

Wertschöpfung sozialer Arbeit - ohne den Schatten einer Industriepräferenz *Friedhelm Hengsbach SJ*

Soziale Arbeit wird im Urteil der öffentlichen Meinung einer Industriegesellschaft gern als Schadensbegrenzung, Kostenfaktor und Belastung des Wirtschaftsstandortes eingestuft. Dieses Urteil trifft die soziale Arbeit gemeinsam mit anderen personennahen Dienstleistungen, die im Vergleich mit der Industriearbeit als unproduktiv gelten. Doch ist eine solche Einschätzung umso weniger angemessen, als die reifen Industrieländer an einer Wendemarke zur Dienstleistungsgesellschaft angekommen sind, die jener vor 200 Jahren ähnelt, als die Agrar- in Industriegesellschaften transformiert wurden. Damals waren 80% der Beschäftigten in der Landwirtschaft beschäftigt, heute sind es 2-4%. Damals mussten acht Bauern einen Nicht-bauern mit ernähren, heute kann ein Bauer 88 Nichtbauern mit versorgen. Der Blick auf die soziale Arbeit entspricht der Rücksicht auf die zwei Seiten einer Medaille: Sie beansprucht zwar Ressourcen, aber transformiert sie in eine positive Leistung.

Zeitalter des Arbeitsvermögens

Der französische Ökonom Daniel Cohen behauptet, dass die wirklich treibenden Kräfte, die jene aktuellen Veränderungen in der betrieblichen Arbeitsorganisation ausgelöst haben, die Beschäftigten selbst seien, insofern sie ein reichhaltiges Wissen, höhere Qualifikationen und eine vielseitige Kompetenz mitbringen, sobald sie in die Unternehmen eintreten. Die Arbeitskräfte der Zukunft weigern sich, die stupiden Tätigkeiten ihrer Großväter und -mütter fortzusetzen. Sie bestehen darauf, auch während der Erwerbsarbeit autonome Subjekte ihrer selbst zu sein und sich darin selbst zu verwirklichen. Sie wollen die Form und die Bedingungen ihrer Arbeit individuell aushandeln, fremden Befehlen nicht unterworfen sein und sich selbst verwirklichen. Sie wollen ihre Arbeitszeit flexibel gestalten und die starre Trennung zwischen Arbeits- und Wohnort überwinden. Die Erlebnissgrenzen zwischen Arbeit und Leben sollen durchlässig und die Arbeit selbst lebenswert sein.

Das Zeitalter des Arbeitsvermögens ist nach der Meinung Daniel Cohens nicht mehr die Zeit der Industriearbeit. Sie ist durch einen wachsenden Anteil jener Arbeit bestimmt, die sich den Menschen selbst zuwendet. Die Arbeit am Menschen, die Bildung und Pflege des Arbeitsvermögens wird die Produktion und Vermarktung von Waren verdrängen. Die Zukunft der Arbeit liegt in der Arbeit am Menschen. Die kostbarste Ressource reifer Industrieländer sind nicht mehr Grund und Boden oder Kapital, sondern ist das Humanvermögen.

Industriegesellschaftliche Blockaden

Die von Daniel Cohen erspürte Dynamik ist weder ein Naturereignis noch das Element eines kybernetischen Prozesses. Ob die Schwelle, die in das Zeitalter des Arbeitsvermögens führt, überschritten wird, hängt davon ab, dass drei industriegesellschaftliche Pathologien geheilt werden, die eine angemessene Wertschöpfung der Arbeit am Menschen blockieren.

