

Über die Schwierigkeit von Kämpfen in der Sorgearbeit

Nowak, Iris

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Nowak, I. (2013). Über die Schwierigkeit von Kämpfen in der Sorgearbeit. *Widersprüche : Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich*, 33(128), 73-84. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-46478-7>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Iris Nowak

Über die Schwierigkeit von Konflikten in der Sorgearbeit

Im Bereich der (Alten-)Pflegearbeit haben soziale Konflikte um eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen in zweifacher Hinsicht marginale Bedeutung: Zum einen werden entsprechende Auseinandersetzungen (z.B. um Tarifverträge) selten geführt; nur wenige Einrichtungen haben Betriebsräte oder gewerkschaftliche Vertretungsstrukturen. Zum anderen betrachtet die kritische Arbeitsforschung bei der Suche nach Konflikten in der Regel nur Bereiche der Produktion materieller Güter und hiermit zusammenhängender Dienstleistungen. Diese doppelte Marginalität von Konflikten in diesem Bereich ist historisch gewachsen und hängt mit der spezifischen Art der Tätigkeit zusammen. In Anbetracht der hohen Belastungen, die auch im Altenpflegebereich aus dessen marktwirtschaftlicher Organisation entstehen, ist diese doppelte Marginalität heutigen Verhältnissen nicht mehr angemessen. Gleichwohl können nicht so ohne weiteres Erfahrungen und Analysen aus industriellen Bereichen auf den Pflegebereich wie auch auf andere Bereiche sozialer Dienstleistungen¹ übertragen werden.

1 Der Bereich der sozialen und gesundheitlichen Dienstleistungen ist nicht als einheitlich zu denken. Vielmehr gibt es – wie in anderen Erwerbsbereichen auch – eine starke Fragmentierung von unterschiedlichsten Formen von Arbeitsverhältnissen und Tätigkeiten, abhängig z.B. von Betriebs- bzw. Unternehmensformen, Bildungsniveau und Kompetenzen der Beschäftigten und der Geschichte sozialer Auseinandersetzungen. Hinzu kommen Unterschiede zwischen den Tätigkeiten selbst. Alte Menschen zu pflegen erfordert andere Kompetenzen als das Erziehen und Begleiten von Kindern und die Arbeit mit Jugendlichen, die in einer Weise von der Norm abweichen, die als bearbeitungswürdig gilt. Gleichwohl sind die folgenden Betrachtungen auch als grundsätzliche Vorschläge für Untersuchungen im Bereich sozialer Dienstleistungen zu verstehen.

Im Folgenden zeige ich exemplarisch anhand historischer Besonderheiten in der stationären Altenpflege, aber auch hinsichtlich ihrer aktuellen Entwicklungen, wie sich Widersprüche und Konflikte in Bereichen, in denen Arbeit mit und an anderen Menschen und zu deren Bedürfnisbefriedigung geleistet wird, vom herkömmlichen Verständnis von Arbeitskonflikten unterscheiden. Auf dieser Basis überlege ich, was Hindernisse und Perspektiven für kollektive Handlungsformen sein könnten, mit denen Widerstand gegen wachsende (Selbst-)Ausbeutung organisiert werden könnte.

Historische Entwicklungen

Wenn man nach Perspektiven betrieblicher Konflikte und Konflikt handeln von Beschäftigten fragt, denken die meisten Menschen vermutlich sofort an Gewerkschaften und Betriebsräte als wichtige Standbeine der industriellen Beziehungen in Deutschland. Doch schon der Begriff der industriellen Beziehungen verdeutlicht, dass genau diese beiden Standbeine gerade nicht im Bereich von Dienstleistungen entwickelt wurden, sondern historisch aus dem Bereich der Massenproduktion von materiellen Gütern hervorgingen. Während sich hier seit dem 19. Jahrhundert eine Arbeiterbewegung und betriebliche Arbeiterkulturen herausbildeten, aus denen heraus Konflikte geführt wurden, die schließlich zu einer politischen Regulierung in Form eines fordistisch-wohlfahrtsstaatlichen Konsenses zwischen Gewerkschaften, Staat und Unternehmen führten, hat im Bereich der Altenpflege eine grundsätzlich andere Entwicklung stattgefunden: Der Beginn institutionalisierter Altenpflege liegt Mitte des 19. Jahrhunderts, als im Rahmen der Evangelischen Kirche Diakonissen und Diakonieschwestern sowie weibliche ehrenamtliche Hilfskräfte Pfllegetätigkeiten übernahmen (vgl. Kumbruck 2009). Die (männlicher Autorität) untergeordnete Tätigkeit der Frauen galt als etwas, das durch religiöse Berufung legitimiert war und innerhalb und außerhalb der kirchlichen zudem als „weiblicher Liebedienst“ wahrgenommen wurde, der vor allem „mütterliche Kompetenzen“, nicht aber Fachwissen erforderte (ebd.). Im Laufe des 20. Jahrhunderts wurde dieses Bild zunächst lediglich insofern korrigiert, als staatliche Institutionen für eine starke Orientierung an bürgerlicher Wohlfahrt und ärztlicher Autorität sorgten.

