

Die Bedeutung beruflicher Qualifikationen im niedrig entlohnten Dienstleistungssektor

Ina Krause und Antonia Kupfer

Beitrag zur Ad-Hoc-Gruppe »Die Regulierung von Berufen und soziale Ungleichheit in Deutschland«

Einleitung

Eine Perspektive in der derzeitigen sozialwissenschaftlichen Diskussion um die Regulierung von Berufen in Deutschland rückt sehr zentral Prozesse der sozialen Schließung und deren Auswirkung im Sinne der Herstellung sozialer Ungleichheit in den Fokus der empirischen Forschung. Berufe, insbesondere Zugangsregeln und -prozesse zu beruflicher Ausbildung, ihrer Regulierung sowie Zertifizierung von Berufen durch Kammern und Berufsverbände sind unzweifelhaft immer auch Ausschließungsprozesse derjenigen, die keinen Zugang erhalten und keine Zertifikate verleihen dürfen oder anerkannt bekommen. In unserem Beitrag möchten wir aber auf eine weitere Dimension von „Beruf“ eingehen, und zwar die der sozialen Integration. So verschaffen berufliche Sozialisation, die Identifikation mit sinnstiftenden Tätigkeiten und die Zugehörigkeit zu einer Berufsgruppe im Sinne einer professionellen Fachlichkeit gesellschaftliche Zugehörigkeit. Gegenstand unserer Analyse ist die Bedeutung von Beruf und Berufsfachlichkeit für Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel. Ein sehr breites, stetig wachsendes, berufsfachlich geprägtes Beschäftigungssegment, welches gleichzeitig dem niedrig entlohnten Dienstleistungsbereich zuzuordnen ist.

In einem laufenden Forschungsprojekt möchten wir mit Hilfe qualitativer Interviews mit Einzelhandelskaufleuten und Verkäufer/innen im Lebensmitteleinzelhandel (LEH) herausfinden, welche Bedeutung der Beruf für sie hat.

In diesem Beitrag stellen wir erste Thesen und Ergebnisse vor. Wir beginnen mit einem sehr knappen Überblick über theoretische Klassiker als Bezugspunkte in der Debatte um die soziale Integrationsdimension des Berufes. Es folgt eine kurze Darstellung der Entwicklung der Ausbildungs- und Beschäftigungssituation. In einem dritten Schritt stellen wir erste Thesen zur Bedeutung des Berufes im niedrig entlohnten Dienstleistungssektor vor, die wir mit empirischen Ergebnissen belegen.

Unsere Untersuchung zeigt, dass Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel eine sehr hohe berufliche Identität aufweisen und gleichzeitig im Zuge der Veränderung von Tätigkeitsprofilen und -strukturen sich auch Tendenzen einer Abwertung von berufsfachlichem Wissen beobachten lassen.

Theoretische Perspektiven auf „Beruf“ als Dimension sozialer Integration

Vor dem Hintergrund der soziologischen Tradition eines Verständnisses von Erwerbsarbeit als Bereich der Herstellung von Gesellschaft und der gesellschaftlichen Integration lassen sich drei klassische soziologische Theoriekonzepte fruchtbar für die Analyse der Bedeutung von beruflichen Qualifikation und der damit verbundenen gesellschaftlichen Integrationsleistung heranziehen.

Auf einer grundlegenden Ebene fragt Durkheim (Durkheim 2012) [1893] danach, wie Gesellschaft überhaupt möglich sei. Seine Antwort lautet: durch Arbeitsteilung. Indem Menschen ganz unterschiedliche Tätigkeiten verrichten, sind sie aufeinander angewiesen. Das Bewusstsein der Abhängigkeit hält den Egoismus der Menschen in Schranken und verweist sie auf Gesellschaft als für sie notwendige Bezugsgröße. Gleichzeitig ermöglicht laut Durkheim eine fortschreitende Arbeitsteilung die Ausbildung individueller Interessen und damit von Persönlichkeit, indem die Tätigkeiten immer spezialisierter werden. Um diese zu erlernen, ist berufliche Ausbildung notwendig. Je stärker die Arbeitsteilung, desto stärker also auch das Moment der Gesellschaft, der Zugehörigkeit durch Angewiesenheit zu einer wachsenden sozialen Gruppe. Neben der Herstellung von Gesellschaft an sich beschäftigt sich Durkheim aber auch mit der sozialen Integration der Individuen. Hier stellt er den Sinn der Tätigkeit, der für die Arbeitenden erkennbar sein muss, in den Vordergrund. Um den Sinn ihrer Tätigkeit zu erkennen, ist es notwendig, dass die Arbeitenden über ihren je eigenen Arbeitsplatz hinaus schauen und einen kooperativen Zusammenhang, in dem die eigene Tätigkeit mit der Tätigkeit anderer steht, erkennen können. Insbesondere die berufliche Ausbildung und Praxis bilden Momente der Erfahrung dieses Sinns. Mit diesem Prozess der Entwicklung eines beruflichen (Selbst-)Bewusstseins ist eine hohe gesellschaftliche Integrationsleistung verbunden.

