
Im Minus-Bereich

Reinigungskräfte und
ihr Kampf um Würde

Jana Costas

edition suhrkamp

SV

edition suhrkamp 2792

In der Regel sieht man nur die Spuren ihrer Arbeit. Oder eben: keine Spuren. Schließlich haben Reinigungskräfte vor Tagesbeginn die Kaffeeränder vom Schreibtisch gewischt, Kaugummis vom Boden gekratzt und Toiletten gesäubert. Sie verrichten anstrengende Tätigkeiten, erhalten aber wenig Anerkennung und verdienen meist schlecht. Das Gewerbe ist ein typisches Beispiel für prekarierte Dienstleistungsarbeit.

Jana Costas hat sich einem Reinigungsteam am Potsdamer Platz angeschlossen. Unter dem futuristischen Komplex liegt der Minus-Bereich: bis zu vier Stockwerke mit labyrinthischen Gängen und fensterlosen Räumen. Dort ziehen sich Alex, Ali, Luisa und Marcel um, bevor sie Büros und Luxusapartments sauber machen. Jenseits aller Klischees ist diese Arbeit für sie auch eine Quelle des Stolzes. Costas schildert ihre Kämpfe um Würde, porträtiert eine expandierende Branche und holt so die oft unsichtbaren Beschäftigten in die Sichtbarkeit.

Jana Costas, geboren 1982, studierte an der London School of Economics und promovierte an der Cambridge University. Seit 2014 hat sie eine Professur für Personal, Arbeit und Management an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt an der Oder inne.

Jana Costas

Im Minus-Bereich

Reinigungskräfte und ihr Kampf um Würde

Aus dem Englischen von Richard Barth, Stephan Gebauer
und Michael Müller

Suhrkamp

Die Originalausgabe erschien 2022 unter dem Titel
Dramas of Dignity. Cleaners in the Corporate Underworld of Berlin
bei Cambridge University Press (Cambridge/New York).

Erste Auflage 2023
edition suhrkamp 2792
Deutsche Erstausgabe

© der deutschsprachigen Ausgabe Suhrkamp Verlag AG, Berlin, 2023
© Jana Costas 2022

Alle Rechte vorbehalten. Wir behalten uns auch eine Nutzung des
Werks für Text und Data Mining im Sinne von § 44b UrhG vor.

Umschlag gestaltet nach einem Konzept von

Willy Fleckhaus: Rolf Staudt

Satz: Satz-Offizin Hümmer GmbH, Waldbüttelbrunn

Druck: C.H. Beck, Nördlingen

Printed in Germany

ISBN 978-3-518-12792-6

www.suhrkamp.de

Inhalt

Einführung in die Unterwelt: Der »Minus-Bereich« am Potsdamer Platz	7
1. Das Areal: Eine futuristische Micro-City und die Präsenz der Reinigungskräfte von unten	23
2. Wege in den Minus-Bereich: Alex, Ali, Luisa und Marcel	53
3. Ein Quell des Abscheus wie auch der Freude: Scham, Ekel, Stolz und Vergnügen bei der Arbeit mit Schmutz	88
4. Jeder für sich im gemeinsamen Boot: Spaltungen und Allianzen in der Belegschaft	112
5. Wenn Welten kollidieren: Reinigungskräfte in der Oberwelt	143
6. Die Schattenseite des Lebens: Taktiken gegen Überwachung	178
Abschied vom Minus-Bereich	206
Postskriptum	220
<i>Zur Methode</i>	226
<i>Anmerkungen</i>	241
<i>Dank</i>	258
<i>Literatur</i>	261

Einführung in die Unterwelt: Der »Minus-Bereich« am Potsdamer Platz

»Jana in der Unterwelt«, murmelt Norbert, einer der Vorarbeiter bei Reinlich & Co.,¹ als er von meiner Absicht erfährt, eine Feldstudie über die Reinigungskräfte am Potsdamer Platz durchzuführen. Die »Unterwelt«, das ist der sogenannte »Minus-Bereich«: bis zu vier weitläufige Tiefgeschosse mit fensterlosen Lager- und Pausenräumen sowie einem großen Entsorgungszentrum. Dieses subterrane System aus Tunneln, Aufzügen, Treppen, labyrinthischen Korridoren und Höhlen, in denen sich die Reinigungskräfte bewegen und mit anderen Arbeiterinnen und Arbeitern interagieren, ist der Schauplatz der vorliegenden ethnografischen Studie über eine der Öffentlichkeit gewöhnlich verborgene Sphäre.