Erst ab den 1960er Jahren setzte eine Verberuflichung von Altenpflege und damit real die Abkehr vom Leitbild Ordensschwester ein. Seitdem wurde sie in einem nennenswerten Umfang als Lohnarbeit organisiert, wurden Arbeitsverträge und (kirchen-)rechtliche Regelungen für das Aushandeln von Arbeitszeiten, Pausen, Lohnhöhe etc. relevant. Erst seither gibt es überhaupt den „Möglichkeitsraum“

(Holzkamp) für die pflegenden Frauen, Pflegearbeit zu leisten und daneben ein eigenständiges Leben zu führen. Auf struktureller Ebene wirkt diese christliche Tradition heute nach, indem kirchliche Einrichtungen (nach wie vor bedeutende Arbeitgeber im Pflegebereich) teilweise klassische Arbeitgeberstrategien verfolgen, gleichwohl die Regulierung der Einrichtungen nicht Arbeits- und Tarifrecht unterliegt, sondern kirchenrechtlich geregelt ist, was zu stark eingeschränkten Rechten der Arbeitenden führt (vgl. Segbers in diesem Heft). Für die Frage nach eingreifendem kollektivem Handeln ist zudem relevant, wie auf kulturell-ideologischer Ebene das Bild von der naturbedingt weiblichen Fähigkeit zu pflegen als auch die Idee der Berufung zu diesem Beruf weiter fortwirken und welche Bedeutung dies für die Handlungsmöglichkeiten der Beschäftigten hat.

Vermarktlichung statt fürsorglicher Praxis?

Die Marktorientierung der Altenpflege, die mit der Einführung der Pflegeversicherung 1995 durchgesetzt wurde, bedeutet zwar, dass auf programmatischer Ebene seither Autonomie und Selbstbestimmung der Pflegebedürftigen als zentrale Ziele der Pflege staatlich gefordert und gefördert werden. Der neue Finanzierungsrahmen führt jedoch dazu, dass die Pflegearbeit selbst minutengetaktet ist, vor allem messbare Tätigkeiten als abrechenbar und damit wertvoll erachtet werden; Profitinteressen und Markterfolg sind für die Einrichtungen der Pflege relevant und im Alltag spürbar, da sie zu einem kontinuierlichen Druck führen, Personal zu sparen. Dies bedeutet eine starke Fragmentierung der Tätigkeiten aufgrund der Dynamik, möglichst viele Tätigkeiten an möglichst gering bezahltes Personal abzugeben. Examinierte PflegerInnen sind oft nur noch für die explizit medizinischen Tätigkeiten zuständig, für die nur sie ausgebildet sind, der Rest wird an Pflegehelferinnen bzw. möglichst auch an hauswirtschaftliches Personal delegiert. Diese Entmischung personennaher Tätigkeiten sorgt für eine Vereinseitigung der Tätigkeit einzelner Beschäftigter und dafür, dass die „Beziehungsarbeit“ und die damit verbundene ganzheitliche Wahrnehmung der Pflegebedürftigen kaum mehr stattfinden kann. Denn dies kann nicht mehr nebenbei während alltäglicher Begegnungen geschehen, z.B. indem ein Gespräch während des Abwischens des Tisches geführt wird (vgl. Kumbruck 2009).

Die besonderen Anforderungen und Qualitäten von Pflegearbeit sind im deutschsprachigen Raum in den letzten Jahren insbesondere unter Begriffen wie „interaktive Arbeit“, „Arbeit als Interaktion“, „subjektivierendes Arbeitshandeln“, aber auch als Problematik der „Praxis einer fürsorglichen Ethik“ (vgl. Kumbruck

