

---

## Interview: Andreas Boes sprach mit Martin Baethge über Dienstleistungsarbeit, Beruflichkeit, Globalisierung und lebenslanges Lernen

Mai 2010

Andreas Boes sprach am Rande des Workshops „Professionalisierung im Dienstleistungsbereich“ im Rahmen des Förderschwerpunktes „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ im Mai 2010 mit Martin Baethge über Dienstleistungsarbeit, Beruflichkeit, Globalisierung und lebenslanges Lernen.

**PD Dr. Andreas Boes**, Mitglied des Vorstands des ISF München und Privatdozent der Technischen Universität Darmstadt ist Projektleiter von GlobePro am ISF München.

**Prof. Dr. Martin Baethge** ist Präsident des Soziologischen Forschungsinstituts an der Universität Göttingen (SOFI). Der Arbeits-, Industrie- und Bildungssoziologe hat zuletzt international vergleichende Berufsbildungsforschung mit einer „Feasibility-Study VET-LSA“ in acht Ländern geleitet; außerdem ist er Mitglied der Autorengruppe Bildungsberichterstattung, welche die Berichte "Bildung in Deutschland" im Auftrag des BMBF und der Kultusminister der Länder herausgibt.

---

**Boes:** Herr Professor Baethge, lassen Sie uns mit einer allgemeinen Frage einsteigen: Welche Entwicklungen prägen heute die Dienstleistungsarbeit? Und welche Herausforderungen entstehen dabei an die Qualifikation von Fachkräften in Dienstleistungsbranchen?

**Baethge:** Nach der Berufsklassifikation arbeiten etwa 80% der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor. Dieser weist eine deutliche Tendenz zur Polarisierung auf: Bei primären Dienstleistungen, etwa im Einzelhandel, Gast- oder Reinigungsgewerbe, aber auch in Teilen des Versicherungsgewerbes, haben wir seit langem hohe Anteile gering qualifizierter Arbeitnehmer mit zum Teil prekären Arbeitsverhältnissen. In anderen Bereichen beobachten wir dagegen eine zunehmende Anhebung der kognitiven Voraussetzungen. Das lässt sich zum Beispiel an der Veränderung des schulischen Vorbildungsniveaus der Ausbildungsanfänger nachweisen, zu diesen gehören heute die Mehrheit der IT-Berufe, Bankkaufleute, Medien- und Kommunikationsberufe.

**Boes:** Ich stimme Ihnen zu, es ist ungeheuer schwer, generalisierende Aussagen für den gesamten Dienstleistungssektor zu machen. Dieser Sektor ist so heterogen, dass man immer genauer differenzieren muss, über welchen Teil man spricht. Ihrem Vortrag eben habe ich entnommen, dass Sie generell den Begriff Dienstleistung nur ungern verwenden und stattdessen lieber über postindustrielle Arbeit sprechen?

**Baethge:** Ja, wir tun uns schwer mit dieser Heterogenität, wenn wir den Begriff „Dienstleistung“ für alles verwenden, was nicht Produktionsarbeit ist, und noch dazu daraus eine unsinnige Gesellschaftsformation „Dienstleistungsgesellschaft“ ableiten. Insofern ist der eher deskriptive Begriff „postindustrielle Arbeitsverhältnisse“ besser, weil er besagt, dass nicht mehr die Industriearbeit dominiert und gesellschaftsstrukturierend wirkt. Auch wenn sie natürlich gerade in dem großen Bereich der primären Dienstleistung immer noch sehr stark auch in den Dienstleistungssektor hinein wirkt.

**Boes:** Sie sagen, es gibt auf der einen Seite eine stärkere Entwicklung in Richtung wissensintensiver Berufe und Bereiche und andererseits einen Bereich von weniger qualifizierten Berufstätigkeiten. Ich habe mit Interesse zur Kenntnis genommen, dass Sie stark differenzieren zwischen implizitem und explizitem Wissen. Ferner beschreiben Sie einen Trend vom impliziten zum expliziten Wissen als dominanter Form des Wissens. Können Sie das an einem Beispiel erläutern?

