

Themen in dieser Ausgabe:

- Neue Broschüre: Gute Arbeit mit Kundschaft
- Tagung: Literatur in der neuen Klassengesellschaft
- Wissenschaft und Alltag
- Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen: Auftakt am 10. April im Dortmunder Rathaus
- Arbeitsmodell Mehrfachbeschäftigung
- Von Belehrung zu Beteiligung
- Am 1. Mai im Westfalenpark
- Seminarkonzept zum Thema Betriebsklima

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

Neue Broschüre: Gute Arbeit mit Kundschaft

(KK) Der Umgang mit Kundinnen und Kunden beschränkt sich nicht auf die Übergabe einer Leistung gegen Geld. Es entsteht vielmehr eine Wechselbeziehung zwischen Personen mit unterschiedlichen Erwartungen, mit Fragen und Antworten, Wünschen und Auskünften, Problemen und Lösungsvorschlägen, Missverständnissen und Korrekturen. Diese Beziehung mit Kundinnen und Kunden herzustellen, zu gestalten und zu einem für beide Seiten erfolgreichen Ende zu führen, ist Bestandteil der Dienstleistungsarbeit. In der Fachliteratur ist daher auch von „Interaktionsarbeit“ die Rede. Aus dem persönlichen Umgang mit der Kundschaft ergeben sich hohe Anforderungen an die Beschäftigten, nicht selten auch besondere Belastungen.

In unserem Projekt „Gute Arbeit mit Kundschaft“, dessen Ergebnisse in unserer neuen Broschüre aus der Reihe „fair statt prekär“ präsentiert werden, haben wir Beschäftigte und Betriebsräte nach den besonderen Herausforderungen der Arbeit mit direktem Kundenkontakt befragt, um psychische und körperliche Belastungen zu beschreiben und letztlich einige Anhaltspunkte zur Gestaltung guter Arbeit zu geben.

Ein Kapitel befasst sich mit dem Busfahren unter dem besonderen Aspekt des Umgangs mit dem Zeitdruck, der für die Fahrerinnen und Fahrer besteht. In einem Möbelhaus haben wir die Arbeit im Team analysiert, die Zusammenarbeit kann den Umgang mit Kundinnen und Kunden wesentlich erleichtern. Im Bereich Warenhaus/Supermarkt/Discounter geht es uns um das Problem widersprüchlicher

Arbeitsanforderungen. Schließlich thematisieren wir für alle untersuchten Betriebe das Problem des Respekts im gegenseitigen Umgang von Beschäftigten und Kundschaft.

Die Broschüre kann ab sofort als gedrucktes Exemplar bei uns bestellt



werden. Eine pdf-Version zum Download befindet sich auf unserer Homepage www.kowa.sfs.tu-dortmund.de

Andreas Flüchter, Klaus Kock, Bettina Lange, Philipp Renz

Gute Arbeit mit Kundschaft – Eine empirische Untersuchung über Anforderungen und Praktiken interaktiver Dienstleistungsarbeit

Sozialforschungsstelle TU Dortmund, Beiträge aus der Forschung Band 200, Dortmund 2018

Ansprechpartner: Klaus Kock

Tagung: Literatur in der neuen Klassengesellschaft

(KK) Für den 7. bis 9. Juni laden Fritz-Hüser-Institut, Fritz-Hüser-Gesellschaft, Industriemuseum Zeche Zollern und Kooperationsstelle ein zu einer Tagung über kritische und realistische Literatur. Autorinnen und Autoren diskutieren mit Sozialwissenschaftlerinnen und Sozialwis-



senschaftlern darüber, ob es eine richtige Literatur in der falschen, weil kapitalistischen Gesellschaft geben kann und wie sie aussehen könnte.

Die Initiative zur Tagung ist ausgegangen von Schriftstellerinnen und

Schriftstellern, die sich seit 2015 schon mehrmals in Berlin und Graz getroffen haben, um über die Möglichkeiten „richtiger Literatur im Falschen“ zu debattieren. In Dortmund soll es im Juni darum gehen, die gesellschaftlichen Verhältnisse mit Unterstützung aus der Sozialwissenschaft präziser zu analysieren.

