

Forschungsbericht

Systemerhalter*innen im Fokus

Studie zur Arbeits- und Lebenssituation von Beschäftigten
im Einzelhandel in Niederösterreich angesichts der Covid-
19-Pandemie

Annika Schönauer
Bettina Stadler

Unter Mitarbeit von Elisa Hellrigl

März 2021

Kontakt:

Dr.ⁱⁿ Annika Schönauer
Tel. +43 1 21 24 700-65
schoenauer@forba.at

Dr.ⁱⁿ Bettina Stadler
Tel. +43 1 21 24 700-64
stadler@forba.at

STUDIE IM AUFTRAG DER ARBEITERKAMMER NIEDERÖSTERREICH
ABTEILUNG FRAUENPOLITIK

FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

KONTAKT:
ASPERNBRÜCKENGASSE 4/5
1020 WIEN
TEL. +43 1 21 24 700-0
OFFICE@FORBA.AT

WWW.FORBA.AT

INHALT

1	ZUSAMMENFASSUNG	5
1.1	Ein Datenüberblick	5
1.2	Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung im Handel	6
1.3	Arbeiten im <i>Lockdown</i>	7
1.4	Neue Aufgaben und neue Belastungen in der Pandemie	8
1.5	Gesundheitsschutz in der Pandemie	9
1.6	Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel	10
1.7	Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie	11
1.8	Empfehlungen	11
2	AUSGANGSLAGE	13
2.1	Einzelhandel und Corona	14
2.2	Privatleben und Corona	15
3	ZIEL DER STUDIE	16
4	METHODISCHES VORGEHEN	17
4.1	Datenbasis quantitative Forschung	17
4.2	Methode qualitativer Forschung	18
5	ERGEBNISSE DER QUANTITATIVEN SEKUNDÄRDATENANALYSE	23
5.1	Situation im Einzelhandel in Niederösterreich	24
5.1.1	Struktur der Beschäftigten	24
5.1.2	Arbeitsbedingungen im Einzelhandel	28
5.2	Arbeitszeiten während und nach der ersten Welle der COVID-19-Pandemie	32
5.3	Arbeitslosigkeit	36
5.4	Fazit Quantitative Daten	39
6	ERGEBNISSE DER QUALITATIVEN FORSCHUNG	42
6.1	Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung allgemein	42
6.1.1	Was mögen Beschäftigte im Handel an Ihrer Arbeit?	42
6.1.2	Was mögen Beschäftigte im Handel weniger?	44
6.1.3	Fazit Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung allgemein	51

6.2	Arbeiten im <i>Lockdown</i>	52
6.2.1	Beschäftigte in den geöffneten Handelsbetrieben unter Druck	52
6.2.2	Geschlossenen Handelsbetriebe setzen auf Corona-Kurzarbeit	55
6.2.3	Arbeitsplatzsicherheit und Angst vor Jobverlust	57
6.2.4	Fazit Arbeiten im <i>Lockdown</i>	58
6.3	Neue Aufgaben und neue Belastungen bei der Arbeit in der Pandemie	59
6.3.1	Umsetzen von Hygienemaßnahmen	60
6.3.2	Kontrolle der Kund*innen	61
6.3.3	Neue Aufgaben im Zuge der Digitalisierung	63
6.3.4	Fazit neue Aufgaben und neue Belastungen	64
6.4	Gesundheitsschutz in der Pandemie	65
6.4.1	Sicherheit – eine Frage der Ausrüstung	66
6.4.2	Sicherheit – eine Frage der Arbeitsorganisation	68
6.4.3	Sicherheit – eine Frage der Einstellung?	69
6.4.4	Aushandlung der Praktiken im Umgang mit Schutzmaßnahmen	71
6.4.5	Fazit Gesundheitsschutz in der Pandemie	74
6.5	Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel	75
6.5.1	Imageproblem im Handel – Corona-Held*innen auf Zeit	76
6.5.2	Wertschätzung durch Kund*innen	78
6.5.3	Wertschätzung durch die Arbeitgeber*innen	79
6.5.4	Wertschätzung und Zusammenarbeit im Team und Rolle es Betriebsrates	82
6.5.5	Fazit Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel	84
6.6	Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie	85
6.6.1	Kinderbetreuung	85
6.6.2	Betreuung älterer und pflegebedürftiger Personen	87
6.6.3	Bewusstsein: „das Risiko ist zu groß, dass ich ihn anstecke“ (Supermarkt 1)	89
6.6.4	Fazit Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie	89
7	SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	91
	QUELLEN/LITERATURVERZEICHNIS	95
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	96
	TABELLENVERZEICHNIS	96

1 ZUSAMMENFASSUNG

Wie geht es den im Handel in Niederösterreich während der Covid-19-Pandemie beschäftigten Frauen? Und was lässt sich mittel- und langfristig für die Verbesserung der Arbeits- und Lebensbedingungen dieser Beschäftigtengruppe tun? Diese Fragen stehen im Zentrum des vorliegenden Berichts.

Für die Beantwortung dieser Fragen erwies sich ein Methodenmix aus einer Sekundärauswertung von statistischen Daten für Niederösterreich (Mikrozensus, Daten des Arbeitsmarktservice und des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend) und qualitativen leitfadengestützten Interviews mit 22 in Niederösterreich im Einzelhandel Beschäftigten (vorwiegend Frauen), die zwischen Oktober 2020 und Jänner 2021 durchgeführt wurden, als am geeignetsten.

1.1 Ein Datenüberblick

Der Einzelhandel ist eine stark frauendominierte Branche. Mehr als die Hälfte der im Einzelhandel beschäftigten Frauen und Männer verfügt über einen Lehrabschluss, der Anteil der Maturant*innen liegt geringfügig über dem Schnitt aller unselbständig Beschäftigten, höhere Abschlüsse wie Fachhochschul- bzw. Universitätsabschlüsse sind wenig verbreitet.

Etwa die Hälfte der Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich leben im gemeinsamen Haushalt mit einem oder mehreren Kindern. 10% der im Einzelhandel beschäftigten Frauen leben mit einem Kind unter drei Jahren. Mit Kindern im Vorschulalter (unter 6 Jahren) leben 15% und mit Kindern unter 15 Jahren 33% der Frauen.

Der Einzelhandel ist, vor allem was die weiblichen Beschäftigten betrifft, von hoher Fluktuation geprägt. Im Mittel sind Frauen für 5 Jahre und 5 Monate beim gleichen Dienstgeber beschäftigt, Männer bleiben deutlich länger bei einem Arbeitgeber (im Mittel für 8 Jahre und 4 Monate).

Knapp zwei Drittel der Frauen (63%) im Einzelhandel sind in Teilzeit beschäftigt, damit liegt der Teilzeitanteil noch deutlich über dem insgesamt hohen Teilzeitanteil der Frauen in Österreich bzw. in Niederösterreich. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich 12% der im Einzelhandel beschäftigten Frauen ein höheres Beschäftigungsausmaß wünschen. Diese Frauen gaben als Grund für die Teilzeitarbeit an, keine Vollzeittätigkeit zu finden. Dieser Indikator weist auf strukturelle Unterbeschäftigung im Einzelhandel hin. Schließlich wurde im Zuge der Analyse des Status Quo auch noch gezeigt, dass die Einkommen im Einzelhandel verglichen mit dem Rest des Dienstleistungssektors sehr niedrig sind. Dies betrifft sowohl die Stundeneinkommen als auch die tatsächlich monatlich erzielten Einkommen. Zu den niedrigen Gesamteinkommen im Einzelhandel trägt die hohe Teilzeitquote wesentlich bei.

Vor, im und nach dem ersten *Lockdown* 2020 erlebten viele Frauen im Einzelhandel starke Schwankungen ihrer Arbeitszeit. Vor dem *Lockdown* kam es häufig zu langen Arbeitszeiten mit

Überstunden, so haben in der Kalenderwoche beginnend mit März 2020 18% der Frauen im Einzelhandel mehr als 38,5 Stunden gearbeitet. Nach dem *Lockdown* kam es dann in den beiden letzten Märzwochen bei einem Teil der Beschäftigten zu geringen Arbeitszeiten, häufig gepaart mit Kurzarbeit, und zugleich bei anderen Beschäftigten weiterhin zu langen Arbeitszeiten. Nach der Öffnung des Einzelhandels pendelten sich die Arbeitszeiten der Frauen im Einzelhandel wieder in Richtung der gewohnten Muster ein. Unterschiedliche Dynamiken, die auf zweitweise Schließungen von Teilen des Handels zurückzuführen sind, können in den aggregierten Daten nicht abgebildet werden.

