

Themen in dieser Ausgabe:

- Unternehmen:
Gesellschaftliche
Verantwortung
- Etwas mehr Respekt bitte
- Beschäftigung in der
Region
- Drei Bachelor-Arbeiten
zum Thema Kundschaft
- Besprechung ist noch
nicht Beteiligung

Impressum:

Kooperationsinfo:
Informationen der Kooperationsstelle
Wissenschaft - Arbeitswelt
Sozialforschungsstelle
Technische Universität Dortmund

HerausgeberInnen:
Klaus Boeckmann, Klaus Kock,
Redaktion: Iris Kastel-Driller
Design: Michael Banos

Evinger Platz 15
44339 Dortmund
Tel.: (0231) 8596-140
Internet: kowa.sfs.tu-dortmund.de
E-Mail: kowa@sfs-dortmund.de

Auflage: 900

Unternehmen: Gesellschaftliche Verantwortung

(KB) Vom 07. bis zum 10. September fand in den Dortmunder Westfalenhallen die Messe „Fair Friends“ mit den Schwerpunkten „Fairer Handel“, „Nachhaltige Lebensstile“ und „Gesellschaftliche Verantwortung“ mit über 200 AusstellerInnen statt. Über 60 Aussteller/innen stellten im Rahmen des Themas „Gesellschaftliche Verantwortung“ ihre Produkte, Dienstleistungen und Initiativen vor. Unter dem Dach des Wirtschaftsministeriums NRW präsentierten sich einige Sozialunternehmen. Auch das Dortmunder CSR-Netzwerk war mit einem Gemeinschaftsstand vertreten. Neben einigen Unternehmen, die sich mit der Implementierung einer CSR-, bzw. Nachhaltigkeitsstrategie in die Unternehmensorganisation befassen, versammelten sich hier hauptsächlich entsprechende Unternehmensberater/innen und Nachhaltigkeitsinitiativen.

Mit der Umsetzung der Europäischen CSR-Richtlinie sehen sich seit 2017 einerseits Banken und Versicherungen mit der Anforderung konfrontiert, soziale und ökologische Faktoren ihrer Unternehmenstätigkeit zu veröffentlichen. Zunehmend wird sich auch der Druck auf mittelständische Zulieferer erhöhen, ihre sozialen und ökologischen Aktivitäten zu dokumentieren. Der Vertreter eines Versicherers schilderte in diesem Zusammenhang im Rahmen einer „Fair-Friends“-Veranstaltung, wie das Unternehmen auf die Europäischen Anforderungen reagiert und seine Nachhaltigkeitsaktivitäten zukünftig nicht mehr in Form eines

Nachrichtungsberichtes, sondern im Rahmen des Nachweisverfahrens entsprechend des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) dokumentiert und strukturiert. Laut Rechtsgutachten wird



der DNK als Nachweis entsprechend der Europäischen CSR-Richtlinie anerkannt.

Ein untrügliches Zeichen für die wachsende Bedeutung eines Nachweises ist die wachsende Zahl an Einrichtungen, die Schulungen und Beratungen für Unternehmen anbieten. Auf einer diesbezüglichen Liste des DNK findet man mittlerweile über 20 Beratungseinrichtungen allein in NRW.

Auch für mittelständische Unternehmen eignet sich der DNK als niederschwelliger Einstieg in die CSR-Thematik und zur Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie. Denn auch auf mittelständische Unternehmen, die nicht direkt von der CSR-Richtlinie betroffen sind, dürften entsprechende Nachweispflichten zukommen, wenn dies die Kunden einfordern. Dortmund hat mit seinem CSR-Netz-

Fortsetzung: Gesellschaftliche Verantwortung

Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz

Ab dem Geschäftsjahr 2017 ändern sich für zahlreiche größere Unternehmen die Anforderungen an ihre Berichterstattung grundlegend: diese müssen Daten zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, zur Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption bereitstellen. Aber auch KMU sollten verstärkt darüber nachdenken, ihre nichtfinanziellen Leistungen zu dokumentieren - etwa wenn sie Geschäftsbeziehungen zu Unternehmen pflegen, die der Berichtspflicht unterliegen und die Informationen zu den Nachhaltigkeitsleistungen ihrer Zulieferer einfordern.