Ziel ist es, „welthaltiges Schreiben“ in der Gegenwart zu ermöglichen und Zukunftspotenziale – kleinere und größere Utopien – zu identifizieren. Wie nehmen Autor_innen die neue Klassengesellschaft zwischen Stammbesetzungen, prekär Beschäftigten, abgehängten Armen und oberen Zehntausend realistisch in den Blick? Welche Chancen hätte ein neuer Realismus in der Literatur? Die eingeladenen Wissenschaftler_innen werden mit Autor_innen zu Vortrags-Tandems zusammengespannt – auf jede theoretische Intervention folgt ein literarisch basiertes Statement.

Die Tagung beginnt am Donnerstag, 7.6.2018 um 18 Uhr mit einer Podiumsdiskussion und einem Abendvortrag von Hans-Jürgen Urban (IG Metall) zum Thema „Gibt es heute noch soziale Klassen?“ Am Tag darauf werden die Wandlungen „Von der alten zur neuen Klassengesellschaft“ in den Blick genommen. Es folgen Analysen über Armut, die Ungleichheit der Geschlechter, Migration, Aufstieg der neuen Rechten. Am Freitag ab 20 Uhr gibt es eine „Lange Nacht der Lesungen“. Die Tagung endet am Samstag, 9.6. um 14 Uhr. Tagungsort ist das Industriemuseum Zeche Zollern in Dortmund-Bövinghausen, Grubenweg 5.

Anmeldungen sind möglich über das Fritz-Hüser-Institut per Telefon (0231) 50-23135 oder E-Mail fhi@dortmund.de.

Weitere Informationen und den Tagungsflyer zum Download gibt es auf unserer Homepage www.kowa.sfs.tu-dortmund.de

Ansprechpartner: Klaus Kock

Wissenschaft und Alltag

(KK) Am 29. Januar war Klaus Kock auf Einladung der Volkswagenstiftung zu Gast beim „Herrenhäuser Symposium“ in Hannover. Thema war die Lage der Geistes- und Gesellschaftswissenschaften in Technischen Universitäten. Akteure aus deutschen und ausländischen Hochschulen diskutierten darüber, welchen Status Geistes- und Gesellschaftswissenschaften in Technischen Universitäten haben. Wie lassen sich technische und nicht-technische Wissenschaften und Universitäten besser vernetzen, um in gemeinsamer Arbeit Antworten auf künftige Herausforderungen zu entwickeln? Welche Beiträge sind in der Interaktion zwischen Wissenschaft und Gesellschaft denkbar?

Klaus Kock befasste sich in seinem Referat mit dem Problem der Zusammenarbeit von Wissenschaft und Alltagswelt. Anhand von zwei Beispielen aus den Kooperationsstellen Hamburg und Dortmund

wurde gezeigt, wie eine Vermittlung zwischen Wissenschaft und Arbeitswelt aussehen kann. Die praktische Anwendbarkeit ist für die Wissenschaft selbst genauso wichtig wie für die Praxis. Sie ist ein Prüfstein auch des theoretischen Werts der



Wissenschaft. Eine Wissenschaft, deren Ergebnisse angewendet werden können, beweist dadurch, dass sie in der Lage ist, eine Vielzahl von Problemen zu erfassen, dass ihre Methode wirklich exakt ist, dass sie Gültigkeit besitzt.

Um das leisten zu können, brauchen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler eine gut organisierte und moderierte Zusammenarbeit mit Akteuren aus der Alltagswelt. Diese Kooperation stellt allerdings eine Herausforderung für beide Seiten dar, weil die Mitwirkenden die Grenzen ihrer Alltagserfahrungen überschreiten und Gewohntes in Frage stellen. Kooperation setzt die Bereitschaft zur Selbstreflexion und Kommunikation voraus.