et al. 2010, Kumbruck 2009)² vielfältig untersucht worden. Weitgehende Übereinstimmung herrscht in diesen Forschungen darin, dass es eine grundlegende Anforderung ist, einen angemessenen und menschenwürdigen Umgang mit der Asymmetrie und z.T. existenziellen Abhängigkeit zu finden, die zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen besteht. Das Besondere der Interaktionen liegt darin, dass die Motivation und die Arbeitsbedingungen der einen Person über die Lebensqualität der anderen entscheiden (vgl. zu Folgendem auch Nowak 2011). Zwar ist ein Teil der Motivation der Sorgearbeitenden, um die es in diesem Artikel geht (nämlich um Lohnarbeitende), darin begründet, darüber das eigene Leben finanzieren zu können. Aufgrund der Asymmetrie als Grundvoraussetzung dieser Arbeit entstünden allerdings Probleme eigener Art, wenn der Lohn die einzige Motivation darstellen würde. Sorgetätigkeiten können dann nicht gut gelingen, und direkte negative (z.T. existenzielle) Auswirkungen auf das Wohlbefinden anderer Personen wären die Folge. Die Asymmetrie menschenwürdig zu gestalten setzt zugleich entsprechende strukturelle Bedingungen voraus und erfordert beispielsweise ausreichend Zeit für Interaktionen, in denen die sich ständig verändernden Bedürfnisse der Pflegebedürftigen wahrgenommen werden, um darauf individuell einzugehen. Hierbei wird in nahezu jeder Forschung darauf hingewiesen, dass eine Pflege-Praxis von den Pflegenden nur dann fürsorglich gestaltet werden kann, wenn die Pflegekräfte auch auf ihr eigenes Wohlergehen achten. Dass Fürsorgebeziehungen „unausweichlich mit starken Gefühlen und Bewertungen auf beiden Seiten (Senghaas-Knobloch: 228) einhergehen, stelle an Pflegekräfte hohe Reflexionsanforderungen, ohne die keine gute Pflege möglich sei. Der „Nächstenliebe“ müsse daher die „Selbstliebe“ der Pflegepersonen an die Seite gestellt werden (Kumbruck 2009: 94ff.). Die Ermöglichung entsprechender Räume des gemeinsamen Verarbeitens der Erfahrungen durch die Beschäftigten wird auch als notwendige Bedingung an die Organisation der Pflegeeinrichtungen formuliert (vgl. Kumbruck 2010).

Keine Zeit, keine Anerkennung, ständige Gewissenskonflikte

Diverse Forschungen machen deutlich, dass die Pflegebedingungen die Altenpflegekräfte in einen kontinuierlichen Gewissenskonflikt stürzt. Zwar stellen sie fest, dass jüngere Pflegekräfte heute ein erneuertes Verständnis von der Bedeu-

2 Ich zitiere, um konkreter zu werden, im Folgenden vor allem das Forschungsprojekt von Kumbruck et. al. Gleichwohl finden sich ähnliche Ergebnisse und Leerstellen auch in den anderen genannten Forschungsansätzen.

tung der Pflegearbeit in ihrem Leben haben. Das Selbstverständnis von Älteren ist oft noch stark davon geprägt, dass sie mit Altenpflege der „Berufung“ zum Helfen gefolgt und bewusst den Weg gegangen sind, als ganze Person in der Pflege aufzugehen (Kumbruck 2009: 65). Pflegenden der neueren Generation erwarten hingegen oft selbstverständlich, dass sich diese mit der „Tätigkeit als Frau und Mutter“ (ebd.: 73ff.) verbinden lässt. Doch zugleich beschreiben auch diese Pflegekräfte, dass „Pflege für sie ein besonderer Beruf ist, der viel emotionalen und zeitlichen Einsatz verlangt“ und für deren befriedigende Gestaltung das Privatleben ggf. zurückgestellt werden müsse. Insofern habe dieser Beruf immer noch „Anteile von ‚Berufung‘“ (ebd.: 66). Pflegekräfte behalten in der Regel ihren Anspruch auf umfassendes Wahrnehmen der Pflegebedürftigen bei; die emotionale Dimension und der Wunsch, Mitmenschlichkeit geben und gut zu gestalten, ist zentral für ihre Motivation.

Genau deshalb, so zeigen Kumbruck u.a. auf, geraten sie durch die marktwirtschaftliche Organisation und das Effizienzdenken in kontinuierliche Alltagskonflikte. Die wenigen Zeitzischen und die Künstlichkeit, die die Beziehung zu den Bewohnern dadurch oft bekommt, führt dazu, dass es sehr viel schwieriger ist, den richtigen Umgang mit Nähe und Distanz und Abhängigkeit zu finden. Dies führt zu fehlender Befriedigung und zu unzureichender Kompensation der Belastungen, die mit der Pflege alter und sterbender Menschen einhergehen (Kumbruck 2009: 70). Verstärkt werden die negativen Auswirkungen der Zeitknappheit noch durch fehlende Anerkennung der Leistung der Pflegenden. Die geringe Wertschätzung drückt sich einerseits in den geringen Löhnen in der Pflege aus. Andererseits geht es aber auch um das „Wertschätzungserleben“ (vgl. Arbeitsgruppe „Wertschätzung in der Pflege“ 2011) in der Arbeit selbst. Auch den immer weiteren Abbau von Fachpersonal erleben die Pflegekräfte als eine Missachtung der hohen Bedeutung von qualifizierten Fachkräften für das Wohlergehen der Heimbewohner (ebd.). Krankheit, Burnout (vgl. Brensell in diesem Heft) oder auch der Wechsel in ein anderes Berufsfeld sind massenhaft beobachtbare Auswege aus diesen *innerhalb* der Pflege individuell unlösbaren Konflikten.