Deutscher Nachhaltigkeitskodex, Pressemitteilung vom 26.07.2017

werk und als neuer Standort für das „CSR-Kompetenzzentrum Ruhr“ beste Voraussetzungen, um hier gezielt Unterstützung zu leisten.

Davon werden hoffentlich auch Arbeitnehmer/innen profitieren. Denn ernstgemeinte CSR-Strategien beinhalten immer auch, sich ernsthaft mit sozialen und insbesondere arbeitsbezogenen Fragestellungen im Sinne einer Wahrnehmung sozialer und ökologischer Verantwortung zu befassen. Das wird nicht von heute auf morgen, sondern eher langfristig passieren können. Auffällig an der Messe „Fair Friends“ war, dass dort keine arbeitsbezogenen Initiativen präsentiert wurden. Dieses Defizit zu beseitigen wäre ein erster Schritt, um dem Faktor „Arbeit“ im Rahmen der CSR- oder Nachhaltigkeitsaktivitäten einen höheren Stellenwert zuzuweisen, beispielsweise durch eine Messebeteiligung in 2018.

Über einen Zugang zum CSR-Thema über den Deutschen Nachhaltigkeitskodex informiert die Kowa-Broschüre „Den Betrieb in die Verantwortung nehmen“. Im Internet: <http://www.kowa.sfs.tu-dortmund.de>

Ansprechpartner: Klaus Boeckmann

Etwas mehr Respekt bitte

(KK) In unserem Projekt „Gute Arbeit mit Kundschaft“ haben wir uns auch mit dem Thema Respekt befasst. Das Wort kommt aus dem Lateinischen, übersetzt heißt es so viel wie Rücksichtnahme. Ich verhalte mich respektvoll, indem ich versuche, die Person so zu nehmen, wie sie von sich aus sein will. Respekt ist ein aktiver Versuch des Verstehens der anderen Person, ihres Handelns und der Situation, in der sie sich befindet. Toleranz ist eher eine passive Duldung der anderen Person, ich sehe zwar, dass sie vorhanden ist, es ist mir aber gleichgültig. Respekt dagegen beruht auf einer aktiven Auseinandersetzung mit der anderen Person.

In der Diskussion über Dienstleistungen wird häufig eher einseitig die Kundenorientierung des Personals betont. Sie sei der Schlüssel zum Verkaufserfolg. Aus Sicht der Beschäftigten gehört zur guten Arbeit der Respekt der Kundschaft vor dem Personal. Wir sind daher der Frage nachgegangen, wie es um den gegenseitigen Respekt bestellt ist. Was genau meinen Beschäftigte, wenn sie mehr Respekt der Kundschaft einfordern? Wie könnte gegenseitiger Respekt gefördert werden?

Zum Respekt gehört zunächst Beachtung. Busfahrerinnen und -fahrer klagten beispielsweise darüber, dass sie von vielen Fahrgästen beim Einstieg in den Bus gar nicht wahrgenommen werden. *„Wir werden als Inventar angesehen, wir sind selbstverständlich.“ (Busfahrerin)* Auch beim Discounter berichteten Beschäftigte darüber, dass sie oft nur als Teil der Einrichtung betrachtet werden statt als lebendige Personen. Viele Kundinnen und Kunden grüßen nicht einmal. Die Beschäftigten empfinden dieses Verhalten als herabwürdigend.

Ein zweites Thema im Zusammenhang mit Respekt ist Höflichkeit. Dabei geht es darum, die jeweils andere Person als gleichgestellt zu betrachten und entsprechend mit ihr umzugehen. Höflichkeit ist nicht selbstverständlich, sondern muss oft regelrecht hergestellt werden. Eine Beschäftigte definierte im Interview, wie sie sich eine angemessene Umgangsweise vorstellt: *„Ich habe so gewisse Prinzipien für mich selber. Ich versuche immer, mein Bestmögliches für jeden Kunden zu geben. Ich versuche auch immer, mit jedem Kunden vernünftig, fachlich und auch freundlich umzugehen, und das erwarte ich auch. Und es gibt so einfach Sachen – ich lasse mich nicht anschreien, ich lasse mich nicht beschimpfen und ich lass‘ mich schon mal gar nicht für dumm verkaufen.“ (Verkäuferin Möbelhaus)*

