

Beruf(en) im Verkauf

Analyse subjektiver Bedeutungen von Arbeit als Beitrag zur sozialen Ungleichheitsforschung

Antonia Kupfer, Falk Eckert, Ina Krause

Beitrag zur Ad-Hoc-Gruppe »Gesellschaftliche Bedeutung subjektiver Arbeitsaneignungen«

Einleitung

Einkommen und Arbeitsbedingungen vieler Beschäftigter verschlechtern sich. Besonders dramatische Berichte beziehen sich dabei auf die Branche des Lebensmitteleinzelhandels (exemplarisch Bauer 2017). Wie positionieren sich die Beschäftigten selbst innerhalb der Gesellschaft und inwiefern ist ihre Sicht auf ihre Arbeit relevant für ein Verständnis sozialer Ungleichheit in unserer Gesellschaft? Auf diese Frage geben wir mit Hilfe empirischer Daten, gewonnen aus Interviews mit Beschäftigten im Lebensmitteleinzelhandel, der zu den Branchen mit einem hohen Anteil an Niedriglohnbezieher_innen gehört, drei Antworten in Form von Thesen, die von Spannungen geprägt sind. So zeigen wir, dass Beschäftigte trotz sich verschlechternder Arbeitsbedingungen gut und gerne und mit einem hohen Arbeitsethos arbeiten. Das Arbeitsethos der „kleinen Leute“ deuten wir als lang tradierte Reaktion auf ebenfalls zeitlich lang andauernde gesellschaftliche Abwertung von Berufen und Tätigkeiten im Dienstleistungsbereich, die mit Lehr- und ohne Universitätsabschlüssen zugänglich sind. Das Arbeitsethos der „kleinen Leute“ ist zusätzlich auch eine Abwehr gegen ihre Instrumentalisierung, die sie gleichwohl nicht vor Ausbeutung schützt (These 1). Die Beschäftigten übernehmen Unternehmensziele von Effizienz und Wirtschaftlichkeit, ohne daran zu verdienen. Sie beanspruchen damit einen achtbaren sozialen Status, der ihnen ihr Beruf (des Einzelhandelskaufmanns/-frau) und ihre Tätigkeiten durch kontinuierliche Abwertungen wie Lean Retailing nicht mehr bescheren (These 2). Während die Beschäftigten außerhalb ihrer Betriebe eher kaum Anerkennung für ihre Arbeit erfahren, findet in Betrieben eine kollegiale Wertschätzung statt (These 3). Insgesamt verlaufen die sozialen Verortungen bezogen auf Erwerbsarbeit der von uns befragten Beschäftigten mehrdeutig und ambivalent.

Unser Erkenntnisinteresse richtet sich auf die soziale Positionierung der Beschäftigten. Damit verorten wir unseren Beitrag im Bereich der sozialen Ungleichheitsforschung im Gebiet der Arbeitssoziologie. Mit unserer Beschäftigtenbefragung bewegen wir uns im Bereich der „subjektiven Bedeutung von Arbeit“ (Knapp 1981, S.22), die wir in der Tradition der Arbeiterbewusstseinsforschung immer

auch als einen Beitrag zur Erforschung der sozialen Positionierung der Befragten verstehen, die über ein reines Erfassen von Wahrnehmungen, Haltungen, sowie Beurteilungen von Arbeitsinhalten und -bedingungen hinausgeht und das „Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen“ (Dörre et al. 2013) miteinschließt. In den Aussagen der Beschäftigten stoßen wir auf Dimensionen wie Arbeitssinn, die vor allem im Bereich der Diskussion um die „Subjektivierung von Arbeit“ (Baethge 1991; Moldaschl, Voß 2003) zentral sind, aber unser Fokus bezieht sich auf die soziale Positionierung der Beschäftigten und damit verstehen wir diesen Beitrag nicht als einen zur Debatte „Subjektivierung von Arbeit“.

Unser Fokus auf soziale Positionierung bestimmt auch unseren theoretischen Rahmen für die Diskussion unserer Thesen. Der theoretische Rahmen besteht vor allem in der sozialen Ungleichheits-Perspektive Bourdieus, wobei sein Habitus-Konzept zentral ist. In Ergänzung zum Habitus-Konzept nutzen wir das Konzept der Subjektkonstitution von Knapp (1981) und Becker-Schmidt (1983) als Hintergrundfolie für ein Verständnis der Beschäftigtenaussagen.

Nach dem Abschnitt der Erläuterung des theoretischen Rahmens wollen wir mit einer knappen Darstellung des Arbeitsbereiches Lebensmitteleinzelhandel im Spiegel der Medien und Forschung den Leser_innen einen illustrativen Einblick in das Beschäftigungsfeld geben, aus dem die Daten gewonnen wurden. Diese werden dann nach einer Erläuterung der Methode und des Samples in der bereits angekündigten Thesenform bezogen auf ihre Bedeutung für soziale Ungleichheit vorgestellt.