Kurzarbeit wurde im Einzelhandel in Niederösterreich bereits recht früh eingesetzt, so stammten im März 2020 21% der Frauen in Kurzarbeit aus dem Einzelhandel, bei einem Beschäftigtenanteil von 12% (Männer 9% der Kurzarbeit bei einem Anteil von 4%). Im April 2020 kam es während des ersten *Lockdowns* zu einem Höchststand bei der Kurzarbeit, 23% der im Einzelhandel beschäftigten Frauen und 43% der – in Absolutzahlen sehr viel geringeren Anzahl der – beschäftigten Männer waren in Kurzarbeit. Auch bei der Kurzarbeit kam es nach der Öffnung der Geschäfte wieder zu einem Rückgang. Aber auch noch im Juni 2020 waren 4% der Frauen im Einzelhandel in Kurzarbeit, sie machten damit 15% aller Beschäftigten in Kurzarbeit aus.

Die Arbeitslosigkeit im Einzelhandel in Niederösterreich ist im März 2020 im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen, um im April 2020 einen (vorläufigen) Höchststand zu erreichen. Dabei lag die Arbeitslosenquote der Männer wie auch in früheren Jahren leicht über jener der Frauen, bei jedoch – aufgrund ihrer zahlenmäßigen Dominanz – stets sehr viel mehr von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen. Bis zum Sommer 2020 konnte ein leichter Rückgang beobachtet werden, im gesamten restlichen Jahr 2020 lag die Arbeitslosenquote jedoch über den Werten des Jahres 2019. Wird die Arbeitslosenquote von Frauen und Männern im Einzelhandel in Niederösterreich nach Altersgruppen mit den Werten des Vorjahres verglichen, zeigt sich, dass Frauen im Haupterwerbsalter besonders stark von der gestiegenen Arbeitslosigkeit betroffen sind. Die Arbeitslosenquote der Frauen zwischen 30 und 34 Jahren lag im Mai 2020 um 5,1 Prozentpunkte über dem Vorjahreswert. Während bei den (zahlenmäßig deutlich weniger) Männern im Einzelhandel bis Jahresende 2020 ein Rückgang der Arbeitslosigkeit zu sehen ist, bleibt die Arbeitslosenquote der Frauen im Einzelhandel vor allem bei Frauen im Haupterwerbsalter anhaltend hoch.

1.2 Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung im Handel

In den für diese Studie durchgeführten Interviews wird deutlich, dass Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel ihre Tätigkeit gern ausüben und ihre Arbeit als abwechslungsreich empfinden. Besonders schätzen sie den Kontakt zu den Kund*innen und den Zusammenhalt mit den Kolleg*innen. Mehrmals wird für Letzteren das Bild der Familie gewählt.

Zugleich werden in den Interviews mit den Beschäftigten rasch dauerhafte und strukturelle Probleme des Einzelhandels sichtbar. Als belastend werden vor allem die atypischen Arbeitszeiten

und das niedrige Einkommen empfunden. Verschärfend gerade bei der Frage, ob das Einkommen für ein gutes und eigenständiges Leben reicht, wirkt immer wieder unfreiwillige geringe Teilzeitarbeit. Aber auch regelmäßige unbezahlte Arbeitszeiten, eine allgemein erlebte Arbeitsverdichtung und ein – zumindest vor der Pandemie – wahrgenommenes insgesamt schlechtes gesellschaftliches Image der Tätigkeit werden als belastend beschrieben.

Diese Problemlagen sind eng mit der geschlechtsspezifischen horizontalen Segregation und damit dem hohen Frauenanteil im Einzelhandel verknüpft. Sind Frauen wenig qualifiziert, haben sie Kinder oder andere Personen, für die sie Betreuungsverantwortung übernehmen und/oder leben sie am Land, wo es häufig nur wenige mögliche Arbeitgeber*innen gibt, finden sich Frauen oft in einer marginalisierten Arbeitsmarktposition wieder, die hohe Ansprüche an einen Arbeitsplatz ausschließt oder unrealistisch erscheinen lässt.

Darüber hinaus wird die Erwerbsarbeit von Frauen in den Familien oft als Zuverdienst gesehen. Auch ein Beitrag zum Haushaltsbudget von „nur“ einigen hundert Euro im Monat erhöht das verfügbare Geld spürbar. Als Konsequenz ergibt sich für die Frauen eine dauerhafte finanzielle Abhängigkeit von ihrem Partner. Mit ihrem Einkommen aus der Arbeit im Einzelhandel erwerben Frauen meist keine eigenständige finanzielle Absicherung im Falle von Arbeitslosigkeit oder im Alter.

1.3 Arbeiten im Lockdown

Die Situation der Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel während des *Lockdowns* unterschied sich grundlegend, je nachdem, ob das jeweilige Unternehmen von Seiten der Politik als systemrelevanter Bereich eingestuft wurde oder nicht.

Die Beschäftigten in den durchgehend geöffneten Betrieben (hier abgebildet werden Supermärkte, Drogerien und Apotheken) teilen eine einprägsame kollektive Erfahrung. Das Arbeiten in den Tagen vor dem ersten *Lockdown* wird als Belastung und Überforderung beschrieben. Die Erzählungen gleichen sich insofern, als dass es in diesen Tagen aufgrund der großen Kund*innenfrequenz zu einer enormen Arbeitsverdichtung kam, von den Beschäftigten wahrgenommen als Stress und Zeitdruck bei der Arbeit. Zu einer relevanten Ausweitung der Dauer der Arbeitszeiten kam es bei den Befragten jedoch nicht und innerhalb weniger Tage stabilisierte sich das Kund*innenaufkommen auch in den sehr belasteten Branchen wieder.

Aufgrund der Pandemie und der Maßnahmen zur Eindämmung derselben, kam es jedoch in den Unternehmen auch immer wieder zu Personalangel. Die konkreten Gründe umfassen den Ausfall ausländischer Arbeitskräfte aufgrund von Reisebeschränkungen, sowie von erkrankten oder sich in Quarantäne befindenden Beschäftigten und von Mitarbeiter*innen aufgrund steigenden Bedarfs an Kinderbetreuungszeiten wegen *Homeschooling* oder Quarantäne.

Für die Beschäftigten in den im *Lockdown* geschlossenen Filialen stellt die Corona-Kurzarbeit die wichtigste gemeinsame Erfahrung dar. Das Ausmaß derselben wurde von den Unternehmen beim

ersten *Lockdown* äußerst hoch angesetzt und viele Beschäftigte waren in dieser Zeit auch vollständig zu Hause. Im Laufe der Monate und insbesondere im zweiten *Lockdown* wurden in Kurzarbeit deutlich mehr Stunden geleistet. Die Beschäftigten wurden deutlich öfter in den Filialen für notwendige Arbeiten eingesetzt, als dies zu Beginn der Pandemie der Fall war.

Für die Beschäftigten und auch für die Arbeitgeber*innen stellte die Anfangsphase der Kurzarbeit eine Zeit der Unsicherheit dar. Es herrschte Unklarheit über Verrechnungsformen und darüber, wie viel Einkommen den Beschäftigten am Ende des Monats tatsächlich zustehen würde. Die Komplexität überforderte alle Akteur*innen. Die Unternehmen genossen diesbezüglich jedoch hohes Vertrauen der Beschäftigten. Eine wichtige Rolle dabei spielte die durchwegs gute und durchgehende Informationspolitik der Führungskräfte und Betriebsrät*innen. Im zweiten *Lockdown* waren diese Abläufe schon routinierter.

Auch wenn die Kurzarbeit von allen Interviewten sowohl als arbeitsmarktpolitische Maßnahme insgesamt und im persönlichen Fall positiv gesehen wird, zeigt sich, dass sie auch Belastungen verursacht. Zentral sind vor allem bei Teilzeitkräften die Einkommenseinbußen. Wird es schon unter normalen Umständen am Ende des Monats finanziell knapp, besteht die Gefahr, dass in der Kurzarbeit nicht mehr ausreichend Einkommen erwirtschaftet werden kann. Unabhängig davon sind die psychischen Belastungen aufgrund sozialer Isolation von Bedeutung, gerade da viele Beschäftigte insbesondere den sozialen Austausch an ihrer Arbeit im Handel sehr schätzen. Auch aus diesem Grund waren viele Beschäftigte froh, trotz geschlossener Filialen ab und an Arbeiten dort zu verrichten.