Norberts Metapher aus der griechischen Mythologie passt gut: In der Unterwelt herrscht der Gott Hades, dessen Name »der Nicht-Gesehene« oder »der Unsichtbare« bedeutet, über die Toten.² Zwar sind die Reinigungskräfte vom Potsdamer Platz überaus lebendig und kehren auch regelmäßig an die Erdoberfläche zurück; während ihrer Arbeitszeit jedoch sind sie meist zur Unsichtbarkeit verurteilt: ein unüberwindbarer Styx aus Stahl und Beton verbirgt sie vor den Blicken der Oberwelt.

Der Potsdamer Platz ist ein prominenter Gebäudekomplex, eine am Reißbrett entworfene Micro-City mitten in Berlin, nahe dem Brandenburger Tor. Mit den von der *crème de la crème* internationaler Architekten im Auftrag großer

Unternehmen entworfenen Gebäuden sollte dem Areal der Glanz der Vorkriegszeit zurückgegeben, seine Geschichte im Nationalsozialismus und im Kalten Krieg vergessen gemacht und eine ideale »Stadt für das 21. Jahrhundert« geschaffen werden.³ Die Hochhäuser Renzo Pianos, Hans Kollhoffs Backstein-Tower mit seinen Art-déco-Anleihen und Richard Rogers' lichtdurchfluteter Bürokomplex mit gelben Sonnenblenden und begrünten Atrien machen das Quartier zu einer futuristischen Erscheinung im Stadtbild. Mit Einkaufszentren, Ablegern amerikanischer Sternhotelketten, einem Entertainment-Center, einem Spielcasino, einem Multiplex-Kino und Luxusapartments ist das Areal ein Tummelplatz kaufkräftiger Konsumentinnen und Touristen, gut verdienender Angestellter und weltläufiger Anwohnerinnen.

Mir ist das Areal gleichermaßen vertraut und fremd. Ich bin in Berlin geboren und aufgewachsen und oft hier gewesen, allerdings ohne je den geringsten Einblick in die Unterwelt und den Alltag der dort Arbeitenden zu haben. Ich weiß auch nicht viel über das Reinigungsgewerbe. Deshalb kommt es mir auf dem Weg in die Unterwelt vor, als beträte ich mitten in meiner Heimatstadt eine fremde Welt.

Mein Interesse am Reinigungspersonal und seiner Arbeit geht auf eine Begegnung vor über zehn Jahren zurück. Damals blieb ich, als Strategieberaterin für die Datenanalyse eines Projekts verantwortlich, eines Abends länger im Münchener Büro des Unternehmens. Gegen neun Uhr wurde es still auf der Etage. Ich hörte, wie die letzten Kollegen das Büro verließen, sah die Türen hinter ihnen zufallen und die Lichter auf den Fluren erlöschen. Ich war so in meine Tabellenkalkulation vertieft, dass ich aufschreckte, als plötzlich eine junge Frau in einem Reinigungskittel vor mir stand. Nach einer flüchtigen Begrüßung ging sie weiter ins nächste

Büro und fing dort an sauber zu machen. Unsere kurze Begegnung machte mich nachdenklich. Was ging in ihr vor, wenn sie abends in leeren Fluren und Büros unterwegs war? Was sah sie in mir, einer weiteren Frau, die hier einsam vor sich hin arbeitete, ganz anders angezogen war und offenbar einer besser bezahlten und mit einem höheren Status verbundenen Tätigkeit nachging? Wer von uns beiden wollte im Augenblick weniger hier sein? Wann schlief sie, wann sah sie ihre Kinder? Hatte sie überhaupt welche? Wo wohnte sie? Und wie kam es, dass sie in der Gebäudereinigung arbeitete?

Diese Begegnung machte mir bewusst, dass das Hotelzimmer, in dem ich schlief, das Büro, in dem ich den Tag verbrachte, und die Straßen zwischen diesen Orten von Personen gereinigt wurden, die zugleich abwesend und anwesend waren: abwesend, da man sie gewöhnlich weder sieht noch hört, und doch anwesend, da mangelnde Sauberkeit sofort auffallen würde. Zwischen ihrem Leben und meinem bestand zum einen ein unmittelbarer Zusammenhang – die Arbeitszeiten der Reinigungskräfte orientierten sich an denen der Beraterinnen –, zugleich waren sie scharf voneinander getrennt. Bis zu dem Tag, an dem ich mich dem Reinigungspersonal in der Unterwelt des Potsdamer Platzes anschließe, habe ich mit Reinigungskräften immer nur als Dienstleistern zu tun gehabt.