Theoretischer Rahmen

Um soziale Ungleichheit im Sinne Kreckels (2004) als eine *ungleiche Verteilung von Lebenschancen* unter vernunftbegabten und mit Eigensinn ausgestatteten Menschen zu verstehen, ist es notwendig, Strukturen und Handlungen gleichermaßen fassen zu können. Dafür eignet sich Bourdieus (1982) Habitus-Konzept vorzüglich, weil es soziale Positionierung als einen Prozess der gegenseitigen Konstitution von Strukturen und Handeln fasst: „der Habitus ist *Erzeugungsprinzip* objektiv klassifizierbarer Formen von Praxis und *Klassifikationssystem* (principium divisionis) dieser Formen“ (Bourdieu 1982, S.277). So ist der Habitus ein unbewusst erlerntes und inkorporiertes Prinzip des Wahrnehmens, Denkens und Handelns, das an das soziale Umfeld, indem es eingeübt wird, gebunden ist. Im Verlauf des Heranwachsens ist der Habitus immer bedeutender als ein System von Disposition zur Ausübung von Handeln, das soziale Wirklichkeit formt. Mit Hilfe des Habitus-Konzepts ist es also möglich, beides, die soziale Position eines Menschen, als auch seine Positionierung, also sein aktives Herstellen seiner eigenen sozialen Verortung, zu beschreiben und zu erklären. Dabei verhilft uns das Konzept des Habitus, die Aussagen und Sichtweisen der Befragten *selbst* als ein Element sozialer Ungleichheit zu verstehen (vgl. Voswinkel in diesem Band). Damit ermöglicht uns das Habitus-Konzept aus den Sichtweisen der Beschäftigten beides, ihre soziale Verortung (als Konsequenz sozialer Strukturen), als auch ihren aktiven Beitrag zu ihrer eigenen sozialen Positionierung (als Handlung) zu verstehen. In diesem Sinne werden wir später die Aussagen der Beschäftigten sowohl als Produkt ihrer sozialen Herkunft als auch als Herstellungsmodus ihrer sozialen Position in einer Gesellschaft, die durch soziale Ungleichheit geprägt ist, deuten.

Da in unserem Beitrag die Sichtweise der Beschäftigten im Zentrum steht und wir mit Knapp (1981) unter subjektiver Bedeutung von Arbeit mehr als Einstellungen zur Arbeit verstehen, ist ein klarer Begriff von „Subjekt“ wichtig. Bourdieu hat selbst kein Subjekt-Konzept entwickelt. Wir lehnen uns daher an ein Verständnis von Subjekt als Subjektkonstitution von Knapp (1981) und Becker-Schmidt (1983) an, das das Habitus-Konzept ergänzt. Demnach wird Subjektivität als Individuation und als Vergesell-

schaftung sowohl hervorgebracht als auch gehemmt (Becker-Schmidt 1983, S.34f.), so dass immer zugleich eine Freisetzung und eine Fesselung von Potenzialen vorhanden ist (Knapp 1981, S.159). Sozialisation wird nicht als einfacher „Sedimentierungsvorgang“ (Becker-Schmidt 1983, S.35) verstanden, sondern äußere Realität wird immer in Umstrukturierungen verinnerlicht. Damit kann nicht einfach von äußeren Verhältnissen auf innere Zustände geschlossen werden. Stattdessen beinhaltet das Konzept der Subjektkonstitution die Möglichkeit, dass das Subjekt „der Gesellschaft verändernd gegenüber treten kann“ (Becker-Schmidt 1983, S.35).

Ähnlich wie Dörre und Matuschek (2013) es mit ihrer Anlehnung an Gramscis Subjektkonzept als geschichtlichen Block tun, gebrauchen wir das Verständnis von Subjektkonstitution als Hintergrundfolie für ein Verständnis und die Deutung der Beschäftigtenaussagen. Bevor wir jedoch zu den Aussagen der Beschäftigten und unseren Deutungen in Thesenform gelangen, folgt eine Illustration des Beschäftigungsfeldes.

Arbeitsbereich Lebensmitteleinzelhandel im Spiegel der Medien und Forschung

„Nimm eine Ibuprofen und mach weiter!“ So wird eine Verkäuferin bei Edeka über ihren Abteilungsleiter zitiert, der sie anhält trotz Krankheit weiter zu arbeiten (Bauer 2017). Auch im Fernsehen und Radio wurde in der letzten Zeit über unbezahlte Überstunden und die zunehmende Anzahl von Beschäftigten, die unter Tariflöhnen in Rewe und Edeka bezahlt werden, berichtet (Verheyen, Schillig 2017). Die Ausbeutung beschränkt sich nicht auf Beschäftigte im unteren Segment; es sind durchaus auch Bereichsleiter betroffen, die zwar gut verdienen, aber dafür bis zu hundert Stunden in der Woche arbeiten und demütigend behandelt werden (Der Spiegel 2016). Dabei lag der Umsatz des Lebensmitteleinzelhandels laut Bundesvereinigung der deutschen Ernährungsindustrie (2017) bei 195,5 Milliarden Euro und macht nach dem EHI Retail Institute (2017) einen Anteil von fünf Prozent des Bruttoinlandsprodukts Deutschlands im Jahr 2016 aus. Kurzum, es handelt sich um bedeutsame volkswirtschaftliche Größe, die zugleich ein etabliertes Ausbildungs- und Beschäftigungssegment (Krause, Kupfer 2017) bildet.

