird auch in Zukunft so sein. Einige Aspekte stellen Herausforderungen für den Schuhmacher von heute dar und bestimmen und beeinflussen sein gegenwärtiges Sein. Zum einen hat sich die Bedeutung des Meistertitels geändert. Ein *Meister* genießt nach wie vor Ansehen aufgrund des Titels, allerdings ist dieser nicht mehr notwendig für die Führung eines Betriebes. Das Handwerk ist von der „Handwerksrolle A die eben vorschreibt, dass ein *Meisterbetrieb* nur von einem Meister oder ein Fachbetrieb nur von einem Meister geführt werden darf, in die Handwerksrolle B gerutscht, wo das dann nicht mehr der Fall ist. Mit Sicherheit, ein *Geselle* darf einen Betrieb aufmachen und den Schuhmacherei nennen.“ (Interview 8.12.11: 6). Traditionell war man dazu nicht befugt. Desweiteren erschweren neue Materialien und die industrielle Schuhfertigung eine nachhaltige Reparatur. Verschiedene Kunststoffe machen sie unmöglich. Wenn man diese Kunststoffe zum Beispiel wieder verkleben würde, so wäre dies lediglich ein *Provisorium*. Die Qualität eines Schuhs bestimmt oftmals auch, wie viel eine Reparatur nützen kann. Außerdem wurden Schuhe durch die billige Massenfertigung immer mehr zu Wegwerf-Ware, die kaum noch zum Reparieren gebracht wird. Beziehungsweise, die es sich nicht lohnt zu reparieren. Also schädigt der Markt der Billig-Schuhe das Geschäft des *Reparaturschuhmachers*. Um sich auf dem Markt halten zu können und um Kunden anzuziehen, muss man sich einiges einfallen lassen. Deshalb existieren verschiedene Arten von Schuhmachern, die sich auf verschiedene Art und Weise an die vorherrschenden Bedingungen angepasst haben.

2.3.2 Verschiedene Arten von Schuhmachern

Man unterscheidet zwischen dem *Maßschuhmacher*, dem *klassischen Reparaturschuhmacher*, dem *Schnellservice-Reparaturschuhmacher* und *Reparaturschuhmachern mit hohem Niveau*¹. Der klassische befindet sich auf dem absteigenden Ast, denn er ist ein Relikt aus der Zeit als Schuhe noch circa 20% eines Arbeitslohns ausmachten, während der Schnellservice-Reparaturschuhmacher, der mit hohem Niveau und der Maßschuhmacher wohl Bestand haben werden, laut Voraussage meines Informanten. Der Maßschuhmacher muss

¹ So bezeichnet sich zumindest Herr S. selbst. Ich kann mir vorstellen, dass andere Vertreter der Mikrokultur leicht differierende Begriffe dafür haben.

erwähnt werden, da er schließlich auch ein Schuhmacher ist, aber er spielt aufgrund seiner alleinigen Tätigkeit im **Schuhbau** für die Abgrenzung und Unterscheidung eine geringere Rolle. Mein Informant als Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau oder hoher Qualität der Reparatur grenzt sich deutlich von den anderen Reparaturschuhmachern ab. Er betont, dass alle Aspekte meist, aber nicht zwingend so sind. Anhand verschiedener Merkmale definieren sich die Grenzen zwischen den verschiedenen Arten von Schuhmachern. Hierbei spielt vor allem das Angebot, die Arbeitsweise, die Ausbildung der Mitarbeiter und die Annahme von Aufträgen eine Rolle. Die Zahl der Mitarbeiter hingegen ist meist überall gleich niedrig. Aufgrund seiner hohen Auftragslage ist die *Wartezeit* beim Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau besonders hoch. Die durchschnittliche Zahl der reparierten Schuhe pro Tag ist bei ihm niedriger, da die *Beratung* recht viel Zeit in Anspruch nimmt und kompliziertere und somit auch zeitaufwendigere Reparaturen gebracht werden. Durch das Angebot von Schlüsseln, Schildern und Stempeln sichern sich der klassische und der Schnellservice-Reparaturschuhmacher ihr Einkommen, da diese Arbeiten sich finanziell sehr lohnen. Der klassische nimmt alle Aufträge an, die gebracht werden. Wie die Qualität der *Reparatur* dann ausfällt ist allerdings fraglich. Der Schnellservice-Schuhmacher nimmt nicht alles an, da ihm die technischen Möglichkeiten und das Know-How für schwierigere Reparaturen fehlen.