Zugleich wird in den Interviews deutlich, dass unabhängig vom *Lockdown* ein Strukturwandel im Handel spürbar ist. Obwohl sich die Interviewten ihrer Kompetenzen bewusst sind und ihre Überzeugung darlegen, dass gute Verkäufer*innen immer gebraucht werden würden, wird erkennbar, dass Kostendruck von Konzernzentralen und der wachsende *Online*-Handel niemanden unberührt lassen.

1.4 Neue Aufgaben und neue Belastungen in der Pandemie

In den Interviews wird deutlich, dass – der Bekämpfung der Pandemie geschuldete – Veränderungen im Aufgabenspektrum der Beschäftigten zu einer dauerhaften Mehrbelastung geführt haben, auf die von Seiten der Arbeitgeber*innen bisher nicht in ausreichender Art und Weise reagiert wurde.

So führen die Umsetzung der neuen Hygienemaßnahmen und zusätzliche Aufgaben, die indirekt oder direkt mit dem Trend zur Digitalisierung wie zum Beispiel *Online*-Handel zu tun haben, zu einer Arbeitsverdichtung, steigendem Zeitdruck und Stress. Konkret nehmen regelmäßige Desinfektionsarbeiten und Bestell- und Liefervorgänge einen beachtlichen Teil der bisher anders verwendeten Arbeitszeit in Anspruch. Diese zusätzlichen neuen Aufgaben erfahren im Alltag eine hohe Priorisierung, welche dazu führt, dass andere Kerntätigkeiten von Beschäftigten im

Handel verschoben werden oder nicht mehr im selben Ausmaß erledigt werden können. Die Kernkompetenzen der Beschäftigten im Handel, die im Verkauf und Kund*innenkontakt liegen, verlieren an Bedeutung. Ein Aufstocken von Personal wäre hier dringend notwendig, um den Anteil dieser bisher berufsfremden Tätigkeiten zu reduzieren.

Neben den Tätigkeiten im Bereich der Hygiene und neuen Aufgaben im Zusammenhang mit dem *Online-Handel*, stellt die Kontrollfunktion gegenüber den Kund*innen, was die Einhaltung der Abstandsregeln und das Maskentragen betrifft, einen weiteren neuen Arbeitsbereich dar. Diese Arbeiten tragen nicht unmittelbar zu Arbeitsverdichtung bei, führen aber zu steigender psychischer Belastung und Rollenkonflikten. So lässt sich die dem Beruf innewohnende Kund*innenorientierung nur schlecht damit vereinbaren, dass Kund*innen in ihrem Verhalten kritisiert werden müssen. Die Beschäftigten beklagen darüber hinaus, dass sie, außer zu appellieren, wenig Möglichkeiten haben zu intervenieren und darüber hinaus zu wenig Unterstützung von Managementseite bekommen. Zu Beginn der Pandemie wurden Kontrollaufgaben in großen Filialen teilweise an Sicherheitsfirmen ausgelagert. Eine Strategie, die von den Beschäftigten sehr positiv bewertet wurde.

1.5 Gesundheitsschutz in der Pandemie

Der Gesundheitsschutz nimmt in der Pandemie auch in den Einzelhandelsbetrieben einen hohen Stellenwert ein. Die Interviews zeigen jedoch, dass der Gesundheitsschutz der Beschäftigten im Vergleich zum Gesundheitsschutz der Kund*innen in der öffentlichen Wahrnehmung deutlich zu kurz kommt.

Für das subjektiv tendenziell gute Sicherheitsgefühl der Beschäftigten spielt die vom Unternehmen zur Verfügung gestellte Schutzausrüstung eine große Rolle. Bei der Arbeit Masken zu tragen (mittlerweile FFP2-Masken) ist eine nicht zu unterschätzende Belastung, wird jedoch von den Beschäftigten nicht (mehr) in Frage gestellt. Für die Beschäftigten überwiegt das Positive die Nachteile. Völlig offen ist jedoch weiterhin, wie mit dem Thema Maskenpausen umzugehen ist. In der Praxis werden auf Teamebene dazu Routinen entwickelt.

Eine wichtige Rolle spielen darüber hinaus die an neuralgischen Orten installierten Plexiglaswände, die durch die Bank positiv bewertet werden. Die Interviewten gehen davon aus, dass diese dauerhaft installiert bleiben werden. Auf den Beginn der Pandemie zurückblickend, beschreiben die Interviewten die damalige Arbeitssituation aufgrund der geringen Schutzmaßnahmen als hoch riskant. Dessen war man sich damals jedoch nicht bewusst.

Auf betrieblicher Ebene wurde auch versucht, dem Gesundheitsschutz über Maßnahmen im Bereich der Arbeitsorganisation zu begegnen. Das Bilden von Teams, die sich möglichst nicht überschneiden sollten, war dabei vor allem in Filialen mit vielen Mitarbeiter*innen die zentrale Maßnahme. Davon direkt beeinflusst sind die Arbeitszeitarrangements. Sowohl Lage als auch

Ausmaß veränderten sich. In Einzelfällen führte dies zu Konflikten im Umgang mit unfreiwillig aufgebauten Minusstunden.

In den Interviews wird deutlich: die tatsächlichen Praktiken der Umsetzung der diversen Schutzmaßnahmen, wie zum Beispiel das Maskentragen und Abstandhaltens, aber auch der Schutz von Risikogruppen, werden immer auf Ebene der Filialen im Team ausgehandelt. Diese Aushandlungen sind per se relativ ergebnisoffen und ständig im Wandel. Aus Sicht der Beschäftigten funktioniert dies aufgrund der hohen Toleranz in den meisten Teams zufriedenstellend und konfliktfrei. Die Beschäftigten unterscheiden sich, was ihr subjektives Risikoempfinden bei der Arbeit betrifft, jedoch deutlich. Diese Aushandlungspraktiken sind daher als potenziell problematisch und risikobehaftet einzustufen, da sie die Gefahr bergen, dass die Interessen von Minderheiten über wenig Durchsetzungschance verfügen. Auch wenn in einer sich ständig wandelnden Arbeitssituation die informelle Kooperation auf Ebene der Filialen das Erfolgskriterium ist, würden kollektiv festgeschriebene Regeln zu individueller Entlastung und Orientierung beitragen.

1.6 Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel

Dass Anerkennung und Wertschätzung für die Beschäftigten in den von der Pandemie geprägten Monaten zentrale Themen waren und sind, zeigt sich daran, dass viele Erzählungen auf diese Themen hinauslaufen. Seien es Berichte zur Arbeitsmotivation und zum Zusammenhalt in der Pandemie, zu Fragen des Entgelts oder des Gesundheitsschutzes. Alle Erzählungen spiegeln einen starken Wunsch nach gesellschaftlicher Anerkennung, betrieblicher Wertschätzung und einer höheren Bewertung der Arbeit im Handel wider. Aus Sicht der Interviewten decken sich Innen- und Außensicht auf ihre Branche nicht. Das Image ihrer Tätigkeit beschreiben sie als äußerst schlecht. Gleichzeitig betonen sie, wie gerne sie ihrer abwechslungsreichen und anspruchsvollen, aber auch physisch und psychisch anstrengenden Arbeit nachgehen und wie wohl sie sich in ihren jeweiligen Teams fühlen.

In der Pandemie wurde die Arbeit im Handel plötzlich sichtbar und den Beschäftigten vorübergehend Dankbarkeit entgegengebracht. Die Reaktionen der Beschäftigten reichen von Freude bis hin zu Abneigung. Die gesteigerte Aufmerksamkeit macht deutlich, wie unsichtbar ihre Arbeit bisher war, dies führt zu gemischten Emotionen. Mit dem Begriff Held*in identifizieren sich die Beschäftigten im Handel jedoch alle nicht.