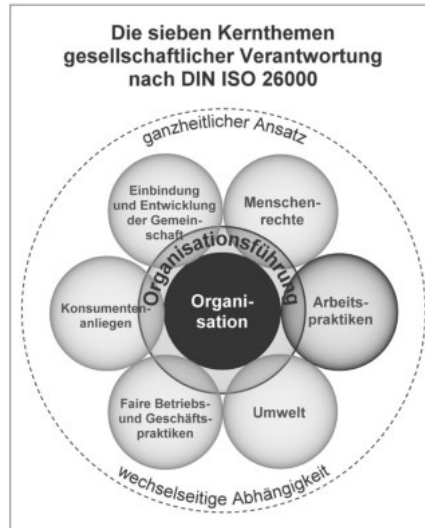
Kooperationsstellen sind eine Möglichkeit, dies zu organisieren und zu moderieren. Solche und andere Formen der Kooperation zu untersuchen, ist eine Aufgabe für Wissenschaftstheorie und Wissenschaftsforschung. Auch das ist ein Beitrag der Geisteswissenschaften zur Forschung an technischen Universitäten und Fachbereichen.

Ansprechpartner: Klaus Kock

Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen: Auftakt am 10. April im Dortmunder Rathaus

(KB) Am 10. April findet die Auftaktveranstaltung des CSR-Kompetenzzentrums Ruhr im Dortmunder Rathaus statt. CSR bedeutet, die Vorgaben, die verschiedene Initiativen auf internationaler und nationaler Ebene zur Einhaltung von sozialen und ökologischen Standards entwickelt haben, in den Unternehmen und Organisationen der Region umzusetzen. Dabei soll das CSR-Kompetenzzentrum Unterstützung leisten. Das Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds über das Wirtschaftsministerium NRW gefördert und ist auf drei Jahre befristet. Träger des Projektes ist ein Projektverbund CSR-Kompetenzzentrum Ruhr. Dazu gehören die Wirtschaftsförderung Dortmund, die Wirtschaftsförderungsentwicklungsagentur Ennepe-Ruhr, das Centrum für bürgerschaftliches Engagement (CBE) Mülheim an der Ruhr und als ausführende Einrichtung UPJ e.V. mit Sitz in Berlin. UPJ verfügt über jahrelange Erfahrungen in der Organi-

sation von Netzwerken mit engagierten Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen in Sachen CSR.



Die Auftaktveranstaltung beginnt um 12:30 Uhr im Ratssaal der Stadt Dortmund und endet 17:30. Neben der

Vorstellung der Projektpartner und dem Projekt werden Beispiele aus der Unternehmenspraxis vorgestellt. Außerdem hält der Leiter der Sozialforschungsstelle Dortmund, Prof. Dr. Jürgen Howaldt, einen Fachvortrag zum Thema „CSR und Innovation“. Mit dabei ist auch Klaus Boeckmann, Mitarbeiter der Kooperationsstelle, im Rahmen einer abschließenden Podiumsdiskussion mit dem Direktor des Sozialinstituts Kommende Dortmund, Prälat Dr. Peter Klasvogt und dem Präsidenten der Südwestfälischen Industrie- und Handelskammer, Ralf Stoffels.

Zum Programm und zur Anmeldung für die Veranstaltung siehe die Hinweise bei UPJ unter <http://www.upj.de/Veranstaltungen.19.0.html>

Ansprechpartner: Klaus Boeckmann

Arbeitsmodell Mehrfachbeschäftigung

(KB) Zwei Wochen nach der Regierungserklärung von Gerhard Schröder vom 14. März 2003, in der er das Ziel formulierte, wieder an die Spitze der wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung in Europa zu kommen, trat eine Regelung in Kraft, die den Deutschen Arbeitsmarkt nachhaltig verändert hat. Die neue Minijobregelung bedeutete eine Herausnahme einer Beschäftigungsform aus der vollen Sozialversicherungs- und Steuerpflicht. In der Folge entwickelte sich diese Beschäftigungsform zusammen mit der Leiharbeit zu einem millionenfach genutzten Flexibilisierungsinstrument und des Sozialdumpings. Trotz großer wirtschaftlicher Erfolge in der jüngsten Vergangenheit hat sich die soziale Lage vieler Arbeitnehmer*innen eher verschlechtert als verbessert.