Die erste Blockade entsteht aus den polarisierten Erfahrungen so genannter Wissensarbeiter im Industriebetrieb. Eine wachsende Zahl abhängig Beschäftigter verfügt über Informationen, die von Vorgesetzten nicht eingesehen werden können, und ist mit einer Kompetenz, spezielle Probleme zu lösen, ausgestattet, die von Außenstehenden nicht aktiviert werden kann. Sie können sich also relativ autonom im Industriebetrieb selbst verwirklichen und eine hohe Wertschöpfung erzielen. Allerdings erleben nicht alle die gewonnene Autonomie als Freisetzung bisher unterdrückter Energien. Nur eine Minderheit ist in der Lage, schlummernde Leistungsreserven zu wecken, kreative Ideen freizusetzen und ehrgeizige Projekte zu übernehmen. Nur sie kann sich wagemutig und hochgestimmt mit ihrer Arbeit identifizieren und diese zum Ort individueller und spontaner Selbstverwirklichung machen. Die Mehrheit dagegen leidet unter dem wachsenden Stress und Zeitdruck, der auch ohne Stechuhr fühlbar ist. Wenn diejenigen, die zu ihr gehören, sich auf einen Abgabetermin einlassen, wissen sie bereits vorher, dass dieser nicht einzuhalten ist. Sobald sich herausstellt, dass Terminkorrekturen unvermeidlich sind, streichen sie die gemeinsamen Zeiten mit der Ehepartnerin und den Kindern rigoros zusammen, verbringen Nächte und Sonntage im Büro, bis ihnen Schlafstörungen und Partnerschaftskonflikte über den Kopf wachsen. Für die angebliche Selbstverwirklichung in der Erwerbsarbeit zahlen sie den Preis einer fast militärischen Selbstdisziplin bis an die Grenze der Selbstausschöpfung. Den Konflikt zwischen eigenen Lebensentwürfen und dem Zugriff unternehmerischer Interessen verlagern sie nach innen, spalten sich in zwei Seelen derselben Persönlichkeit, die zu »schielen« beginnt. Im äußersten Fall brennen und steigen sie aus und bleiben dauerhaft ausgeschlossen.

Die zweite Blockade folgt aus der politisch angestrebten Spaltung des Arbeitsmarkts: Der überdurchschnittlich hohe Kapitaleinsatz pro Beschäftigten in der deutschen Wirtschaft treibt solche Arbeitskräfte aus den Unternehmen, die nicht zu jener Elite hoch qualifizierter Wissensarbeiter gehören, die international wettbewerbsfähige Produkte herstellen und überdurchschnittlich entlohnt werden. Sie lassen sich nämlich leicht durch den Einsatz von wissensbasiertem Kapital ersetzen. Sie könnten indessen Ersatzarbeitsplätze finden, wenn sie bereit wären, einfache, niedrig entlohnte Dienste anzunehmen, die anzubieten derzeit noch als anmaßend, und die, nachzufragen noch als entwürdigend empfunden wird. Solange die Ansprüche auf eine Selbstverwirklichung in der Erwerbsarbeit aufrechterhalten bleiben, wird beispielsweise das Schuhputzen, Koffertragen, Rasenmähen und Eintüten von Einkaufswaren nicht erwerbswirtschaftlich organisiert. Solche Arbeiten am Menschen könnten markt- und geldwirtschaftlich erschlossen werden, allerdings bei extrem niedriger Wertschöpfung gemäß der geringen Qualifikation und niedrigen Entlohnung.

Die dritte Blockade ist dadurch verursacht, dass in der öffentlichen Debatte über das Entstehen der Dienstleistungswirtschaft in der Regel auf die Sektoren Verkehr, Kommunikation, Handel, Banken und Versicherungen verwiesen wird. Man denkt an industriennahe Dienste, etwa ein produziertes Auto, das in ein Paket von Dienstleistungen der Finanzierung, Wartung und Verschrottung eingepackt ist und zugleich mit ihnen verkauft wird. Oder an unternehmensnahe Dienstleistungen, aus denen die Wachstumsdynamik jenes tertiären Sektors gespeist wird, die weit über die der Industrie und der Landwirtschaft hinausgeht. Zu diesem Sektor gehören die Firmen, die früher Maschinen und technische Anlagen geliefert haben, nun aber

stattdessen mit Blaupausen handeln. Eine Brückenposition wird dem Gaststättengewerbe sowie der Freizeitbranche einschließlich der Sport- und Fitnesszentren zugewiesen. Schließlich geraten auch haushaltsnahe Dienstleistungen in den Blick.