Arten von Schuhmachern	Maßschuhmacher	Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau	Schnellservice-Reparaturschuhmacher	Klassischer Reparaturschuhmacher
Angebot, Tätigkeiten	Schuhbau	Schuhreparatur Schuhpflegemittel Taschenreparatur Nur Manchmal Schlüssel, Schilder, Stempel	Schuhreparatur Schlüssel, Stempel, Schilder, Schuhpflegemittel Taschenreparatur	Schuhreparatur Schlüssel, Stempel, Schilder, Schuhpflegemittel Taschenreparatur
Arbeitsweise	Qualitativ hochwertig, mit Beratung	Hoher Stellenwert Beratung, qualifizierte Reparatur, hochwertig	Meist ohne Beratung, geringere Qualität	Meist eingeschränkte Beratung, wenig Interesse, Qualität schwankt
Annahme von Aufträgen	Selektiv wg. Preis oder weil nicht baubar	Nur wenn sinnvoll	Nicht alles (Fehlendes know-how/technische Möglichkeiten)	Fast alle
Ausbildung der Mitarbeiter	Sicherlich Ausgebildete (Meister, Geselle, Lehrling)	Meistens Ausgebildete (Meister, Geselle, Lehrling)	Meistens Unausgebildete	Hälfte Ausgebildete, Hälfte Unausgebildete
Hauptverdienstquelle	Schuhbau	Schuhreparatur	(hängt von Betriebsgröße ab), v.a. Schlüssel	Sehr unterschiedlich (hängt von Betriebsgröße ab), oft v.a. Schlüssel

Reparierte Schuhe/Tag (Durchschnitt)	0	20	30-40 (da v.a. Absätze)	25-30
Wartezeit	Lang	Mittel, ca. 4 Wochen	Kurz, ca. 1-2 Tage	Kurz, ca. 1-2 Tage
Laden-einrichtung	Elegant, aus dunklem Holz, gepflegt, ästhetisch	Verkauffördernde Dekoration	Modern aber farblos, Pragmatisch, - >“08/15“; geht mit dem Trend	Pragmatisch, sparsam, Vergilbte, verblichene Dekorationen
Häufigkeit	Selten, nur elitärer Klasse zugänglich	Selten (ca. 10% in HH)	Oft	Oft
Mitarbeiter pro Laden	Variiert, meist 1-2	Variiert, meist 1-2	Variiert, meist 1-2	Variiert, meist 1-2
Lokation des Ladens	Innenstadt	Ladenzone	Oft Einkaufszentrum	Ladenzone oder traditionell im Wohnviertel

Abbildung 1: Kontrastset „Arten von Schuhmachern“

Dass bei den anderen Reparaturschuhmachern auch unausgebildete Leute arbeiten, der Kunde kaum beraten wird, fast alle gebrachten Mängel angenommen werden und es der Reparatur an Qualität und Nachhaltigkeit mangelt, widerspricht dem traditionellen Selbstverständnis des Reparaturschuhmachers mit hohem Niveau.