Honneth (Honneth 2010) knüpft an Durkheim an und betont den Beitrag von Arbeit zur Sozialintegration. Auch er versteht Sozialintegration zweidimensional: zum einen die Herstellung und Aufrechterhaltung von Gesellschaft als einer Gemeinschaft und zum anderen die Integration von Individuen in eine Gesellschaft. Honneth verweist auf die Beiträge aus Arbeit für das Wohlergehen der Gesamtheit. Indem Erwerbstätige sich gegenseitig Anerkennung durch ihre Beiträge zum Wohlergehen der Gesamtheit erhalten und zusprechen, schaffen sie gemeinsam Gesellschaft und erhalten einen gesellschaftlichen Status. Durch das Erfahren von Anerkennung und Status für die eigene Arbeit fühlen sich Individuen einer Gesellschaft zugehörig und durch das Anerkennen der Arbeit der anderen als einem Beitrag zur Gesellschaft wird diese produziert. Honneth verweist darüber hinaus auf eine möglicherweise profanere, aber nicht weniger substantielle Dimension der sozialen Integration durch Erwerbsarbeit: nämlich die der Bezahlung. Der Lohn oder das Gehalt muss zur Existenzsicherung und Teilhabe an Konsum reichen, denn wenn die Gratifikation unterhalb dieser Schwelle liegt und staatliche Zuschüsse notwendig werden, können Erwerbstätige nicht mehr in vollem Umfang an gesellschaftlichen Einrichtungen partizipieren und werden damit von sozialer Integration ausgeschlossen.

Während es Honneth selbst weniger um den Beruf, als vielmehr um Arbeit als sozial integrative Kraft geht, verweist er mit Hegel auf die Bedeutung des Berufes. In Hegels Konzept der bürgerlichen Ehre, so Honneth, weist Hegel darauf hin, dass Tätigkeiten hinreichend komplexe Fertigkeiten benötigen, um sich der allgemeinen Anerkennung als würdig erweisen zu können. Mit anderen Worten: Tätigkeiten, die von allen jederzeit ohne spezielle Ausbildung und Qualifikationen ausgeübt werden können, eignen sich nicht zur Sozialintegration beizutragen, jedenfalls nicht zu einer Sozialintegration mittels Ehre und Anerkennung der Arbeitenden. Eine wichtige Instanz zur Aufrechterhaltung der Komplexität von Tätigkeiten, der Erfordernis von Qualifikation für die Ausübung, sieht Hegel in den berufs-

ständischen Organisationen. Damit geht die Interessensvertretung Beruflicher Tätigkeiten weit über Lohn- und Gehaltsforderungen hinaus und betrifft die Arbeitsplatzgestaltung, vor allem die konkrete Ausgestaltung der Tätigkeiten. Tätigkeiten müssen an systematisch vermittelte Qualifikationen und Fähigkeiten gebunden sein, an Beruflichkeit, damit sie zur Sozialintegration der sie Ausübenden beitragen können.

Insbesondere mit Hegel wird deutlich, dass es sich bei der Frage um die soziale Integration durch Beruf um ein Machtfeld handelt, in dem verschiedene Akteur/innen mit unterschiedlichen Hintergründen (zum Beispiel Bürgerlichkeit) normative Setzungen vornehmen, um Interessen und Privilegien zu vertreten.

Aus diesen Perspektiven lassen sich auf der Makro-, Meso- und Mikroebene drei unterschiedliche Dimensionen der integrativen Kraft von beruflichen Qualifikationen und Beruflichkeit im niedrig entlohnten Dienstleistungsbereich heraus kristallisieren.

- (1) Berufliche Qualifikationen und Beruflichkeit tragen im doppelten Sinne zur **gesellschaftlichen Integration** bei. Zum einen erhalten die zumeist abhängig Beschäftigten durch die Ausübung der beruflichen Tätigkeit gesellschaftliche Anerkennung, die auch mit der Zuschreibung von gesellschaftlichem Status verbunden ist. Zum zweiten wird es Menschen ermöglicht ihren Lebensunterhalt durch die Ausübung einer identitäts- und sinnstiftenden Tätigkeit zu sichern.
- (2) Auf der **Organisationsebene** bedeuten berufliche Qualifikationen vor allem die Ermöglichung der Ausübung komplexerer Tätigkeiten beziehungsweise der Ausfüllung komplexerer Tätigkeitsprofile. Berufsfachliches Wissen und berufliches Erfahrungswissen ermöglichen dem/der Einzelnen auch bei größerer Komplexität flexibel auf die gestellten Arbeitsaufgaben und -anforderungen zu reagieren und qualitativ hochwertige Arbeitsleistungen in den Betrieben zu erbringen. Aufgrund dieser beruflich vordefinierten Beherrschung komplexer Arbeitssituationen wird dem/der Facharbeiter/in eine höhere gesellschaftliche Wertschätzung zuteil als un- und angelernten Arbeitskräften.
- (3) Auf **Ebene des Subjekts** wirkt die Ausübung einer Tätigkeit, die mit einer beruflichen Qualifikation verbunden ist, vor allem identitätsstiftend und sinngebend. Indem sich die/der abhängig Beschäftigte mit ihrem/seinem Beruf identifiziert und eine Berufsidentität beziehungsweise ein berufliches Selbstbewusstsein aufbaut, sieht sie/er sich als Teil der Gesellschaft, der einen bestimmten Beitrag im Rahmen ihrer/seiner beruflichen Tätigkeit leistet.

Weiter unten werden wir auf Basis unseres empirischen Materials zeigen, welche Bedeutung berufliche Qualifikationen und Beruflichkeit im niedrig entlohnten Dienstleistungsbereich, konkret im Lebensmitteleinzelhandel, haben, um schließlich einen Rückschluss darauf zu ziehen, inwiefern Beruflichkeit in diesem Beschäftigungssegment eine gesellschaftliche Integrationswirkung entfalten kann. Doch zunächst möchten wir einen knappen Überblick über die Beschäftigungssituation in dem von uns untersuchten Feld geben.