Von Seiten der Unternehmen erwarten sich die Beschäftigten Wertschätzung und Dankbarkeit für ihren Einsatz in den vergangenen Monaten. Die finanzielle Anerkennung in Form von Bonuszahlungen wurde durchwegs positiv aufgenommen. Doch auch hier finden sich gemischte Gefühle. Für eine grundlegende Diskussion in Richtung einer höheren Bewertung ihrer Tätigkeit reichte die Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit nicht aus. Die Einsicht, dass der Einsatz der Beschäftigten auch finanzielle Wertschätzung erfahren sollte, führte zu Bonuszahlungen in Gutscheinform des eigenen Unternehmens. Nachhaltige Lohnerhöhungen waren kein Thema.

Von den Kolleg*innen und den Betriebsräten erfahren die Interviewten große Unterstützung bei der Arbeit und darüber hinaus. Die Herausforderungen in einem Jahr Arbeiten in der Pandemie haben die Beschäftigten sogar noch mehr zusammengeschweißt, so das positive Fazit zum Betriebsklima.

1.7 Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie

Der Fokus auf eine Branche mit überdurchschnittlich hohem Anteil an Frauen unter den Beschäftigten macht deutlich, welche Probleme in der Praxis mit der geschlechtsspezifischen Verteilung von Haus- und Betreuungsaufgaben in der Familie verbunden sind. Die Frauen in den so genannten systemrelevanten Teilen des Handels stehen unter enormem Druck, die an sie gestellten Erwartungen zu erfüllen. Berichte davon, dass sich Männer vermehrt an unbezahlter Arbeit in Haushalt und Familie beteiligen, sind rar. Pauschal gesagt, so wie die Arbeitsverteilung vor der Krise gelebt wurde, so bleibt sie auch in der Krise. Es kommen jedoch neue Aufgaben hinzu, deren Verteilung entlang der bisher praktizierten Logik verhandelt wird. Neue Möglichkeiten zur pandemiebedingten Freistellung sind den Beschäftigten nur wenig bekannt.

Neue Betreuungsaufgaben entstehen in Bezug auf Kinder und Ältere. Bisher selbständige Ältere brauchen Hilfe für Erledigungen außer Haus, gleichzeitig muss auf physische Distanz geachtet werden. Kinder müssen vermehrt zu Hause betreut und unterrichtet werden.

Neben der zeitlichen leiden die Interviewten auch unter einer großen emotionalen und psychischen Belastung. Größere Kinder müssen über viele Stunden sich selbst überlassen werden, was für viele Frauen mit Schuldgefühlen verbunden ist. Fehlender persönlicher Kontakt zu engen Bezugspersonen wie den eigenen Eltern schlägt den Interviewten aufs Gemüt. Möglichkeiten zur Entspannung außer Haus fallen aufgrund von Verordnungen zur Pandemiebekämpfung weg. Darüber hinaus nehmen sich die Interviewten aufgrund der mit ihrer Berufstätigkeit verbundenen Kund*innenkontakte selbst als Risikofaktor wahr oder werden von ihrem Umfeld als solcher wahrgenommen.

1.8 Empfehlungen

Am Ende des Berichts werden auf Basis der qualitativen Analysen und der Interviews Empfehlungen für die Verbesserung der Situation der Beschäftigten während, aber noch stärker nach der Pandemie formuliert. Die Pandemie hat neben den kurzfristigen Herausforderungen der Krisenbewältigung vor allem auch die vielfältigen schon länger bestehenden Probleme im Einzelhandel sichtbar gemacht. Diese reichen von Gesundheitsrisiken über unfreiwillige Teilzeitarbeit und unbezahlte Arbeitszeiten bis hin zur insgesamt schlechten Entlohnung in vielen Bereichen des Handels. Kurzgefasst wurden folgende Empfehlungen entwickelt:

- Neu eingeführte Maßnahmen zum Schutz vor Ansteckungen durch Kund*innen sollen beibehalten werden (z.B. Plexiglastrennwände und Desinfektion).

- Um die Interessen der Schwächeren zu schützen, sind formalisierte Regeln zum Gesundheitsschutz in allen Bereichen des Betriebs notwendig (z.B. Maske tragen, Maskenpausen und Abstandhalten).
- Neue Aufgaben der Beschäftigten müssen wahrgenommen und honoriert werden (z.B. in Arbeitsplatzbeschreibungen aufgenommen werden).
- Für potenziell konflikthafte Aufgaben (z.B. Kontrolle der Kund*innen in Bezug auf Hygieneverordnungen) muss spezialisiertes Personal eingesetzt werden.
- Neugründungen von Betriebsräten im Handel müssen forciert und in ihrer in der Pandemie herausfordernden Funktion unterstützt werden.
- Eine Ausweitung der Öffnungszeiten im Handel oder eine Öffnung am Sonntag muss im Interesse der Beschäftigten verhindert werden. Die sozialen Kosten solcher Arbeitszeiten müssen kommuniziert werden.
- Maßnahmen gegen unfreiwillige geringe Teilzeitarbeit müssen ergriffen werden. Betriebe sind bereits verpflichtet, bei Personalbedarf zuerst den Beschäftigten eine Erhöhung der Arbeitszeit anzubieten, bevor zusätzliche Arbeitskräfte gesucht werden (§ 19d Abs 2a AZG). Diese Regelung ist wenig (oder Wenigen) bekannt und nur mit einer geringen Verwaltungsstrafe belegt. Bessere Informationen und stärkere Mittel der Rechtsdurchsetzung könnten helfen.
- Die Einkommen der Beschäftigten im Einzelhandel müssen angehoben werden. Um den Gender Pay Gap zu reduzieren, müssen frauendominierte Beschäftigungsgruppen dabei ins Zentrum rücken.
- Alle gearbeiteten Zeiten müssen als Arbeitszeit gewertet und entlohnt werden. Dies betrifft insbesondere Vor- und Nachbearbeitungszeiten.
- Die Übernahme von unbezahlter Haus- und Sorgearbeit geht oft auf Kosten der Erwerbsarbeitszeit von Frauen. Maßnahmen zum Ausbau von zeitlich flexiblen Kinderbetreuungsangeboten sind notwendig. Traditionelle Rollenvorstellungen müssen aufgebrochen und die Verantwortung für Haus- und Sorgearbeit gerecht zwischen Frauen und Männern aufgeteilt werden.
- Neue Möglichkeiten zur pandemiebedingten Freistellung müssen besser kommuniziert werden.

Nach dem Abflauen der Pandemie wird sich die Frage nach der Finanzierung der hohen finanziellen Kosten der Pandemiebekämpfung stellen. Dabei muss die Wirkungen auf die so genannten Systemerhalter*innen und insbesondere auf die Frauen bedacht werden. Über ihre Erwerbsarbeit hinaus tragen sie mit ihrer unbezahlten Betreuungs- und Sorgearbeit zum Systemerhalt bei.

2 AUSGANGSLAGE

Der Einfluss der Covid-19-Pandemie auf Arbeitnehmer*innen in verschiedenen Bereichen des Arbeitsmarktes wurde inzwischen in mehreren Studien untersucht. Schönherr und Zandonella (2020) betonen, dass die so genannte „Corona-Krise“ die gesellschaftliche Bedeutung bisher wenig beachteter Berufe und Tätigkeiten ins Bewusstsein der Gesellschaft gerückt hat. Die Einschätzung, welche Berufe für das Funktionieren der Gesellschaft einen besonders großen Beitrag leisten, hat sich zumindest vorübergehend verschoben. Galten während der Wirtschaftskrise 2008/2009 vor allem Finanzdienstleister als systemrelevant sind nun Tätigkeiten im Handel und dabei besonders in Verkauf und Regalbetreuung, aber auch Gesundheits- und Pflegeberufe, Reinigungsberufe, pädagogische Berufe oder Berufe im Bereich Sicherheit und Transport ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Gerade viele Tätigkeiten, die während der so genannten „Corona-Krise“ als systemrelevant erkannt wurden, zeichnen sich durch hohe körperliche und psychosoziale Belastungen, atypische und flexible Arbeitszeiten, Teilzeitarbeit und häufig niedrige Entlohnung aus. Mit wenigen Ausnahmen (Polizei, Ärzt*innen, Transport) dominieren Frauen in diesen Bereichen.

Holst et al. (2020) kommen auf Basis einer standardisierten Befragung zu dem Schluss, dass die Wirkungen der Pandemie auf die Beschäftigten je nach Art der Tätigkeit sehr unterschiedlich sind. In den interpersonellen Dienstleistungsberufen, zu denen auch der Handel zählt, wurde und wird die Pandemie besonders als Gesundheitsgefährdung erlebt. Im Gegensatz dazu erleben Selbständige und Beschäftigte in technischen Berufen die Pandemie vor allem als Wirtschaftskrise. Für höherqualifizierte Bürokräfte ist die Pandemie wiederum in erster Linie ein Treiber beim *Homeoffice*.