2.3.3 Selbstverständnis und Stolz

Der Beruf des Schuhmachers ist, rein von außen betrachtet, schon ein sehr außergewöhnlicher Beruf. „Wenn man es mal so sieht, man arbeitet den Menschen zu Füßen. An sich sehr unterwürdig vom Konzept her. Man ist sehr nah am Straßendreck. Man hat ihn alle Nas‘ lang in der Hand.“ (Interview 21.12.11: 4). Da Schuhmacher meist allein arbeiten, sagt man ihnen nach, spezielle Typen und oft rabiät zu sein. Sie entwickeln ein eigenes Weltbild, auch da sie einen Umgang mit allen Arten von Menschen finden müssen. Denn zum Schuhmacher kommen nicht nur Liebhaber eines bestimmten Bereiches, sondern jeder.

Teile vom Schuh	Schaft	Oberleder	Quartier		
			Blatt		
		Futter(-leder)			
	Boden	Sohle	Laufsohle		
			Innensohle	Brandsohle	
			Decksohle		
		Gelenk			
		Absatz	Absatzblock		
		Absatzfleck			

Abbildung 2: Taxonomie „Teile vom Schuh“

Außerdem schreiben sie dem Schuh an sich ganz besondere Bedeutung zu. Für Schuhmacher ist der Schuh ein unverzichtbares, bedeutsames Kleidungsstück. Er ist herausragend in seiner Art, da er den Menschen trägt.

Aufgrund seines kulturellen Wissens kann ein Schuhmacher sehen, welche Teile in einem Schuh verarbeitet sind und wie lange diese noch halten werden. Dies ist fundamental für die Beurteilung eines Schuhs und für die Beratung. Die Bezeichnung der verschiedenen Teile eines Schuhs divergiert von den durch den *Volksmund* verwendeten Begriffen (s. Abb. 2). Für Schuhmacher gibt es verschiedene Arten, Schuhe zu unterscheiden. Man kann Schuhe anhand ihrer *Bauart* differenzieren. Also dadurch, wie der Boden an den Schaft angebracht ist (z.B. *Opankgenähte*, *Rahmengenähte*, *zwiegenähte*, *Durchgenähte*, *California-genähte*). Oder man unterscheidet anhand der *Machart des Schaftes* (z.B. *Derbyschnitt*, *Blattschnitt*). Außerdem kann man Schuhe anhand von etablierten *Marken* (z.B. *Budapester*, *Pennyloafer*, *Mephistoschuhe*) oder einfach so wie der Volksmund (z.B. *Cowboystiefel*, *Stiefeletten*, *Sandalen* u.ä.) unterscheiden.

Traditionell wurden die Reparaturschuhmacher abschätzend *Schuster* genannt, da sie damals noch keine Ausbildung genossen hatten. Auch heute wird der Begriff oft noch falsch verwendet. Denn nur noch wenige Schuhmacher bauen tatsächlich Schuhe. Die meisten reparieren sie und sind auch dafür ausgebildet. Obwohl man also „nur“ Schuhe repariert versteht man sich trotzdem als Schuhmacher und nicht als Schuster. Dies hängt mit einem gewissen Stolz und Selbstwertgefühl zusammen.

Flickschuster würde ich mehr so aus Arroganz und freundlicher Verachtung, ich hab nix gegen die, zu Mister Minit sagen. Aber er ist halt im Widerspruch zu dem, was ich als Ideal für den Beruf sehe und die Arbeit, die man den Kunden antun kann. Aber es ist halt eine Gesellschaft, die nicht noch auf Ideale achtet sondern es geht um schnell schnell und keine Zeit keine Zeit und da ist Mister Minit richtig und verdient damit sein Geld. Ich hab da nichts dagegen aber es ist eben so, dass bei ihm selten ausgebildete Leute arbeiten und dementsprechend so schwierigere Reparaturen oder die Reparaturen einfach nicht mit dem Geist für den Kunden oder den Schuh geschehen sondern für sein Portemonnaie (Interview 2.12.11: 13).

Hier werden wieder die Differenzen unter den verschiedenen Arten von Schuhmachern und die leicht abschätzige Verwendung des Begriffs „Schuster“ klar.