Unser dritter Punkt zum Thema Respekt ist Verständnis, d.h. das Bemühen, sich in die Situation der anderen Person zu versetzen. Die Beschäftigten bemühen sich, Verständnis für die Wünsche der Kundschaft zu entwickeln. Auf der anderen Seite haben die Beschäftigten oft den Eindruck, dass Kundinnen und Kunden die Situation des Personals nicht richtig verstehen. Beispielsweise wird die Verpackung von Waren aufgerissen, obwohl für alles auch Musterexemplare bereitstehen. Damit die Waren wieder zum Verkauf angeboten werden können, müssen sie von den Beschäftigten neu verpackt werden – eine Arbeit, die man sich sparen könnte und die Stress verursacht, wenn gleichzeitig Kundschaft nach Auskunft und Beratung verlangt.

Das Problem eines respektvollen Umgangs zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal wird ausführlich behandelt in unserer Broschüre zum Thema Gute Arbeit mit Kundschaft, die im Herbst in der Reihe „fair statt prekär“ erscheinen wird.

Ansprechpartner: Klaus Kock

Beschäftigung in der Region

(KB) Es hat immer wieder Ereignisse und Phasen gegeben, die die Beschäftigungsentwicklung maßgeblich beeinflusst haben. So die Agenda 2010, die wirtschaftliche Krisenphase bis 2005 und der danach folgende Aufschwung oder die Finanzkrise 2008. In einigen Wirtschaftszweigen wie der Bauwirtschaft wurden branchenbezogene Mindestlöhne eingeführt, um die dort Beschäftigten vor Lohndumping zu schützen. Solche Eingriffe wurden seitens der Arbeitgeber immer mit Skepsis und dem Hinweis auf drohende Arbeitsplatzverluste begleitet. So auch die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns.

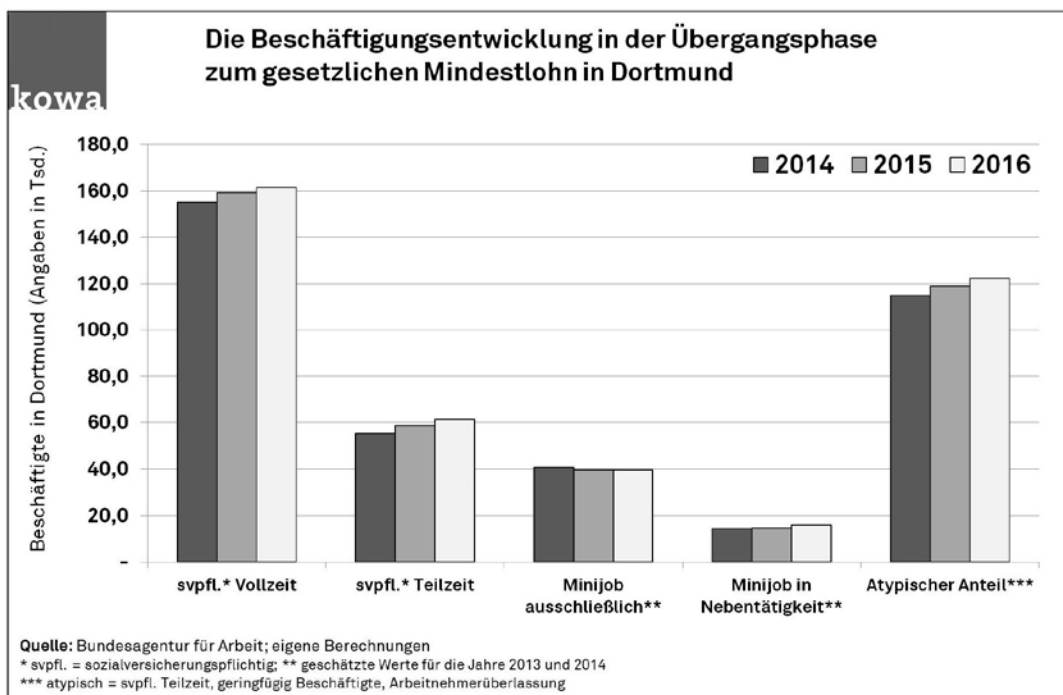
Aus den Beschäftigungsstatistiken lässt sich ablesen, dass diese Reform nicht zu einem Beschäftigungsabbau geführt hat. Der Aufwärtstrend hat sich auch seit 2015 unvermindert fortgesetzt. Lediglich im Bereich der Minijobs hat es Veränderungen gegeben. Denn hier hat es in einem eher geringfügigen Maße Umverteilungsprozesse zugunsten der sozialversicherungspflichtigen Stellen – hauptsächlich Teilzeitstellen – gegeben. Das Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung (IAB) hat die Arbeitsmarktentwicklung genauer unter die Lupe genommen und untersucht, wie Arbeitgeber auf die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns reagiert haben. Während Mindestlohngegner zuvor eine sinkende Arbeitsnachfrage prognostiziert, erwarteten Mindestlohnbefürworter eine „Umverteilung zwischen Unternehmensgewinnen und Beschäftigungseinkommen“ (Bossler/ Gerner: Auswirkungen des Mindestlohns aus der betrieblichen Perspektive; IAB-Forum vom 1. Sept. 2017).

