



PVB / APC Magazin-e
3072 Ostermündigen
031/ 938 60 61
www.pvb.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 11'000
Erscheinungsweise: 8x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 10
Fläche: 180'892 mm²

Zum Wandel der Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst unter neoliberalen Vorzeichen

Vom Postamt zum Supermarkt

Prof. Franz Schultheis

Universität St. Gallen

Liberalisierung, Privatisierung und Ökonomisierung öffentlicher Dienstleistungen haben die Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen, sei es bei Bund, Kanton oder Gemeinde, tiefgreifend und nachhaltig verändert. Im öffentlichen Dienst tätig zu sein, versprach früher Sicherheit und Auskommen sowie Chancen zur beruflichen Weiterentwicklung. Der öffentliche Sektor bildete den arbeits- und sozialrechtlich stilbildenden Kern der modernen Arbeitsgesellschaft.

Unsere gegenwärtigen Vorstellungen von einem Normalarbeitsverhältnis und von einer gelungenen Erwerbslaufbahn sind immer noch in starkem Masse von den Beschäftigungsstandards im öffentlichen Sektor geprägt. In den letzten Jahren haben sich jedoch weite Bereiche der öffentlichen Dienstleistungen von einem Stabilitätszentrum der Arbeitswelt zu einem Ort entwickelt, an dem prekäre, unsichere und unverbindliche Beschäftigungsverhältnisse deutlich an Gewicht gewinnen.





PVB / APC Magazin-e
3072 Ostermundigen
031/ 938 60 61
www.pvb.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 11'000
Erscheinungsweise: 8x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 10
Fläche: 180'892 mm²



© Die Post

Erosion des Ethos des Service Public

Auch wenn die tiefgreifenden Veränderungen in den öffentlichen Diensten oft erhebliche materielle Folgen für die Arbeitskräfte nach sich ziehen, ist für die Beschäftigten der symbolische Wandel ihres Arbeitsfeldes oft nicht minder wichtig. Mit den Umstrukturierungen sind einschneidende Verschiebungen von Hierarchien und Positionen, aber auch von Arbeitsprozessen und Funktionen, verbunden, von denen sozialer Status und Wertschätzung abhängig sind. In der subjektiven Wahrnehmung der Metamorphosen der Arbeit sind daher neben Verteilungsfragen die sich wandelnden Anerkennungsverhältnisse von zentraler Bedeutung. Werden symboli-

sche Ordnungen brüchig, entzieht der Wandel der Institutionen den damit verknüpften Anerkennungsformen die Grundlage. Diese Veränderungen berühren die berufliche Identität und das Selbstverständnis der Beschäftigten. Zudem haben die Beschäftigten im öffentlichen Dienst in der Regel auch eine spezifische berufliche Sozialisation durchlaufen. Neue Zwecksetzungen der Organisationen und geänderte berufliche Anforderungen an die Beschäftigten geraten in Widerspruch zu internalisierten normativen Orientierungen.

Gerade der frühere Kern der öffentlichen Beschäftigung, nämlich der Beamtenstatus, wurde in den öffentlichen Debatten der Jahrtausendwende primär als kollektive Bürde thema-

tisiert und als überhöhter Kostenfaktor gedeutet, der zu reduzieren sei und dann in einer Volksabstimmung im Jahr 2000 auf Bundesebene weitgehend abgeschafft wird. Auch auf regionaler Ebene hat sich bislang rund die Hälfte der Kantone für einen solchen Schritt ausgesprochen. Ausgenommen sind nur wenige Personengruppen in hoheitlichen Funktionen, etwa Richter, Finanzbeamte und auch die Polizei. Wertschätzungskonflikte betreffen aber auch die bisherigen Vertragsbediensteten. Denn nicht mehr das Verwalten, Gewährleisten und der Dienst am Bürger wird gewürdigt, sondern mehr und mehr durch Kommerzialisierung, New Public Management und Privatisierung treten Verkaufsorientierung, Kosten-



PVB / APC Magazin-e
3072 Ostermündigen
031/ 938 60 61
www.pvb.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 11'000
Erscheinungsweise: 8x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 10
Fläche: 180'892 mm²

bewusstsein und Gewinnerzielung in den Vordergrund, was sich z. B. darin äussern kann, dass eine altehrwürdige Institution wie ein Postamt heute einem Supermarkt oder Kiosk ähneln kann. Somit kann der Wandel in den öffentlichen Diensten auch als «De-Institutionalisierung» von Status und Anerkennung gelesen werden. Aber wir wirken sich diese Veränderungen auf die Selbstverhältnisse, Rollenwahrnehmungen und den Berufsethos der Angestellten selbst aus?

