

# Themenroute: Service und Dienstleistung

## **1.1 Thema der Reihe:**

„Ein Dienst am Menschen - unbezahlbar“ – Der Dienstleistungssektor im Kampf um Anerkennung und gerechten Lohn als Herausforderung für junge Menschen, die Menschen mögen



## **1.2 Ziele der Reihe:**

**Sachkompetenz:** Die Schülerinnen und Schüler (SuS) sollen sich mit der Frage auseinandersetzen, was es heißt, jemandem einen Dienst zu erweisen.

**Methodenkompetenz:** Sie sollen die Forschungsmethode der Feldstudie kennenlernen, ein eigenes Forschungsprojekt planen und ihre Verhaltensbeobachtungen zu „kleinen Diensten im Alltag“ empirisch absichern.

**Urteilskompetenz:** Sie sollen den Mehrwert jenseits des Einkommens bestimmen, indem sie Menschen und Motive in ausgesuchten Berufsfeldern des Dienstleistungssektors kennenlernen.

**Sozialkompetenz:** Im Selbsttest sollen sie ihre eigene Bereitschaft, auf Menschen zuzugehen, reflektieren und ihre „Bereitschaft zu dienen“ überprüfen.

**Handlungskompetenz:** Hierbei sollen Sie die Offenheit entwickeln, Erfahrungsmöglichkeiten - zum Beispiel in Form eines Praktikums - zu nutzen und beim Juko Kontakte herzustellen.

## **2. Didaktisch-methodische Überlegungen:**

„Spagetti 79 Cent, Mutti und Vati überraschen – unbezahlbar!“ Werbekenner werden durchschaut haben, dass dieser Slogan zwei Kampagnen\* miteinander kombiniert. Diese Verbindung von Produktkauf mit einem immateriellen Mehrwert macht deutlich, worum es in dieser Unterrichtsreihe gehen kann. Eine Dienst-Leistung ist mehr als eine Leistung gegen Geld zu erbringen. Dienen und Leisten heißt, einen Dienst am Menschen leisten. Sich in den Dienst anderer zu stellen, damit sie bes-

ser leben können. Sich mit seiner ganzen Person selbst einbringen, damit das Leben an Qualität gewinnt. **Dienstleister sind Mehrwertschöpfer.** Dienstleister im Wirtschaftsleben sind sicherlich nicht selbstlos, sondern erwarten eine in Geld bewertete Gegenleistung. Dennoch gibt es eine Unmenge von Dienstleistungen zum Beispiel im Haushalt, die unentgeltlich erbracht werden, die nicht im Bruttosozialprodukt erfasst sind, ohne die eine Gesellschaft aber recht arm wäre.

Trotz dienender Funktion handelt ein Dienstleistungsunternehmen nicht altruistisch. Negative Erfahrungen mögen den ein oder anderen sogar bewegen, zu behaupten, dass sich manche Dienstleistung als Bärendienst erweist. Das Motiv seitens des Anbieters kann recht egozentrisch ausfallen und liegt dann eher im schnellen Geldverdienen begründet. Wirtschaftsmagazine berichten allzu oft von dubiosen Praktiken und Abrechnungstricks. **Dienstleistungen haben ihren Preis** und der wird in unserer Wirtschaftsordnung am Markt gebildet. Welchen Preis der Einzelne bereit ist, für eine Dienstleistung zu entrichten, hängt unmittelbar von der Dringlichkeit der Aufgabe und der Verfügbarkeit von Anbietern ab. Wenn die Waschmaschine die gesamte Wohnung unter Wasser setzt, lassen sich nur schlecht 10 Vergleichsangebote einholen.