Was ist also das Ideal für den Beruf des Schuhmachers?² Die Reparatur sollte im Sinne der Nachhaltigkeit ausgeführt werden. Man sollte das Beste tun, für den Kunden und für sich selbst als Schuhmacher, also gute Arbeit abliefern sodass der Kunde den Schuh

² Ich beziehe mich auf das Selbstverständnis des Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau.

weiterhin gerne trägt. Die Reparatur muss *Sinn machen*. Dazu gehört folglich auch, manche Aufträge abzulehnen. Der Reparaturschuhmacher versteht sich nicht als eine Art Diener, der alles macht, was der Kunde will. Sondern eine *sinnvolle Reparatur* ist, wenn man nach bestem Gewissen den Schuh annimmt, die Beratung dafür abliefert und entscheidet, wie man bei der Reparatur vorgehen wird. Dieses Selbstverständnis eines Schuhmachers, der nach bestem Gewissen im Sinne des Schuhs und der Nachhaltigkeit arbeitet, basiert auf verschiedenen Wertvorstellungen.

2.3.4 Werte

Für den Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau sind die Werte der Nachhaltigkeit, Verlässlichkeit und Ehrlichkeit fundamental. Dies widerspricht der gesellschaftlichen Struktur, die Herr Schmidt folgendermaßen veranschaulicht: „Alles möglichst just in time, möglichst gleich und sofort und am besten als Download verfügbar. Dieses Denken ist genauso verbreitet wie der Satz „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ stimmt aber nicht, wenn du jemandem vertrauen kannst, ist viel besser.“ (Interview 21.12.11: 2). Entgegen dieser Ziel- und Gewinnorientierten Denkweise, arbeitet er („er“/„der Reparaturschuhmacher“ wird einfachheitshalber ab hier für „der Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau“ stehen) nach traditionell verankerten Werten. Diese Werte stehen für viele der anderen Reparaturschuhmacher im Widerspruch zu Profit. Man könnte Schnellservice-Reparaturschuhmacher quasi als eine Form der Assimilation an die gesellschaftliche Mainstream Struktur sehen. Andere wiederum vertreten auch die traditionellen Werte, aber können es sich schlicht und einfach nicht leisten, diese auch zu leben. In Zeiten der Marktwirtschaft und extremen Konkurrenzgesellschaft stehen sie unter finanziellem Druck, der dem Ausleben der traditionellen Werte im Weg steht. Der Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau wendet deshalb bestimmte, für ihn typische, Strategien an, um sein Bestehen zu garantieren. Seine Art zu arbeiten und zu beraten wird dabei von verschiedenen Werten bestimmt. Um dies zu veranschaulichen werde ich zunächst auf die Verbindung der Werte mit der Arbeitsweise eingehen.

a) Eine sinnvolle Reparatur im Sinne der Nachhaltigkeit und des Kunden

Zu der Arbeitsweise des Reparaturschuhmachers mit hohem Niveau gehören die Reparatur an sich, die Beratung und die Annahme von Schuhen. Auf Beratung und Annahme werde ich in Abschnitt b) eingehen, da die Beratung einen sehr hohen Stellenwert hat.

Allgemein geht der Reparaturschuhmacher bei seiner Arbeit etwa folgendermaßen vor. Man arbeitet mit einem *Tagesziel*, das heißt, man weiß am Abend vorher schon was am nächsten Tag an Arbeit zu erledigen ist. Dieses Ziel wird sich zurechtgelegt, also die Arbeit und der Schuh vorbereitet, ausgeführt und permanent durch Kunden unterbrochen. Diese *Störung des Arbeitsrhythmus* gehört aber zum Beruf. Um ihr etwas vorzubeugen, beginnen viele ihre Arbeit früh morgens. Viele gehen so vor: da es sich aufgrund der Anordnung und des Betriebs der Maschinen anbietet, erneuern sie erst einmal *Absätze* und *Sohlen* um dann überzugehen in *Klebe-, Näh- und Flickarbeiten*, die mit Absätzen und Sohlen nichts zu tun haben. Nach getaner Arbeit säubern nur wenige ihre Maschinen und räumen die Werkstatt auf.