Ende 2014 hatte jeder achte Betrieb mindestens eine/n Beschäftigte/n mit einem Stundenlohn von weniger als 8,50 EUR. Am stärksten betroffen waren Niedriglohnbranchen in Ostdeutschland, insbesondere das Gastgewerbe und der Einzelhandel. Dennoch lagen die statistisch signifikanten Stellenverluste in den vom Mindestlohn betroffenen Betrieben (einschließlich Minijobs) in einer Größenordnung von 40 bis 60 Tsd., so das IAB. Die Stellenverluste seien kaum durch Entlassungen, sondern durch eine Zurückhaltung bei Neueinstellungen entstanden.

Am häufigsten reagierten Betriebe durch Arbeitszeitverkürzungen, Arbeitsverdichtung und durch eine Preiserhöhung bei Produkten und

sten sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung hat nur in geringem Maße stattgefunden. Nach einem kurzen Rückgang in der Übergangsphase 2014/ 2015 hat sich die Entwicklung der Minijobs wieder auf einem hohen Niveau stabilisiert. Dagegen ist die Nebentätigkeitsvariante unabhängig von der Mindestlohneinführung weiter angestiegen. Der Mindestlohn ist als Instrument offensichtlich nicht dazu geeignet, die Probleme, die durch die Minijobentwicklung entstanden sind (Beschäftigung ohne Sozialversicherungsanspruch, Lohn- und Sozialdumping), zu lösen. Hier sind andere Lösungsansätze gefordert.

Es ist zu hoffen, dass diese Problematik angesichts eines allgemein



Dienstleistungen. Insgesamt handelt es sich hier, gemessen an einer Gesamtzahl von über 35 Mio. Beschäftigten, um weniger als 0,2%. Der gesetzliche Mindestlohn hat auf die Konjunktur offensichtlich keinen Einfluss.

Dennoch hatte der Mindestlohn nicht überall die Wirkung erzielt, die von den Befürwortern erwartet wurde. Die Umverteilung geringfügiger Beschäftigungsverhältnisse zugun-

positiven Eindrucks, den der gesetzliche Mindestlohn hinterlassen hat, in Vergessenheit gerät. Die Kooperationsstelle will mit der Auswertung von Beschäftigungsstatistiken dazu beitragen, dass solche Entwicklungen und deren Folgen nach wie vor thematisiert werden.

Ansprechpartner: Klaus Boeckmann

Drei Bachelor-Arbeiten zum Thema Kundschaft

(KK) Zwei unserer Praktikant*innen vom Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften der FH Dortmund haben ihre Bachelor-Arbeiten zum Thema „Gute Arbeit mit Kundschaft“ jeweils mit der Gesamtnote „Sehr gut“ abgeschlossen. Die dritte Abschlussprüfung folgt im Oktober. In Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft ver.di hatten Andreas Flüchter, Bettina Lange und Philipp Renz an der Kooperationsstelle ein Lehrforschungsprojekt absolviert. Dazu wurden Betriebs- bzw. Personalräte und Beschäftigte zu ihren Erfahrungen im Umgang mit Kundinnen und Kunden befragt.

Für den Bereich Kaufhaus/Discounter hat Andreas Flüchter sich mit Widersprüchen in den Arbeitsanforderungen auseinandergesetzt. Aus den Interviews mit Beschäftigten geht hervor, dass die Regeln für den Arbeitsalltag oft nicht eindeutig sind. Z.B. gibt es Regeln für den Umtausch, aber im Zweifelsfall werden sie nicht befolgt,

und es wird alles umgetauscht. Mit solchen Widersprüchen müssen die Beschäftigten umgehen. Das verursacht (unnötige) Belastungen.