Der Blick in die Forschung zeigt, dass die Schaffung eines Niedriglohnsektors im traditionellen Hochlohnland Deutschland seit Mitte der 1990er Jahre zu großen Teilen im Einzelhandel stattfand (Bosch, Kalina 2008). Die Entwicklung hin zu niedrigen Löhnen verstärkte sich nach 2000, als die rot-grüne Bundesregierung den Arbeitgebern erlaubte, aus der Tarifbindung zu gehen. Im Januar 2016 teilte die Bundesregierung als Antwort auf die Anfrage der Fraktion DIE LINKE mit, dass jede/r Dritte im Einzelhandel zu Niedriglohn beschäftigt sei (Bundesregierung 2017). Seit zwanzig Jahren findet eine zunehmende Ausdehnung der Ladenöffnungszeiten statt, so dass die Beschäftigten auch an Abenden und nachts sowie an Wochenenden (samstags und an einigen Sonntagen) arbeiten müssen. Diese ungünstigen Arbeitszeiten werden durch einen hohen Anteil an Teilzeitarbeit, die im Lebensmitteleinzelhandel besonders weit verbreitet ist, abgedeckt (Voss-Dahm 2008). Dabei entpuppt sich die Teilzeitstrategie zusätzlich als kostengünstig, da sie den Unternehmen ermöglicht, die Beschäftigten besonders flexibel einzusetzen, indem das Arbeitsvolumen funktional aufgeteilt wird (besonders an der Kasse und in der Warenverräumung) und damit insgesamt die Anzahl der Arbeitsstunden zu reduzieren, da Leerlaufzeiten entfallen (Voss-Dahm 2002; Voss-Dahm, Lehndorff 2003). Neben der Kennziffersteuerung gehören auch Kundenbewertungen zur Marktsteuerung, womit sich das, was als Leistung gilt, als das, was vom Markt anerkannt bzw. gefordert wird, verschiebt (Voss-Dahm 2003).

Insgesamt zeigt sich hier ein sehr düsteres Bild des Lebensmitteleinzelhandels als überwiegend von Frauen besetztes Beschäftigungsfeld: geringer Lohn, ungünstige Arbeitszeiten, hoher Leistungsdruck und unbezahlte Überstunden kennzeichnen die Arbeitsbedingungen vieler Beschäftigter. Derartige Arbeitsbedingungen legen die Vermutung einer demotivierten und frustrierten Belegschaft nahe. Diesem Bild widersprechen aber Befunde unserer Studie.

Methode und Sample

Im Zeitraum Juni 2015 bis Dezember 2018 haben wir Interviews mit 18 Beschäftigten im Lebensmitteleinzelhandel durchgeführt. Bei der Auswahl der Untersuchungspersonen wurde darauf geachtet, möglichst unterschiedliche Funktionen und Tätigkeitsfelder innerhalb der Lebensmittelmärkte zu berücksichtigen. Bei den Beschäftigten handelt es sich um Voll- und Teilzeit Arbeitende, sowie um ausgebildete Einzelhandelsverkäufer_innen (von der Position Filialleiter_in über Abteilungsleiter_innen bis zu Beschäftigten ohne Leitungsaufgaben), (angelernete) Verkäufer_innen und Aushilfen. Die Geburtsjahrgänge erstrecken sich von 1962 bis 1995. Die Eltern der Interviewten sind keine Akademiker_innen und arbeiten meist mit Haupt- oder mittlerem Schulabschluss in unteren und mittleren Positionen. Die Lebensmittelmärkte, in denen sie arbeiten, schließen Märkte der sogenannten Vollsortimenter wie Edeka (Simmel), Rewe und Kaufland, als auch Filialen der Discounter Aldi, Netto und Lidl mit ein sowie einen Laden für biologische und lokale Lebensmittel. Die Gespräche wurden mit Hilfe eines Leitfadens geführt. Dieser enthielt Fragen nach ihrem Lebensweg, ihrer Ausbildung, Beschäftigung und vor allem auch nach Erfahrungen und Erleben der konkreten Arbeitsorganisation und Tätigkeit.

Die Interviews wurden in einer tiefergehenden Einzelfallanalyse und unter Rückbezug der Erwerbs- und Ausbildungsbiografie sowie konkreten Arbeitssituation weiter thematisch aufgebrochen, um generelle Sinn- und Anspruchsmuster an Erwerbsarbeit zu erfassen (Nohl 2009; Bohnsack 2007). Die Befunde geben eine Situationsbeschreibung im Lebensmitteleinzelhandel und einen Eindruck über das Verhältnis der Ansprüche an Arbeit und die alltäglichen Erfahrungen, unter den gegenwärtigen Markt- und Wettbewerbsbedingungen in diesem Arbeits- und Beschäftigungssegment, das im Allgemeinen als ‚einfache Dienstleistungsarbeit‘ bezeichnet wird.

Arbeitsethos, unternehmerische Haltung und kollegiale Wertschätzung

Erste These, Arbeitsethos: „Geil, haste geschafft, ist ordentlich“ (Andreas Meiners)

In diesem Beschäftigungsfeld, so unsere erste These, vertreten die Beschäftigten im Lebensmitteleinzelhandel ein Arbeitsethos, das sich im Anspruch qualitätsvolle Arbeit zu leisten manifestiert. Mit Arbeitsethos bezeichnen wir eine Gesamthaltung zur eigenen Arbeit, diese verantwortlich, zuverlässig, sorgfältig und genau zu erledigen, oder kurz gesagt: gut zu arbeiten. Die Pfeiler dieser qualitätsvollen Arbeit sind Fachlichkeit und Kundenorientierung, die sich die Beschäftigten sowohl über ihre berufliche Ausbildung und Sozialisation als auch über konkrete Arbeitserfahrungen angeeignet haben. Wir konnten in unserer Studie feststellen, dass mit dem Arbeitsethos sowohl ein Anspruch an die eigene Arbeitsleistung, als auch ein Anspruch an die Arbeitsbedingungen gestellt wird. Letztere sollten so

gestaltet sein, dass qualitätsvolle Arbeit auch praktizierbar ist. Das von den Beschäftigten vertretene Arbeitsethos drückt eine Werthaltung aus und wird als ein Anspruch an die eigene Arbeit praktisch verfolgt:

„Man kann mich im Markt, wenn ich rumrenne, selbst wenn ich auf dem Weg zur Pause bin, kann man mich immer ansprechen. Ich versuche die Firmenphilosophie von Rewe umzusetzen. Geh mit den Kunden an's Regal, zeig' ihnen die Produkte, sage aber nicht, Reihe 7, Platz 35, sondern gehe mit hin. Ja, also ich versuche wirklich mit dem Kunden zusammen oder wenn eben Probleme sind, das zusammen zu lösen immer auch im Sinne des Kunden“ (Stefanie Moser, angelernte Verkäuferin, Rewe, 50 Jahre).

Lässt sich die mit dem Arbeitsethos verbundene Vorstellung von der täglichen Arbeit verwirklichen, so schöpfen die Beschäftigten Zufriedenheit mit dem erledigten Tagewerk und ihrer Arbeitstätigkeit als Ganzes:

„Und gestern hab ich's [ein Backregal umzusortieren] 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 es 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)“ (Nicole Binz, Einzelhandelskauffrau, Rewe, 20 Jahre).

Hier sprechen Beschäftigte, die morgens aufstehen, weil sie ein Tageswerk vor sich haben, das sie für nützlich halten und ihnen Leistung abverlangt, die – anders als es Neckel et al. (2005) sehen – über eine reine Pflichterfüllung hinausgeht. Können diese Beschäftigten entsprechend ihrem Arbeitsethos arbeiten, sind sie zufrieden und manchmal stolz. Dabei lassen sich keine Gruppenunterschiede zwischen Beschäftigten in leitenden und nichtleitenden Positionen ausmachen. Auch nicht ausgebildete Beschäftigte, deren Hauptbeschäftigung die Verkaufsarbeit ist, vertreten diesen Arbeitsethos. Damit finden wir auch im unteren Dienstleistungsbereich die „Hartnäckigkeit“, mit der an qualitativen Arbeitsansprüchen festgehalten wird, die Dörre et al. (2013, S.242–243) in den untersten Segmenten der Industriearbeiterschaft antrafen.

Gleichwohl haben wir auch die Verletzung des Arbeitsethos durch Arbeitsbedingungen angetroffen. Diese betrafen vor allem die Beschneidung von Entscheidungsspielräumen vor Ort durch zentrale Vorgaben (vgl. Nies 2015). So berichtet Frau Koch über ihre Arbeit an der Fleischtheke, die eigentlich zu „supergutem Umsatz“ führte, über „jemand oben, der keine Ahnung von Fleisch hat“ und ihre Entscheidung „es Rindergehackte mit ins Angebot nehmen“ zunichtemachte, so dass sie sich sagte:

„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“ (Simone Koch, Einzelhandelskauffrau, Netto, 37 Jahre).

Doch Beschäftigte finden auch Wege, sich subversiv gegen bevormundende Vorschriften, die ihren Arbeitsethos und Anspruch an fachlich richtiges Arbeitshandeln verletzen, durchzusetzen, indem sie beispielsweise anders als verordnet bestellen.

Das Arbeitsethos der Beschäftigten zeigt sich insbesondere in Situationen, in denen es nicht umgesetzt werden kann, weil die Arbeitsbedingungen es nicht erlauben. Menz und Nies (2016) sprechen hier von der Verletzung von Rationalitätsansprüchen, die durchaus auch, wie die Verletzung von Gerechtigkeitsansprüchen, Aktivierungspotenzial für Beschäftigte darstellen, wenn auch vergleichsweise geringere politische Bezugnahme beinhalten. Nies und Sauer (2012) machen darauf aufmerk-

sam, dass die Unternehmen auf das Wollen, die Ansprüche, das Arbeitsethos der Beschäftigten angewiesen sind und dies zugleich instrumentalisieren und negieren. Die von uns befragten Beschäftigten tragen ihr Arbeitsethos nicht als etwas Besonderes vor sich her, sondern halten es für selbstverständlich. So ähneln sie sich einerseits mit den ‚Normalarbeiter_innen‘, über die Hürtgen und Voswinkel (2014) berichten, in ihren arbeitsinhaltlichen Ansprüchen. Aber im Unterschied zur genannten Studie konnten wir keine Verunsicherungen im eigenen Arbeitsethos durch Wirtschaftskrise und Prekarisierung feststellen. Bemerkenswert ist, dass sich gleichzeitig handfeste Verschlechterungen der Arbeitsbedingungen wie oben beschrieben und hohe Arbeitsansprüche beobachten lassen. Dies bestätigt Knapp (1981) und Becker-Schmidt (1983), dass subjektive Bedeutung von Arbeit nicht als linearer Reflex objektiver Arbeitsbedingungen zu verstehen sei.

Zweite These, verinnerlichte Unternehmerhaltung: „Was ist wichtig für den Betrieb“ (Christine Wagner)

Schauen wir nun näher auf den von den Beschäftigten hergestellten Zusammenhang zwischen der inhaltlichen Ausrichtung ihrer Tätigkeiten und ihrer sozialen Stellung, so zeigt sich, dass die Unternehmenserwartung von Effizienz, Produktivität und Wirtschaftlichkeit auch ohne Gewinnbeteiligung zur Legitimierung eines respektablen Sozialstatus dient – so unsere zweite These.