**Baethge:** Das ist nicht schwer, dieser Trend ist epochal. Landwirtschaftliche Produktion ist traditionell Arbeit auf der Basis impliziten Wissens, nämlich auf der Basis von Erfahrungen, die man mit der Natur gesammelt hat. Auch handwerkliche Arbeit ist zum größten Teil implizites Wissen,

nämlich die Auseinandersetzung mit natürlichen und geschaffenen Gegenständen. So auch ein Großteil der Industriearbeit. Doch hier beginnt es sich zu verzweigen. Spätestens seit der Phase der automatisierten Produktion mussten Wissensvoraussetzungen da sein, um überhaupt implizite Erfahrungen zu machen. Und in dem Augenblick in dem die Elektronik dazu kommt, ist das evident. Sie können keinen Messwert verwenden ohne wirklich fundierte Kenntnisse darüber, wie Maschinen ablaufen und wie sie im elektronischen System abgebildet werden.

**Boes:** In Ihrem Vortrag erwähnten Sie auch, dass der Umgang mit Symbolen immer mehr zu einer dominanten Tätigkeitsform wird.

**Baethge:** Ja, auch die Aneignung von Wissen mittels der Auseinandersetzung mit Symbolen ist gewissermaßen die relevante Form der Wissensaneignung. Sowohl in Arbeitsvollzügen als auch davor muss man wissen, was Symbole bedeuten. Das gilt zum Beispiel für die gesamte Mathematik, aber auch für Textformen etc.

**Boes:** Welche Rolle spielen heute das Konzept der Beruflichkeit sowie die duale Berufsausbildung für die Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit und wo liegen die konzeptionellen Herausforderungen für die Berufsausbildung hier in Deutschland?

**Baethge:** Beruflichkeit heißt im allgemeinen Sprachgebrauch oft: Jede Form komplexerer Tätigkeit ist berufsförmig. In großen Teilen der Berufsbildungsforschung bedeutet Beruflichkeit – und das ist in unserem Kontext relevant – dass Beruf das ist, wozu man eine spezifische Fachausbildung unterhalb der Hochschulebene absolviert hat, mit der Perspektive, darin möglichst große Teile seines Lebens tätig zu sein. Wir wissen, dass keine Form beruflicher Spezialisierung ein Leben lang hält. Ein Großteil der Jugendlichen wird schon direkt nach Ausbildungsabschluss in andere Tätigkeitsfelder als die gelernten überwechseln. Wir demonstrieren gerade für den nächsten Bildungsbericht, dass ein Drittel der dual Ausgebildeten ausbildungsinadäquat eingesetzt wird und zwar nicht nach Selbsteinschätzung, sondern nach Berufskennziffern. Man kann zwar einwenden, dass ein Teil der Berufe von den Kenntnissen her nah beieinander liegt, aber wenn man mit dem Dreisteller der Berufsklassifikation arbeitet, ergeben sich Differenzen. Dieser kompakte Begriff Beruflichkeit, der neben der fachlichen Seite auch die gesellschaftliche Verortung umfasst, ist brüchig geworden. Das bedeutet zwar nicht das Aus der dualen Ausbildung, doch wir müssen uns darüber verständigen, ob wir über einen politischen Steuerungsmechanismus oder über ein – meiner Ansicht nach sehr sinnvolles – didaktisches Konzept reden, nämlich über die Kombination von berufspraktischen und arbeitsintegrierten mit schulisch organisierten Ausbildungssequenzen. Letzteres bleibt sinnvoll, ersteres kann problematisch und zu eng werden. Der politische Steuerungsprozess der dualen Ausbildung beinhaltet, dass die Ausbildungspläne, die Kontrolle der Ausbildung und die Steuerung der Ausbildung von den Sozialpartnern verantwortet werden. In Deutschland ist das auch deswegen so problematisch, weil ein Teil der Schulberufsausbildungen de facto nach der didaktischen Organisation duale Berufe sind. So durchlaufen Krankenschwestern oder Krankenpfleger heute den größten Teil ihrer Ausbildung in den Kliniken. Trotzdem gilt ihre Ausbildung als schulischer Ausbildungsberuf, weil der Ausbildungsvertrag mit einer Schule abgeschlossen wird und weil die inhaltliche Kontrolle per Definition eben nicht wie beim dualen System über die Sozialpartner stattfindet, sondern nach Landesrecht definiert ist. Darüber müssen wir diskutieren, wenn wir über ein didaktisches Prinzip reden. Außerdem wird sich das immer weiter nach oben ziehen, weil wir selbst im Studium zunehmend Praktikumsanteile haben werden. Die Praxis eines Großteils von Großunternehmen, aber auch von Unternehmensverbänden, so etwas wie ein duales Studium anzubieten, ist ein sehr deutliches Zeichen dafür, dass diese Form von Dualität sich nach oben hin ausdehnt.