Die Reparatur wird gewissenhaft ausgeführt. Darauf basiert die hohe Qualität, welche eine Verlässlichkeit produziert. Bei dem Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau kann sich der Kunde darauf verlassen, dass der Schuh nun halten wird. Deshalb lässt dieser Reparaturschuhmacher auch nicht jeden an den Schuh. Ausgebildete Mitarbeiter bzw. ein gewissenhafter Auszubildender sind sehr wichtig, damit das Niveau gehalten werden kann. Eine provisorische Reparatur würde er nicht durchführen. Denn ein Provisorium widerspräche der Nachhaltigkeit und Qualität, die eine Reparatur erfüllen sollte und würde nur zu unnötigen Beschwerden führen. Eine Reparatur würde außerdem keinen Sinn machen, wenn sich die finanzielle Aufwendung für den Kunden nicht lohnt, da eine Neuanschaffung billiger wäre³. Oder wenn der Substanzzustand des Schuhs aufgrund des Alters und/oder mangelnder Pflege so mangelhaft ist, dass der Schuh sofort wieder kaputt gehen würde. Die hohe Qualität der Reparatur und die Verlässlichkeit führen dann dazu, dass der Reparaturschuhmacher einen *guten Ruf* genießt. Aufgrund des guten Rufes wollen viele Leute seine Arbeit, was zu vielen gebrachten Aufträgen führt. Daraus und aus der Komplexität mancher Reparaturen resultiert die ziemlich lange Wartezeit. Durch diese extreme Differenz zu den gerade mal 1-2 Tagen Wartezeit bei anderen Reparaturschuhmachern, grenzt sich der mit hohem Niveau deutlich ab. Für ihn spiegeln die üblichen Wartezeiten die gesellschaftliche Struktur wider. Somit könnte man die Abgrenzung von anderen Arten von Schuhmachern auch als Abgrenzung von der kapitalistischen Mainstream-Gesellschaft interpretieren. Die Arbeitsweise im Ganzen spiegelt die Werte Verlässlichkeit und Nachhaltigkeit wieder. Diese Werte spielen zusammen mit der Ehrlichkeit auch in der Beratung eine besondere Rolle.

³ Ausnahme: Der Schuh hat für den Kunden einen persönlichen Wert.

b) Eine ehrliche Reise in die Welt des Schuhs

Das Ziel der Beratung ist herauszufinden, was der Kunde wirklich erwartet. Darauf wird sehr viel Wert gelegt. Man will damit ausgrenzen, dass der Kunde am Ende mit der Reparatur unzufrieden ist. Zuerst muss man also herausfinden, welche *Erwartungshaltung* der Kunde mitbringt und ob diese erfüllbar ist. Das Problem ist hier, „es gibt Menschen, wenn die merken, ihre Erwartungshaltung wird erfüllt, dann steigt die Erwartung sofort. Und die steigt immer. Man erfüllt, die steigt weiter, man erfüllt... und so. Das heißt, die sind einfach nicht zufrieden. Bisschen tragisch.“ (Interview 21.12.11: 4). Folgendes Bild hingegen drückt aus, was sich Herr Schmidt wünscht, das der Kunde empfindet wenn er den Laden mit den reparierten Schuhen wieder verlässt (Abb.3).



Abbildung 3: Bild „Entzücken“

Die Erwartungen können sich auf die Ästhetik des Schuhs beziehen. Zum Beispiel:

Ein Kunde möchte eine dicke Sohle haben, weil er glaubt, dass es länger hält. - aber er denkt nicht darüber nach, dass der Schuh mit einer dicken Sohle seine Ästhetik verliert und scheiße aussieht. Das würde dazu führen, dass ich dem Kunden die Schuhe reparier, er das Geld bei mir lässt und ihn dann nicht mehr anzieht weil er ihn hässlich findet. Und er würde es aber nicht schaffen, dass zu formulieren, machen die nicht. Und dann weise ich darauf hin. Und das machen nicht viele Mensch/Schuhmacher - weil die sagen dicke Sohle -> dicke Sohle. Hat er ja gesagt (Interview 25.11.12: 3).