Entwicklung der Ausbildungs- und Beschäftigungssituation im Lebensmitteleinzelhandel

Die empirische Analyse bezieht sich dabei auf die Beschäftigung in Märkten des Lebensmitteleinzelhandels (LEH) als einen Bereich, in dem niedrig entlohnte und atypische Beschäftigung bei gleichzeitig wachsender Gesamtbeschäftigtenzahl weit verbreitet sind (vgl. Abbildungen 1 und 2). So

zeigt Abbildung 1, dass trotz der zunehmenden Automatisierung und Standardisierung von Tätigkeiten im LEH die Anzahl der Beschäftigten zwischen 2003 und 2014 stark zugenommen hat.

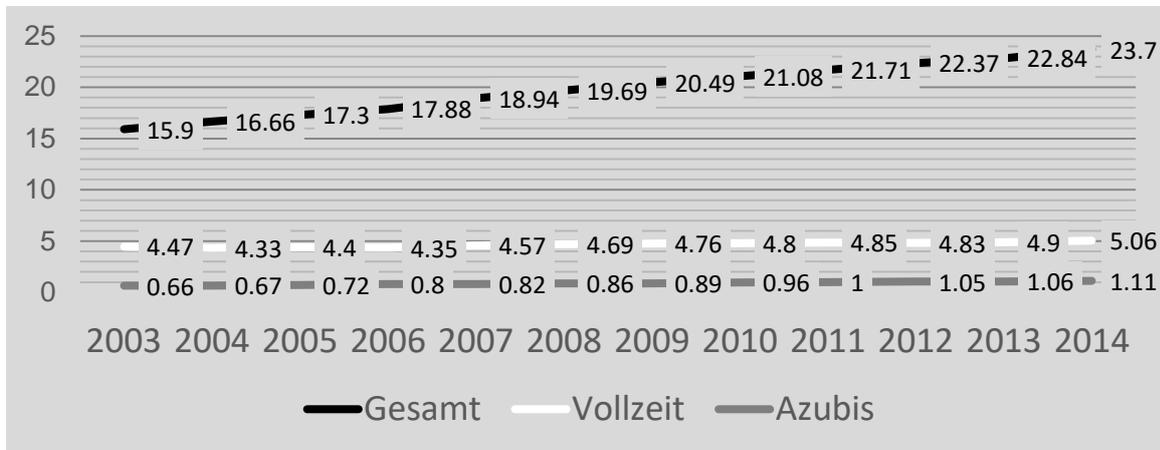


Abbildung 1: Beschäftigungswachstum LEH Märkten, Anzahl der Beschäftigten in Tsd., (Betriebshistorik Panel (BHP) 2003-2014), eigene Berechnungen

Das mag ein erstaunlicher Befund angesichts der Debatte um Arbeitsplatzverlust gerade im so genannten unteren oder einfachen Beschäftigungssegment sein. Schaut man sich nun aber die Verteilung nach Arbeitszeit sowie den Anteil der Auszubildenden in dem gleichen Zeitraum an, so kann man sehen, dass der Anteil Vollzeitbeschäftigter kontinuierlich abnahm und der Anteil Teilzeitbeschäftigter kontinuierlich zunahm. Es fällt auf, dass der Anteil der Geringfügigbeschäftigten nach einer Zunahme und Höhepunkt im Jahr 2010 wieder gesunken ist. Damit kommt im Jahr 2014 Teilzeit- und nicht geringfügige Beschäftigung als häufigste atypische Beschäftigungsform im Lebensmitteleinzelhandel vor.

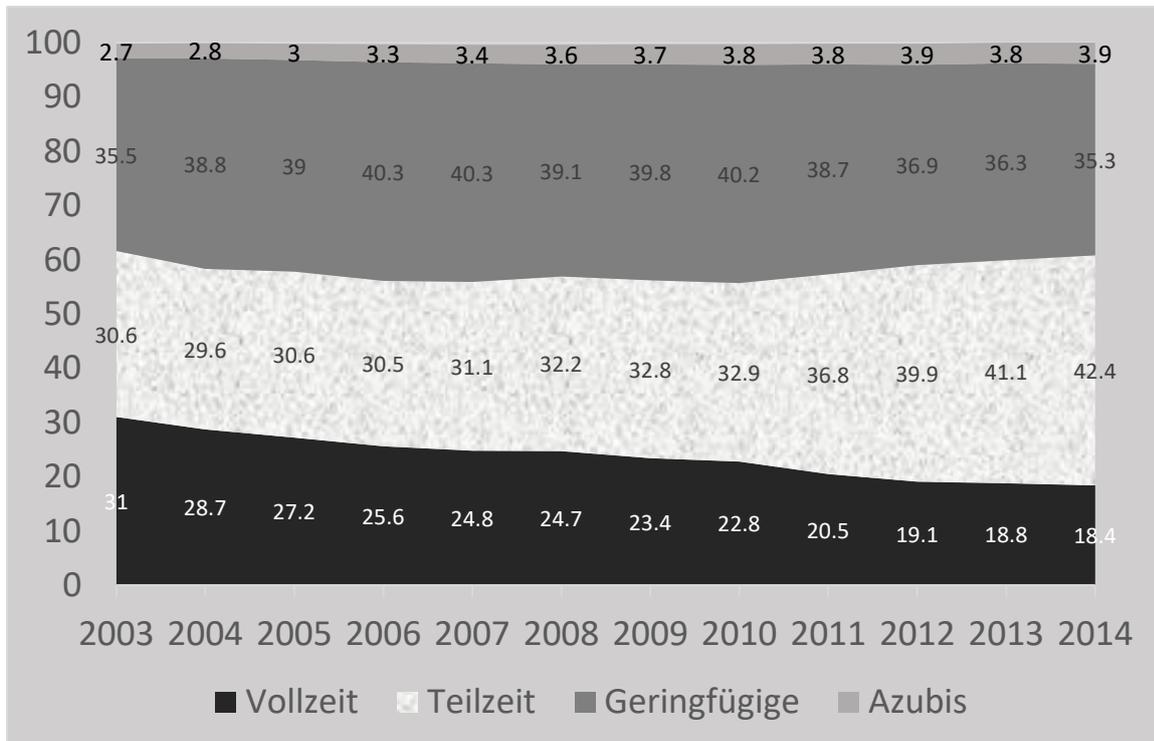


Abbildung 2: Entwicklung der Beschäftigungsformen in Lebensmittelmärkten (LEH Märkten), durchschnittliche Anteile an der Gesamtbeschäftigung (BHP 2003-2014), eigene Berechnungen