Solche Forschungsergebnisse liefern Ansatzpunkte dafür, dass Pflegekräfte vielfältige Gründe für einen Kampf für ihre Rechte als Arbeitnehmerinnen hätten. Auffallend ist an den Forschungen zu Altenpflege allerdings, dass sie teilweise zwar Forderungen zur Verbesserung an (kirchliche) Sozialverbände und Pflegeeinrichtungen stellen; insbesondere Kumbruck u.a. fordern von kirchlichen Einrichtungen, vor dem Hintergrund eines christlichen fürsorglichen Ethos, Marktprinzipien nicht unreflektiert durchzusetzen. Es fehlt gleichwohl die Frage danach, ob und wie Pflegekräfte sich selbst in betrieblichen und gesellschaftli-

chen Interessenskonstellationen positionieren, wie sie sich für eine Veränderung ihrer Arbeitsbedingungen einsetzen können und wieso sie hierauf verzichten. In Anbetracht der Belastungen im Pflegealltag scheinen diese Fragen unpassende Ansprüche an Pflegekräfte zu stellen. Doch letztlich weist dies auf einen möglichen Widerspruch in deren fürsorglicher Haltung hin: Wenn aus dieser Haltung ein so intensives individuelles Engagement für die Pflegebedürftigen erwächst, das dieses die Pflegepersonen dauerhaft davon abhält, sich für das eigene Wohlbefinden und für bessere Rahmenbedingungen einzusetzen, wird sich dies auf Dauer immer weiter gegen die Pflegenden *und* die Pflegebedürftigen wenden.

Fragen nach dem betrieblichem Herrschaftsmodus

Als Alternative dazu, dass Pflegenden individuell hohe Pflegemaßstäbe (gegen die schlechten Bedingungen an) hochhalten oder in der Folge das Berufsfeld frustriert oder erschöpft verlassen, müsste es kollektive Formen geben, in denen sich Pflegekräfte in die Gestaltung ihrer Arbeitsabläufe und -bedingungen einbringen. Ich habe an anderer Stelle (vgl. Nowak 2011) ausführlicher argumentiert, dass für das Nachdenken über solche Form von Handlungsfähigkeit auch auf solche Forschungen zurückgegriffen werden kann, die sich zwar nicht auf den sozialen Bereich, wohl aber auf (prekäre) Dienstleistungen beziehen (z.B. Transport- und Fast-Food-Bereich oder Call-Center). Dies sind Bereiche, in denen es ähnlich wie in der Pflege kaum reale Möglichkeiten für die Beschäftigten gibt, die eigene Arbeit mitzugestalten oder hieraus einen hohen materiellen Gewinn zu ziehen. Gleichwohl arbeiten diese Betriebe aktiv daran, Leistungs- und Zeitdruck an die Beschäftigten mit Hilfe von Beteiligungs-, Zustimmungs- und Vereinnahmungskonzepten sowie Leitbildern weiterzugeben, so dass ihnen diese „als notwendig und sinnvoll vermittelt werden soll[en]“ (Renneberg 2005: 192). Artus beschreibt die Kombination repressiver Kontrollmethoden mit Elementen einer vergemeinschaftenden Sozialintegration als wesentlichen betrieblichen Herrschaftsmodus. Diese Managementmethoden beschwören systematisch eine „empathische Betriebskultur“. Von Artus aufgezeigte Formen sind eine intensive Schulung des Managements, Kollektivrituale, Aufstiegsmöglichkeiten und andere Formen von Privilegien sowie organisierte Praxen wie Mitarbeiterstammtische, Zufriedenheitsbefragungen oder das (teilweise realisierte) Angebot der Vorgesetzten, permanent für Beschäftigte mit Problemen ansprechbar zu sein (vgl. Artus 2008).