Ein Pluspunkt für eine Ausbildung in der Dienstleistungsbranche sind grundlegende Fertigkeiten, die ein junger Mensch erwirbt. Mit ihnen kann er sein eigenes Leben zukünftig besser meistern. Sie eröffnen Gestaltungsräume. Azubis erweisen sich selbst damit einen großen, wenn nicht sogar den größten Dienst. (vgl. Handwerk)

Dienstleistungen sind sehr vielseitig. Ein Blick ins Branchenverzeichnis zeigt, dass dem Kunden für fast alle Notlagen, Wünsche und Aufgaben Dienstleistungsanbieter zur Verfügung stehen. Im Gegensatz zum Kauf einer Packung Spagetti lässt sich eine Dienstleistung nicht kaufen. Es handelt sich um ein immaterielles Gut, welches man erwirbt, ohne es zu besitzen. Der Mensch, der eine Dienstleistung erbringt, ist unverkäuflich. – Auch wenn es manchmal heißt, jemand sei käuflich. – Umso gewichtiger sind Informationen, die der Konsument über den Dienstleister hat. Menschen und deren Dienstleistungen werden weiterempfohlen. Gute Erfahrungen anderer wirken positiv. Schlechte Erfahrungen schrecken ab. Auch im Rahmen einer ökonomischen Beziehung wie Nachfrager und Anbieter entscheidet die soziale und emotionale Beziehung. **Vertrauen kann es nur von Mensch zu Mensch geben.** Für Jugendliche bedeutet das vor allem, an Ihrer Beziehungsfähigkeit zu arbeiten. Zuverlässigkeit, Offenheit, Ehrlichkeit und die Fähigkeit zur

Empathie sind wertvolle, aber nur schwer messbare Maßstäbe. Weitere Materialien zur Rolle der Soft Skills befinden sich im Archiv aus dem Jahr 2006.

In einer Dienstleistungsgesellschaft besteht die größte Leistung darin, **Menschen dazu zu bringen, etwas für andere zu tun**. Der Nachfrager fragt nach jemandem, der Anbieter bietet sich an. Nicht immer treffen Anbieter und Nachfrager unmittelbar also persönlich aufeinander. Es gibt eine Vielzahl standardisierter Dienstleistungen, die den fiktiven Durchschnittskunden bedienen. Ob Fahrkartenautomat oder Navigationssystem, der Mensch lässt sich gerne bedienen. Ein Vorteil, Automaten sind hochgradig funktional. Sie behandeln alle gleich. Doch genau darin liegt auch ihre Schwäche. Nur personalisierte Dienstleistungen sind in der Lage, dem Menschen menschlich zu begegnen.

Ein junger Mensch, der sich entschließt in den Dienstleistungssektor zu gehen, sollte seine grundsätzliche Haltung zum Menschen und dem Mitmenschen gegenüber prüfen. Es sind seine Talente, die er seinen Mitmenschen anbietet. Es sollte sein ureigenes Ziel und Interesse sein, **anderen** etwas von sich **geben** zu wollen, **um** auf der anderen Seite etwas zurück **zu erhalten**. Selbstverständlich steht zur Absicherung der eigenen Lebensplanung die bezahlte Arbeitsleistung im Vordergrund. Ob es jemals einen gerechten Lohn für eine Dienstleistung geben wird, ist eine ethisch-moralisch nicht zu beantwortende Frage. Die gerechte Bezahlung wird ein ewiges Dilemma bleiben. Nur der Einzelne kann entscheiden, ob der erhaltene Lohn in der Weise zufriedenstellend ist, so dass er alle Dinge zur Befriedigung seiner eigenen Bedürfnisse erwerben kann. Als befriedigend kann er erfahren, andere glücklich zu machen. Ein Appell an alle Besucherinnen und Besucher des Jugendkongresses könnte lauten:

***"Machs für Dich,  
weil das Gefühl anderen dienlich (gewesen) zu sein,  
einfach unbezahlbar ist"***

Was heißt also Dienstleistung? Etwas tun, was andere nicht tun wollen oder tun können, was aber getan werden muss. Oder eine Aufgabe zur Erledigung übertragen bekommen. Oder eine Arbeit übertragen bekommen, die den Auftraggeber entlastet und sein Leben verbessert. Etwas erledigen, was andere nicht erledigen wollen, wozu sie jedoch bereit sind, den Anderen für die Verrichtung zu bezahlen.