Verkaufsberufe sind unter den Jugendlichen beliebt und belegen regelmäßig die vorderen Plätze in den Rankings der meist gewählten Ausbildungsberufe (vgl. BIBB 2014). Dabei sind dies Berufe, die auch häufig von Jugendlichen mit Hauptschulabschluss angestrebt und erreicht werden. Im Jahr 2014 hatten 54 Prozent der Auszubildenden mit neuem Ausbildungsvertrag zum Verkäufer beziehungsweise zur Verkäuferin einen Hauptschulabschluss und 32 Prozent aller neuen Auszubildenden zum Kaufmann oder zur Kauffrau im Einzelhandel (BIBB 2016: 167). Insgesamt befanden sich im Jahr 2014 laut der Statistik des deutschen Handelsverband (HDE) 105.510 Jugendliche in einer Ausbildung zum/r Verkäufer/in oder zu Kaufleuten im Einzelhandel. Das entspricht einem Anteil von rund acht Prozent aller Jugendlichen, die eine Ausbildung im dualen System der gesamten deutschen Wirtschaft zum gleichen Zeitpunkt anstreben (vgl. HDE 2015).

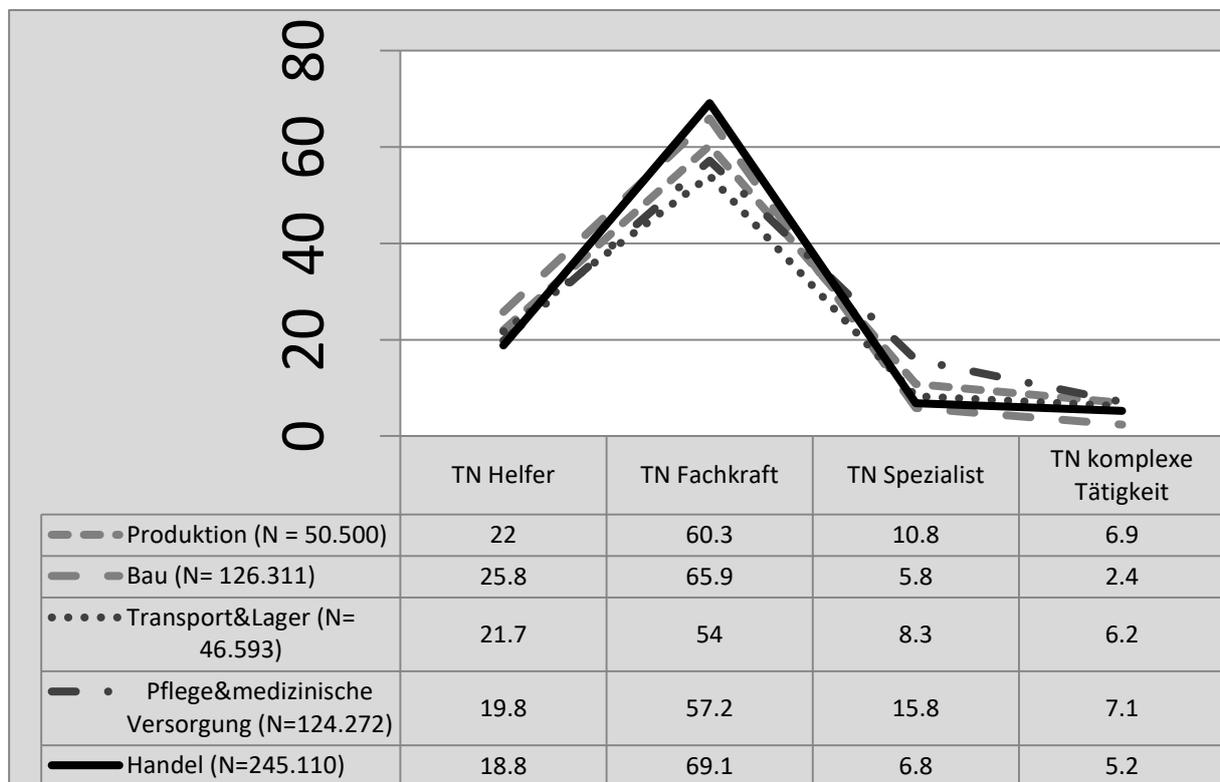


Abbildung 3: Tätigkeitsniveau der Beschäftigten, Anteil an Gesamtbeschäftigung in Betrieben, ausgewählte Branchen (BHP 2014), eigene Berechnungen