Die Beschäftigten thematisieren immer wieder den Punkt, wie wichtig es ist, „Verantwortung“ zu übernehmen, die Dinge richtig zu machen und umsichtig zu arbeiten. Handlungsleitend verinnerlichte Referenz für sie ist dabei die betriebswirtschaftliche Haltung. Das kaufmännische Prinzip der Wirtschaftlichkeit wird nicht als eine äußere Vorgabe gedeutet, sondern – meist mit Verweis auf ihre berufliche Ausbildung, Sozialisation und Identifikation – als eine verinnerlichte Haltung. Natürlich wissen die Beschäftigten worum es dem Markt und Unternehmen geht: „Umsatz zu machen, Umsatz zu bringen“ (Andreas Meiners, Filialleiter, Aldi, 26 Jahre).

Gerade das effiziente Arbeiten und verfolgen einer konkreten Zielstellung (zum Beispiel Verräumung) unter dem kaufmännischen Prinzip der Gewinnorientierung lässt die Beschäftigten sich selbst als produktiv und effizient bzw. mit ihrer Arbeit zufrieden erfahren. Zugleich manifestiert sich hier die normative Referenz des richtigen Arbeitshandelns als einerseits profitabel und unternehmerisch und andererseits als kundenorientiert und kompetent:

„Aber trotzdem muss man kaufmännisch denken. Und das ist aber glaube ich bei jedem Betrieb so, dass man nicht die Sachen hundertprozentig auf den Betrieb ummünzen kann. Wir haben auch kein Schaufenster, also kann ich auch keine Schaufenstergestaltung machen. Aber ich kann gucken, ob ich mal was dekoriere oder so, um jetzt eine angenehmere Verkaufsatmosphäre zu machen“ (Christine Wagner, Einzelhandelskauffrau, Bioladen, 32 Jahre).

In den Erzählungen der Beschäftigten wird deutlich, dass die Verinnerlichung der kaufmännischen Haltung, auch wenn sie nicht am Umsatz beteiligt werden, nicht nur auf einen direkten Druck hin zustande kommt, sondern dass die Beschäftigten das *eigene* Entstehen für Wirtschaftlichkeit positiv thematisieren. Hier kommt eine kollektiv geteilte Positionierungspraxis zum Ausdruck: Wir tun etwas, das ‚objektiv‘ sinn- und wertvoll ist. In Zeiten des Kapitalismus sind Effizienz und Wirtschaftlichkeit allgemein positiv besetzt. Auch wenn ihre Tätigkeiten für sich gesehen kaum gesellschaftliche „Würdigung“ (Voswinkel 2002) und erst recht keine „Bewunderung“ (Voswinkel 2002) erfahren, so geht es doch bei ihrer Arbeit insgesamt um was und dieses ‚Etwas‘ verdient es ernstgenommen zu werden. Während in

anderen Forschungsarbeiten (Voß, Pongratz 1998; Moldaschl 1998) die Verinnerlichung von Effizienz und Wirtschaftlichkeit zumeist unter dem Stichwort der Vermarktlichung und daraus hervorgehender Subjektivierung als Zumutung thematisiert wird, möchten wir hier auf eine weitere Facette hinweisen: Die Beschäftigten *nutzen* auch das kapitalistische System, um sich darin zu verorten, sich einen positiven sozialen Status zu verleihen. Damit sind wir auf ein Phänomen gestoßen, das bei Dörre und Matuschek (2013) in ihrer Beschreibung der „kapitalistischen Landnahme in ihrer subjektiven Dimension auf Betriebsebene“ (S.35) anklingt: dass sich Beschäftigte mit einer Art veraltetem Kapitalismusideal in Form ‚guter Lohn für gute Arbeit‘ aus Zeiten des Fordismus identifizieren, das allerdings bei ihren Arbeitgebern längst durch finanzkapitalistische Strategien überholt ist. Bei den von uns befragten Beschäftigten mag Akzeptanz und Verortung im wettbewerbs- und gewinnorientierten kapitalistischen System das einzige Angebot sein, das ihren sozialen Status positiv auflädt, während durch jahrzehntelange Feminisierung der traditionelle Kaufmannsberuf zunehmend abgewertet wurde und durch Lean Retailing ihre Tätigkeiten tendenziell eher verarmen.

Dritte These, kollegiale Wertschätzung: „Du hast das auch gut gemacht“

(Thomas Schmidt)

In unserer dritten These zeigen wir die schichtspezifische geringe Reichweite der Würdigung ihrer Arbeit, die sich auf Interaktionen mit Kolleg_innen und mit einigen Kund_innen beschränken. Die Beschäftigten halten die gesellschaftliche Ignoranz und Abwertung ihrer Tätigkeiten für selbstverständlich.

Eine häufig genannte Instanz für ausdrückliche Wertschätzung und Anerkennung bilden Vorgesetzte und Kolleg_innen. So berichtet Thomas Schmidt:

„Also man kann auch viele schöne Momente erleben, also, ähm, (.) ein schöner Moment war im Grunde genommen gewesen, als man mir auch gesagt hat, dass ich diesen Obstabteilungsleiter machen konnte. Und nach nem Monat oder so, was das war, das war ja nur mal so probemäßig gewesen, hat man dann auch wirklich gesagt: „Du hast das auch gut gemacht.“ Und auch wirklich so die Abteilung gut gemanagt bekommen, das kam auch so vom Chef dann, dass er wirklich gesagt hat, er ist damit sehr zufrieden und er sieht auch, dass ich das wirklich super kann“ (Thomas Schmidt, Einzelhandelskaufmann, Rewe, 26 Jahre).