Am Vorabend meines ersten Tags am Potsdamer Platz fällt mir das Einschlafen schwer. Ich habe zwar alles Mögliche über die Gebäudereinigung gelesen und bei Schulungsworkshops mit Kundenbetreuerinnen und Vorarbeitern von Reinlich & Co. gesprochen, fürchte aber dennoch, nicht gut genug vorbereitet zu sein. Ich habe Angst, dass ich den Wecker um vier Uhr früh verschlafe oder dass vor Ort etwas schiefgeht. Was, wenn die Leute gar nicht mit mir reden wol-

len und mich einfach ignorieren? Nach einer unruhigen Nacht radle ich im Morgengrauen voller mit Aufregung und Sorge gemischter Neugier durch die Stadt.

Um kurz vor fünf Uhr begrüßen mich Norbert und Tom, der für die Objekte am Potsdamer Platz zuständige Kundenbetreuer, in ihrem breiten Berlinerisch. Tom geht mit mir die formelle Einführung durch, die sich alle neuen Mitarbeiter anhören müssen: Sicherheits- und Reinigungsvorschriften, einen Plan des Geländes sowie die Verpflichtung zur Vertraulichkeit im Hinblick auf Informationen, die die Kunden von Reinlich & Co. betreffen.

Eine Begehung des Potsdamer Platzes und seiner architektonischen Highlights schließt sich an. Als wir einen Lastenaufzug betreten, macht mich Norbert auf die schmutzigen Wände aufmerksam: »Passen Sie uff, nicht anlehnen! Das ist schmutzig.« Er siezt mich, weil er noch immer eine Besucherin in mir sieht, jemanden, der gut gekleidet ist und Personen in der Firmenzentrale kennt. Der dortige Personalchef, Ludwig, hat mir versprochen, dass ich mich praktisch unbeschränkt bewegen kann: Dem Unternehmen sei daran gelegen, der Gebäudereinigung mehr Aufmerksamkeit zu verschaffen. In Toms und Norberts Augen wiederum bin ich jemand von »der Uni«, einer Institution, mit der sie nichts anfangen können, solange ihre Firma dort keinen Reinigungsauftrag hat. Auch wenn ich beschlossen habe, meinen akademischen Hintergrund und mein Forschungsinteresse offenzulegen, will ich unbedingt den Eindruck vermeiden, dass ich mir auf meine Titel etwas einbilde, um den ohnehin bestehenden kulturellen, sozialen und ökonomischen Abstand zwischen den Reinigungskräften und mir nicht noch zu vergrößern. (Später, als sie sich an mich gewöhnt haben, fragen sie nach meinem akademischen Rang und reagieren mit ungläubigem

Lachen, als sie erfahren, dass ich, eine Umgangssprache sprechende junge Frau mit griechischem Hintergrund, Professorin bin: »Ist der Titel auf deinem Perso drauf? Zeig mal!«)

Nach dem Rundgang führen Tom und Norbert mich zu Michaela, einer 62-jährigen Reinigungskraft aus dem Berliner Osten. Nach einer kurzen Begrüßung greift sie zu Bürste und scharfem Reinigungsmittel, um mir zu zeigen, wie man Toiletten schrubbt. Zu meiner Überraschung trägt sie keine Handschuhe – mit denen habe sie einfach »kein Gefühl« für das, was sie tue. Ich beschließe, ebenfalls auf Handschuhe zu verzichten, und damit beginnt meine erste Schicht.