Ich beziehe mich auf diese Ergebnisse, weil sie einige Fragen verdeutlichen, die man sich bei einer Betrachtung der Verhältnisse in der Altenpflege stellen muss:

Fragen nach den Strategien der Betriebsführung, mit denen die Pflegenden zu einer individuellen Leistungssteigerung und der Zustimmung zu allen Vorgaben der Leitungskräfte angehalten werden. Welche persönlichen Vorteile werden ihnen dafür geboten? Wie werden sie, obwohl ein entsprechendes Verhalten langfristig auch auf Kosten der eigenen Gesundheit geht, ideologisch in die Betriebsgemeinschaft eingebunden? Dazu kann die Zuteilung guter Dienstpläne (bzw. schlechter bei Verweigerung) ebenso gehören wie die persönliche Zugewandtheit des Vorgesetzten, der für alle Probleme ein offenes Ohr hat. Vom häufigen Appell an die große Verantwortung und die Hilfsbereitschaft gegenüber den Pflegebedürftigen berichten Beschäftigte und Gewerkschaftsaktive ebenfalls. Bei Artus werden diese Dinge ganz selbstverständlich als betrieblicher Herrschaftsmodus vorgeführt. Zwar finden wir in den Betrieben der Altenpflege nicht den *klassischen* Widerspruch zwischen Kapital und Arbeit bzw. den industriellen Grundkonflikt zwischen Arbeitgebern und Beschäftigten. Gleichwohl steht hinter den oben beschriebenen, sich verschlechternden Arbeitsbedingungen und der ständigen Zeitknappheit der Pflegenden die Problematik, dass das Pflegesystem in Deutschland unterfinanziert ist, und dass dies auf eine zu geringe Beteiligung von Unternehmen (sgewinnen) an der Finanzierung solcher öffentlichen Aufgaben liegt. Der Konflikt zwischen Kapital und Arbeit ist zwar insofern anders institutionell vermittelt, als eine Verbesserung der Bedingungen in der Pflege nur durch eine Veränderung staatlicher Politik (also neue Finanzierungsformen, bessere Pflegesätze, andere Vorstellungen von Qualität in der Pflege) erreicht werden könnte. Einzelne Pflegeeinrichtungen können daran konkret und zeitnah wenig ändern. Gleichwohl positionieren sich die Pflegeanbieter innerhalb der vorherrschenden Verhältnisse. Wenn also Einrichtungen mit den entsprechenden Managementstrategien die Beschäftigten zur individuellen Leistungssteigerung motivieren und dies mit der Lebensqualität der Pflegebedürftigen begründen, während sie gleichzeitig innerhalb ihrer Sozial- bzw. Arbeitgeberverbände darauf verzichten, als politische Akteure für eine verbesserte Pflege-Finanzierung zu streiten und damit den ewig steigenden Leistungsdruck im Pflegealltag verfestigen, ist dies ein Widerspruch. Ihn herauszuarbeiten und auch für Beschäftigte nachvollziehbar zu machen, damit diese sich mit ihren eigenen Erfahrungen hierzu positionieren können, wäre eine wichtige Aufgabe für Gewerkschaften, kritische Wissenschaft und alle anderen Akteure, die die Bedingungen in der Pflege verbessern wollen.

Positionierungen der Beschäftigten

Wie sich die Beschäftigten solchen Erkenntnissen gegenüber positionieren würden, ist gleichwohl offen. Dies lässt sich exemplarisch an den Ergebnissen unseres Forschungsprojekts „Handlungsfähigkeit in entgrenzten Arbeitsverhältnissen“³ zeigen, in dem wir u.a. 13 Beschäftigte im stationären Altenpflegebereich interviewt haben. In narrativen Interviews haben wir sie nach ihrer Alltagsgestaltung gefragt, nach Konflikten, die sie darin sehen, und nach ihren Handlungsmöglichkeiten zur Lösung dieser Konflikte. In der Auswertung der Interviews haben wir anhand der Methode der intersektionalen Mehrebenenanalyse (vgl. Winker und Degele 2009) mit Bezug auf die Kritische Psychologie (vgl. Holzkamp 1985) die Subjektkonstruktionen der Befragten rekonstruiert. D.h. wir haben an den Interviews herausgearbeitet, wie die InterviewpartnerInnen die Strukturen, in denen sie handeln, beschreiben, wie sie sich selbst konstruieren und auf welche Diskurse oder Normen sie sich hierbei beziehen.

Im Ergebnis haben wir die vorgefundenen Subjektkonstruktionen in vier Gruppen unterteilt: In der ersten finden sich Pflegekräfte, in deren Erzählungen ihre große Zufriedenheit mit ihrem Leben und insbesondere ihrer Pflegearbeit im Vordergrund steht; die zweiten beschreiben zwar Konflikte, betonen aber, dass ihre Lebensweise insgesamt Ausdruck ihrer eigenen Persönlichkeit und Prioritätensetzung ist; in der dritten Gruppe sind Subjektkonstruktionen zusammengefasst, in denen deutlich wird, wie sehr die Befragten – insbesondere unter den Bedingungen der Pflegearbeit – leiden, aber dass sie diese gleichwohl als unveränderbar ansehen; schließlich finden sich in der vierten Gruppe Beschäftigte, die sich für ein Engagement im Betriebsrat bzw. Gewerkschaft entschieden haben. Ich konzentriere mich an dieser Stelle darauf, wie in den Interviews die (Un-)Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz Pflege geschildert wird.

