

„Berufe im Schatten“

Was fördert die Wertschätzung in benachteiligten Dienstleistungsberufen?

Kurt-Georg Ciesinger, Andrea Fischbach, Rüdiger Klatt



Soziale Wertschätzung von und der Stolz auf Dienstleistungsarbeit können als die zentralen „Treiber“ der Qualität und Innovationskraft im Dienstleistungssektor ausgemacht werden. Neuere Forschungen kommen zu dem Ergebnis, dass diese Dimensionen in der gewerblichen Wirtschaft eine bedeutende Quelle für die Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Unternehmen sind. Diese „Quelle“ ist zugleich aber im Dienstleistungsbereich noch kaum erschlossen.

Im Gegenteil: Der Mangel an Wertschätzung und Anerkennung, das Fehlen von Stolz auf den eigenen Beruf und die Arbeit ist eine zentrale Barriere zur Entwicklung eines professionalisierten Dienstleistungssektors. Deshalb fördern das BMBF und die EU seit 2009 ein Verbundprojekt der TU Dortmund, der Deutschen Hochschule der Polizei und der gaus gmbh, einerseits um dem Phänomen „Wertschätzung“ in der Arbeitswelt näherzukommen. Andererseits

sollen in dem Projekt Instrumente und Konzepte zur Förderung von Wertschätzung in benachteiligten Branchen und Berufen entwickelt und erprobt werden.

„Dienstleistungsstolz“ setzt, so zeigen erste Ergebnisse, zum einen eine positive Bewertung der eigenen Arbeit, der erzielten Ergebnisse, der Wirkungen etc. voraus. Stolz kann sich zum anderen aber auch, über die eigene Arbeit hinaus, durch die Zugehörigkeit zu einer Gruppe ausbilden: Als Mitglied eines Teams, eines Unternehmens oder als Zugehöriger einer Berufsgruppe beruht der Stolz auch auf den Leistungen anderer und der gesellschaftlichen Wertschätzung der Gruppe. Das Problem dabei ist jedoch, dass eine geringe gesellschaftliche Wertschätzung die individuelle Ausprägung dieser Art des Stolzes auch be- oder gar verhindern kann.

Interessanterweise werden nämlich oftmals ausgesprochen ähnliche, verwandte Berufe gesellschaftlich vollkommen unterschiedlich bewertet. Während der eine Beruf hohe soziale Wertschätzung erfährt, wird der andere – trotz großer Überschneidungen in Tätigkeitsbereichen und Kompetenzanforderungen – als „leicht“ und minderwertig angesehen: Während das Berufsfeld Krankenschwester/-pfleger beispielsweise eine große gesellschaftliche Anerkennung genießt und sich dort Berufsstolz sehr deutlich ausgeprägt hat, ist das sehr verwandte Berufsbild Altenpfleger/-in gesellschaftlich wesentlich we-

niger anerkannt und wertgeschätzt. Ähnliches gilt auch z. B. für die Verkaufsberufe Fleischfachverkäufer/-in (wenig wertgeschätzt) und Sportfachverkäufer/-in (dem eine viel höhere Beratungskompetenz zugeschrieben wird) oder die personennahen Dienstleistungen Friseur/-in versus Visagist/-in, wobei die erstgenannte Profession sogar Gegenstand von Witzen ist.

Die beispielhaft genannten Berufspaare genießen damit trotz großer Ähnlichkeiten in Tätigkeitsbereichen und Kompetenzanforderungen eine vollkommen unterschiedliche soziale Bewertung, die große Auswirkungen auf Selbsteinschätzungen, Selbstwert und die Ausbildung von Stolz, aber auch auf Entlohnung, Aufstiegschancen und die Gesundheit der Beschäftigten hat. Die methodische Anlage unseres vom BMBF geförderten Verbundprojektes nutzt nun diese eigentlich beklagenswerte Situation der „Schattenberufe“: Anhand der Gegenüberstellung der genannten drei „Zwillingsberufe“ aus dem Dienstleistungsbereich werden die Deutungs-,

Bewertungs- und Interaktionsmuster analysiert, die jeweils in dem einen Fall zu einem positiven und in dem anderen Fall zu einem negativen Image führen – um daraus Handlungsoptionen für die Beschäftigten, die Betriebe und die Verbände zu entwickeln.