Ein Ausdruck dieser Stagnation ist der kontinuierliche Anstieg an Neben- und Mehrfachjobs. Nach Berechnungen der Bundesagentur für Arbeit gingen im Jahr 2014 insge-

samt 2,9 Mio. Beschäftigte mehr als einer Beschäftigung nach. Die Zahl der mehrfach sozialversicherungspflichtig Beschäftigten sank von 2003 bis 2014 um ein Viertel auf 230 Tsd. ab. Dagegen stieg die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten mit mindestens einem Minijob seit dem Inkrafttreten der neuen Minijobregel, die für Arbeitnehmer*innen abzugsfreie Nebentätigkeiten erlaubt, um 2,5 Mio. an (ohne die über 1 Mio. Rentner*innen, die neben der Rente noch einer Erwerbstätigkeit nachgehen). Das Hauptmotiv für eine Mehrfachbeschäftigung dürfte die notwendige Ergänzung eines zu geringen Erwerbseinkommens in der Hauptbeschäftigung sein. Nach einer Auswertung der Arbeitsmarktdaten durch das Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung steigt die Wahrscheinlichkeit einer Mehrfachbeschäftigung mit der Geringfügigkeit des Einkommens aus einer Hauptbeschäftigung.

Besonders betroffen sind Beschäftigte in den Dienstleistungsberufen: im

(Einzel-)Handel, in der Gastronomie, im Garten und Landschaftsbau, in der Immobilienwirtschaft (Gebäudebetreuung), im Bereich der Logistik (Post-/Kurierdienste) und insbesondere in der Gebäudereinigung. Auch im Verarbeitenden Gewerbe gibt einen hohen Anteil an Mehrfachbeschäftigten. Es ist anzunehmen, dass sich die Zahl der Mehrfachbeschäftigten in Zukunft weiter steigert.

Welche Auswirkungen Mehrfachbeschäftigungen auf soziale Lage der Beschäftigten haben und ob es Möglichkeiten gibt, soziale Fehlentwicklungen zu korrigieren, soll im Rahmen einer Veranstaltung zur Mehrfachbeschäftigung erörtert werden. Die Veranstaltung soll Anfang Juli stattfinden und wird von der Kooperationsstelle in Zusammenarbeit mit dem DGB Dortmund-Hellweg organisiert.

Ansprechpartner: Klaus Boeckmann

Von Belehrung zu Beteiligung

(KK) Der Betriebsrat eines Lebensmittel produzierenden Betriebs hatte die Kooperationsstelle gebeten zu untersuchen, ob und wie es möglich wäre, die Gruppengespräche der Beschäftigten zu beleben und zu einem Mittel der Beteiligung auszubauen.

Eingeführt hatte die Werksleitung diese Gruppengespräche mit dem Ziel, das Personal immer rechtzeitig in Hygienevorschriften, Qualitätssicherung und Arbeitssicherheit zu schulen und zu unterweisen. Wie wir durch Beobachtung feststellen konnten, sind die Gespräche entsprechend als Wissensvermittlung angelegt. Vorgesetzte und Fachleute erklären den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, was zu beachten ist bei der Arbeit an den Maschinen.

Daneben kommen aber auch andere Themen zur Sprache wie Technik, Arbeitsorganisation, Zusammenarbeit und Unternehmenspolitik. Hier wäre es durchaus möglich, die Gespräche stärker auf Mitsprache und Beteiligung der Beschäftigten auszurichten. Wir haben dazu im Einzelnen die verschiedenen Aspekte der Gruppengespräche analysiert, wie sie uns in den

Interviews und Gruppendiskussionen von Vorgesetzten und Beschäftigten geschildert wurden. Ziel war es aufzuzeigen, wo die „Stellschrauben“ sind, um etwas zu verändern.

