

Frauenleben in Berlin – abendliche Einblicke in die Arbeit Berliner Dienstleistungsunternehmen

Am Montag, den 25.07.2011 besuchten Carola Bluhm, Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Doro Zinke, Vorsitzende des DGB-Bezirk Berlin-Brandenburg und Susanne Stumpfenhusen, Vorsitzende des ver.di-Landesbezirk Berlin-Brandenburg, gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Medien Frauen an ihren Arbeitsplätzen, um gemeinsam einen Blick hinter die Kulissen von Berliner Dienstleistungsunternehmen zu werfen. Dabei diskutierten Bluhm, Zinke und Stumpfenhusen mit Beschäftigten, Betriebsräten und Geschäftsleitungen unter anderem darüber, wie sich die Arbeitsbedingungen gestalten, ob die Arbeit die Wertschätzung erhält, die sie verdient und welchen Handlungsbedarf es gibt, um den Wert guter Dienstleistungen und „guter Arbeit“ in Berlin weiter zu stärken.

Stationen der abendlichen Rundreise waren das Seniorenheim Vivantes „Haus Weidenweg“, das Seniorenpflegeheim „Am Schlosspark“ sowie das Deutsche Post Customer Service Center GmbH. Deutlich wurde bei den Gesprächen in den besuchten Pflegeeinrichtungen, dass qualitativ gute Pflege maßgeblich vom Engagement und dem Einsatz aller in diesem Bereich Tätigen abhängt. Es wird nicht nur betreut, sondern ein aktiver und aktivierender Alltag gestaltet. Dies geschieht u.a. durch gemeinsame Arbeiten im hauseigenen Garten, Feste für die Bewohner und ihre Angehörigen oder die Pflege der Seniorenheim-Haustiere. So hat das Haus Weidenweg eine eigen Hauskatze und drei Schlappohrhasen, die für viel Freude in der Einrichtung sorgen. Schwierigkeiten in der täglichen Arbeit bereitet vor allem der enge Personalschlüssel und die knappen Zeitressourcen, die durch die Zunahme der Dokumentationspflichten zusätzlich belastet sind. Hier wünschen sich Beschäftigte, Betriebsrat wie auch Einrichtungsleitung von der Politik Entlastungen. Hinzu kommt der immer deutlich werdende Fachkräftemangel. Hohe Ausbildungsaktivität und eine nachhaltige Personalpolitik, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur fordern, sondern auch fördern, werden deshalb von den Einrichtungen als das A und O bezeichnet und auch aktiv gestaltet. Dennoch werden Engpässe immer deutlicher.

Dasselbe Phänomen zeigt sich auch im Kundenzentrum der Deutschen Post. Hier wird besonderer Wert auf eine gesundheitsförderliche Arbeitsumgebung gelegt. Gesundheitsschulungen wie auch Arbeitsplätze, an denen die Call-Center-Agents – so die offizielle Bezeichnung der Beschäftigten – im Stehen wie im Sitzen arbeiten können, gehören zum Standard. Auch ist das Unternehmen darum bemüht, dass sich der hohe Frauenanteil im Unternehmen (58% der Call-Center-Agents sind weiblich) in den Führungsetagen widerspiegelt. Zudem bildet das Unternehmen an mehreren Standorten in ganz Deutschland aus. Die Resonanz junger Menschen ist aber gering. Grund hierfür ist auch, dass Vielen der Beruf nicht ausreichend bekannt ist. Deshalb fördert das Unternehmen unter anderem durch Kooperationen mit Schulen und Veranstaltungen im Rahmen des Girl's und Boy's Days, dass mehr junge Menschen mit der Arbeit in einem Call-Center in Berührung kommen und sich einen Überblick über die vielseitige Tätigkeit und die Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen verschaffen können.