**Boes:** Ich hab trotzdem Ihre Veröffentlichungen – vereinfacht gesagt – so gelesen, dass Sie einer Renovierung oder einer Reformulierung des beruflichen Systems oder des Prinzips des Berufes in Deutschland eher das Wort reden, als zu fordern, die Beruflichkeit als dominante Strukturierung von Fachlichkeit abzuschaffen.

**Baethge:** Das ist richtig. Ich glaube, dass es ein großes Gut ist, wenn man in der Ausbildung und danach so etwas wie eine berufliche Identität entwickelt. Aber auch dafür gilt wiederum: Man darf

das nicht gegen Wissen und Kognition ausspielen. Das Hauptproblem der dualen Ausbildung sehe ich im Moment darin, dass in wirklich vielen Berufen, und das gilt vor allen Dingen in den kleinbetrieblich organisierten Ausbildungsverhältnissen, die kognitiven Anteile zu gering sind. Infolgedessen ist es schwierig, die Leute mit ausreichend Bildungs- und Berufsmobilität auszustatten, mit der sie sich dann selbst über ihr Tätigkeitsfeld hinaus, das ja unter Umständen sehr fragil und labil ist, auf dem Arbeitsmarkt bewegen können.

**Boes:** Darüber hinaus ist der Beruf ja eine spezifische Form der Anerkennung. Mit der Zuweisung Bäcker, Lehrer, etc. ist ein bestimmter Platz in einer gesellschaftlichen Arbeitsteilung benannt, der dem Menschen eine Identität in der Arbeitswelt und seinen sozialen Beziehungen gibt. Und Sie haben eben im Vortrag auch stark hervorgehoben, dass Anerkennung ein zentrales Problem in der Bildung ist. Insofern ist der Beruf ja auch so etwas wie eine institutionelle Strukturierung von Anerkennungsordnung oder von Anerkennungsbeziehungen.

**Baethge:** Ja, aber es ist fraglich, ob die wirklich noch stabil sind. Außerdem muss man auch zwei Formen von Beruf unterscheiden. Die einen zähle ich eher zu den Professionen, das ist die Mehrheit der akademischen Berufe. Und dann die Berufskategorie, die in Deutschland typischerweise dem mittleren Bereich der Facharbeiter vorbehalten ist. Der Unterschied besteht darin, dass bei den Professionen in höherem Maß individuelle Kompetenz und Qualifikationsbewusstsein vorhanden sind. Während bei den anderen Berufen der soziale Zusammenhang eine sehr viel größere Rolle spielt. Ich denke, dass in Zukunft gerade durch die stärkere Wissens- und Kompetenzbasierung von Erwerbstätigkeiten die Tendenz zu Professionsformen geht.

**Boes:** Das heißt also, der Beruf muss stärker theoretisch unterfüttert sein und Reflexivität ermöglichen. Ein Mensch, der in der schnellen, sich dynamisch verändernden Arbeitswelt zurechtkommen will, muss in der Lage sein – ausgehend von einer beruflichen Identität – eine Art der Selbsterneuerung seiner Qualifikationen und Kompetenzen zu bewerkstelligen. Und er braucht Reflexivität, um seine eigene Rolle im System gesellschaftlicher Arbeitsteilung zu reflektieren und Veränderungen zu antizipieren.