Die Idee dieses Unterrichtsvorschlages ist es, Situationen zu schaffen, in denen sich der Einzelne in den Dienst eines anderen stellt. Die Frage, was bekomme ich

dafür, dass ich für dich dieses oder jenes tue, stößt eine Wertediskussion an, in der Kosten-Nutzen-Relationen und die gesamte Nomenklatur materieller und immaterieller Bedürfnisse reflektiert werden. Ebenso soll die Umkehrfrage gestellt werden, was der Einzelne bereit ist zu geben für die Übernahme einer Aufgabe durch andere. In dieser Weise finden vielfältige sozialpsychologische Theorien Eingang in die Auseinandersetzung. Das Gegenseitigkeitsprinzip wird fallspezifisch konkretisiert. Konflikte, die auftauchen, wenn Interaktionspartner einer Leistung einen unterschiedlichen Wert beimessen, sind Anlass für spannende Diskussionen. Das Spannungsfeld von Gefälligkeiten, die einerseits eine Bereicherung, andererseits eine Belastung sein können, regen dazu an, sich über sich und andere aufzuregen.

\* „Manchmal sind 0,65€ ein einmaliges Experiment... manchmal sind 0,89€ der Beginn von etwas ganz Großem ... ein Einkauf bei Lidl kann so ziemlich alles sein, außer teuer.“ - „Eine Auszeit in Paris 350€ ... Sich heute schon auf morgen freuen – Unbezahlbar. Es gibt Dinge, die kann man nicht kaufen. Für alles andere gibt es MasterCard.“

### **Internetressourcen:**

#### **[www.dasa-jugendkongress.de](http://www.dasa-jugendkongress.de)**

Die Seite zur Veranstaltung wird ständig aktualisiert, sie bietet eine gute Programmübersicht und Orientierungshilfe. Im Archiv sind die Berichte und Dokumente der vergangenen Jahre aufbewahrt, welche einen lebendigen Eindruck von der Veranstaltung vermitteln.

#### **[www.planet-beruf.de](http://www.planet-beruf.de)**

Die *Bundesagentur für Arbeit* hat mit dieser Seite ein Rundpaket für Berufsanfänger geschaffen. Das Engagement im Rahmen der Berufsvorbereitung reicht von Ausbildungsplatzsuche, Bewerbungstraining bis Zukunftsberufe. Neben der im Klassensatz erhältlichen Zeitschrift Planet-Beruf bietet die Internetseite spannende Berichte, interaktive Übungen und verständliche Informationen. Besonders spannend ist das Film-Portal, in dem viele Ausbildungsberufe lebendig werden. Eine Reise zum Planet – Beruf lohnt sich.

#### **[www.beroobi.de](http://www.beroobi.de)**

Die Initiative *Schulen ans Netz e.V.* mit Sitz in Bonn hat mit beroobi ein interessantes und informatives Angebot für Jugendliche geschaffen. Auf den Seiten gibt es viel zu entdecken. Kurzfilme, Videoporträts, Berufe von A bis Z und weitere interaktive Elemente runden die Homepage ab.

### 3. Ablauf der Unterrichtsreihe:

#### **„Ein Dienst am Menschen - unbezahlbar“**

Stunde (Phase)	Thema
Einstieg Hinführung	Nachdenken über „Dienstleistung“ (M1a+d)
Problematisierung	Was kostet Rücksichtnahme? – Planung, Durchführung und Auswertung einer Feldstudie zur Wertschätzung von kleinen Diensten im Alltag ➔ Methodenblätter: Feldstudie
Information	„Menschen im Dienst“ – Kennenlernen ausgewählter Berufsgruppen durch Nutzung der interaktiven Seiten von beroobi und planet-beruf im Rahmen einer Internetrecherche (M2a-f)
Disputation	„Zählt am Ende nur das Geld?“ – Pro- und Contra-Diskussion rund um eine gerechte Entlohnung (M3a + b)
Exploration	Was trotz Lohndebatte wichtig bleibt...? Suche nach Lösungsmöglichkeiten im Feld der Ausbildungsberufe
Resolution	"Mach ´s für Dich, weil das Gefühl anderen dienlich (gewesen) zu sein, einfach unbezahlbar ist" Reflexion der eigenen Prioritäten in der Berufswahl (M4)

Erweiterung: „Ein Sprung ins wirkliche Leben“ - Auseinandersetzung mit dem Bundesfreiwilligendienst als Nachfolger des Zivildienstes und Ergänzung des Freiwilligen Sozialen oder Ökologischen Jahrs – Informationen unter [www.bfd-fsj.de](http://www.bfd-fsj.de)

#### 4. Didaktisch-Methodischer Kommentar zum Einsatz der Materialien:

**M1 a – d:** Die Wortspielereien in **M1a** zeigen bereits zwei Perspektiven der anstehenden Wertediskussion an, die des Bedienten und die des Dienenden. Sie eröffnen das Gespräch darüber, welchen Stellenwert eine „dienende“ Haltung in der Lerngruppe hat.