Viele Beschäftigte in den interpersonellen Dienstleistungen wie dem Handel können sich nicht aussuchen, ob sie während ihrer Arbeit Kontakte zu anderen Menschen haben und sind dementsprechend auch hohen Infektionsrisiken ausgesetzt (vgl. Holst et al. 2020). Während der *Lockdowns* waren viele Arbeitnehmer*innen in Kurzarbeit mit entsprechenden Einkommensverlusten konfrontiert. Zur Gesundheitsbedrohung durch die Arbeit in der Pandemie kommen also in vielen Fällen Einkommensverluste und die Sorge um den Arbeitsplatz hinzu.

Bei den Auswirkungen der Pandemie auf das Zusammenspiel von Arbeit und Betreuungsverantwortung sind gravierende Geschlechterunterschiede zu sehen. Frauen haben einen weitaus größeren Teil der Aufgaben übernommen, die durch den eingeschränkten Betrieb in Schulen und Kindergärten plötzlich von den Eltern geschultert werden mussten (Berghammer 2020). Bereits vor der Krise haben viele Frauen ihre Erwerbsarbeit so gestaltet, dass sie zugleich Verantwortung für die Betreuung von Kindern und/oder älteren Menschen übernehmen können (Berghammer/Verwiebe 2015).

Bei den Maßnahmen zur Bekämpfung der Pandemie ab 16. März 2020 wurde im Handel klar zwischen den so genannten systemerhaltenden, d.h. weiterhin geöffneten Bereichen und den im

Vergleich dazu nicht systemerhaltenden und damit geschlossenen Bereichen unterschieden. Im weiteren Verlauf der Pandemie sind nunmehr Beschäftigte aller Handelssparten stark von den negativen Auswirkungen der COVID-19-Pandemie, wie phasenweise verstärktem Kund*innenandrang, Problemen mit der Durchsetzung der Maskenpflicht, Gehaltseinbußen durch Kurzarbeit oder Angst um den Job wegen der Verlagerung des Handels ins Internet betroffen. Zusätzlich tragen gerade viele Frauen durch die Übernahme von Sorge- und Betreuungsarbeit für Kinder und Ältere zum Systemerhalt bei. In diesem Sinne gehen wir für die vorliegende Studie davon aus, dass der Begriff „Systemerhalten*innen“ auf Beschäftigte im Einzelhandel in Niederösterreich grundsätzlich anzuwenden ist und nicht zwischen Systemerhalter*innen und Nicht-Systemerhalter*innen differenziert werden kann.

Wie es den Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich, während der COVID-19-Pandemie ergangen ist und weiterhin ergeht, welche Auswirkungen diese Krise auf ihre Arbeit aber auch ihr Leben jenseits der Arbeit hatte und welche Veränderungsbedarfe nun (noch deutlicher) sichtbar wurden, das soll mit unserer Studie aufgezeigt werden.

2.1 Einzelhandel und Corona

Die zentrale Rolle des Einzelhandels für die Aufrechterhaltung aller lebenswichtigen Dienstleistungen rückte im Zuge der Bekämpfung der Covid-19-Pandemie verstärkt ins Bewusstsein von Politik und Bevölkerung. Darüber hinaus hat der Einzelhandel seit je her einen enormen Stellenwert als Arbeitgeber. In Niederösterreich ist jede*r zehnte Arbeitnehmer*in im Einzelhandel beschäftigt, von den Frauen sogar etwa jede siebte Arbeitnehmerin (15%). 72% der im Einzelhandel Beschäftigten sind Frauen, der überwiegende Teil (63%) ist in Teilzeit angestellt.¹ Die Arbeitsbedingungen im Handel sind herausfordernd und die Einkommen vergleichsweise niedrig. Diese Faktoren in Kombination mit geringer gesellschaftlicher Anerkennung bilden eine belastende Mischung.

Die österreichische Regierung reagierte mit einer Palette von Maßnahmen auf die Covid-19-Pandemie. Viele Betriebe waren bereits kurz vor dem *Lockdown* von einem massiven Ansturm von Kund*innen, die sich noch mit verschiedenen Waren eindecken wollten, betroffen. Im *Lockdown* ab 16. März 2020 waren die als durchgehend geöffneten Betriebe vorübergehend mit stark gesteigener Nachfrage von Kund*innen konfrontiert. Andere Bereiche des Einzelhandels mussten für Kund*innen geschlossen halten.

Beschäftigte in diesen für den Kundenverkehr geschlossenen Unternehmen waren mit Kurzarbeit und Einkommensreduktion und / oder dem Abbau von Urlaub und Zeitguthaben konfrontiert. Darüberhinaus veränderten sich die Tätigkeiten. So wurde in vielen Unternehmen auf *Online*-Handel und Hauszustellung umgestellt, Renovierungen, Inventuren und Großreinigungen durchgeführt. Für einen nennenswerten Teil der Beschäftigten führte der *Lockdown* jedoch auch

¹ Ergebnisse der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

zur Kündigung, so ist die Zahl der beim AMS registrierten Arbeitssuchenden im Einzelhandel im April und Mai 2020 im Vergleich zum Vorjahr um jeweils etwa 50% angestiegen².

Auf der anderen Seite stehen jene Beschäftigten in den als systemrelevant eingestuften Betrieben. Hier galt es, neue Hygienemaßnahmen³ und Abstandsregeln einzuführen und gegenüber den Kund*innen durchzusetzen, einen Mund- und Nasenschutz zu tragen und geeignete Schutzvorrichtung zur räumlichen Trennung einzubauen.

2.2 Privatleben und Corona

Auch im Privatleben kam es zu massiven Umstellungen durch die Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie. Dies betraf einerseits die Arbeits- und Lebenssituation der Partner*innen von Handelsangestellten, die von Überlastung, *Homeoffice*, Kurzarbeit, bis Arbeitslosigkeit reichte und zu Sorgen bezüglich beruflicher Zukunft und Einkommen führte. Das Gebot, physische Distanz zu älteren Personen zu halten, beeinflusste auch die Betreuung von Angehörigen.

Hinzu kam die Verordnung zur Einstellung des Schulunterrichts und der Verlagerung der Betreuung von Kindern und Jugendlichen nach Hause. Ausgestattet mit mehr oder weniger umfassenden Lernunterlagen wurde der Großteil der Schulkinder ins so genannte *Homeschooling* entlassen. Die Betreuung oblag den Eltern. Auch die pädagogischen Einrichtungen für Kinder vor dem Schulalter stellten auf Notbetrieb um.

Spürbar war in vielen Familien auch der Ausfall von bisher vorhandenen Unterstützungsstrukturen für Kinderbetreuung und Haushalt (Kochen, Putzen) durch Großeltern oder bezahlte Dienstleistung.

² Daten des Arbeitsmarktservice Österreich, eigene Berechnungen.

³ Verordnung vom 30.4.2020:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_197/BGBLA_2020_II_197.html

3 ZIEL DER STUDIE

Aufbauend auf der geschilderten Ausgangslage soll mit der Studie ein vertiefender und differenzierter Einblick in die Situation von Frauen im Einzelhandel in Niederösterreich gegeben werden. Mit der Durchführung der vorliegenden Studie wurden zwei Ziele verfolgt. Erstens, einen Überblick über die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie und die in diesem Zusammenhang eingeführten Präventionsmaßnahmen auf die Arbeits- und Lebenssituation der Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich zu geben. Und darauf aufbauend den Handlungsbedarf darzustellen und mögliche Lösungsansätze zu erarbeiten.

Im Detail lassen sich die Ziele folgendermaßen auflisten:

Überblicke über die:

- Beschäftigungssituation (Anzahl und Struktur) von (Einzel-)Handelsangestellten in Niederösterreich
- Arbeitsbedingungen (Einkommen, Arbeitszeit, Belastungen) von (Einzel-)Handelsangestellten in Niederösterreich
- Lebensbedingungen (Vereinbarkeit, Existenzsicherung) von (Einzel-)Handelsangestellten in Niederösterreich

Darstellung der:

- Auswirkungen der Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie auf die Arbeitssituation (u.a. Kurzarbeit, Hygieneregeln, ...)
- Auswirkungen der Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie auf die Lebenssituation (u.a. *Homeschooling*, physisches Abstandhalten, ...)