Auffälligerweise fehlt in solchen Reflexionen die Arbeit am Menschen, also die personennahe Arbeit, die bereits jetzt in Schulen, Bildungshäusern, Sozialstationen, Altenheimen, Krankenhäusern und Beratungsstellen öffentlich, freigemeinnützig oder privatgewerblich angeboten wird. Es fehlt die soziale Arbeit, die Erziehungsarbeit, Rechts- und Schuldnerberatung, Gesundheitsvorsorge, Altenpflege, therapeutische Begleitung und Beratung, künstlerische und musische Praxis sowie jede Art von Kulturarbeit.

Personennahe Arbeit

Personennahe Arbeit hat folgende Merkmale: Sie wird nicht zu verschiedenen Zeitpunkten geleistet und verbraucht, sondern im selben Augenblick angeboten und nachgefragt, kann also nicht gespeichert werden. Für den Erfolg personennaher Arbeit ist die Kooperation zwischen Lehrenden und Lernenden, Ärzten und Patienten, Anwälten und Mandanten nötig. Personennahe Arbeit ist sprachlich vermittelte, verständigungsorientierte Beziehungsarbeit, die auf Gegenseitigkeit beruht. Im Dialog werden Handlungsorientierungen und Lebensentwürfe geändert, Menschen zu guten und richtigen Entscheidungen ermächtigt, psychosoziale, politische und moralische Lernprozesse angestoßen. Die Perspektive des konkreten Anderen, der Respekt vor dessen autonomer Lebenswelt sowie das Einfühlungsvermögen sind für die personennahe Arbeit charakteristisch. Sie ist alles andere als einfache, niedrig entlohnte Beschäftigung für Langzeitarbeitslose mit geringer Qualifikation. Um sie zu leisten, braucht es eine hohe fachliche und kommunikative Kompetenz.

Wertschöpfung personennaher Arbeit

Personennahe Arbeit erfüllt wie Industriearbeit die Definitionsmerkmale der Arbeit: »Kraft mal Weg.« Sie ist Krafteinsatz, Energieaufwand, nervliche Belastung und persönliches Engagement, bis das beabsichtigte Ziel erreicht wird. Für die Bestimmung der Wertschöpfung zählt jedoch nicht die physische, psychosomatische Dimension, sondern einzig die ökonomische, monetäre Dimension.

Die Wertschöpfung einer personennahen Arbeit ist gleich dem Einkommen, das bei der Arbeitsleistung entsteht. Das Einkommen ist eine Funktion ökonomischer Faktoren, etwa des Angebots und der Nachfrage auf dem Marktsegment für bestimmte personennahe Arbeit, der Knappheitsverhältnisse, des Leistungsvermögens und der Leistungsbereitschaft sowie der Qualifikationen und der Kompetenz des Anbietenden, der Kaufkraft und Kaufkraftverteilung der Nachfragenden, nicht allein von deren Bedürfnissen. Denn wenn beispielsweise ein Bauer in Cochabamba Kartoffeln anbaut, um die Nahrungsmittelbedürfnisse seiner Nachbarn zu befriedigen oder das Überleben seines Dorfes zu sichern, kommt es nicht zu einer Wertschöpfung, wohl aber, wenn er Orchideen züchtet, die er nach Europa fliegen lässt, wo eine kaufkräftige Nachfrage nach diesen Blumen existiert.