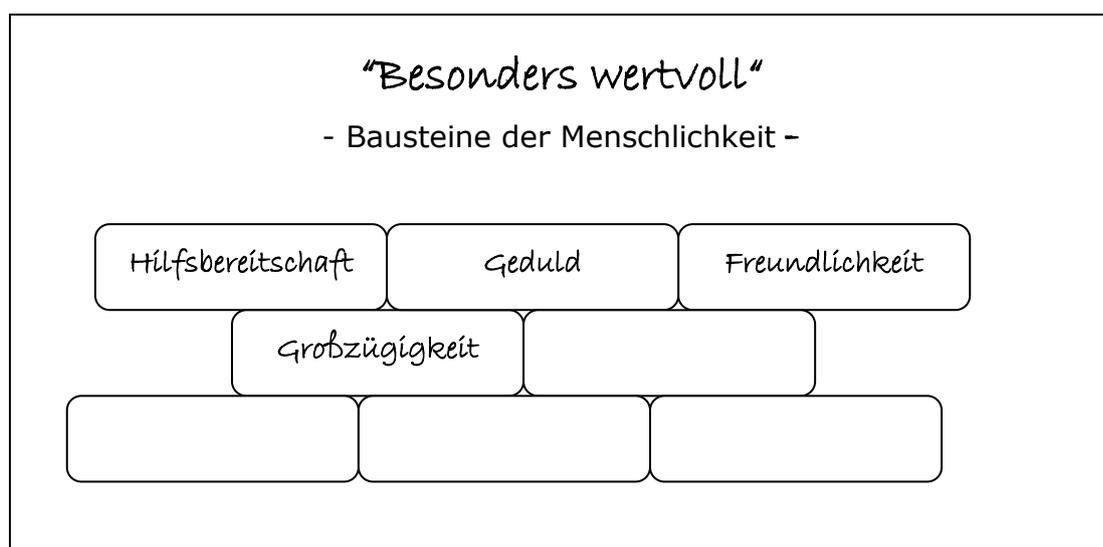
Dieses wird ergänzt durch einen Selbsttest in Form bekannter „Psychotests“ in Zeitschriften, welche die SuS erfahrungsgemäß gerne durchführen. In diesem schätzen sich die Jugendlichen selbst ein und nehmen ihn zum Anlass, ihre Haltung in der Kleingruppe zur Diskussion zu stellen.

Es geht um das Normative, um das, was im eigenen Verhalten und das der Gemeinschaft als normal definiert wird.

**M1c** leitet eine kooperative Kleingruppenarbeit in drei Phasen an, um die Normen, die in der Lerngruppe wirksam sind, aufzudecken. Die Individualnorm soll in Abgleich mit der geltenden Gemeinnorm gebracht werden. Hier sind spannende **Diskussionen** vorprogrammiert.

**M1d** kann als Folie zur exemplarischen Präsentation eines Gruppenergebnisses herangezogen werden.

In einem **Tafelbild** werden unter der Überschrift „Besonders wertvoll“ Bausteine der Menschlichkeit aus Beiträgen der SuS aufgeschichtet.



**Methodenblatt:** „Einbohren ins soziale System“ – Das Methodenblatt zum Einsatz der **Feldforschung** als Instrument der empirischen Sozialforschung kann Unterricht zu einem spannenden, handlungsorientiertem Forschungsvorhaben machen. In Verbindung mit den Fallbeispielen

aus M1 dürfte es den SuS nicht schwer fallen, viele Situationen auszumachen, in denen das Verhalten der Menschen fragwürdig ist. Die Auseinandersetzung mit **normalem** Verhalten führt unweigerlich zu einer Bewusstseinsweiterung im eigenen Verhältnis zu den Normen des Zusammenlebens.