Neben den Inhalten haben wir nach der Organisation der Gruppengespräche gefragt, d.h. danach, wie sie in den Schichtplan eingebunden sind, aus welchen Personen sich die einzelnen Gruppen zusammensetzen, wer für was zuständig ist, wie die Themen bestimmt werden, welche Hilfsmittel und Methoden verwandt werden und wie Verabredungen umgesetzt werden. Ein dritter Themenkomplex befasste sich mit der Frage, welche Personen sich in welcher Weise an den Gruppengesprächen beteiligen. Die entscheidenden Akteure sind die Schichtleiter, sie organisieren und moderieren das Ganze, oft sind sie es auch, die inhaltliche Vorträge halten. Bei speziellen Themen werden interne und externe Fachkräfte dazu geladen. Die Beschäftigten haben durchaus die Möglichkeit, ihre Meinung einzubringen, tun es aber nach Auffassung des Betriebsrats noch zu selten. Der Betriebsrat selbst nutzt die Gruppenge-

sprache unregelmäßig, um über seine Arbeit und über Entwicklungen im Unternehmen zu berichten. Die Werksleitung dagegen ist nicht präsent, sie beschränkt sich darauf, in den Betriebsversammlungen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu sprechen.

Unseren schriftlichen Bericht haben wir als eine Art Checkliste abgefasst, in der alle Punkte aufgelistet sind, die verändert werden könnten. In ausführlichen Gesprächen haben wir die Ergebnisse der Werksleitung und dem Betriebsrat präsentiert. Der Betriebsrat hat sich vorgenommen, eine Arbeitsgruppe einzurichten, die sich in nächster Zeit mit den Gruppengesprächen befassen soll.

Ansprechpartner: Klaus Kock

Am ersten 1. Mai im Westfalenpark

Der „Tag der Arbeit“ am 1. Mai, steht in diesem Jahr unter dem Motto „Vielfalt, Gerechtigkeit, Solidarität“. Beim Fest im Dortmunder Westfalenpark ist auch die Kooperationsstelle wieder mit einem Stand dabei. Wir freuen uns auf zahlreiche Besucherinnen und Besucher!

Seminarkonzept zum Thema Betriebsklima



(KK) Zu den Kompetenzen auch von Betriebs- und Personalräten in der Arbeitswelt der Zukunft gehört die Fähigkeit, das Betriebsklima

positiv zu beeinflussen und die Qualität der Zusammenarbeit, die betrieblichen Sozialbeziehungen zu gestalten. Für die neu erschienene Broschüre „Gutes Betriebsklima ist ein Geben und Nehmen“ haben Edelgard Kutzner und Klaus Kock ihre sozialwissenschaftlichen Forschungsergebnisse für ein Bildungskonzept aufbereitet, das von Bildungsreferentinnen und -referenten, von Teamerinnen und Teamern in

der Weiterbildung eingesetzt werden kann. Ziel ist es, gewerkschaftlich Aktive, insbesondere Betriebs- und Personalräte bei der Analyse des Betriebsklimas und der Gestaltung der sozialen Beziehungen in der betrieblichen Praxis zu unterstützen.

Eine Verbesserung des Betriebsklimas lässt sich weder verordnen noch vereinbaren. „Seid nett zueinander“ reicht nicht aus. Es muss etwas verändert werden an den Gewohnheiten, Routinen und betrieblichen Strukturen. Es gibt kein Patentrezept für ein erfolgreiches Vorgehen im Betrieb. Entscheidend ist der Dialog über das Betriebsklima, über mögliche Probleme der Zusammenarbeit und ihre Ursachen. Der Dialog selbst ist ein wichtiger Bestandteil eines guten Betriebsklimas. Ob in Versammlungen, in Arbeitsgruppen oder Workshops – es kommt darauf an, das scheinbar Selbstverständliche

zu hinterfragen: Geht es gerecht zu? Ist die Zusammenarbeit solidarisch, gibt es gegenseitige Unterstützung? Was könnte verbessert werden, wie ließe es sich organisieren?

Die Broschüre kann als pdf heruntergeladen werden von: www.mitbestimmung.de/html/arbeitshilfen-aufsichtsrat-570.html

Edelgard Kutzner / Klaus Kock

Gutes Betriebsklima ist ein Geben und Nehmen. Wissen, Konzepte und Arbeitsmaterialien für die Bildungsarbeit mit betrieblichen Interessenvertretungen

Reihe „Mitbestimmungspraxis“ der Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 13, Düsseldorf März 2018

Ansprechpartner: Klaus Kock