Wenn Mutter Teresa tote Kinder in Kalkutta bestattet, trägt sie nicht zur Wertschöpfung bei, wohl aber, wenn sie ein Bestattungsunternehmen gründet, das die gestorbenen Kinder wohlhabender Familien gegen Bezahlung beerdigt. Neben den ökonomischen Funktionsregeln sind gesellschaftliche Vorentscheidungen für die Wertschöpfung maßgebend: Welche personennahe Arbeit wird kommerziell, erwerbswirtschaftlich angeboten bzw. nachgefragt und welche nicht? Die private Erziehungstätigkeit einer Mutter ist keine Wertschöpfung, wohl aber die Erziehungsarbeit einer Angestellten in einer öffentlichen Kindertagsstätte. Wenn die personennahe Arbeit einer Professorin um ein Vielfaches wertvoller erachtet wird als die Dienstleistung einer Krankengymnastin, weil diese nicht nur mit dem Kopf, sondern außerdem mit ihren Händen arbeitet, ist die griechisch-platonische Leitkultur wirksam. Und wenn der Anteil der Männer im höheren Schuldienst dem der Frauen im Grundschuldienst entspricht, weil den Männern die höher bewerteten erzieherischen Dienstleistungen und den Frauen die geringer bewerteten erzieherischen Dienstleistungen als angemessen zugewiesen werden, sind die Rollenmuster einer patriarchalen Gesellschaft wirksam. In arbeitsteiligen Prozessen hängt die Spannweite zwischen der Wertschöpfung etwa des Jugendamtleiters und der des Drogenberaters überwiegend vom Machtgefälle, von Gewohnheiten und weltanschaulichen Traditionen ab, bevor ökonomische Funktionsregeln ihren Einfluss ausüben können.

Bestimmungsfaktoren der Wertschöpfung

Für die Arbeit am Menschen, für personennahe Arbeit fehlt weithin noch ein geeigneter Bewertungsmaßstab. Die in der Industrie bewährte Produktivität taugt dazu nicht. Die Leistung einer Physiotherapeutin oder eines Familienberaters kann ja nicht nach deren Arbeitsergebnis pro Zeiteinheit beurteilt werden. Leider widerspricht dieser Einsicht die herrschende Praxis: Die Pflegeleistungen pro Zeiteinheit zu erhöhen, vier statt drei Patienten in der Therapiestunde zu behandeln, den Personalschlüssel in der Kindertagesstätte oder in der Reha-Abteilung zu senken, wird oft als eine Trophäe der Qualitätsverbesserung herungereicht.

Die Qualitätsdebatte medizinischer und sozialer Arbeit steht immer noch zu sehr im Schatten der Industriearbeit. Die starke Industrie- und Exportlastigkeit der deutschen Wirtschaft hat eine erhebliche Schieflage in der Bewertung von Industriearbeit und personennaher Arbeit verursacht. Industrieprodukte, nämlich Autos, Chemieerzeugnisse, Elektrogeräte werden hoch bewertet, personennahe Arbeit hat einen nachrangigen Wert. Die Qualifikationen der Industriewirtschaft: Zählen, Wiegen, Messen gelten als hochwertig, die der sozialen Arbeit: Helfen, Heilen, Pflegen, Beraten und Begleiten werden als minderwertig eingestuft. Die Wertschöpfung der Industriewaren ist hoch, sodass die Industriearbeiter komfortabel entlohnt werden, während die Wertschöpfung der personennahen Arbeit niedrig gehalten wird, sodass die Entlohnung derjenigen, die sie erbringen, niedrig bleibt. Diejenigen, die in der Industrie arbeiten, sind Männer, während die personennahen Arbeiten den Frauen zugewiesen werden, deren Einkommen man als zusätzlichen Beitrag zum Einkommen des männlichen Haupternährers betrachtet.