Als ich während der Pause um neun Uhr mit Michaela und anderen Kolleginnen bei Kaffee und einer Kleinigkeit zu essen um einen Tisch sitze, gehen fragende Blicke hin und her. Zeit, mich vorzustellen: »Hi, ich bin Jana, ich komme von der Universität und mache eine Studie über Reinigungsarbeit. Ich will erfahren, was es heißt, hier zu arbeiten.« Michaela antwortet als Erste. »Na endlich!«, ruft sie. »Endlich schaut sich mal jemand an, was wir hier tun, anstatt es für selbstverständlich zu halten.«

Ich bin für diese Aufgeschlossenheit dankbar, aber auch ein bisschen überrascht, dass Michaela meine Anwesenheit so bereitwillig als Zeichen der Wertschätzung und des Respekts begreift. Immerhin komme ich aus der Oberwelt, in der Reinigungskräfte im Allgemeinen ignoriert oder abfällig behandelt werden. Tatsächlich denken auch nicht alle wie Michaela. Einige halten Abstand von mir und argwöhnen halb im Scherz, ich könne ein vom Management geschickter »Maulwurf« sein.

Insgesamt aber treten mir die Reinigungskräfte deutlich offener gegenüber, als ich erwartet hatte; vermutlich, weil ich dieselbe Arbeit mache wie sie. Zwar bin ich statt an fünf

oder gar sechs Tagen nur zwei- bis viermal pro Woche hier und auch keiner festen Schicht zugeteilt, sondern wechsle alle zwei oder drei Wochen den Einsatzort – von Privatwohnungen über Büros zu Eingangsbereichen und Läden – und Aufgabengebiet – vom Toilettenreinigen bis zur Säuberung von Baustellen –, um mit neuen Reinigungskräften und möglichst vielen Facetten ihrer Arbeit in Kontakt zu kommen. Doch arbeite ich stets ganze Schichten, von fünf Uhr früh bis halb zwei mittags, und gebe mir Mühe, meine Aufgaben genauso gut zu erledigen wie alle anderen: Ich schrubbe die Toiletten ohne Handschuhe, wische Treppenaufgänge und sammle Zigarettenkippen ein. Ich präsentiere mich als lernwillige Hilfskraft, die sich für das interessiert, was die Reinigungskräfte tun und denken.

Unsichtbare Schmutzarbeit am unteren Ende der Arbeitsmarkthierarchie

Was die Reinigungskräfte tagtäglich tun, firmiert in wissenschaftlichen Texten unter »dirty work«, also »schmutziger« oder »Schmutzarbeit«.⁴ Sie gehen mit Dingen um, die »körperlichen Abscheu«⁵ hervorrufen, mit Stoffen, die niemand gerne sieht, riecht oder berührt. Die Reinigung ist der prototypische Fall einer stigmatisierten Tätigkeit, die wenig Respekt genießt und keinerlei Prestige einbringt.

Und noch etwas erscheint entwürdigend: Wie die Tätigkeit selbst bleiben auch die, die ihr nachgehen, in der Regel unsichtbar. Wenn eine Tätigkeit im Verborgenen ausgeführt wird, neigen wir dazu, sie sowohl in symbolischer wie in materieller Hinsicht gering zu schätzen.⁶ Die Unsichtbarkeit der Reinigungskräfte am Potsdamer Platz hängt mit ver-

schiedenen, teilweise bewusst so gestalteten Faktoren zusammen. Zunächst einmal pendeln die meisten aus über eine Wegstunde entfernten, billigeren Außenbezirken zu ihrem Arbeitsplatz. Ihr Dienst beginnt oft in den frühen Morgenstunden. Wenn die Büroangestellten, Konsumentinnen und Touristen auf dem Areal erscheinen, haben sie den größten Teil ihres Tagwerks bereits hinter sich. Sie haben Kaugummi von den Marmorböden gekratzt, Kaffeeränder von den Schreibtischen gewischt und Toiletten gesäubert. Ihre Schichten sind mit Bedacht so eingerichtet, dass das Publikum möglichst wenig mit ihnen in Berührung kommt.⁷ Im Vergleich zu den Arbeitszeiten in anderen europäischen Ländern liegen die der deutschen Reinigungskräfte überdurchschnittlich oft in den Abendstunden, in der Nacht oder am frühen Morgen.⁸

Während ihrer Schicht verschwinden die Reinigungskräfte des Potsdamer Platzes in einer privatwirtschaftlich betriebenen Unterwelt, die ebenso unsichtbar und unverzichtbar ist wie das Fundament eines Gebäudes. Nur mit einer Schlüsselkarte gelangt man aus der hell erleuchteten Oberwelt in die dämmrigen Labyrinth. Unter den niedrigen Decken riecht es oft nach Abfall. Am Potsdamer Platz sind die Dienstleistungen und Aktivitäten des Reinigungspersonals in die unterirdischen Etagen verlegt worden, so dass die Bewohnerinnen und Besucher hiervon wenig mitbekommen. Darin spiegelt sich eine allgemeine Tendenz zum »vertikalen Wachstum«⁹ in Architektur und Stadtplanung wider: Höhere Gebäude für die Eliten gehen mit tieferen Kellern für Abfallentsorgung, Serviceeinrichtungen und das Dienstleistungspersonal einher.