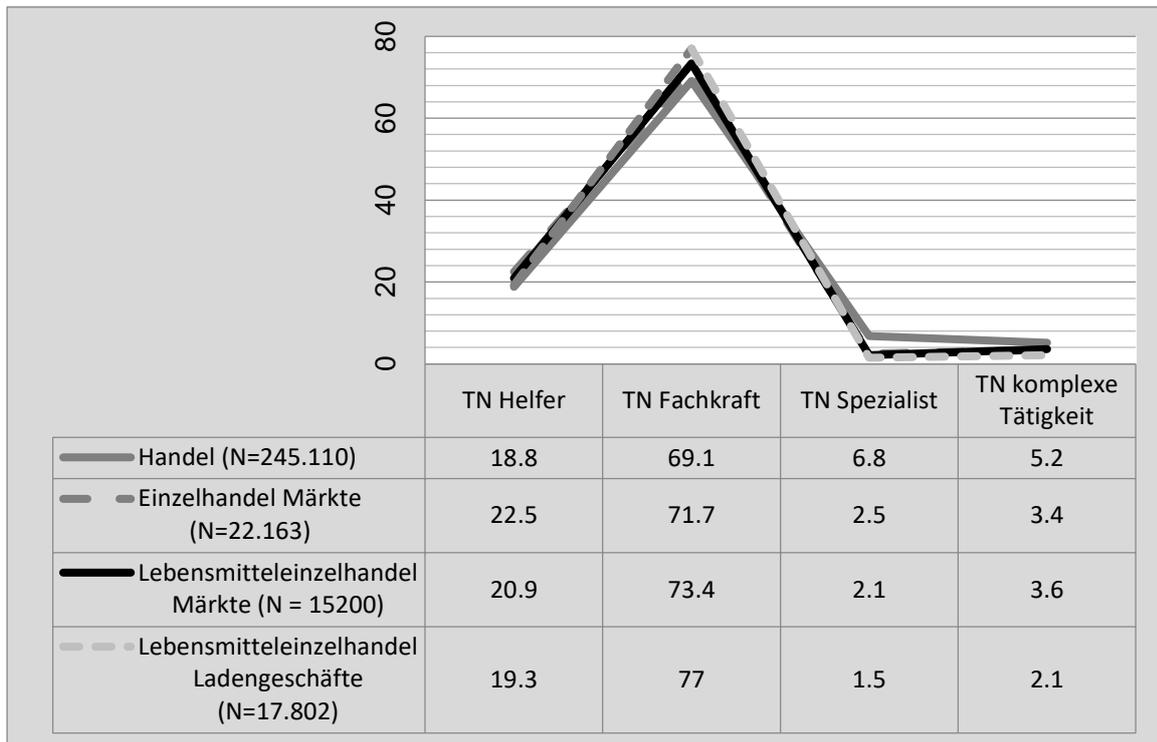


Abbildung 4: Tätigkeitsniveau der Beschäftigten, Anteil an Gesamtbeschäftigung in Betrieben, Handel/ Lebensmitteleinzelhandel (LEH), (BHP 2014), eigene Berechnungen

Die Abbildungen 3 und 4 zeigen die Verteilung der Arbeitskräfte auf unterschiedliche Tätigkeitsniveaus, welche im Rahmen der Meldungen zur Sozialversicherung von Seiten der Betriebe vorgenommen wurde (vgl. Schmucker et al. 2016). Hier zeigt sich deutlich, dass im Lebensmitteleinzelhandel nach wie vor Fachkräfte einen breiten Teil der Belegschaft stellen, während Hilfskräfte nunmehr rund 20 Prozent der Beschäftigten ausmachen. Damit findet sich im Lebensmitteleinzelhandel ein höherer Anteil an Fachkräften an der Gesamtbeschäftigung als in anderen berufsfachlich geprägten Branchen¹ wie der Bauwirtschaft, den Produktionsbranchen oder den Dienstleistungsbranchen wie Pflege und medizinischer Betreuung und Transport und Lager. Die „Fachlichkeit“ der Mitarbeiter/innen, erworben über eine einschlägige Ausbildung oder Berufserfahrung, erscheint somit nach wie vor eine wesentliche Voraussetzung der betrieblichen Organisation im Lebensmitteleinzelhandel zu sein.

Gleichzeitig lässt sich für den Einzelhandel anhand eigener Berechnungen mit dem IAB-Betriebspanel aber zeigen, dass die Übernahmequote in Ausbildungsbetrieben des Einzelhandels mit Prozentwerten von 61,2; 65,6; 67,8; 63,2; 68,0 in den Jahren 2010 bis 2014 rund fünf bis zehn Prozent unter dem Durchschnitt, der für alle Ausbildungsbetriebe² in Deutschland errechnet werden kann, liegt.

¹ Bau (WZ 40000–44000); Produktion (WZ 2008: 20000–32990); Transport/Lager (WZ 2008 49000–53200); Pflege/medizinische Dienstleistung (WZ 2008: 86000–88990); Handel (WZ 2008: 45000–47999); Einzelhandel Märkte (WZ 2008: 47100–47192); Lebensmitteleinzelhandel Geschäfte (WZ 2008: 47200–47290); Lebensmittelmärkte (WZ 2008: 47111).

² Durchschnittliche Übernahmequote für alle Ausbildungsbetriebe im IAB-Betriebspanel 2010: 67,5%, 2011: 71,8%, 2012: 73,4%, 2013: 73,1%, 2014: 74,6%.

Die Bedeutung des Berufes Einzelhandelskauffrau und -mann: Thesen und empirische Belege

In der Auseinandersetzung mit den qualitativen Beschäftigteninterviews, die im Rahmen des Forschungsprojektes erhoben wurden³, konnten folgende drei Thesen entwickelt werden:

- (1) Die Bedeutung des Berufes als sozialer Integrationsmechanismus insbesondere junger Arbeitskräfte in den Arbeitsmarkt wird in diesem Beschäftigungssegment durch betriebliche Strategien der Effizienzsteigerung unterminiert: Die duale Ausbildung wird zum Standortvorteil, indem die fachlichen Qualifikationen der „preiswerten“ Auszubildenden und jungen Fachkräfte sehr flexibel und kostengünstig eingesetzt und verwertet werden.
- (2) Die Bedeutung des Berufes im Sinne der Verwertung von berufsfachlichen Qualifikationen und Fähigkeiten nimmt ab: Das neue Produktionsregime entmündigt Fachkräfte durch zentralistische Vorgaben.
- (3) Die subjektbezogene Bedeutung des Berufes ist vorhanden: Beschäftigte besitzen eine stark ausgeprägte berufliche Identität.