Eine Spielart des Produktivitätsvergleichs zwischen Industriearbeit und sozialer

Arbeit drückt sich in dem vordergründigen Erstaunen darüber aus, dass in reifen Industrieländern die Wertschöpfung personennaher Arbeit tendenziell am Maßstab der Industriearbeit orientiert wird. Manche regen gar an, den Busfahrer oder die Familienberaterin in der Bundesrepublik mit ihren Kollegen und Kolleginnen in Südindien zu vergleichen, die eine ähnliche Arbeitsleistung erbringen, aber eine erheblich abweichende Wertschöpfung erzielen. Wäre es nicht angemessen, die Wertschöpfungen ähnlicher Arbeit einander anzugleichen? Durch solche Anfragen fühlen sich diejenigen bestätigt, die der Industriearbeit, sofern diese handelsfähige Güter erstellt, eine höhere Produktivität zurechnen als der sozialen Arbeit, die durch einen staatlichen Transfer finanziert und durch ein abgeleitetes Einkommen entgolten wird. Folglich formulieren sie ein deutliches Abstandsgebot der Einkommen aus Industriearbeit und sozialer Arbeit. Nun ist die soziale Arbeit jedoch weder in Deutschland noch in Südindien nur ein Kostenfaktor des industriellen Arbeitsverhältnisses, sondern auch ein Beitrag zu dessen Produktivität. Folglich kann ein Teil des Markterfolgs industrieller Arbeit der sozialen Arbeit als Wertschöpfung zugerechnet und entsprechend abgezweigt werden.

Solange in der Qualitätsdebatte sozialer Arbeit streng zwischen Ergebnis- und Prozessqualität unterschieden wird, bleibt der industrielle Schatten wirksam. In der industriellen Fertigung kann die präzise Zielvorgabe von einem effizienten Mitteleinsatz getrennt werden, sonst wäre eine präzise betriebswirtschaftliche Kalkulation nicht durchführbar. Bei personennaher sozialer Arbeit ist dies nur begrenzt möglich. Für sie gilt das Axiom: »Der Prozess ist das Ziel.«

Die Qualität personennaher sozialer Arbeit wird vorrangig aus dem Zusammenspiel kommunikativer Kompetenzen gewonnen. Mit dem Begriff der Kompetenz wird ausgedrückt, dass Qualität und Qualifikationen eng an das Subjekt und die intersubjektive Kommunikation gebunden sind. Ist aber eine solche individuelle oder gruppeneigene Kompetenz nicht etwas Unverwechselbares, das sich einer vergleichenden Prüfung entzieht? Gegenüber dem individualistischen und situationsgebundenen Pathos der Einmaligkeit ist daran zu erinnern, dass sich aus jeder angeblich unverwechselbaren und situativen Schale des Einzelfalls ein Kern herauschälen lässt, der verallgemeinerungsfähig ist und deshalb methodisch eindeutig gemacht und reproduziert werden kann.

Der Maßstab kommunikativer Kompetenzerweiterung ist angemessen, um die Ergebnisse personennaher sozialer Arbeit zu bewerten - z.B. höhere Lebensbejahung eines Patienten, gestiegene Selbstachtung eines Jugendlichen, eigenständige Alltagsbewältigung von Lebenspartnern, also die Ermächtigung zu einem gelingenden Leben. Dieser Maßstab ist noch mehr angemessen, um die Prozesse sozialer Arbeit zu bewerten, insofern die Prozessqualität, die Qualifikationen und die Fachlichkeit auf ein dienstleisten des Subjekt sowie auf die intersubjektive Verständigung bezogen sind. Dabei wird noch einmal deutlich, dass der Wertschöpfungsmaßstab personennaher Dienste nicht in erster Linie aus der Außenperspektive eines neutralen Beobachters festgestellt werden kann.

Ingenieure der analytischen Arbeitsbewertung mögen für die Waschmittel- und Kühlschranksproduktion taugen, sie tun es nicht oder nur nachrangig bei der Ermittlung der Wertschöpfung sozialer Arbeit. Um deren Komponenten zusammenzutragen, sollte man sich auf die begleitende Reflexion der Mitarbeiter (innen) verlassen. Wenn nämlich die wertvollste Ressource und der konstitutive Bestandteil personnaher Dienstleistungen die Mitarbeiter(innen) einer Einrichtung

sind, dann sollten deren Motivation, Teamfähigkeit, Kooperationsbereitschaft, Solidarität und aktive Beteiligung an den Prozessen der Meinungsbildung und kollektiven Entscheidung in den Maßstab personnaher Dienstleistungen einbezogen werden. Um ihn mit zu definieren, sind sie »Experten in eigener Sache«. Selbst der Wertschöpfungsanteil des Leiters bzw. der Leiterin einer Einrichtung oder eines Projekts ist weniger an den quasi-industriellen Rationalisierungs- und Rationierungserfolgen zu messen, sondern viel mehr daran, ob sie die Mitarbeiter(innen) motivieren und integrieren, ob sie diese vor einem Zeitdruck schützen, der jede kreative Fantasie erstickt, und ob sie ihnen Zeiten der Reflexion, Evaluation und Supervision freihalten.