Identifikation von:

- Handlungsbedarf und möglichen Lösungsansätzen
- Ansatzpunkten für eine Aufwertung des Sektors

4 METHODISCHES VORGEHEN

Für die Beantwortung der forschungsleitenden Fragen eignete sich ein Methodenmix aus einer Sekundärauswertung von statistischen Daten für Niederösterreich und einer Befragung von in Niederösterreich im Einzelhandel Beschäftigten mit Hilfe von qualitativen Interviews am besten. Mit der Analyse von repräsentativen Daten des Mikrozensus und der Auswertung von Daten des Arbeitsmarktservices und des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend konnte ein Überblick über die Situation im Einzelhandel in Niederösterreich gewonnen werden. Vertieft und erweitert werden diese Informationen durch ausführliche, leitfadengestützte Interviews. Im Rahmen des vorliegenden Berichts wurden die Ergebnisse der Sekundärdatenanalyse und der Primärerhebung in Form von Schlussfolgerungen zusammengeführt und Empfehlungen ausgearbeitet.

4.1 Datenbasis quantitative Forschung

Um ein mehrdimensionales Bild des Einzelhandels im Allgemeinen und während der COVID-19-Pandemie zu zeichnen, wurden in einem ersten Teil des Projekts Sekundärdaten aus mehreren wichtigen Quellen zusammengeführt. So werden sowohl Daten aus der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung, des Arbeitsmarktservice Österreich und des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend für Analysen genutzt.

Mit der **Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung** wird laufend eine repräsentative Stichprobe der in Österreich lebenden Bevölkerung zu ihrer Arbeits- und Lebenssituation befragt. Auf dieser Basis ist es möglich, die Struktur und die Arbeitssituation der Beschäftigten, insbesondere der Frauen, im niederösterreichischen Einzelhandel näher zu beschreiben. Für die Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung werden zu jeder Woche des Jahres Interviews durchgeführt. Dies bedeutet, dass sich Änderungen durch die Maßnahmen zur Bekämpfung von COVID-19 direkt in den erhobenen Daten beobachten lassen. Zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichts standen Daten für das erste Halbjahr 2020 zur Verfügung.

Mit Hilfe von **Daten des Arbeitsmarktservice Österreich** wurde die Entwicklung der Arbeitslosigkeit im Einzelhandel im Jahr 2020 im Detail analysiert. Unser Fokus liegt dabei insbesondere auf der Frage, ob Frauen stärker als Männer von Arbeitslosigkeit betroffen sind und wie sich die (vorläufige) Öffnung der Geschäfte im Sommer und Herbst 2020 auf die Arbeitslosigkeit von verschiedenen Altersgruppen ausgewirkt hat.

So wie in vielen anderen Branchen haben auch Einzelhandelsbetriebe Kurzarbeit eingesetzt, um die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie für ihren Betrieb abzumildern und Arbeitnehmer*innen in Beschäftigung zu halten. Auf Basis von **Daten des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend** wird gezeigt wie viele Arbeitnehmer*innen während und nach dem ersten Lockdown im Einzelhandel in Kurzarbeit waren und wie sich die Inanspruchnahme der Kurzarbeit nach der Öffnung der Geschäfte entwickelte.

4.2 Methode qualitativer Forschung

Erhebungsinstrument

Das Ziel der Interviews lag darin, die jeweils individuelle, betriebliche bzw. Berufsgruppenspezifische Situation der Beschäftigten zu erheben und deren Einbettung in unterschiedliche Regulierungsrahmen bzw. Arbeits-, Betriebs- und Lebenskontexte zu untersuchen. Mit diesem Ziel wurde ein Interviewleitfaden entwickelt der folgende drei Themenbereiche abdeckte:

- Arbeit allgemein: Tätigkeiten, Arbeitszeit, Zufriedenheit
- Arbeit im *Lockdown*: wie wurde dieser erlebt, wie änderte sich die Arbeit (Tätigkeit und Zeit), Kurzarbeit, Gesundheit, Anerkennung, Privatleben (Vereinbarkeit)
- Aktuelle Arbeitssituation und Zukunftsperspektiven (was hat sich geändert, was bleibt, Perspektiven, Wünsche)

Darüber hinaus kam bei den Interviews ein standardisierter Kurzfragebogen zu den Eckdaten der Person und des Beschäftigungsverhältnisses zum Einsatz.

Empirische Sozialforschung in Zeiten der Pandemie

Besondere Zeiten stellen auch die empirische Sozialforschung vor unerwartete Herausforderungen. Zum Zeitpunkt der Konzeption dieses Projekts im Sommer 2020 gingen wir davon aus, dass die Interviews im Herbst 2020 in Form persönlicher Gespräche stattfinden würden können. Wegen steigender Infektionszahlen erschien die Durchführung der Interviews ohne Schutzmaßnahmen für die Interviewten und die Interviewerinnen ab Oktober 2020 dann jedoch als nicht verantwortbar. Aus diesem Grund kamen bereits bei den ersten Interviews mobile Plexiglas-Trennscheiben zum Einsatz. In einem nächsten Schritt wurden bei den persönlich durchgeführten Interviews zusätzlich auch Masken getragen. Als schließlich im November 2020 der zweite *Lockdown* ausgerufen wurde, mussten die restlichen Gespräche von der persönlichen Form auf das telefonische Format verlegt werden. Die Gesprächspartner*innen waren diesbezüglich sehr flexibel und berichteten offen und gerne über ihre berufliche Situation und das Zusammenspiel zwischen privatem und beruflichem Leben.

Sampling

Im Sinne einer Abbildung der in der Branche vorhandenen Heterogenität wurde auf eine gute Durchmischung der Interviewpartner*innen geachtet. Kriterien waren dabei die Region und Betriebsgröße des Unternehmens und das Alter, der Familienstand und das Geschlecht der Interviewpersonen. Frauen wurden – entsprechend ihrer realen Überzahl in der Branche –

bevorzugt in die Studie aufgenommen. Die Gruppe der Vollzeitbeschäftigten ist im Sample überrepräsentiert.

Der Kontakt zu den Interviewpartner*innen erfolgt primär über Betriebsräte vor Ort und ein Schneeballsystem auf Basis von Netzwerken aus Vorprojekten.

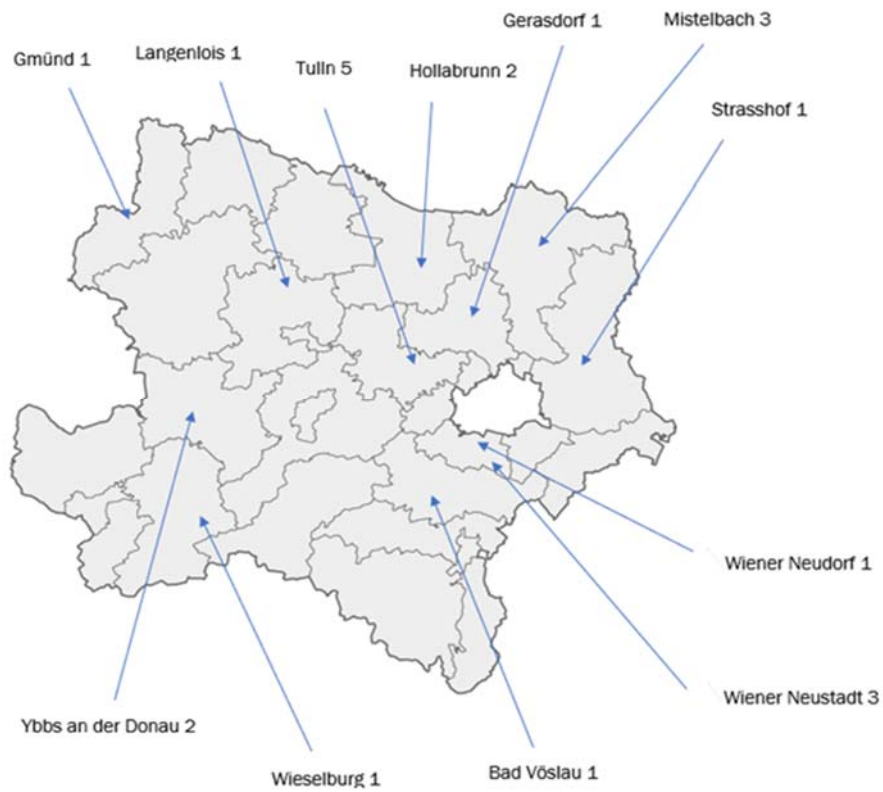
Zwischen Oktober 2020 und Jänner 2021 wurden 22 leitfadengestützte Interviews mit im Handel Beschäftigten in Niederösterreich geführt. Es handelte sich dabei um Verkäufer*innen, Kassierer*innen und Regalbetreuer*innen⁴ aus hierarchisch unterschiedlichen Ebenen der Unternehmen. Die Gespräche dauerten zwischen 45 Minuten und 1,5 Stunden. In den meisten Fällen fanden die Interviews außerhalb der Arbeitszeit statt. In diesen Fällen wurde den Interviewten ihr Zeitaufwand mit 20 € abgegolten.