Befindlichkeiten und Selbstverständnisse im Service Public

Unser Beitrag ist aus einem Dreiländer-Projekt zu den Veränderungen der Arbeitswirklichkeit öffentlicher Dienstleistungen hervorgegangen¹. Aus einem Fundus von rund 150 geführten qualitativen Interviews in den Arbeitsfeldern der Postdienste, der Gesundheitsversorgung und der Kommunalverwaltung haben wir «Fälle» bzw. Fallkonstellationen ausgewählt. Anhand dieser Fälle verdeutlichen wir unterschiedliche Erfahrungen und Wahrnehmungsmuster der jeweils eigenen Arbeitswelt, wobei Fragen nach

¹ Schultheis, Franz; Mau, Kristina & Vogel, Berthold Hrsg. (2014). Im öffentlichen Dienst: Kontrastive Stimmen aus einer Arbeitswelt im Wandel. Bielefeld: transcript.

Fairness und Gerechtigkeit eine besondere Rolle spielen. Da sich unsere empirische Forschung auf Ebene kantonalen und kommunalen Dienstleistersituierung, können die hier angestellten Überlegungen und präsentierten empirischen Befunde nur indirekt auf die Ebene der Bundes-Bediensteten übertragen werden, jedoch dürften die analysierten Entwicklungstendenzen und erhobenen Einstellungen und Befindlichkeiten hier dennoch durchaus relevant und anschlussfähig sein.

Die Post erweist sich in mehrfacher Hinsicht als exemplarisches Feld für die Untersuchung der Transformation öffentlicher Dienstleistungen: Die He-

rauslösung aus der öffentlichen Verwaltung und Überführung in ein formal oder auch materiell privatisiertes Unternehmen in einem teils vollständig liberalisierten Markt geht mit umfassender Rationalisierung und Kommerzialisierung der Dienstleistung einher. Und die neugestaltete Arbeit macht es aufgrund des ständigen Zeitdrucks fast unmöglich, die bisherigen Ansprüche an befriedigende Beziehungen zu den Bürger- oder nunmehrigen Kund/innen einzulösen. Mit einer Arbeitskultur geht damit gleichzeitig eine spezifische Gemeinwohlorientierung verloren, die für viele Arbeitende zu einem Teil ihrer beruflichen Identität geworden war.

Kann man unter diesen Bedingungen überhaupt noch empirische Hinweise für einen Fortbestand eines distinktiven Public-Service-Ethos finden und wenn ja, welche Ausdrucksformen findet dieser?

Beginnen wir erst einmal mit Hinweisen auf einen Niedergang der traditionellen Rolle und ihrer berufsethischen Dispositionen. Diese situieren sich in der Regel im Kontext kritisch beleuchteter Veränderungen der Arbeitswelt.

Vom Postamt zum Supermarkt

Unterminiert wird das Berufsethos der Befragten nicht zuletzt durch einen grundlegenden Wandel der von ihnen abverlangten Tätigkeiten, die sich vom traditionellen Typus hoheitsstaatlichen Verwaltens öffentlicher Güter hin zum marktmässigen Dienstleisters wandeln. So berichtet eine Schweizer Poststellenleiterin: ... «ja, der Job am Schalter ... und das ist natürlich schon so, der Poststellenleiter, eben, er ist heute Verkäufer am Schalter. Es ist ... er kümmert sich um Warenbewirtschaftung, er muss schauen, dass seine Produkte draussen im Schalter, dass die da sind, dass die richtig sind, dass sie à jour sind, dass man es ... und das ist natürlich ein Amt, das ist

eben Detailhandel. Und das ist das, dieser Platz, der jetzt halt eingenommen wird, draussen bei der Poststelle, wo auch der Kunde mittlerweile sich dann schon noch daran gewöhnt, dass wir eben Verkäufer sind. Und das hat vielleicht einen Grund, dass Männer im Moment, dann ja, weniger das machen wollen.» Und ein männlicher Kollege: «Früher als Poststellenleiter habe ich nur Administration gehabt, Personalführung und Administration. Und Kundenkontakt einfach nur KMU, oder. Also 'nur'. Da hat man Zeit gehabt für die. Und heute ist es einfach der Allrounder, wo primär Verkauf, achtzig Prozent, neunzig Prozent Verkauf und nur ganz am Rande, in den Randzeiten wird noch Administration gemacht. Ja.»

Kurzum: man berichtet uns von grundlegenden Metamorphosen des Status und der Berufsrolle des Postbeamten vom Administrator zum Verkäufer.

Wie aus den Erzählungen unserer beiden Protagonisten einhellig hervorgeht, hat sich mit der radikalen Reform der Post auch ein grundlegender Wandel der Rekrutierung ihrer Mitarbeiter eingestellt. War der Poststellenleiter zuvor traditioneller Weise männlich, ja wurde diese allseits bekannte öffentliche Figur oft stereotyp mit den Attributen des verbeamteten männlichen Platzhalters assoziiert, so sind die Männer mittlerweile, und dies innert weniger Jahre, zu einer deutlichen Minderheit in dieser Berufssphäre geschrumpft und Frauen mehr und mehr an ihre Stellen getreten, ohne jedoch schlicht und einfach deren früheren Status zu übernehmen, welcher im Zuge dieser Entwicklung ebenso radikalen Redefinitionen unterzogen wurde.