Dass die Reinigungskräfte bei Reinlich & Co. angestellt sind und nicht bei individuellen Kunden, verschärft das Pro-

blem ihrer Unsichtbarkeit. Bereits seit einigen Dekaden lagern Unternehmen Tätigkeiten wie die Reinigung ihrer Liegenschaften an Fremdanbieter aus, um Kosten zu senken und ihre Flexibilität zu erhöhen.¹⁰ Der Markt für gewerbliche Reinigung in Deutschland, der größte in Europa, weist konstante Wachstumsraten auf.¹¹ Die Serviceverträge sehen zumeist vor, den direkten Kontakt zwischen Reinigungskräften und Kundinnen auf ein Minimum zu beschränken. Hinzu kommt, dass die Arbeit einer Reinigungskraft im Gegensatz zu vielen anderen Dienstleistungen nicht in dem Moment »konsumiert« werden muss, in dem sie »produziert« wird – es ist sogar leichter, sie in Abwesenheit des Kunden zu erledigen.¹² Nicht nur die Reinigungskräfte selbst, sondern auch die Arbeit, die sie leisten, kann daher leicht übersehen und als selbstverständlich betrachtet werden. Sauberkeit wird in der Regel erst zum Thema, wenn es an ihr mangelt.¹³

Auch hinsichtlich Ausbildung und Bezahlung rangieren Reinigungskräfte weit unten in der Arbeitsmarkthierarchie. Ihre Arbeit gilt als »gering qualifizierte Tätigkeit, die der Auftraggeber ohne Weiteres auch selbst ausführen könnte«.¹⁴ Selbst wenn die Reinigungskräfte etwas mehr als den gesetzlichen Mindestlohn erhalten,¹⁵ ist das Einkommen nach wie vor niedrig, insbesondere wenn sie nicht in Vollzeit arbeiten. Das deutsche Sozialsystem gewährt ihnen zwar einen gewissen Schutz,¹⁶ verhindert aber nicht, dass sie auf der Verliererseite der Einkommensungleichheit stehen.¹⁷ Der Anwalt, dessen Büro die Reinigungskraft am Potsdamer Platz sauber macht, bekommt schätzungsweise einen 20-mal höheren Stundenlohn.

Damit vereint diese Tätigkeit viele Aspekte unerfreulicher und erniedrigender Jobs am unteren Ende der Arbeitsmarkthierarchie: den ständigen Umgang mit Schmutz, die aufge-

zwungene Unsichtbarkeit, dazu mangelnde Qualifikation und schlechte Bezahlung. Es handelt sich offenbar um eine Tätigkeit, der nur nachgeht, wer aus finanziellen Gründen dazu gezwungen ist. Darüber hinaus scheint es wenig oder nichts zu geben, das ihr in irgendeiner Weise so etwas wie Würde verleiht.

Perspektiven aus der Unterwelt

Die Reinigungskräfte vom Potsdamer Platz sehen ihren Job allerdings weit ambivalenter. Natürlich geht es ihnen um ihren Lohn, aber das ist nicht alles. Manches, das von außen unwürdig erscheint, kann ihnen unter Umständen sogar ganz recht sein.

Während der Arbeit verblüfft mich zunächst die enorme Sorgfalt, mit der sie vorgehen: Michaela zum Beispiel, die im Namen der Gründlichkeit auf Handschuhe verzichtet. Anstatt vor dem Unrat Abscheu zu empfinden, begreifen ihn manche als Ansporn und empfinden geradezu Stolz beim Umgang mit seinen schlimmsten Erscheinungsformen, toten Tieren oder menschlichen Exkrementen. Saubermachen kann trist und monoton sein, doch erleben Reinigungskräfte ihre Arbeit offenbar auch als durchaus vielfältig und befriedigend, nicht zuletzt, weil sie ihnen einen gewissen Grad an Autonomie verleiht. So versichert Ali, der schon lange dabei ist: »Mir macht meine Arbeit Spaß. Ich bin hier mein eigener Chef.« Auch die anderen betonen, Saubermachen sei mehr als Wischmopps schwingen und Abfallbehälter leeren. Je nachdem, ob es um Innen- oder Außenreinigung, Glas- oder Gebäudereinigung gehe, sei ein Spektrum unterschiedlicher Techniken und Kompetenzen erforderlich.