Auffallend an den positiven Schilderungen ist, dass der Arbeitsplatz Pflege nahezu ausschließlich in Begriffen beurteilt wird, die etwas über die Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen im Betrieb aussagen. Gelobt wird beispielsweise, dass Chef und Kollegen Rücksicht nehmen, einen trotz Fehlern wertschätzen, dass man sich als Person angenommen fühlt, keine komische Rolle spielt u.ä. Im Lob für die Vorgesetzten steht sehr oft deren Kommunikationsbereitschaft im Vordergrund; aber auch die guten Gespräche, die man mit KollegInnen führen

3 In diesem habe ich in der Arbeitsgruppe Arbeit-Gender-Technik an der TU Hamburg-Harburg unter der Leitung von Gabriele Winker gemeinsam mit Jette Hausotter gearbeitet hat. (Nowak et al. 2012a und 2012b)

kann, und die Kollegialität insgesamt sind ausschlaggebend für die Einschätzung des Arbeitsplatzes. Hiermit korrespondiert, dass sich die Pflegekräfte selbst als Menschen konstruieren, die gerne viel mit anderen Menschen reden und für die Gespräche und Verstandenwerden grundsätzlich sehr wichtige Formen der Problembewältigung sind. So spricht beispielsweise eine Interviewpartnerin von sich selbst allgemein als „Mensch, der gern redet“ und wenig in sich hineinfrisst und über Konflikte sprechen „muss, damit [...] das vom Tisch ist“. In diesem Sinne beschreiben sich Pflegekräfte in allen vier Gruppen als aktiv handelnd, da sie zum guten Funktionieren der Arbeit beitragen, indem sie alle Probleme, die auf der Arbeit anfallen, sofort ansprechen.

Mit dieser starken Fokussierung auf die Kommunikation am Arbeitsplatz geht – insbesondere, aber nicht nur bei den betont zufriedenen GesprächspartnerInnen – einher, dass Probleme, die nicht durch Reden gelöst werden können, daneben fast nicht vorkommen. Zwar finden sich Hinweise auf dauerhafte Belastungen und beeinträchtigende Arbeitsbedingungen: personelle Unterbesetzung, Mehrarbeit durch häufigen Kollegenwechsel, der Druck, schnell arbeiten zu müssen und starke gesundheitliche Belastungen. Sie beschreiben diese Probleme aber als sofort lösbar, vor allem, indem der Chef jederzeit für alle Fragen ansprechbar ist. Sie entnennen damit im Interview, dass strukturelle Probleme wie beispielsweise Personalmangel nicht durch Reden und durch keinen noch so bemühten, kommunikationsstarken Chef gelöst werden können. Mit ihren Subjektkonstruktionen bewegen sie sich daher in einem Widerspruch zwischen der Linie „Ich löse möglichst alle Probleme sofort durch Reden“ und der Erfahrung von belastenden Verhältnissen im Heim. Sie verarbeiten diesen Widerspruch, indem sie in der Art und Weise, wie sie erzählen, die Belastungen und Erschöpfung als unbedeutend für ihr Wohlbefinden konstruieren. Beides wird oft allein als persönliches Problem und als das Problem des privaten sozialen Umfelds beschrieben. Ein gutes Beispiel hierfür ist eine Altenpflegerin, die ausführlich beschreibt, dass sie ihr Leben immer nur von Woche zu Woche plant aufgrund der häufigen Anrufe des Heimes (Frage nach spontanem Arbeiten) und wegen der Erschöpfung, die durch die Pflegearbeit hervorgerufen wird. Sie erwartet zudem, dass ihr gesamtes Umfeld akzeptieren muss, dass sie häufig Verabredungen absagt. Sie artikuliert dies als Frage der Wertschätzung, die ihre FreundInnen ihr entgegenbringen, und als ihre eigene Fähigkeit zum Nein-Sagen gegenüber deren Ansprüchen.

Bei der dritten Gruppe werden explizit die entgrenzten Arbeitszeiten als Problem beschrieben. Hier ist der Widerspruch zwischen dem positiven Erleben in der Arbeit und den belastenden Bedingungen deutlich. Aber dieser Widerspruch wird von den InterviewpartnerInnen weder explizit benannt noch aktiv bearbeitet.