Erfahren wird dies oft als Degradierung: «Aber einfach das, was alles verändert wurde und so weiter. Da hatte



PVB / APC Magazin-e
3072 Ostermundigen
031/ 938 60 61
www.pvb.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 11'000
Erscheinungsweise: 8x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 10
Fläche: 180'892 mm²

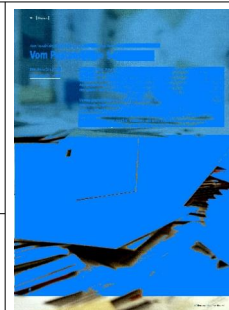


© Die Post

man am Anfang schon sehr Mühe, weil es auch neu war und von uns verlangt wurde. Und wir sagten immer: Wir sind keine Verkäufer! Es war für uns Überwindung.» Über den eigenen Schatten springen müssen, gegen das eigene eingefleischte Berufsethos verstossen: das scheint die Forderung der Zeit, wie sie bei der modernisierten Post zu schlagen scheint. Auch hier

wieder klare Hinweise auf die kognitiv-moralische Leitdifferenz zwischen öffentlichen und marktmässigen Gütern, an denen viele der Befragten Pöstler weiterhin festzuhalten scheinen, auch wenn diese angesichts zunehmender, und oft als unfair angesehener Konkurrenz durch private Anbieter solcher Dienstleistungen immer mehr in Bedrängnis gerät: «Wir

haben natürlich einen Auftrag vom Bund. Ganz klar. Wir haben eine gesetzliche Vorlage, dass wir zum Beispiel diese Briefe zustellen müssen. Wir haben einen ganz klaren Auftrag. Und was eben das Problem ist bei diesen Privaten, sie picken natürlich nur die Rosinen, also die gehen Zürich-Bern-Basel. Und wir gehen ... natürlich in alle Ecken.»



PVB / APC Magazin-e
3072 Ostermundigen
031/ 938 60 61
www.pvb.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 11'000
Erscheinungsweise: 8x jährlich

Themen-Nr.: 377.009
Abo-Nr.: 377009
Seite: 10
Fläche: 180'892 mm²

Der hohe Preis vermeintlicher Rationalisierung

Die Veränderungen bei der Post führten aber auch dazu, dass sich die Beschäftigten in ihrem beruflichen Selbstverständnis auf eine eher instrumentelle Haltung zurückzogen. Jedenfalls dürfte dieser Beruf – von vornherein oder inzwischen – relativ wenige Identifikationsmöglichkeiten bieten. Der Berufsstolz scheint angesichts der hohen Belastungen darauf zusammengeschmolzen zu sein, dass man die tagtäglichen Anforderungen irgendwie schafft.

Identitäten, auch berufliche Identitäten, sind aber weder festgefügt und homogen noch einheitlich. Während bei den einen Betroffenen eine Verletzung ihrer moralischen Werte und ihres Ehrgefühls zu erkennen ist («ich finde das abstoßend»), irritiert andere eher der Verlust an symbolischem Kapital an sich («wie ein Supermarktverkäufer», so ein Schalterangestellter; «wie ein ganz normaler Zusteller», so ein Briefträger, der sich auf den körperlichen Aspekt der Arbeit reduziert sieht). Manchen Beschäftigten kamen die Transformationen aber auch entgegen, wenn beispielsweise die Anforderung «zu verkaufen» ihrem Habitus und Selbstverständnis eher entspricht als die Einordnung in ein bürokratisches Gefüge. Entsprechend zeigte sich, dass es bei den Umbrüchen in den Anforderungen und symbolischen Ordnungen nicht nur «Anerkennungsverlierer-», sondern auch «Anerkennungsgewinner/innen», gibt. Aber nur wenige dürften zu den «Gewinner/innen» zählen und ihr Gewinn ist nur relativ in dem Sinne, dass sie insgesamt gesehen weniger verlieren und die ständig steigenden Anforderungen länger als Herausforderungen wahrnehmen können als andere.

Welche Prognosen für die Zukunft des Service Public lassen sich vor diesem Hintergrund skizzieren? Wie die jüngsten Reaktionen der Bevölkerung auf die Ankündigung einer massiven Reduktion der Poststellen exemplarisch vor Augen führt, wird der Service Public weiterhin als zentrales Merkmal unserer demokratischen Teilhaberechte an öffentlichen Gütern der Daseinsvorsorge geschätzt. Deren Einschränkungen wurden politisch entschieden – sie können auch politisch rückgängig gemacht werden! Dafür müssten die Adressaten – kurz: die Bevölkerung – ihre berechtigten Bedürfnisse und Ansprüche geltend machen und nicht passiv ihre Beschneidungen erdulden. Ob das stille Bedauern eines allmählichen Verlustes in Widerständigkeit und politischen Protest umgesetzt werden kann, ist eine offene empirische Frage.