Innerhalb der Beratung versucht der Schuhmacher also zu vermitteln, wie der Schuh nach der Reparatur aussehen wird. Dies ist vor allem wichtig, wenn ein Schuh nicht passt und geändert werden muss. Oder wenn der Schuh einen Schaden hat, der ohne Eingriff in die Ästhetik nicht reparierbar ist. Der Reparaturschuhmacher bemüht sich, den Kunden in seine Vorstellungswelt, wie sich der Schuh verändern wird, mitzunehmen damit keine falschen Erwartungen an die Reparatur gehegt werden. Bei der Beratung geht der Reparaturschuhmacher sehr ehrlich vor. Zum Beispiel, wenn eine Reparatur noch nicht notwendig ist, da der Schuh noch länger halten wird. Oder wenn der Reparaturschuhmacher sieht, dass noch mehr kaputt ist, als der Kunde denkt. Dann muss auch abgewogen werden, ob sich eine Reparatur für den Kunden überhaupt noch lohnt. Betrug und Benachteiligung des Kunden würde sich

nur herumsprechen und dem Ruf des Reparaturschuhmachers schaden. Außerdem gibt es bestimmte Materialien, vor allem Kunststoffe, die irreparabel sind, bzw. nur provisorisch repariert werden können. Aufgrund seiner hohen Auftragslage kann es sich dieser Reparaturschuhmacher aber glücklicherweise leisten, Kunden auch wieder wegzuschicken und Aufträge abzulehnen.

Dass jeder Kunde am Ende empfindet, was das obige Bild (Abb.3) darstellt, klappt allerdings nicht immer. Denn mit dem Internet und den Bewertungsportalen kommen immer mehr Kunden, die im Internet zahlreiche positive Kommentare über den Reparaturschuhmacher gefunden haben. Dadurch entwickeln diese Kunden dann eine eigene Fantasievorstellung von dem Schuhmacher und seinem Arbeitskonzept. Sie erwarten, dass er wie ein Diener alles macht was der Kunde möchte, denn schließlich hatte er nur positive Kommentare erhalten. Dies widerspricht allerdings dem Selbstverständnis des Reparaturschuhmachers. Wenn der Reparaturschuhmacher dann auf einmal nicht der Fantasievorstellung entspricht, da er zum Beispiel die Reparatur ablehnt, reagieren manche Kunden verärgert und verleihen ihrem Unmut auf dem Bewertungsportal Luft. Vor den Zeiten des Internet, aber auch teilweise heute noch, ermöglicht die *Mundpropaganda* hingegen ein harmonisches Arbeiten des Schuhmachers. Die Kunden tragen eine gewisse Verantwortung, wenn sie aufgrund von Empfehlungen von Freunden, Verwandten oder Bekannten zum Reparaturschuhmacher kommen. Wenn sie sich nun unangemessen verhalten würden, könnte dies auf den Empfehlenden rückwirken. Dadurch entsteht eine Art von sozialem Kontrollmechanismus. Ein soziales Netzwerk von Kunden, die ihn durch Mundpropaganda weiterempfehlen, ermöglicht ein harmonisches Arbeiten. Durch das Internet verlieren die Kunden jene Verantwortungsbasis und die soziale Kontrolle bleibt aus. Dies erschwert die Beratung und den *Umgang mit den Kunden*. Deshalb hat der Reparaturschuhmacher einige Strategien zum Umgang mit Kunden entwickelt (vgl. Abb.4).