**Baethge:** Das ist sehr gut beschrieben. Aus der Kognitionspsychologie kann man diesen Zusammenhang auch mit der Kategorie der Metakognition beschreiben. Metakognition als Fähigkeit, sein eigenes berufliches Wissen und seine eigene berufliche Ausstattung in eine Beziehung zu setzen zu Entwicklungstendenzen im Berufsfeld und damit auch die Fähigkeit zu entwickeln, sich selbst neues Wissen anzueignen und sich selbst weiter zu entwickeln. In der traditionellen Berufskategorie war dies alles nur implizit aber nicht explizit. Hier liegt die Differenz.

**Boes:** Das ist hochinteressant, weil das einerseits die Schaffung von expliziten Wissensformen bedeutet und andererseits Reflexivität eine Theorie zur Veränderung der Welt benötigt. Und hier setzen Ihre Bedenken an, ob das Berufssystem, so wie es sich in Deutschland heraus gebildet hat, diese qualitative Veränderung trägt und ob das machbar ist,...

**Baethge:** Da haben Sie vollkommen Recht. Ich habe große Zweifel, ob genau dafür das traditionelle Berufsausbildungssystem und auch die traditionellen Berufskategorien nicht zu eng sind. Eventuell ist auch der Horizont zu sehr auf lokale Verhältnisse eingeschränkt.

**Boes:** Meine nächste Frage schließt genau hier an. Die ganze Diskussion war bisher eine deutsche Diskussion. Aber welche Rolle spielt die Globalisierung? Und in dem Kontext natürlich auch: Welche Rolle spielen die Veränderungen in der europäischen Berufsbildung, also Stichwort EQF, für das System der deutschen Berufsbildung?

**Baethge:** Die Globalisierung spielt als normative Größe eine wichtige, als faktische Größe jedoch eine geringe Rolle, da wir, gerade was deutsche Fachkräfte angeht, eine geringe Grenzen überschreitende Mobilität von weniger als einem Prozent haben. Man hat nicht umsonst Jahrzehnte lang von der beruflichen Immobilität des deutschen Facharbeiters gesprochen, die auch durch Treueprämien der Unternehmen munter gefördert wurde. Bei zunehmend grenzüberschreitender Mobilität ist das nicht mehr die rechte Konzeption, um auch die Individuen in die Lage zu versetzen, Teil zu haben. Auch wenn sie von ihrem Unternehmen auf globale Märkte geschickt werden,

bleiben sie im Unternehmensverbund. Die Auslandsentsendung etwa bei VW, Daimler oder Siemens geht ja bis in die Facharbeiterebene. Hier brauchen Sie nicht nur sprachliche Kompetenzen, sondern auch kulturelles Wissen über andere Gesellschaften.

Aber faktisch spielt die Globalisierung auch insofern eine geringe Rolle, weil große Teile, gerade von Dienstleistungsarbeit immer noch an den Ort gebunden und nicht globalisiert sind. Also man kann fast sagen, dass der Trend zur Dienstleistungsökonomie ganz beträchtlich ortsgebunden ist, solange man ihn nicht auf die sehr fluiden und volatilen Wissensdienstleistungen bezieht.

**Boes:** Da möchte ich einhaken. Wir haben in den Untersuchungen in unserem Projekt GlobePro und anderen Projekten zur Internationalisierung von Dienstleistungen gesehen, dass sich gerade hinsichtlich der Bindung von Services an den Ort grundlegende Veränderung in der Wirtschaft zeigen. Das betrifft vor allem IT und IT-Dienstleistung, aber auch zunehmend Beratungs-, Ingenieurs- und bestimmte Entwicklungsdienstleistungen oder auch den Logistiksektor. Sogar Mittelständler mit zwei- bis dreihundert Leuten entwickeln globale Geschäftsmodelle und setzen diese ein.

**Baethge:** Das sind solche hochqualifizierte Wissensdienstleistungen, wie ich sie zuvor meinte. Wir haben Zahlen dafür, dass davon 50% inzwischen exportabhängig sind. Aber Sie wissen, dass wir da immer noch einen negativen Außenhandelsaldo haben.