In einer vorsichtigen Diagnose scheint uns, dass sich die Sphäre der erfahrenen Wertschätzung auf *konkrete Interaktionen* im Betrieb beschränkt. Damit hat sich die soziale Positionierung im Bewusstsein eines Großteils der Beschäftigten im unteren Segment vom Arbeiterstolz in der Industriegesellschaft über die Zugehörigkeit zum „guten Betrieb“ (Dörre, Matuschek 2013) auf die kleine Einheit Interaktion mit Kolleg_innen und einigen Kund_innen reduziert. Wir deuten die Selbstverständlichkeit der Hinnahme gesellschaftlicher Abwertung als ein Gefühl von Statusinkompetenz, also das Fehlen einer gesellschaftlich gebilligten und geförderten *Berechtigung* für das Stellen von Ansprüchen bei Angehörigen unterer sozialer Herkunft und Frauen insgesamt, das Bourdieu (1982, S.639) besonders für den Bereich der politischen Partizipation untersucht hat.

Aus den Äußerungen der Interviewpartner_innen wird deutlich, dass sich ihre soziale Stellung überwiegend negativ in Korrespondenz zu der allgemeinen gesellschaftlichen Abwertung ihres Berufes und ihrer Tätigkeit bildet (vgl. Klatt und Ciesinger 2011). Wir vermuten, dass es bei der Gruppe der Beschäftigten im unteren Dienstleistungsbereich kein positives, allgemeingesellschaftlich kommuniziertes und akzeptiertes Identifikationspotenzial gibt, über das diese große Gruppe einen anerkannten

sozialen Status beziehen könnte, wie es der Produzentenstolz früherer Industriearbeiter bot. Das macht die Beschäftigten im sogenannten unteren Dienstleistungsbereich unsichtbar. Das Fehlen einer gesellschaftlichen Einbettung verstärkt die Tendenz, anstelle eines Berufsstandesbewusstseins eher auf subjektive Interpretationen von Selbstauffassungen angewiesen zu sein.

Mit Holtgrewe und Voswinkel (2002) kann die erfahrene Wertschätzung durch Kolleg_innen, von der die befragten Beschäftigten berichteten, als eine „Würdigung“ bezeichnet werden, im Unterschied zur „Bewunderung“, also als Ausdruck der Zugehörigkeit zu einem Team, das zusammen „den Laden schmeißt“, indem jede/r seinen oder ihren Beitrag dazu leistet, von dem auch nur Kolleg_innen wissen, worin er tatsächlich besteht. In Zeiten des Struktur- und Formwandels der Anerkennung (Honneth et al. 2013), in der Beschäftigte zunehmend zur Eigenverantwortung und Selbststeuerung aufgefordert werden, ist es schwieriger gesamtgesellschaftliche Ansprüche auf Würdigung der Arbeitsleistung zu erheben. Hier scheint sich eine Reproduktion sozialer Statusunterschiede auch durch die unterschiedliche Reichweite von Geltungsansprüchen niedriger und höher Qualifizierter zu zeigen, wie sie Neckel et al. (2005) in ihrer Studie berichten. Dort begrenzen die befragten Verkäuferinnen ihr Leistungsverständnis (das als Legitimation für soziale Positionierung herangezogen wird) auf ihren eigenen Arbeitsbereich und damit auf die gesellschaftlich unten Stehenden, während die hoch Qualifizierten ihre Leistungskriterien verallgemeinern und damit ihre privilegierte Stellung in der Gesellschaft legitimieren.

Fazit

Wir möchten zum Schluss auf drei gesellschaftliche Spannungsfelder hinweisen, die sich aus den drei Thesen ergeben und damit eine Antwort auf die Eingangsfrage nach der Bedeutung einer Analyse der Beschäftigtensicht für soziale Ungleichheitsforschung zuspitzen.

Das Spannungsfeld, auf das die erste These mit dem Befund hoher Arbeitsethos der Beschäftigten zeigt, ist das Auseinandergehen von Arbeitsbedingungen und Arbeitsethos. Während sich die Arbeitsbedingungen infolge von Rationalisierung, Lean Retailing, Verdichtung und Beschleunigung verschlechtern, bleiben die Ansprüche der Beschäftigten an die eigene Arbeitsleistung und fachliche Qualität hoch. Unter „guter Arbeit“ verstehen sie verantwortlich, zuverlässig, sorgfältig, genau zu arbeiten und nicht kreativ, originell, selbstverwirklichend, wie es eher Beschäftigte in höher qualifizierten und angesehenen Erwerbsarbeitspositionen äußern. Diese Arbeitsansprüche lassen sich mit Bourdieu als klassifizierte und klassifizierende beschreiben, denn sie drücken den Möglichkeitsraum aus, der zu ihrem Beschäftigungsbereich gehört und sich von Subjektivierungsdiskursen, wie er beispielsweise für die Kreativwirtschaft gilt, absetzt. Der Anspruch an Fachlichkeit wiederum kann mit Bourdieu als eine Abgrenzung nach „unten“ gegenüber nicht-qualifizierten Arbeitsbereichen gedeutet werden. Wir denken, dass wir es hier mit einem über lange Zeit geformten Arbeitsethos der „kleinen Leute“ (Kleinbürgertum), einer klassen- oder schichtspezifischen Bedeutung von Arbeit zu tun haben, die als Reaktion auf gesellschaftliche Abwertung von „oben“ zu einer Art „Dagegenhalten“ und einer eigenen Aufwertung beiträgt.