Das Methodenblatt ist eine strukturelle Hilfe für Lehrende und Lernende im Umfeld Schule eine gängige Methode forschend-entwickelnden Lernens einzusetzen. In der konkreten Ausgestaltung einzelner Vorhaben erfahren die Forscher Beratung und Unterstützung durch die Forschungsleiter.

Die Schule wird zum Forschungsfeld. Ob in der Klasse, auf dem Pausenhof oder auf dem Schulweg, den Augen der Forscher entgeht nichts. Mit einem klaren Auftrag vor Augen beobachten sie, messen und dokumentieren sie die Ergebnisse und werden zu einem Spiegel gesellschaftlicher Realität.

Den Fragen, warum sich Menschen in bestimmten Situationen auf die ein oder andere Weise verhalten, was sie antreibt, welchen Normen und Werten sie folgen, lässt sich mit einer Erweiterung der quantitativen Messung durch eine qualitative Untersuchung nachgehen. An dieser Stelle sei auf das **Methodenblatt Interviewtechnik** aus dem Jahr 2004 Unterrichtsreihe „Stars“ verwiesen, welches ebenfalls im Archiv verfügbar ist.

**M2 a –f:** Bei der Suche nach Motiven für die Wahl eines Berufs im Bereich der Dienstleistung bieten sechs Berufsporträts, wie sie die Internetseite [beroobi.de](http://beroobi.de) anbietet, Anregung und Antworten. Die Materialien **M2** stellen Fragen zur sinnentnehmenden Recherche beim Porträt des Altenpflegers Tim, zur Ergotherapeutin Daniela und anderen. Tim, Daniela und die anderen geben in kurzen Videosequenzen Antwort. Sie laden dazu ein, mehr zu erfahren über den vorgestellten Beruf. Lebendig und ansprechend berichten sie über den Berufsalltag und das, was sie antreibt. Zusätzlich mit den Angeboten der Seite [planet-beruf.de](http://planet-beruf.de) lassen sich **Steckbriefdaten** zusammenstellen, die in Form von **Wandzeitungen** präsentiert werden können. Siehe hierzu das Methodenblatt Wandzeitung aus dem Jahre 2005 zum Unterrichtsschwerpunkt Ausbildung in Europa.

Beide Internetressourcen fordern durch ihre interaktiven auf Jugendliche zugeschnittenen Formate dazu auf, sich weiter durchzuklicken, noch mehr spannende Geschichten kennenzulernen und Berufe wahrzunehmen, von denen so manch einer noch nie etwas gehört hat.

Sollten alle SuS zuhause über einen Internetzugang verfügen, werden die Arbeitsblätter als vorbereitende Hausaufgabe ausgegeben. Mithilfe eines Gruppenpuzzles berichten die Lernenden den jeweils anderen Gruppenmitgliedern im Unterricht von ihren Rechercheergebnissen. Siehe hierzu die Methodenblätter **Jigsaw** aus dem Jahr 2004 Planung Berufe.

Vorstellbar ist auch, dass die Jugendlichen eigene Arbeitsblätter nach dem Vorbild der Vorlage entwickeln und in der nächsten Stunde ihren Mitschülerinnen und Mitschülern einen weiteren Rechercheauftrag mit auf den Weg geben.

Die in den Beiträgen bei [beroobi.de](http://beroobi.de) und [planet-schule.de](http://planet-schule.de) formulierten Fragen an die Auszubildenden sind ein gute Orientierungshilfe zu Vorbereitung weiterer, eigenständiger Recherchen am Arbeitsplatz zum Beispiel im Rahmen des Praktikums.

Vor allem dienen sie einer gezielten Vorbereitung für ein Gespräch mit den Auszubildenden der Unternehmen und Aussteller beim DASA-Jugendkongress → Dienstleistungsrouten.