**Boes:** Ein weiteres interessantes Feld umfasst die klassischen Angestelltentätigkeiten in den Industrieunternehmen, wie Rechnungslegung oder Reisekostenabrechnung. Über das Shared Service Concept wird zum Beispiel ein Shared Service Center in Prag aufgebaut. Auch hier haben wir eine globale Dimension.

**Baethge:** Ja, in diesen Bereichen sind wir völlig einer Meinung. Da spielt Globalisierung eine ganz beträchtliche Rolle. Diese globale Dimension existiert sowohl bei einem gewissen Typ von Standarddienstleistungen, die Sie nach außen verlagern können, weil Sie sie über die elektronischen Kanäle abwickeln können, als auch bei hochqualifizierten Wissensdienstleistungen. Aber daneben haben Sie den riesengroßen Bereich mit Einzelhandel, Banken, Versicherungen, Gesundheitsdiensten, Sozialdiensten...

**Boes:** Auf den Bankenbereich sollten wir noch mal genauer eingehen. Teile davon sind internationales Geschäft oder stehen in Beziehung zu internationalem Geschäft.

**Baethge:** Das Privatkundengeschäft bleibt weitgehend ortsgebunden, aber das Investmentbanking ist internationalisiert. Aber genau da liegen auch die Grenzen der Globalisierung. Dass eine ganze Reihe von deutschen Banken schwer auf die Nase gefallen ist, hat damit zu tun, dass sie eine falsche Globalisierung und Externalisierung betrieben haben. Das gilt für die Deutsche Bank, das gilt für die Commerzbank, für die Dresdner Bank. Ihnen ist die Auslagerung des Investmentbanking nicht gut bekommen, außerdem stimmte es überhaupt nicht mit dem deutschen Universalbankensystem überein.

**Boes:** Lassen sie uns das Stichwort EQF<sup>1</sup> noch mal bearbeiten. Ich hatte in Ihren Veröffentlichungen den Eindruck, Sie sehen da auch einen Innovationsimpuls in dieser Entwicklung für das deutsche Berufsbildungssystem.

**Baethge:** Das ist richtig. Im EQF sehe ich Möglichkeiten, das deutsche Berufsbildungssystem zu reformieren. Er kann der dualen Ausbildung in vielen Bereichen ein besseres kognitives Fundament geben. Denn das ist, sowohl was die Fachtheorie angeht als auch die Allgemeinbildung, einfach relativ erbärmlich. Außerdem wird ein anderes, großes Problem dadurch besser lösbar: man kann mit dem EQF die Ausbildung besser sequenzieren und damit Jugendliche, die am unteren Ende der Kompetenzen und Qualifikationen liegen (immerhin eine halbe Million im Übergangssystem), langsam in eine vernünftige Berufsbildung hineinbringen. Weil man ihnen Lernsequenzen offerieren kann, die dann in der Berufsbildung auch Anerkennung finden. Man kann den europäischen Qualifikationsrahmen nutzen, um bessere Ausbildungs- und Lernsequenzen zu definieren.

---

<sup>1</sup> European Qualifications Framework (EQF): Europäischer Qualifikationsrahmen



Ich halte überhaupt nichts davon, kleinteilige „Einwochenkurse“ einzurichten, diese Horrorvision aus Großbritannien können wir uns sparen, das ist nicht der Punkt. Ich glaube aber schon, dass man eine Bausteinorganisation auch im Rahmen eines Berufskonzepts nach wie vor vernünftig umsetzen kann.

**Boes:** Ich hab Sie so verstanden, dass Sie, um die Durchlässigkeit vom Übergangssystem in das Berufssystem überhaupt gewährleisten zu können, eine Ausdifferenzierung im Sinne von sequenziellen Lerneinheiten oder Modulen vorschlagen, die es ermöglichen, dass diese Jugendlichen den Übergang bewältigen. Das würde an Innovationen anschließen, die in den letzten Jahren im Berufsbildungssystem eingeführt wurden. Gerade die IT-Berufe sind hochgradig modularisiert aufgebaut.