Die zweite These der verinnerlichten Unternehmensinteressen weist auf das Spannungsfeld Beschäftigte als Betroffene und als Akteure des kapitalistischen Systems. So halten es die Beschäftigten für wichtig, effizient und wirtschaftlich zu arbeiten, und zwar nicht, weil sie ihre Entlassung befürchten und auch ohne unmittelbar dafür belohnt zu werden. Sondern indem sich die Beschäftigten auf das in unserer Gesellschaft weitgehend unhinterfragte Profitziel ihrer Unternehmen als Kern ihrer Tätigkeit

berufen, verweisen sie auf die Bedeutung ihrer Arbeit und begründen einen gewissen respektablen sozialen Status gerade auch denjenigen gegenüber, die ihre Tätigkeiten an sich für banal halten mögen. Unter Bezugnahme auf das von Bourdieu aufgespürte, vor allem im kleinbürgerlichen Milieu verbreitete, Konformitätsprinzip kann die betriebswirtschaftliche Haltung als eine soziale Positionierungsstrategie der Aufwertung ohne symbolischen Kampf gedeutet werden.

Schließlich kommen wir mit der dritten These zu dem Spannungsverhältnis, dass Bewertungen von Arbeitsleistungen konträr oder zumindest anders als gesellschaftlich dominante Bewertungen stattfinden, was einerseits eine stärkende Ressource für Beschäftigte in unteren Segmenten und andererseits eine Nische und damit Hinnahme sozialer Ungleichheitsverhältnisse darstellen kann. In der Konsequenz findet eine habituelle Reproduktion sozialer Positionierungen statt, denn Anerkennung ist auf das eigene Milieu beschränkt.

Zusammen genommen bergen unsere Ergebnisse eine gewisse Brisanz für die aktuelle soziale Ungleichheitsanalyse, denn sie zeigen, dass Menschen keine guten Arbeitsbedingungen benötigen, um gute Arbeit zu leisten und dass sie statt Kritik und Widerstand an den sie ausbeutenden Verhältnissen, Respektabilität durch Bezug auf kapitalistisch orientierte Leistungsfähigkeit generieren.

Literatur

- Baethge, Martin. 1991. Arbeit, Vergesellschaftung, Identität - Zur zunehmenden Subjektivierung der Arbeit. *Soziale Welt* 42:6–19.
- Bauer, Patrick. 2017. Rewe, Penny, Edeka: 14 Verkäuferinnen erzählen, wie es wirklich ist, im Einzelhandel zu arbeiten. https://www.buzzfeed.com/pbauer/arbeitsbedingungen-im-einzelhandel?utm_term=.enZWInvxR#.uvjvOeolj (6. 2.2018).
- Becker-Schmidt, Regina. 1983. Widerspruch und Ambivalenz: Theoretische Überlegungen, methodische Umsetzungen, erste Ergebnisse zum Projekt „Probleme lohnabhängig arbeitender Mütter“. In *Arbeitsleben – Lebensarbeit. Konflikte und Erfahrungen von Fabrikarbeiterinnen*, Hrsg. Regina Becker-Schmidt, Uta Brandes-Erlhoff, Mechthild Rumpf und Beate Schmidt, 13–43, Bonn: Verlag Neue Gesellschaft.
- Bohnsack, Ralf. 2007. *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*. Opladen: Budrich.
- Bosch, Gerhard und Thorsten Kalina. 2008. Low-Wage Work in Germany: An Overview. In *Low-Wage Work in Germany*, Hrsg. Gerhard Bosch und Claudia Weinkopf, 19–112. New York: Russel Sage Foundation.
- Bourdieu, Pierre. 1982 [1979]. *Die feinen Unterschiede*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bundesregierung. 2017. Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Jutta Krellmann, Klaus Ernst, Susanna Karawanskij, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE. Deutscher Bundestag, 18. Wahlperiode, Drucksache 18/12484, 24.05.2017.
- Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie (BVE). 2016. Jahresbericht 2015–16. Lebensmittelherstellung in einer Kultur der Widersprüchlichkeit. <http://www.bve-online.de/presse/informationspublikationen-jahresbericht> (29.6.2018).
- Der Spiegel. 2016. „Erst mal im Schlamm liegen“. Spiegel-Gespräch: Der Umgang mit Mitarbeitern im Discount ist rau: Angestellte und Führungskräfte werden schikaniert, gedemütigt und kontrolliert. Ein Exmanager erzählt. *Der Spiegel* 34:68–70.
- Dörre, Klaus, Anja Happ und Ingo Matuschek (Hrsg.). 2013. *Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen*. Hamburg: VSA.
- Dörre, Klaus und Ingo Matuschek. 2013. Kapitalistische Landnahme, ihre Subjekte und das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen. In *Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen*, Hrsg. Klaus Dörre, Anja Happ und Ingo Matuschek, 29–53. Hamburg: VSA.