Die Interviewten setzen sich konkret folgendermaßen zusammen:

- Arbeitsplatz: 17x durchgehend geöffneter Bereiche des Handels⁵: 9x Supermarkt, 5x Drogeriemarkt, 3x Apotheke; 5x während der Lockdowns geschlossener Bereich des Handels: 2x Bekleidungsgeschäft, 2x Sporthandel, 1x Buchhandel
- Alter der Interviewten: 20-57 Jahre
- Geschlecht: 21 Frauen, 1 Mann
- Lebenssituation: 17 leben in Partnerschaft, 5 leben allein; 16 haben Kinder, 7 sind kinderlos
- Betriebszugehörigkeit: knapp 4 Jahre bis 36 Jahre
- Vertragliches Stundenausmaß: Teilzeit 24 Wochenstunden bis Vollzeit (38,5 und mehr)
- Monatliches Netto-Einkommen: 1.000 € bis 2.400 €
- Kurzarbeit: 5 Interviewte aus den Bereichen Buchhandel, Sporthandel, Bekleidung waren von Kurzarbeit betroffen
- Betriebsrat: 16 Interviewte werden von einem Betriebsrat vertreten
- Angehörige einer Risikogruppe: keine

⁴ Wobei bei den Interviewten in der Praxis oft keine strikte Aufgabentrennung gelebt wird.

⁵ In Bezug auf die Zusammensetzung des Samples nach Arbeitsplatz lag der Schwerpunkt bei den durchgehend geöffneten Betrieben auf den beschäftigungsstarken Bereichen Supermärkte, Drogeriemärkte und Apotheken. Da kleine, inhabergeführte Unternehmen (zum Beispiel Trafiken) über eine sehr spezifische und daher wenig verallgemeinerbare Arbeitsrealität und Unternehmenskultur verfügen, wurden aus diesem Bereich keine Beschäftigten einbezogen.

Abbildung 1: Überblick Anzahl der Interviews nach Region

Quelle: eigene Darstellung

Tabelle 1: Überblick Interviewpartner*innen

Interview	Geschlecht: w/m/div	Alter in Jahren	Anzahl Kinder	Betriebs- zuge- hörig- keit in Jahren	Arbeits- zeit in Wochen- stunden	Monatl. Netto- einkom- men in €	Betriebs- rat: ja/nein	Kurz- arbeit: ja/nein
Supermarkt 1	w	37	0	15	38,5	1.770	ja	Nein
Supermarkt 2	w	43	2	13	38,5	1.800	ja	Nein
Supermarkt 3	w	32	0	12	38,5	1.800	ja	Nein
Supermarkt 4	w	44	2	4	38,5	1.600	ja	Nein
Supermarkt 5	w	48	2	19	38,5	2.400	ja	Nein
Supermarkt 6	w	40	2	20	38,5	2.200	ja	Nein
Supermarkt 7	w	54	2	24	38,5	1.700	ja	Nein
Supermarkt 8	w	37	1	21	38,5	1.980	ja	Nein
Supermarkt 9	w	57	3	15	35	1.500	ja	Nein
Drogerie 1	w	48	2	22	38,5	2.200	ja	Nein
Drogerie 2	w	35	2	12	25	1.100	ja	Nein
Drogerie 3	w	52	1	15	25	1.000	ja	Nein
Drogerie 4	w	50	2	22	38,5	2.100	ja	Nein
Drogerie 5	w	55	1	36	38,5	1.700	ja	Nein
Apotheke 1	w	42	2	26	32	1.800	nein	Nein
Apotheke 2	w	31	2	6	32	1.600	nein	Nein
Apotheke 3	w	50	1	13	24	2.700	nein	Nein
Bekleidung 1	w	49	0	6	38,5	1.700	nein	Ja
Bekleidung 2	w	20	0	5	38,5	1.300	nein	Ja
Sporthandel 1	m	47	2	16	38,5	2.300	ja	Ja
Sporthandel 2	w	40	0	22	38,5	1.800	ja	Ja
Buchhandel 1	w	46	0	10	30	1.600	nein	Ja

Quelle: eigene Aufstellung

Danke!

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Interviewpartner*innen für ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Studie, ihre Offenheit und ihr Vertrauen. Dank gilt auch der AK Niederösterreich, den Betriebsrät*innen und anderen Kontaktpersonen für ihre Unterstützung bei der Suche von Interviewpartner*innen.

Auswertung

Die Interviews wurden, den üblichen Konventionen folgend, mit Einverständnis der Interviewten auf Audiodatei aufgezeichnet und transkribiert. Den Interviewpartner*innen wird durch Anonymisierung größtmöglicher Schutz ihrer Person und ihrer Daten garantiert. FORBA verpflichtet sich zum sensiblen Umgang mit personenbezogenen Daten. Die entsprechend ausgearbeitete Datenschutz-Policy ist auf der Website einzusehen (Mayring 1988).

Die Auswertung der Daten erfolgte zunächst auf der Ebene des Einzelfalls, um dessen Rahmenbedingungen und „Geschichte“ möglichst genau zu erfassen. Bei der Auswertung kam eine adaptierte Form der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 1988) zur Anwendung. Im Anschluss daran wurden die Ergebnisse entlang der Forschungsfragen dargestellt.

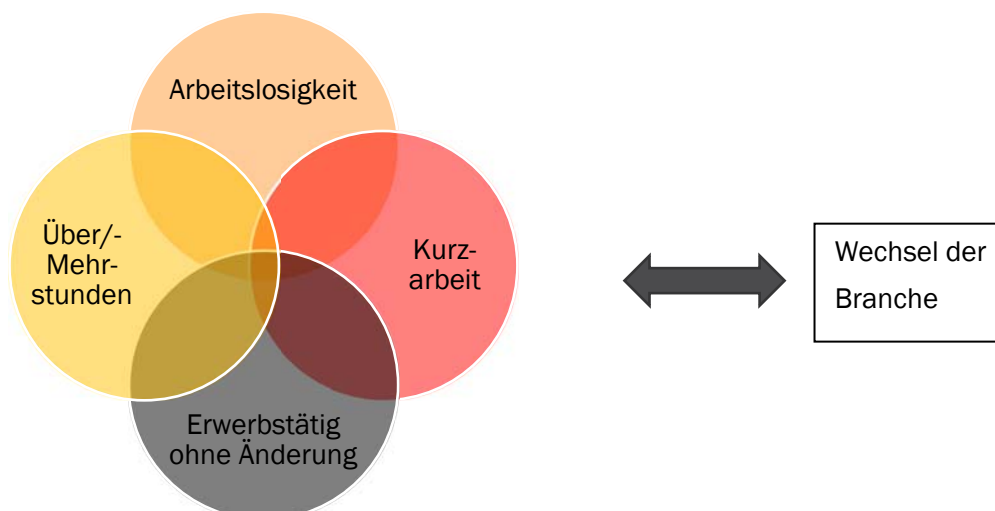
5 ERGEBNISSE DER QUANTITATIVEN SEKUNDÄRDATENANALYSE

Im ersten Hauptteil des Berichts werden Ergebnisse der quantitativen Analysen vorgestellt. Mit Hilfe von quantitativen Daten aus verschiedenen Quellen beleuchten wir die Entwicklungen der Beschäftigungssituation von Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel in Niederösterreich vor und während der Covid-19-Pandemie. Dabei stehen allgemeine Trends und in Zahlen fassbare Entwicklungen im Zentrum. Individuelle Perspektiven auf die Krise und ihre Auswirkungen, auch auf das Zusammenspiel von Arbeit, Betreuungsverantwortung und anderen Aspekten des Lebens, sind anschließend Thema der Vorstellung der Ergebnisse der qualitativen Interviews mit den Beschäftigten.