Bettina Lange befasst sich mit Teamarbeit in einem Möbelhaus. Koopera-



tion im Team kann den Umgang mit Kundinnen und Kunden wesentlich erleichtern. Ohne die gegenseitige Unterstützung der Teammitglieder wäre eine gute Verkaufsarbeit wohl nicht möglich. In den Interviews wurde deut-

lich, dass ein Team nicht bloß eine wahllos zusammengewürfelte Gruppe von Menschen ist. Ein Team entsteht durch die Kommunikation und das aktive Zusammenwirken der Mitglieder.

Philipp Renz hat in seiner Arbeit den Umgang mit der Zeit als entscheidendes Moment im Arbeitsalltag von Busfahrerinnen und Busfahrern herausgearbeitet. Die Herausforderung besteht darin, eine Zeitordnung herzustellen, die verschiedenen Ansprüchen gerecht wird. Die Zeit vergeht nicht einfach, sie muss aktiv bearbeitet werden. Busfahren ist ein kompliziertes Geflecht von Anforderungen, die von den Fahrerinnen und Fahrern bewältigt werden müssen.

Die Ergebnisse des Projekts werden wir demnächst in einer Broschüre in unserer Reihe „fair statt prekär“ veröffentlichen. Darin wird neben der Analyse auch auf Handlungsmöglichkeiten eingegangen.

Ansprechpartner: Klaus Kock

Besprechung ist noch nicht Beteiligung

(KK) Wenn die Beteiligung von Beschäftigten an der Gestaltung ihrer Arbeitsbedingungen funktionieren soll, müssen einige Voraussetzungen gegeben sein. Dies zeigt sich bei einer Untersuchung, die Klaus Kock zusam-

gesetzten durchgeführt. Dass die Beschäftigten dies mehr als lästige Pflicht statt als Chance für Mitsprache ansehen, hat bestimmte Ursachen, denen wir in unserer Untersuchung nachgegangen sind.

Wir haben nach den Rahmenbedingungen gefragt, z.B. danach, wo und wann die Gespräche genau stattfinden, was am Arbeitsplatz geregelt wird, was außerhalb besprochen werden muss. Weiter ging es uns um die Organisation der Gesprächstermine, u.a. darum, wer die Themen festlegt, ob sie vorgegeben sind oder spontan angesprochen werden. Welche Rolle spielen die Vorgesetzten, welche Ziele verfolgen sie im Gespräch mit den Beschäftigten, wie strukturieren sie die Sitzungen? Nutzt die Geschäftsleitung die Gelegenheit, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern etwas über die Entwicklung des Betriebes mitzuteilen? Wie bringt sich der Betriebsrat ein, was sind seine Themen? Diskutieren die Beschäftigten untereinander über ihre

Zusammenarbeit, über die Urlaubsplanung usw.?

Von großer Bedeutung ist darüber hinaus, ob und inwieweit Ergebnisse der Gespräche festgehalten, weiter an die zuständigen Instanzen vermittelt und dann umgesetzt werden. Mit anderen Worten: Sind die Gruppengespräche Teil einer partizipativen Unternehmenskultur, oder sind sie eher Beiwerk einer ansonsten eher hierarchischen Betriebsstruktur?

Nachdem nun alle Interviews und Gruppendiskussionen im Betrieb abgeschlossen sind, folgt die Auswertungsphase. Im Herbst werden wir dem Betriebsrat unsere Ergebnisse vorstellen. Vielleicht bieten sich auch darüber hinaus noch Gelegenheiten, über Formen und Inhalte von Beschäftigtenbeteiligung zu diskutieren. Mitsprache und Mitbestimmung sind wichtige Bestandteile eines guten Betriebsklimas.

Ansprechpartner: Klaus Kock

men mit den Praktikantinnen Natascha Fröhlich und Gesa Thelen in einem Industriebetrieb durchgeführt hat.

In diesem Betrieb werden alle zwei Wochen einstündige Besprechungen der einzelnen Schichtgruppen zusammen mit dem jeweiligen Vor-