Bei Dienstleistungen wie der Gebäudereinigung sind die Anforderungen an Ausbildung und Berufserfahrung der Mitarbeiter gewöhnlich niedrig, die Diversität des Personals entsprechend hoch. Unter meinen Mitstreiterinnen am Potsdamer Platz gibt es junge und alte, Frauen und Männer, Westdeutsche, Ostdeutsche, Menschen mit und ohne Migrationshintergrund, Schwarze und Weiße, Schulabbrecher und Personen mit Abschlüssen, ausgebildete und angelernte Arbeiterinnen. Gemeinsam ist ihnen, dass sie alle zur Unterschicht gehören. Viele kommen aus der Arbeitslosigkeit, sind Immigrantinnen, einige waren vorher straffällig oder obdachlos. Mit ihrer Anstellung verbinden sie Stolz auf ihre Arbeit, ein Zugehörigkeitsgefühl und die Hoffnung, vollwertige Mitglieder der Gesellschaft zu werden. Unter dem Damoklesschwert von Arbeitslosigkeit und Ausgrenzung betrachten sie die Reinigung keineswegs ausschließlich als würdelose Tätigkeit.

Während der Feldstudie wird mir auch bewusst, dass selbst die Verdrängung in die Unterwelt Vor- und Nachteile hat: Zwar fehlt es dort an Licht und frischer Luft, kommt es immer wieder zu Animositäten und wird die mangelnde Anerkennung durch die Oberwelt deutlich verschärft. Andererseits jedoch ist die Unterwelt der Ort, an dem die Reinigungskräfte ihren Lebensunterhalt verdienen, sich zumindest zeitweise der Überwachung durch den Arbeitgeber entziehen, Oberwelterinnen aus dem Weg gehen und Allianzen mit ihren Kollegen schmieden können.

Aus all dem folgt, dass die öffentliche Wahrnehmung nicht unbedingt widerspiegelt, was die Reinigungskräfte selbst über sich und ihre Arbeit denken. Das Wertesystem der Unterwelt wird keineswegs ganz und gar von dem der Oberwelt dominiert und determiniert.¹⁸ Im Gegenteil: Die Reinigungskräfte am Potsdamer Platz sehen ihre Arbeit offenbar auch als

eine Quelle der Würde. Aber wie gelingt es ihnen, diese Würde während ihrer Schichten zu entwickeln und zu wahren? Welchen Einfluss haben Arbeitgeber, Kolleginnen, Kunden und sonstige Oberweltlerinnen dabei? Und was geschieht, wenn man ihnen Respekt und Anerkennung versagt?

Dramen der Würde

Würde ist ein dem Menschen innewohnender Wert, der Selbstwertgefühl, aber auch Wertschätzung durch andere voraussetzt.¹⁹ Diese Komponenten stehen jedoch im Fall der Reinigungskräfte in einem Spannungsverhältnis: Während sie aus ihrer Arbeit Selbstwert zu ziehen suchen, bringen ihnen Außenstehende gerade wegen dieser Arbeit eher wenig Anerkennung und Respekt entgegen. Das ist der Ausgangspunkt eines fortdauernden Kampfs um Würde, der nicht selten die emotionale Intensität und Spannung eines Dramas annimmt, weshalb ich im Folgenden von *Dramen der Würde* sprechen werde.

Tatsächlich kann gewöhnlich kein Mensch darauf verzichten, einen Wert für sich und andere zu haben. Würde ist demnach etwas, auf das Menschen, wie die Soziologen Richard Sennett und Jonathan Cobb in *The Hidden Injuries of Class* schreiben, »zwingend angewiesen sind«.²⁰ Zugleich verfügt man aber nicht ohne Weiteres über sie, und das hat für eine Reinigungskraft andere Konsequenzen als etwa für eine Universitätsprofessorin. Während Letztere einer Institution angehört, die ihr schon über ihren Titel einen hohen Sozialstatus verleiht, kann Erstere ihre Würde kaum oder gar nicht auf ein institutionelles Fundament stützen: Sie muss sie sich vor allem selbst erarbeiten.