**Baethge:** Ja. Das ist richtig. Dabei darf man nicht übersehen, dass das mittlerweile vor allem Abiturientenberufe sind. Das ist im Grunde eine Modularisierung auf relativ hohem Niveau wie sie im Studium geboten wird. Ob das nun Modul genannt wird oder nicht, ist mir dabei einerlei. Mein Interesse ist es, unsinnige Ausbildungs- und Lernprozesse zu vermeiden, die ja letztlich auch demotivierend wirken.

**Boes:** Meine letzte Frage betrifft das Thema lebenslanges Lernen. Lebenslanges Lernen verweist auf neue Herausforderungen mit Blick auf Bildungsmobilität und die Gestaltung der Berufsbiografie. In welchem Verhältnis sehen Sie hier individuelle Aus- und Weiterbildungsaktivitäten und die gesellschaftliche Gestaltung eines förderlichen Rahmens?

**Baethge:** Für die Frage gibt es keine leichte Antwort. Aus unseren eigenen Untersuchungen weiß ich, dass komplexe Tätigkeiten im Arbeitsprozess selbst die beste Voraussetzung für lebenslanges oder -begleitendes Lernen sind. Man braucht jedoch gesellschaftliche Zusatzleistungen und Zusatzangebote, da lernförderliche Arbeitsbedingungen durch einen Großteil der Arbeitsverhältnisse nicht gewährleistet sind. Und das wird umso wichtiger, je stärker sich durch die demographische Entwicklung der Berufswechsel als eine Form der Nutzung der endogenen Potenziale der Gesellschaft als notwendig erweist. Also braucht man unbedingt gesellschaftliche Rahmenbedingungen für lebenslanges Lernen. Gleiches gilt für die Nachberufsphase, gerade wenn sich diese ausdehnt. Wir werden gerade im nächsten Bildungsbericht zeigen, dass hier ein großes Interesse an Weiterbildung existiert. Je höher das gesellschaftliche Durchschnittsniveau, desto mehr wird es auch ein sich weiterentwickelndes und freies Bildungs- und Weiterbildungsbewusstsein bei den älteren Bevölkerungsgruppen geben. Das muss nicht alles kostenlose Bildung sein, diese Gruppe ist auch bereit, dafür zu zahlen. Aber man muss einen ganz anderen gesellschaftlichen Rahmen dafür haben als man ihn jetzt hat.

Ebenso gilt das für die Erhöhung der Erwerbstätigenquote der über 55-Jährigen. Die dürfte aktuell bei etwa 50% liegen. Das hat nichts mit Rente 67 zu tun, sondern mit Arbeitslosigkeit und dem sukzessiven Ausstieg aus dem Berufsleben ab 55. Derzeitig verfehlen hier sowohl die Betriebe als auch die Gesellschaft ihr eigenes Interesse. Man braucht für diese Gruppe ganz neue berufliche Weiterbildungsangebote.

**Boes:** Wie müsste dann die Gesellschaft Veränderungen betreiben, um Orientierung zu bieten beim Thema lebenslanges Lernen? Wo sehen Sie da die Schwerpunkte?

**Baethge:** Wir haben schon Ende der 90er, Anfang der 2000er Jahre Lernen beschrieben als Bewusstseins- und Lernprozess, der in der Vorschulzeit seinen Anfang nimmt. Das verlangt eine veränderte Schulorganisation, um das Lernen und die Motivation zu fördern, statt motivationstötend zu wirken. Das verlangt außerdem, Angebote für die berufliche Weiterbildung vorzuhalten. Wir können sehr genau sehen, wie sehr beide Felder unterrepräsentiert sind. In dem Jahrzehnt bis 2007 wurden diese drastisch auf allen Ebenen – von den Unternehmen, von der öffentlichen Hand wie von der Bundesagentur – drastisch zurückgefahren. Hier muss man eine Trendwende einleiten, andernfalls bekommt man wirklich Probleme. Davon bin ich überzeugt.

**Boes:** Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Erläuterungen.

**Baethge:** Ich danke Ihnen.