Wichtig ist immer, kulturelles Wissen zu übersetzen. Das heißt, gewisse Folk Terms werden im Umgang mit Kunden in Translation Terms übersetzt um Missverständnisse zu vermeiden (z.B. *Schaft* -> Oberleder). Außerdem hat Herr S. irgendwann für sich entdeckt, dass er auf dem Weg von der Tür zum Tresen schon ein gewisses Bild von einem Menschen bekommt. Darin spiegelt sich vieles wieder, etwa bezüglich der Erwartungshaltung, Streitkultur, Geldausgabe-bereitschaft und anderem des neuen Kunden. Davon und von der Körpersprache und Melodie während der Kommunikation lernt man viel, um Kunden einschätzen zu können. Herr S. erklärt dies so: „Also man kriegt dann sozusagen ‚das kommt,

das sieht so aus, da kommt das bei raus'. Man muss nur aufpassen, dass man nicht festlegt. Weil Überraschungen gibt es immer wieder.“ (Interview 21.12.11: 5). Und durch diese Einschätzung kann man viel auffangen und Zeit sparen. Es muss

Was man im Umgang mit Kunden tun kann	Kunden auf dem Weg von Tür zu Tresen ein erstes Mal einschätzen		
	Im Beratungsgespräch	Kulturelles Wissen übersetzen	
		Körpersprache und Melodie deuten	
	Bei Reklamationen	Nachbesserung anbieten	
		Missverständnis klären & Kompromiss finden	
		Kunden alleine lassen	

aber dennoch individuell auf **Abbildung 4: Taxonomie „Was man im Umgang mit Kunden tun kann“** jeden Kunden eingegangen werden. Ein Zusammenspiel aus Voraussagen-Treffen und Individualität bezüglich der Kunden ist also allgemein wichtig für den Umgang mit ihnen.

Trotz Beratung, Übersetzung kultureller Begriffe und Einschätzung des Kunden gibt es auch beim Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau *Reklamationen*. Denn es können alle möglichen Dinge des Handwerks schief laufen. *Verklebungen* können sich wieder lösen, Schuhe durch die Reparatur zu eng oder zu weit geworden sein und ähnliches. „Wenn der Kunde unzufrieden ist, kann man nicht vermeiden, kann vorkommen, ist natürlich selten (*sagt er mit einem Augenzwinkern*), ist die Frage warum. Erstens, ich bin die Ursache. Zweitens, ein Missverständnis in der Absprache vorneweg ist die Ursache. Drittens, Kunde, der nicht zufriedenzustellen ist bzw. unberechtigte Unzufriedenheit.“ (Interview 12.01.12: 2).

Wenn erstens der Fall, oder die Ursache unklar ist, bietet der Reparaturschuhmacher eine *Nachbesserung* an, um den Kunden zufriedenzustellen. Es kam aber auch schon vor, dass er dies anbot und der Kunde auch im Recht, von Anfang an allerdings komplett „im Ton entgleist“ war und sich dermaßen daneben benommen hat, dass Herr S. sich quer gestellt und verweigert hat.

Wenn zweitens der Fall ist, muss zunächst das Missverständnis aus dem Weg geräumt werden. Und dann erwartet der Reparaturschuhmacher, dass der Kunde ihm entgegenkommt, dann tut er das auch. Damit man sich gewissermaßen in der Mitte trifft. Kommt der Kunde ihm nicht entgegen, bleibt die Reklamation dessen Problem.

Wenn drittens der Fall ist, lässt Herr S. den Kunden damit in der Regel gerne alleine. Dies erklärt er folgendermaßen:

Aber das ist letztendlich bisschen dem geschuldet, dass ich viele Erfahrungen gemacht hab die letzten 16 Jahre mit Kunden, die, es gibt viele Menschen die gucken zu viel RTL oder RTL 2 und versuchen immer überall Schnäppchen rauszuschlagen. Und die Unzufriedenheit beruht nicht in meiner Arbeit sondern darin, dass sie noch kein Schnäppchen rausgeschlagen haben.