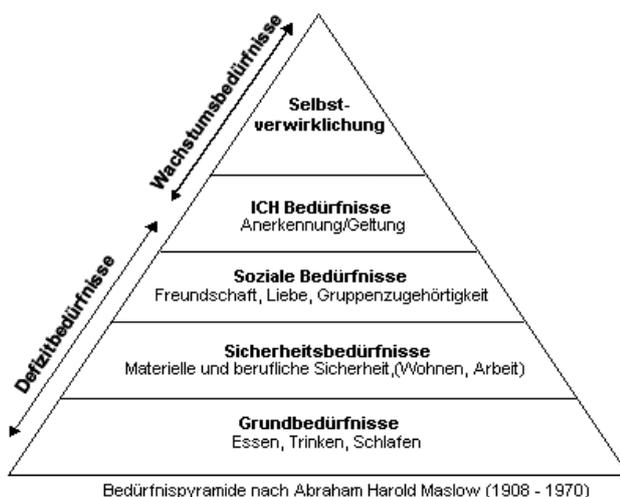
**M3 a + b:** „Über Geld redet man nicht, man hat es“, ist nur eine der Redewendungen, die deutlich macht, dass eine Diskussion über Einkommenserwartungen, Lebensstil, Reichtum versus Armut eine häufig sehr emotional geführte Debatte ist. Dennoch führt kein Weg darum herum, das „heikle“ Thema im Unterricht anzuschneiden, wenngleich die soziale Situation der SuS sensibel analysiert sein sollte. Vor allem in der Phase der Identitätsfindung definieren sich Jugendliche über Statussymbole. Sie betreiben eine erhebliche Aufwandskonkurrenz und so mancher wird über seine Verhältnisse leben oder zumindest davon träumen. Soziale Gerechtigkeit wird von einem meist egozentrischen Standpunkt aus definiert.

Die eigene Meinung ist für einen offenen und ehrlichen Austausch sehr wichtig. **M3** fordert dazu auf, seine Meinung zu sagen, sie öffentlich zu machen und zur Diskussion zu stellen. Die Lernenden sollen ihre per-

sönliche Antwort auf die Frage geben, ob am Ende nur das Geld zählt. Die Bearbeitung der Materialien 2 diene der Vorbereitung auf diese Diskussion und stärkt die Kräfte, die neben dem Finanziellen und Materiellen weitere Leistungen und Erwartungen an den Beruf in ihre Überlegungen mit einbeziehen.

Zum Einstieg in die Stunde bietet sich ein kleines **Quiz** an. Im Internet sind einige Anbieter von „Lohnrechnern“ zu finden. Diese privaten Datenbanken ersetzen zwar nicht den Blick auf die Vereinbarungen in Tarifverträgen. Sie können allerdings einen ersten Eindruck von Gehaltsspannen vermitteln. Exemplarisch beziehen sich die Angaben in **Material 3b** auf die von Steffen Fuchs und Alexander Raabe betriebene Internetplattform gehaltsvergleich.com im Abgleich mit der 2009 durchgeführten großen Online-Umfrage zu 305 Berufsgruppen. Hier können die Jugendlichen ihre Gehaltsvorstellungen in Abgleich bringen zum vermeintlich marktüblichem Ist-Zustand. Das hilft, Traumschlösser schon vor der Grundsteinlegung zu dimensionieren und Einkommenserwartungen realistisch einschätzen zu lernen, eine gute Vorbereitung auf die „Killerfrage“ jeden Einstellungsgesprächs: „Und was haben Sie sich einkommensmäßig so vorgestellt?“

**M 4:** Die Aussage „*Mach's für Dich, weil das Gefühl anderen dienlich (gewesen) zu sein, einfach unbezahlbar ist*“ kann ein Gesprächsanlass sein, welche Prioritäten bei der Berufswahl im Vordergrund stehen. In Anlehnung an die Maslow'sche Bedürfnispyramide können diese hierarchisiert werden.



Dieses verdeutlicht, dass die Wertschätzung nicht nur über das monetäre erfolgt. Zur Zufriedenheit im Beruf gehören ein angenehmes Verhältnis zu Kolleginnen und Kollegen, die Anerkennung durch andere und ein hoher Grad an Selbstverwirklichung. Und hierbei sind die sozialen Momente die wesentlichen Zutaten, welche Zufriedenheit mit sich selbst erzeugen.

Das Arbeitsblatt **M4b** dient der ergänzenden Recherche und Spezifikation von Berufen, die beim Jugendkongress erlebbar sind.