Ad (1) Auszubildende werden preiswert und flexibel als Fachkräfte eingesetzt, ohne später übernommen zu werden

In den qualitativen Interviews wird im Hinblick auf die Übernahme von Auszubildenden über eine offenbar verbreitete Praxis nicht ausbildungsadäquater Einstellung berichtet, die bereits an dieser Schwelle mit einer Entwertung der erreichten Qualifikation einhergeht. So berichtet ein Einzelhandelskaufmann:

„dann wurde ich zwar eingestellt als Verkäufer, weil's günstiger war für's Unternehmen, weil der Einzelhandelskaufmann ja, ich weiß gar nicht, wie viel der verdient, der kriegt ja vielleicht zwei, zweitausendzweihundert brutto, das war ja bei mir nicht der Fall gewesen. Also ich war ja da eher bei eins fünf gewesen als Verkäufer, also da war schon, das hat einen schon ein bisschen geärgert, wenn man so gut ausgebildet wird und eigentlich auch mit der Note dann letzten Endes nur als Verkäufer eingestellt wird“ (Einzelhandelsverkäufer, geb. 1990, der in einem besonderen Programm der IHK H. in eineinhalb Jahren ausgebildet und anschließend von der Filiale angestellt wurde).

Dem gegenüber berichten mehrere Interviewpartner/innen von sehr verantwortungsvollen Aufgaben, so genannten „Azubi-Projekten“, die ihnen noch vor Ende der Ausbildungszeit, zumeist zum Ende der Lehrzeit hin, übertragen wurden:

„Azubi-Projekte nennt sich das. Da übernehmen Auszubildende für eine gewisse Zeit eine Filiale und leiten diese eigenständig. Da steht lediglich der Ausbildungsleiter als Ansprechpartner zur Verfügung, aber im Prinzip haben die Auszubildenden für einen gewissen Zeitraum, das variiert zwischen zwei Wochen und zwei Monaten, halt die volle Gewalt über die Filiale. Vor der Arbeitspla/, also Personal-, Einsatzplanung bis Dis-

³ Für diesen Beitrag wurden acht Interviews mit sieben ausgebildeten Einzelhandelskaufleuten und einer Aushilfe ausgewertet. Es handelt sich um vier Frauen und vier Männer. Die Interviews wurden zwischen Juni 2015 und September 2016 geführt. Die Interviewpartner/innen waren in Filialen von Tengelmann, Netto, Rewe, Edeka, Lidl und Aldi in Ausbildung und/oder in Beschäftigung.

position, Warenannahme, Warenberäumung, alles, was das Filialwesen betrifft. [...] Es gab durchaus auch Filialen, die bereits existent waren, wo man dann einfach das Personal beurlaubt oder in anderen Filialen eingesetzt hat und dann die Azubis in diese Filiale gesteckt hat. Ja, das waren direkt so Projekte, wo man sagte, wir wollen, dass ihr eurer Können unter Beweis stellt.“ (Handelsfachwirt, geb. 1986 über seine Lehre als Einzelhandelskaufmann).

Eine Interviewpartnerin berichtet über einen zeitlichen Prozess der Entwertung von Fachlichkeit in der Ausbildung. Während sie selbst eine sehr gute Ausbildung bei einem Vollsortimenter zwischen 1993 und 1996 erhielt, sieht sie heute den betrieblichen Teil der Ausbildung als Ausnutzung der Lehrlinge:

„Also meinem Kind zum Beispiel würde ich nie sagen: ‚Mach eine Lehre als Kauffrau oder Kaufmann im Einzelhandel! Du bist der Depp der Nation!‘ [...] Gerade bei solchen Firmen mittlerweile. Für die – billige Arbeitskräfte, [...] weil, das Regal soll ja immer sauber sein, also wer wischt es aus? Der Lehrling. [...] Wer sitzt immer an der Kasse? Der Lehrling. [...] Der lernt nichts mehr. So wie ich diese drei Monatekurs Sprünge gemacht hab, (.) hab ich in den ganzen Jahren nie wieder miterlebt. [...] Bei keinem Lehrling.“ (Einzelhandelskauffrau, geb. 1977).

In der Quintessenz sehen wir in unseren ersten Auswertungen des qualitativen Materials ein Auseinanderfallen von gesellschaftlich erwünschten und auch individuellen Ansprüchen an das System der dualen Ausbildung und der Realität im Lebensmitteleinzelhandel. Wie die Beschäftigten berichten, führt die Erwartung, die sie selbst an das System der „dualen Ausbildung“ und ihre eigene Ausbildung stellen, nämlich den reibungslosen Übergang in den ersten Arbeitsmarkt, welcher dann häufig nicht oder nicht ohne Einschränkung möglich ist, auch zu individuellen Frustrationen und Belastungen.

Ad (2) Entmündigung von Fachkräften

Gleichzeitig finden mit dem Wandel der Arbeitsorganisation (vgl. Voß-Dahm 2012, 2009; Bundeskartellamt 2014) aber auch immer wieder Verletzungen der „Fachlichkeit“ der Beschäftigten statt, welche durch zentrale Vorgaben und Prozesse der Standardisierung in der Organisation verursacht werden. Eine Mitarbeiterin eines Lebensmitteldiscounters berichtet über ihre Arbeit:

„Und so Sachen wie, wenn die Rinderrouladen im Angebot war, hattest de nen Haufen Abschnitte, hätteste ja noch Rinderhackfleisch verkaufen können. Nein, da war das Schweinehackfleisch im Angebot, wer kauft denn da noch Rinderhack? [...] Hast de nachher weggeschmissen, wo du gesagt hast: [...] Du durftest auch nicht solche Entscheidungen fällen, wie zum Beispiel, es Rindergehackte mit ins Angebot nehmen. Um Gottes Willen! Das war so was, wo ich immer gesagt hab: „Hu, musst du langsam mit dir kämpfen, weil für dich das nicht mehr nachvollziehbar war!“ [...] Also die haben eigentlich alles, was du mal in der Berufsschule gelernt hast, falsch gemacht (..)“ (Einzelhandelskauffrau, geb. 1977).