Der Maßstab kommunikativer Kompetenzerweiterung enthält auch eine öffentlich-politische Dimension. Wenn es zutrifft, dass die Wertschöpfung personennaher Arbeit gesellschaftlich beeinflusst wird und das Ergebnis politischer Auseinandersetzungen ist, müssen diejenigen, die soziale Arbeit anbieten, der kollektiven Interessenvertretung einen höheren Stellenwert zumessen. Wie offensiv und wie erfolgreich vertreten sie das unverwechselbare Profil, die Dimensionen und die Maßstäbe sozialer Arbeit in der gesellschaftlichen Öffentlichkeit? Wie nehmen die Mitarbeiter(innen) ihre Anwaltfunktion zugunsten der strukturell Benachteiligten, die ihre Interessen nur schwer artikulieren können, wahr? Wie werden der öffentliche Einspruch und der zivilgesellschaftliche Widerstand etwa gegen die Kürzungen der Sozialbudgets, gegen die staatliche Industriepräferenz bei der personennahen Arbeit gegen die von der politischen Klasse propagierte zivilgesellschaftliche Mildtätigkeit als Ersatz für verfassungsfeste soziale Grundrechte organisiert?

Personennahe soziale Arbeit ist überwiegend den »Vertrauensgütern« zuzuordnen. Trotz der Wechselseitigkeit von kommunikativer Aktion und Reaktion besteht zwischen denen, die sie anbieten, und denen, die sie in Anspruch nehmen, ein ungleiches Verhältnis der Kompetenz. Da die Nachfragenden die Qualität personennaher Dienste, die sich über einen längeren Zeitraum erstreckt, nicht ganz und sofort durchschauen können, sind sie darauf angewiesen, denen zu vertrauen, die diese Dienste anbieten. Sie brauchen außerdem eine Verhandlungsposition, die sie der Marktmacht der Anbieter beispielsweise von Gesundheits- und Bildungsgütern nicht ausliefert. So gibt es bereits gute ökonomische Gründe dafür, Gesundheits- und Bildungsgüter als öffentliche Güter anzusehen und öffentlich bereitzustellen. Darüber hinaus entspricht es dem Grundsatz demokratischer Beteiligung, sie als verfassungsfeste Grundrechte anzuerkennen. Was medizinisch notwendig ist, sowie eine Grundbildung, die reale Chancengleichheit verbürgt, sollte jeder Bürgerin und jedem Bürger unabhängig von ihrer Kaufkraft zugänglich sein. Deshalb ist der Staat berechtigt, einen Teil des Volkseinkommens zu beanspruchen, um die Bereitstellung personennaher sozialer Arbeit wie der Bildungs-, Gesundheits- und Betreuungsgüter finanzieren zu können.

Die Wertschöpfung personennaher sozialer Arbeit entsteht weder im Schatten einer industrielastigen Privatwirtschaft noch im betriebswirtschaftlich gesteuerten Rechnungswesen öffentlicher Verwaltungen. Sie entsteht, wenn die vitalen Bedürfnisse und Interessen der Bürgerinnen und Bürger berücksichtigt und ihre Arbeitsvermögen veredelt werden, wenn der Anspruch der Männer und Frauen auf Gleichstellung und Autonomie anerkannt sowie ihre Wünsche, souverän über

Arbeits- und Lebenszeiten zu verfügen, ernst genommen werden. Die höhere Wertschöpfung personennaher sozialer Arbeit wäre im Gegensatz zu den ungerechten und unwirksamen Abwärtsspiralen eine Sozialreform, die dieses Markenzeichen verdient.