In den Dramen der Würde, die ich im Rahmen meiner Feldstudie beobachten konnte, wurde die Bedeutung der sozialen Interaktion am Arbeitsplatz sichtbar. Dem Soziologen Everett Hughes zufolge ist jede berufliche Tätigkeit, da sie »innerhalb einer sozialen Matrix stattfindet und mit sozialen Interaktionen einhergeht«, ein »soziales Drama«. ²¹ Wer Arbeitsverhältnisse erforschen wolle, könne sich daher nicht auf die »technischen Aufgaben« der Beschäftigten beschränken, sondern müsse »die Rollen der verschiedenen Beteiligten beleuchten«. ²² Es gelte, »tief in das individuelle und soziale Drama der Arbeit einzudringen«, um zu verstehen, »was Menschen in die Lage versetzt, ihre Arbeit zumindest als erträglich zu empfinden oder sich selbst und anderen gegenüber sogar als glanzvoll darzustellen«. ²³

Vor diesem Hintergrund sollten wir das Ringen der Reinigungskräfte um Würde als ein sich in einem sozialen Kontext entfaltendes Drama betrachten. Zu fragen ist dabei nicht nur, auf welche Weisen sie ihr Selbstwertgefühl erringen beziehungsweise bewahren, sondern auch, ob und inwiefern die Interaktion mit anderen sie dabei hemmt oder unterstützt. ²⁴ Indem wir den Fokus auf die soziale Interaktion legen, zeigen wir auch, dass die Reinigungskräfte nicht bloß passive Teilnehmerinnen, sondern *Akteure* der Würdedramen sind – auch wenn sie dabei durch ihren Status, die Arbeitsbedingungen und andere Erschwernisse erheblichen Einschränkungen unterliegen.

Deutlich wird überdies, dass wir als Oberweltler direkt und indirekt in diese Dramen verwickelt sind. Die Arbeit der Reinigungskräfte ist vor allem auf uns und unsere Bedürfnisse als Besucherinnen der Shopping Malls, als Büroangestellte und Touristinnen ausgerichtet. Sie ist unverzichtbar für Unternehmen, für Wirtschaft und Gesellschaft insgesamt.

Und doch genießen diejenigen, die diese Arbeit verrichten, kaum Anerkennung.

Wenn geringe Sichtbarkeit mit geringer Wertschätzung korreliert, trägt auch die Wissenschaft zu diesem Problem bei, indem sie Arbeitskräfte und Unternehmen am unteren Ende der Arbeitsmarkthierarchie nur selten in den Blick nimmt.²⁵ Auch die Herangehensweise kann ein Problem sein: Als ich Ludwig von Reinlich & Co. von der Forschungsliteratur zum Thema »dirty work« erzähle,²⁶ schüttelt er verdrossen den Kopf – genau solche Etikettierungen tragen zur Stigmatisierung der Branche bei. Man läuft damit auch Gefahr, theoretische Annahmen über gelebte Erfahrung zu stellen, und impliziert, dass Menschen, die Schmutzarbeit verrichten, zwangsläufig unter ihr leiden und daher besondere Bewältigungsstrategien gegen ihre Stigmatisierung entwickeln müssen. Auch wenn die Arbeit in der Gebäudereinigung zweifellos mit einem Stigma behaftet ist, sollten wir uns hüten, den Alltag der dort Beschäftigten darauf zu reduzieren, um nicht von vornherein auszuschließen, dass sie ein Gefühl von Würde entwickeln können, das über die bloße Abwehr des Makels der Schmutzarbeit hinausgeht.

Ohne die Schwierigkeiten gering zu schätzen, die mit der Darstellung anderer, mit Autorinnenschaft und mit Autorität verbunden sind,²⁷ hoffe ich, in diesem Buch denen eine Stimme zu geben, die sowohl in der akademischen wie in der breiteren Öffentlichkeit gewöhnlich unsichtbar und »unhörbar«²⁸ sind. Die hier unternommene Ethnografie will Menschen Aufmerksamkeit verschaffen, die ihr Arbeitsleben in den Tiefen der Unterwelt verbringen. Das bedeutet gleichwohl nicht, dass ich den Reinigungskräften unkritisch gegenüberübertreten werde. Ihnen haftet nichts Romantisches an, schon gar nicht ihrem Umgang miteinander. Diskriminierende und