Die zentrale *arbeitssoziologische* Fragestellung ist dabei, aufgrund welcher individuellen, betrieblichen und gesellschaftlichen Deutungs- und Bewertungsmuster soziale Wertschätzung von Tätigkeiten und Berufsbildern entsteht. Ziel der *arbeitspsychologischen* Forschung ist es, die wertschätzungshemmende und -fördernde Gestaltung von Arbeitsaufgaben und -interaktionen, sowie Potenziale und Defizite in der Kompetenz zur Regulation eigener und fremder Emotionen zu analysieren. Beide Teilprojekte entwickeln in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen gaus gmbh und Praxispartnern Modelle einer Unterstützung der Wertschätzung benachteiligter Dienstleistungsberufe.

In den verschiedenen Beiträgen in dieser präzisierenden aus unserem Projektkontext werden die unterschiedlichen und doch komplementären Perspektiven beleuchtet und die interessantesten Zwischenergebnisse aus der laufenden Forschung berichtet.

Das Thema „Wertschätzung und Gesundheit“ kristallisierte sich im Verlauf der Projektarbeiten als zunehmend wichtige Fragestellung heraus, denn nicht nur die mangelnde individuelle Anerkennung im Arbeitsleben oder die Belastungen durch Emotionsarbeit, sondern auch defizitäre Wertschätzungsmuster der Gesellschaft stoßen Prozesse an, die die Gesundheit der Beschäftigten erheblich beeinträchtigen und zu massiven Gesundheitsrisiken – vor allem im Bereich psychischer Erkrankungen – führen können. Es ist kein Zufall, dass der Psychoanalytiker Herbert Freudenberg der heutzutage so populären Begriff des „Burnout-Syndroms“ aus Beobachtungen und Analysen in einem unserer „Schattenberufe“, der Pflege, heraus entwickelte!

Erhöhte Krankschreibungen im Dienstleistungssektor

„Die Gesundheitsberichte von AOK und BKK sowie einige Schwerpunktthefte zu psychischen Erkrankungen zeigen ein relativ konsistentes Muster erhöhter Krankschreibungen aufgrund psychischer Erkrankungen, z. B. bei den Beschäftigten in öffentlichen Verwaltungen (AOK 2009: +34,8%; BKK 2009: +45,5%; DAK 2002: +48,2%).“

BKK (2009) und DAK (2002) stellten für Angestellte im Gesundheits- und Sozialwesen eine deutlich erhöhte Anzahl an Krankheitstagen aufgrund psychischer Störungen fest. Der BKK Gesundheitsreport 2009 berichtet speziell im Sozialwesen von einem fast doppelt so hohen Krankenstand aufgrund psychischer Erkrankungen wie im Bundesdurchschnitt (265 vs. 134 AU-Tage/100 VJ). Die AOK-Fehlzeitenreporre dokumentieren regelmäßig erhöhte Krankschreibungen aufgrund psychischer Erkrankungen im Dienstleistungssektor (AOK 2009: 249,7 vs. 181,1 AU-Tage/100 VJ). Die BKK fasst 2009, dass, der Schwerpunkt der Krankheitsausfälle durch psychische Erkrankungen eindeutig im Dienstleistungsbereich liegt!“

Zitat aus der Übersichtsstudie „Komplexe Abhängigkeiten machen psychisch krank – BPTK-Studie zu psychischen Belastungen in der modernen Arbeitswelt“ der Bundespsychotherapeutenkammer (BPTK) vom 23. März 2010, die die Gesundheitsreporre der gesetzlichen Krankenkassen seit 2001 auswertet.



Andrea Fischbach, Rüdiger Klatt, Kurt-Georg Ciesinger

Die Autoren

Prof. Dr. Andrea Fischbach (Fachgebiet Sozial-, Arbeits- und Organisationspsychologie der Deutschen Hochschule der Polizei, Münster), Dr. Rüdiger Klatt (Forschungsbereich Arbeitssoziologie der Technischen Universität Dortmund) und Kurt-Georg Ciesinger (gaus gmbh – medien bildung politikberatung, Dortmund) sind die Projektleiter der drei Teilvorhaben des Verbundprojektes „Berufe im Schatten“.

Das Projekt „Berufe im Schatten – Ursachen und Rahmenbedingungen für die soziale und individuelle Wertschätzung von Dienstleistungen“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union, Europäischer Sozialfonds. Förderkennzeichen 01FB08018-20.

www.berufe-im-schatten.de