Fachlichkeit und zentrale Vorgaben geraten gerade dann in Konflikt, wenn die Mitarbeiter/innen ihre Arbeit ernst nehmen und ihr fachliches Wissen aktiv im Arbeitsprozess einsetzen möchten. Die hohe „berufliche Identität“ der Beschäftigten steht dann im Gegensatz zu Prozessen der Standardisierung von Tätigkeiten und der Zentralisierung von Vorgaben. Insbesondere in Arbeitssituationen, in denen diese Konflikte aufgrund fehlender Adressaten („die da oben“) nicht gelöst werden können, verursachen sie bei den Beschäftigten mit einer hohen „beruflichen Identität“ Frustration und Belastungen, die sich in einer zunehmenden Distanzierung von der eigenen Tätigkeit und dem Arbeitgeber auswirken.

„Aber was wir halt nicht können, ist halt gewisse Sachen mit ins Sortiment aufnehmen oder rausnehmen. Das ist das was mir halt [...] fehlt ein bisschen. Muss ich leider dazu sagen. [...] Also ich hab' im Gemüseregal Sachen, die muss ich bestellen, und ich bestell die für die Tonne. Die bestell' ich und weiß, die verkaufe ich wenig, weil in meinem Laden geht halt [...] Kleines Beispiel, Süßkartoffeln, die gehen in meinem Laden nicht. Ich bestell die immer einfach nicht (leiser sprechend), das kriegt mein Chef immer nicht so wirklich mit“ (Einzelhandelskaufmann, geb. 1990, Filialleiter).

Ad (3) Beschäftigte besitzen starke berufliche Identität

Entgegen der Annahme, dass Beschäftigte in sogenannten unteren oder einfachen Dienstleistungssegmenten gar keine wirklich berufliche Tätigkeiten ausüben, sondern im Grunde sogenannte Jedermann Tätigkeiten und somit auch beliebig austauschbar wären, haben unsere Interviewpartner/innen anderes berichtet.

Eine Interviewpartnerin erzählt von schwierigen Kunden, zu denen sie von ihren Kolleginnen gerufen wurde:

„Ich kann ruhig bleiben, also [...] so äh, wo jemand anderes in Stress und Hektik: ‚Überlegen Sie halt nochmal!‘ [...] wie manche das, ne [...], ‚Machen Se in Ruhe!‘ oder so Kundengespräche, ich hab das geliebt. [...] Weil man das halt auch gelernt hat, ne. [...] Wenn jemand gefragt hat: ‚Wo steht denn das und das?‘ – ‚Warten Se mal, ich zeigs Ihnen!‘ [...] Das wurde ja einem so gelernt. Es war immer gesagt worden: ‚Wenn jemand fragt, wo das und das steht, man hat das denen zu zeigen, das ist dein Job!‘ Ne, also ist man die fünf Regalkurven mitgegangen, hat gesagt: ‚Hier ist es, drei Sorten!‘ [...] ne‘ (Einzelhandelsverkäuferin, geb. 1977).

Wenn die berufliche Identität am Arbeitsplatz ausgelebt werden kann, führt das zu Zufriedenheit:

„also im Prinzip ist unser ganzer Laden nach nem bestimmten Layout gerichtet. Also da steht im Prinzip drin, welche Ware nach welchem Artikel kommt. Also das ist im Prinzip wie ein großes Bild, wo im Prinzip da steht, wo welcher Artikel sein muss im Laden. Das ist das Ladenlayout. Und wir kriegen jeden Donnerstag, glaube ich, bekommen wir neue Spiegelpläne. Das heißt, von nem gewissen Regal muss geguckt werden, ist das noch nach dem Layout sortiert oder muss ich's umbauen? Und ich hab an dem Backregal, also das waren [...] drei Meter, glaub ich, und ich hab allein für dieses Backregal hab ich glaub ich mehrere Wochen gebraucht. Also immer mal wieder ne Stunde, wenn halt mal Zeit war. Es war halt nicht immer Zeit, weil auch Ware kommt und dann ist auch viel, wo ich an die Kasse muss. Also man kommt nicht jeden Tag dazu. Aber man hat dann halt auch immer im Hinterkopf, du musst das Regal immer fertig kriegen, wie das muss ja auch irgendwann mal stimmen. Du willst den Plan auch irgendwann mal wegschmeißen und sagen, okay, das ist jetzt fertig, das stimmt jetzt so. Und gestern hab ich's geschafft. Gestern hab ich gesagt: ‚Okay, ich bin jetzt fertig, ich hab's jetzt fertig‘ (lacht). Also da war ich wirklich mal stolz (lacht). Weil ich wirklich nach so langer mal geschafft habe. Das sind dann halt die Momente, wo man sagt, okay, wieder was geschafft. Wenn man nach Hause geht und sagt: ‚Ich hab's.‘ Das sind so schöne Momente (lacht).“ (Einzelhandelskauffrau, geb. 1995).