- Holtgrewe, Ursula und Stephan Voswinkel. 2002. Anerkennung und Subjektivierung von Arbeit: Vortrag für die Sitzung der Sektion Arbeits- und Industriosociologie am 28./29.6.2002, Frankfurt am Main.
- Honneth, Axel, Ophelia Lindemann und Stephan Voswinkel (Hrsg.). 2013. *Strukturwandel der Anerkennung. Paradoxien sozialer Integration in der Gegenwart*. Frankfurt am Main, New York: Campus.
- Hürtgen, Stefanie und Stephan Voswinkel. 2014. *Nichtnormale Normalität? Anspruchslogiken aus der Arbeitnehmermitte*. Berlin: edition sigma.
- Klatt, Rüdiger und Kurt-Georg Ciesinger. 2011. Der Einzelhandel im Spiegel der öffentlichen Wahrnehmung. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung zur Wertschätzung von Verkaufsberufen. In *Berufe im Schatten. Wertschätzung von Dienstleistungsberufen. Entwicklung neuer Modelle und Konzepte einer praxisorientierten Unterstützung*, Hrsg. Kurt-Georg Ciesinger, Andrea Fischbach, Rüdiger Klatt und Hartmut Neuendorff, 97–110, Münster: LIT Verlag.
- Knapp, Gudrun-Axeli. 1981. *Industriearbeit und Instrumentalismus. Zur Geschichte eines Vor-Urteils*. Bonn: Verlag Neue Gesellschaft.
- Krause, Ina und Antonia Kupfer. 2017. Die Bedeutung beruflicher Qualifikationen im niedrig entlohnten Dienstleistungssektor. In *Geschlossene Gesellschaften. Verhandlungen des 38. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Bamberg 2016*, Hrsg. Stephan Lessenich. https://www.publikationen.sociologie.de/index.php/kongressband_2016/article.download (2.7.2018).
- Kreckel, Reinhard. 2004. *Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit*. Frankfurt am Main: Campus.
- Menz, Wolfgang und Sarah Nies. 2016. Gerechtigkeit und Rationalität – Motive interessenpolitischer Aktivierung. *WSI Mitteilungen* 69:530–539.
- Moldaschl, Manfred. 1998. Internalisierung des Marktes. Neue Unternehmensstrategien und qualifizierte Angestellte. In *Schwerpunkt: Moderne Dienstleistungswelten*, Hrsg. Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung: Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, 197–250. Berlin: edition sigma.
- Moldaschl, Manfred und Günther G. Voß (Hrsg.). 2003. *Subjektivierung von Arbeit*. München: Hampp.
- Neckel, Sighard, Kai Dröge und Irene Somm. 2005. Das umkämpfte Leistungsprinzip – Deutungskonflikte um die Legitimationen sozialer Ungleichheit. *WSI Mitteilungen* 80:368–374.
- Nies, Sarah. 2015. *Nützlichkeit und Nutzung von Arbeit. Beschäftigte im Konflikt zwischen Unternehmenszielen und eigenen Ansprüchen*. Berlin: edition sigma.
- Nies, Sarah und Dieter Sauer. 2012. Arbeit – mehr als Beschäftigung? Zur arbeitssoziologischen Kapitalismuskritik. In *Kapitalismustheorie und Arbeit. Neue Ansätze soziologischer Kritik*, Hrsg. Klaus Dörre, Dieter Sauer und Volker Wittke, 34–62. Frankfurt am Main, New York: Campus.
- Nohl, Arnd-Michael. 2009. *Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Verheyen, Edgar und Bianca Schillig. 2017. Lohndumping bei Rewe und Edeka? *Tagesschau* 30.05.2017. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/rewe-edeka-lohndumping-101.html> (7. 2. 2018).
- Voss-Dahm, Dorothea. 2002. Verkaufsarbeit im Einzelhandel – einfache Dienstleistungsarbeit? *WSI-Mitteilungen* 55:498–504.
- Voss-Dahm, Dorothea. 2003. Zwischen Kunden und Kennziffern – Leistungspolitik in der Verkaufsarbeit des Einzelhandels. In *Dienstleistungsarbeit: Auf dem Boden der Tatsachen. Befunde aus Handel, Industrie, Medien und IT-Branche*, Hrsg. Markus Pohlmann, Dieter Sauer, Gudrun Trautwein-Kalms und Alexandra Wagner, 67–111, Berlin: edition sigma.
- Voss-Dahm, Dorothea und Steffen Lehndorff. 2003. *Lust und Frust in moderner Verkaufsarbeit. Beschäftigungs- und Arbeitszeittrends im Einzelhandel*. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.
- Voss-Dahm, Dorothea. 2008. Low-Paid but Committed to the Industry: Salespeople in the Retail Sector, In *Low-Wage Work in Germany*, Hrsg. Gerhard Bosch und Claudia Weinkopf, 253–287. New York: Russel Sage Foundation.

- Voswinkel, Stephan. 2002. Bewunderung ohne Würdigung? Paradoxien der Anerkennung doppelt subjektiver Arbeit. In *Befreiung aus der Mündigkeit. Paradoxien des gegenwärtigen Kapitalismus*, Hrsg. Axel Honneth, 65–92. Frankfurt am Main, New York: Campus.
- Voswinkel, Stephan. 2019. Aufstiegsorientierung und -verweigerung: Umgang mit sozialer Ungleichheit. Ad-hoc-Gruppe „Gesellschaftliche Bedeutung subjektiver Arbeitsaneignungen“, 39. Kongress der DGS, Göttingen.
- Voß, Günther G. und Hans Pongratz. 1998. Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 50:131–158.