Auch sie betonen das Bemühen ihrer Vorgesetzten, möglichst gute Lösungen zu finden. Alles andere wäre „ungerecht“, wie eine Interviewte es formuliert. Die Belastungen werden nicht zum Ausgangspunkt von Kritik an den Bedingungen, sondern vorübergehend ausgehalten; langfristig wird ein Jobwechsel angestrebt. Dass gegenwärtig die eigene Lebensweise vollständig den Anforderungen der Pflegearbeit unterworfen wird, wird – ähnlich wie in der ersten Gruppe – insofern eher als Ermöglichungsstruktur denn als Ergebnis von Zwängen beschrieben, da Altenpflege von den Befragten als „Traumberuf“ beschrieben wird.

Schlussfolgerungen

Die aufgezeigten Subjektkonstruktionen sind sicherlich auch als ein Ergebnis der Interview-Konstellation zu interpretieren, in der wir als Forscherinnen fremde Person sind, deren Hintergrund nicht einzuschätzen ist und denen man deshalb nicht über ernsthafte betriebliche Probleme berichtet. Schließlich weiß man nicht, ob wir dies an die Vorgesetzten zurückmelden oder ob dies im Zuge einer Qualitätssicherung negativ auf das Heim bzw. die eigene Abteilung zurückfallen würde. Es wäre allerdings zu kurz gegriffen, die vorgeführten Ergebnisse hierauf zu reduzieren und sie allein mit Angst vor Repression zu erklären. Vielmehr kann man an ihnen diskutieren, wie Pflegekräfte die betrieblichen Bedingungen und darin die Widersprüche zwischen ihrer Freude an der Tätigkeit, der sozialen Eingebundenheit in der Arbeit, den zugleich vorherrschenden Ressourcenknappheit und repressiven Managementstrukturen verarbeiten. Zum Abschluss stelle ich Thesen vor, welche Konsequenzen oder Fragen sich für kollektive eingreifende Praxen ergeben.

Eine wesentliche Frage ist, welche Folgerungen man aus der starken Betonung der zwischenmenschlichen Komponente betrieblicher Bedingungen zieht. Dies ist insofern als Herrschaftsmodus zu problematisieren, als in diesen Beschreibungen strukturelle Konflikte nicht als solche wahrgenommen werden. Die Festlegung von Arbeitsinhalten, Pausen, Arbeitszeiten werden so nicht als Verhältnisse begriffen, die kollektiv konflikthaft ausgehandelt werden können und sollten. Sich Anforderungen zu widersetzen, ist zudem negativ konnotiert, da es als fehlendes Eingehen auf das Gegenüber eingeschätzt wird. Was – im Anschluss an Artus und Renneberg – zu untersuchen wäre, ist, inwiefern in der Betriebsführung von Pflegeheimen bewusst darauf gesetzt wird, solche Auffassungen bei den Beschäftigten zu fördern.

Gleichzeitig würde ich diese Auffassungen der Beschäftigten aber als wichtige Information darüber lesen, was diese als eine bedeutende Komponente von Ar-

beitsqualität erleben. Zwar muss man dabei davon ausgehen, dass die Arbeit unter Bedingungen von Effizienzdruck und Ressourcenknappheit nicht so optimal funktionieren kann, wie die InterviewpartnerInnen es uns teilweise beschrieben haben. Vielmehr muss es eine brüchige Angelegenheit sein, in der keineswegs mit den Bedürfnissen aller Beteiligten ständig „menschlich“ umgegangen werden kann. Diese Brüche werden in den Interviews in den beschriebenen Randbemerkungen zur strukturellen Unterbesetzung und körperlicher Belastung deutlich. Im Sinne von Renneberg wäre allerdings zu untersuchen, inwieweit aus dieser starken Orientierung auf zwischenmenschliches Miteinander ein Konfliktfeld eigener Art erwächst und ob sich kollektive Handlungsansätze entwickeln könnten, wenn diese Zwischenmenschlichkeit fehlt bzw. reduziert wird. Beispiel hierfür ist eine Betriebsrätin in unseren Interviews, die den menschenunwürdigen Umgang ihrer Vorgesetzten mit ihr selbst und anderen Beschäftigten als Grund schildert, mit der Betriebsratsarbeit zu beginnen.