Und versuchen irgendwas anzuführen, um ein Schnäppchen machen zu können, also irgendwas. Wenn sie ihre Unzufriedenheit so äußern dann sag ich, das tut mir leid, ich kann ihnen das anbieten, das haben sie bezahlt, dafür haben sie bezahlt, das es so ist wie es ist. Wenn ihnen das nicht reicht gehen sie doch wo anders hin [...]. So also ich lass mir einfach nicht alles gefallen (Interview 12.01.12: 3).

Meist steckt hinter unberechtigter Unzufriedenheit eines Kunden die Absicht, den Preis zu drücken. Dies ist für den Reparaturschuhmacher inakzeptabel, da damit nicht mehr der Schuh und der Erfolg der Reparatur im Mittelpunkt steht.

Man sieht also, dass die Beratung und die Umgangsstrategien mit Kunden allgemein und im Fall von Reklamationen das Selbstverständnis und den Stolz des Reparaturschuhmachers und die damit verbundenen Werte, vor allem die Ehrlichkeit, widerspiegeln.

3. Fazit

Der Schuhmacher ist einem Konfliktfeld, der Spannung zwischen Tradition und Moderne, ausgesetzt. Er muss einen Balanceakt zwischen traditionell verankerten Werten und modernen Einflüssen absolvieren um sein Bestehen zu garantieren. Die verschiedenen Arten von Schuhmachern stellen verschiedene Arten der Anpassung an dieses Konfliktfeld und die marktwirtschaftlichen Bedingungen dar. Das Selbstverständnis des Reparaturschuhmachers mit hohem Niveau widerspricht der gelebten Realität der Schuhmachermehrheit. Über das Selbstverständnis definieren sich die sinnvolle Reparatur und die gesamte Arbeitsweise. Dieser Reparaturschuhmacher arbeitet primär für den Kunden und für den Schuh. Nicht für persönlichen Profit. Dieses Selbstverständnis basiert auf den Werten der Nachhaltigkeit, Ehrlichkeit und Verlässlichkeit, welche die Art der Reparatur und die Beratung beeinflussen. Die Abgrenzung von anderen Arten von Schuhmachern ist ein Thema, das sich durch jegliche Bereiche dieser Arbeit zieht. Neue Materialien, das Internet und Schnäppchenmentalitäten fordern das Handwerk heraus. Zugleich hat die Moderne in Form des Internets trotzdem auch Vorteile wie zum Beispiel erweiterte Bekanntheit. Die Moderne an sich ist also nicht durch und durch negativ besetzt. Trotzdem führt sie zu Herausforderungen, für deren Bewältigung kulturelle Strategien unumgänglich sind. Manche Reparaturschuhmacher passen sich diesen Herausforderungen so an, in dem sie die „Masse-macht“-Mentalität leben und ihr Angebot erweitern. Dadurch entsteht eine Nische, die der Reparaturschuhmacher mit hohem Niveau optimal nutzen kann. Denn Bedarf an qualitativ hochwertiger Reparatur besteht in unserer

Gesellschaft nach wie vor. Hier kommt er gerade richtig, mit seiner persönlichen Einrichtung, der ausführlichen Beratung und hohen Qualität. „Der Schuhkönig“ muss also gar keinen so großen Balanceakt vollführen, da er mit seiner Arbeitsweise gut über die Runden kommt, viele Aufträge hat und es sich sogar leisten kann, Kunden wieder wegzuschicken. Er ist zwar die Minderheit in der großen Schuhmacherei, lebt aber die traditionellen Werte und den Ideal des Berufes aus. Dies wurde vermutlich erst dadurch ermöglicht, dass sich die Mehrheit den marktwirtschaftlichen Mainstream-Strukturen anpasst. Offen bleibt die Frage, wie viele Vertreter der Schnellservice-Reparaturschuhmacher sich Werte nicht leisten können oder ob sie diese gar nicht verinnerlicht haben.