Ein anderer Interviewpartner erzählt:

„Tja, die Motivation besser gesagt, das was ähm [...] Umsatz zu machen, Umsatz zu bringen aufgrund von Platzierung setzen, von Qualität, einfach von dem optischen Umgang mit Lebensmitteln lag mir auch schon immer. Also ich (tssss) das ist halt einfach so, ich mach den Job gerne, gehe gerne zur Arbeit. Ich kann mir nicht vorstellen jetzt ewig als Filialleiter bei einem Discounter zu arbeiten. Also mein Ziel ist es, mich ir-

gendwann selbständig zu machen. Zum Beispiel so Edeka-Gruppe, weil doch mal eher der eigene Stil gefördert wird als bei dem Discounter. Bei [...] kommt von oben, so wird's gemacht, setzen Sie das so um. Ne persönliche Note kann man nicht mit reinbringen, also wenig was vielleicht verkaufsfördernd wäre. Ich wüsste, ich könnte mehr verkaufen, wenn ich manche Sachen so dürfte wie ich denke. Ich bin halt ein Verkäufer durch und durch“ (Einzelhandelskaufmann, geb. 1990, Filialleiter).

Schließlich möchten wir mit einer Interviewsequenz zeigen in der ein Interviewpartner trotz einer frustrierenden Erfahrung seinen Beruf zur Berufung gemacht hat:

„und dann fuhr er [Ausbildungsleiter] halt eben fort, dass ich der einzige Auszubildende war, der, nachdem er erfahren hat, dass er nicht übernommen wird, nicht krank gemacht hat [...] dementsprechend oder daraus resultierend hat er mir dann eben angeboten, dass ich doch bei [...] arbeiten könnte und dann, ja, wurde mir dann nochmal in einem Gespräch ein Arbeitsplatz bei ... angeboten und den ich natürlich auch dankend angenommen habe, weil ich finde, das, also das wissen die Menschen, die mit, die mich kennen und die mit mir arbeiten und ich hatte auch letztens erst wieder Personalgespräch, was sehr viele an mir zu schätzen wissen, ist, dass ich sehr loyal bin, dass ich meine Arbeit auch nach all den Jahren immer noch sehr, sehr gerne mache, dass ich gern mit dieser Tätigkeit zu tun habe, dass ich mit den, dass ich gern mit Menschen in Kontakt bin, dass ich eben, dass ich das einfach mag, das ist wirklich, dass ich den Beruf zur Berufung gemacht hab. Ja. Und dementsprechend (klatscht in die Hände) wurde ich übernommen und bin immer noch da, wo ich bin.“ (Einzelhandelskaufmann, geb. 1986, stellv. Filialleiter).

Fazit

Im niedrig entlohnten Dienstleistungssektor hat der Beruf für die Beschäftigten eine große Bedeutung. Sie leisten fachlich qualifizierte Arbeit und sind stolz darauf. Wenn betriebliche Arbeitsabläufe sie daran hindern, empfinden sie es als Entmündigung und Beeinträchtigung ihres Handlungsspielraumes, den sie im Sinne der Betriebe zur Umsatzsteigerung nutzen möchten. Schon als Auszubildende sind Beschäftigte leistungsstark und Betriebe setzen sie für verantwortungsvolle Aufgaben ein. Nach Abschluss der Ausbildung gibt es jedoch eine Einstellungspraxis, in der nicht ausbildungsadäquat, sondern auf niedrigerem Niveau Arbeitsverträge geschlossen werden, so dass die erworbene und vorhandene Fachlichkeit der Beschäftigten nicht entsprechend honoriert wird. Diese Befunde sind wichtig für Fragen der gesellschaftlichen Bedeutung von Beruf, gerade im sogenannten unteren oder einfachen Dienstleistungssegment. Beschäftigte erfahren mit Hilfe ihres Berufes eine soziale Integration, indem sie sinnhafte Arbeit verrichten und ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten. Sie erhalten Anerkennung für ihre beruflich-fachlichen Leistungen, von Kolleg/innen und Kund/innen. Damit das so bleibt, ist es wichtig, ihnen Handlungsspielräume zu erhalten und Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass sie ihr Können und Wissen anwenden dürfen.

Literatur

- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) 2016: Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2016. Bonn.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) 2016: Rangliste 2014 der Ausbildungsberufe nach Neuabschlüssen in Deutschland. Online unter: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/naa309_2014_tab67_0bund.pdf (letzter Aufruf 21. Dezember 2016).
- Bundeskartellamt 2014: Sektorenuntersuchung Lebensmitteleinzelhandel. Bericht gemäß §32 e GWB. September 2014.
- Durkheim, E. 2012 [1893]: Über soziale Arbeitsteilung. Studie über die Organisation höherer Gesellschaften. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Handelsverband Deutschland (HDE) 2015: Fakten zur Ausbildung im Einzelhandel im Vergleich zur Gesamtwirtschaft. Online Publikation.
<http://www.einzelhandel.de/index.php/themeninhalte/bildung/item/125626-fakten-zur-ausbildung-im-einzelhandel> (letzter Aufruf 21. Juli 2015).
- Honneth, A. 2010: Arbeit und Anerkennung. Versuch einer theoretischen Neubestimmung. In ders., Das Ich im Wir. Studien zur Anerkennungstheorie. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 78–102.
- Schmucker, A. et al. 2016: Betriebs-Historik-Panel 1975-2014. FDZ Datenreport 03/2016.
- Voss-Dahm, D. 2009: Über die Stabilität sozialer Ungleichheit im Betrieb – Verkaufsarbeit im Einzelhandel. Berlin.
- Voss-Dahm, D. 2011: Die Bedeutung beruflicher Bildungsabschlüsse für die Karriere im Betrieb. In Voss-Dahm, Dorothea et al. (Hg.), Qualifizierte Facharbeit im Spannungsfeld von Flexibilität und Stabilität. VS Verlag.