Grundsätzlich ist die Frage, wie es dazu kommen könnte, dass Beschäftigte die Belastungen, die sie am eigenen Leib erfahren, als etwas betrachten, dass sie durch soziale Auseinandersetzungen abmildern können. Inspirationen und Erfahrungen hierzu gibt es u.a. in gewerkschaftlichen Organizing-Projekten im Bereich sozialer Dienstleistungen. Hier wurden kleine Konfliktfelder gesucht, auf denen überhaupt etwas Konkretes gewonnen werden kann, beispielsweise Pausenregelungen oder die Anschaffung neuer Betten (vgl. Einige OrganizerInnen 2010; Seppelt, Jaedicke und Reimann 2011). Zentrale Frage wäre dabei, ob und wie kollektive Organisationsprozesse an der positiven Haltung zu den Inhalten der Pflegearbeit ansetzen können. Hier würde ich den Punkt vertiefen, den auch Kumbruck u.a. in ihrer empirischen Erhebung stark machen: Das, was einer Vielzahl von Pflegekräften offenbar nach wie vor ein sehr persönliches Anliegen ist, nämlich die gute Versorgung der BewohnerInnen, wozu auch eine gute Beziehung mit genügend Zeit gehört, wird unter den gegebenen Bedingungen immer weniger möglich. Hierunter leiden BewohnerInnen wie Pflegendе. Die Frage ist, ob es ein kollektives-politisches Handeln geben kann, dass Pflegekräften die Möglichkeit eröffnet, länger in ihrem „Traumberuf“ tätig zu sein bzw. ihrer Berufung zu folgen.

Aufgrund unserer Interviews scheinen weitere Überlegungen zum Verhältnis von Kooperation und Konflikt nötig: D.h. (wie) ließe sich das große Bedürfnis der Beschäftigten, kooperativ an der Verwirklichung guter Pflege mitzuwirken, mit einem Verhalten, dass dort Konflikte eingeht, wo Verbesserungen möglich sind, verbinden?

Literatur

- Arbeitsgruppe „Wertschätzung in der Pflege“ 2011: Memorandum „Den Wert von Pflegearbeit schätzen“ im Rahmen des Förderschwerpunkts „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und die EU. URL: http://servprof.de/sites/servprof.de/files/Memorandum_2-Seiter.pdf
- Artus, Ingrid 2008: Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe. In: Prokla 150, 27-48
- Einige OrganizerInnen 2010: Jetzt helfen wir uns selbst! Organizing stellt auch das Selbstverständnis der Gewerkschaften in Frage. In: analyse & kritik, 22.01.2010 (546). URL: http://www.akweb.de/ak_s/ak546/16.htm.
- Holzcamp, Klaus 1992: Geschichte und Theorie der Kritischen Psychologie. In: Gerhard Benetka (Hrsg.): Gegen-Teile. Gemeinsamkeiten und Differenzen einer kritischen Psychologie. München, S. 60-71
- Kumbruck, Christel 2009: Veränderungen in den Beziehungsaspekten der Pflegearbeit. In: Arbeit. Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik 18 (1), S. 63-75
- /Rumpf, Mechthild/Senghaas-Knobloch, Eva 2010: Unsichtbare Pflegearbeit – Fürsorgliche Praxis auf der Suche nach Anerkennung. Studien zur Pflege 2. Münster
- Nowak, Iris 2011: Fürsorgliche Praxis als prekäre Lohnarbeit. Fragen zu den Erfahrungen der Beschäftigten. In: Das Argument 53 (3), S. 381-391
- /Hausotter, Jette/Winker, Gabriele 2012a: Entgrenzung in Industrie und Altenpflege: Perspektiven erweiterter Handlungsfähigkeit der Beschäftigten. In: WSI Mitteilungen (4), S. 272-280
- 2012b: Handlungsfähigkeit in entgrenzten Verhältnissen. Subjektkonstruktionen von Beschäftigten in Industrie und Altenpflege. Hamburg. URL: <http://doku.b.tuharburg.de/volltexte/2012/1138/>.
- Senghaas-Knobloch, Eva 2008: Care-Arbeit und das Ethos fürsorglicher Praxis unter neuen Marktbedingungen am Beispiel der Pflegepraxis. In: Berliner Journal für Soziologie (2), 221-243
- Seppelt, Jaedicke und Reimann 2011: Zwischen Aufopferung und Arbeitskampf. Organisierung in evangelischen KiTas. In: Luxemburg H. 1, S.142-147
- Renneberg, Peter 2005: Die Arbeitskämpfe von morgen? Arbeitsbedingungen und Konflikte im Dienstleistungsbereich. Hamburg
- Winker, Gabriele/Degele, Nina 2009: Intersektionalität. Zur Analyse sozialer Ungleichheiten. Bielefeld

*Iris Nowak, TU Hamburg-Harburg, Schwarzenbergstraße 93, 21073 Hamburg
E-Mail: Iris.Nowak@tu-harburg.de*