Die Wirkungen der COVID-19-Pandemie auf die konkrete Arbeitssituation waren und sind vielfältig. Arbeitnehmer*innen erleben Phasen der Kurzarbeit, sie leisten Über- und Mehrstunden und manche Arbeitnehmer*innen sind für kurze oder länger Zeit arbeitslos geworden. Ein Teil der Beschäftigten konnte und kann aber die Arbeit – zumindest was das Ausmaß und das Vertragsverhältnis betrifft – so wie vor der Pandemie fortsetzen⁶. Hinzu kommt, dass manche Beschäftigte, vor allem wenn sie arbeitslos geworden sind, mittel- oder langfristig den Weg aus der Branche wählen werden.

Gerade im Einzelhandel haben sich bei vielen Beschäftigten Phasen von Mehrarbeit bzw. Überstunden und Phasen der Kurzarbeit abgewechselt. Einzelne Arbeitnehmer*innen können also von mehreren dieser Phänomene betroffen sein, dies soll Abbildung 2 illustrieren.

Abbildung 2: Mögliche Änderungen der Arbeitssituation von Beschäftigten im Einzelhandel durch die COVID-19-Pandemie



Quelle: Eigene Darstellung.

⁶ Änderungen aufgrund privater Veränderungen sind an diesem Punkt ausgeklammert.

Um die komplexe Situation von Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich quantitativ möglichst umfassend darstellen zu können, wurden Analysen zu den folgenden Themen durchgeführt:

In einem ersten Teil wird mit Hilfe von Daten der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung ein **Portrait des Einzelhandels** gezeichnet. Dafür werden Befragungsdaten von Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich im Jahr 2019 verwendet. Dieser Teil der Analysen stellt auch eine Ausgangslage dar, auf deren Basis die Lage während der Pandemie beschrieben wird.

Ebenfalls auf Basis von Daten der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung beobachten wir die Entwicklung der **Arbeitszeit** von Beschäftigten im Einzelhandel von Jänner bis Juni 2020. Um hier die Entwicklung in einzelnen Wochen auf Basis ausreichender Fälle darstellen zu können, beziehen wir uns dabei auf Daten für ganz Österreich.⁷

Darüber hinaus zeigen wir noch Daten zur Betroffenheit von **Kurzarbeit** im Einzelhandel in Niederösterreich. Der zentrale Fokus liegt dabei auf einem Vergleich der Kurzarbeit im Einzelhandel mit der Kurzarbeit insgesamt.

Abschließend betrachten wir die **Entwicklung der Arbeitslosigkeit** bei Beschäftigten im Jahr 2020 im Einzelhandel in Niederösterreich näher. Die Zahl der Arbeitslosen im Einzelhandel ist, so wie in vielen anderen Branchen auch, von regelmäßig auftretenden saisonalen Schwankungen geprägt. Um diese „normalen“ Veränderungen von Effekten der COVID-19-Pandemie trennen zu können, werden die Jahre 2019 und 2020 verglichen.

5.1 Situation im Einzelhandel in Niederösterreich

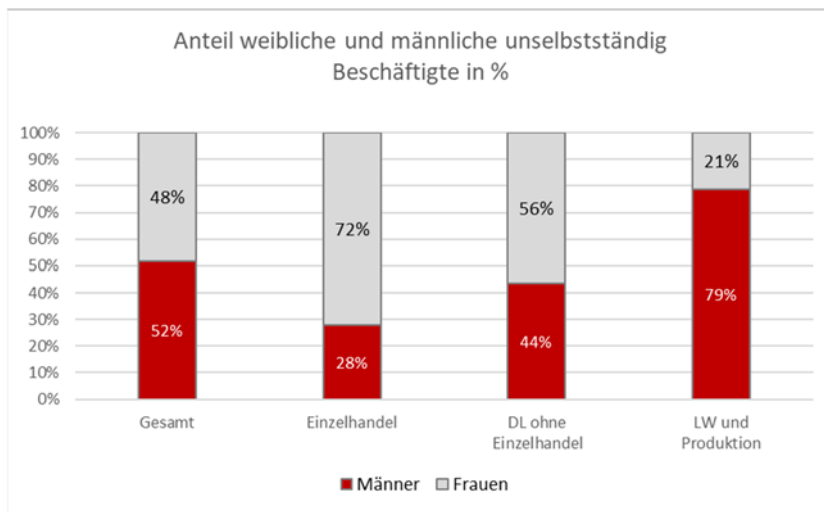
5.1.1 Struktur der Beschäftigten

In einem ersten Schritt soll nun gezeigt werden, wie sich die Struktur der Beschäftigten und die Arbeitssituation im Einzelhandel von anderen Branchen in Niederösterreich unterscheidet. Um Effekte der COVID-19-Krise vorerst auszublenden, greifen wir auf Daten aus dem Jahr 2019 zurück.

Insgesamt arbeiten, dies ist kein neuer Befund, sehr viel mehr Frauen als Männer im Einzelhandel in Niederösterreich. 72% der Beschäftigten sind Frauen, nur etwas mehr als ein Viertel der Beschäftigten sind Männer (28%). In absoluten Zahlen sind dies laut Daten der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung im Jahresschnitt 2019 48.000 Frauen und 18.700 Männer. Zum Vergleich: In der Dienstleistung ohne Einzelhandel liegt der Frauenanteil bei 56%, im Bereich Landwirtschaft und Produktion bei 21%.

⁷ Dies erfolgt wegen der für eine Auswertung nach Einzelwochen nötigen größeren Zahl an Befragten.

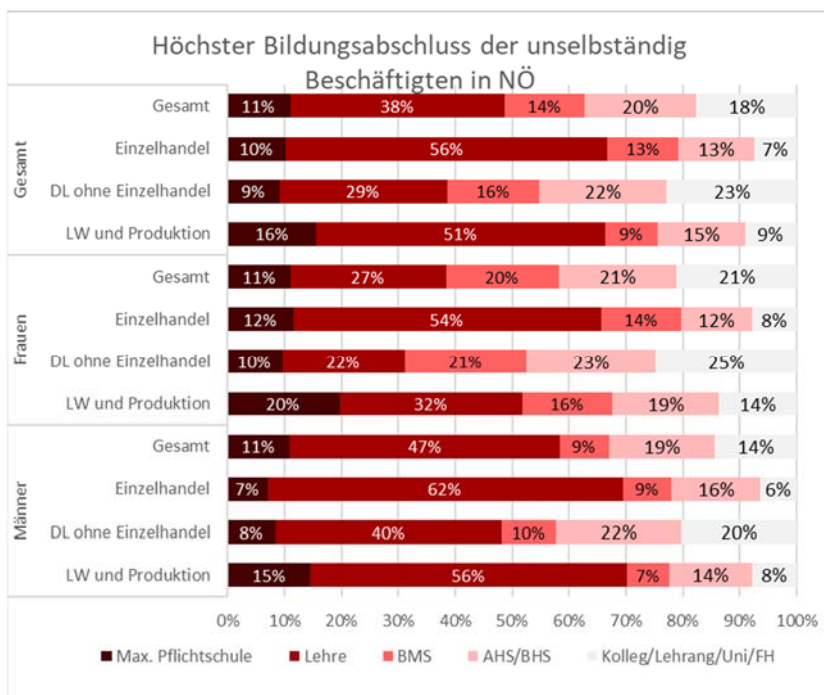
Abbildung 3: Anteil weiblicher und männlicher Beschäftigter im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Das **mittlere Alter** der Beschäftigten im Einzelhandel liegt bei 38 Jahren und damit um vier Jahre unter dem Durchschnitt aller unselbstständig Beschäftigten. Von den Frauen ist ein Viertel jünger als 29 Jahre, ein Viertel ist 50 Jahre oder älter. Dies bedeutet, dass das Alter der Beschäftigten in der Branche recht breit gestreut ist. Es gibt sowohl sehr junge Beschäftigte als auch Beschäftigte, die schon in der letzten Phase ihrer Erwerbskarriere stehen.

Abbildung 4: Höchster Bildungsabschluss der Beschäftigten im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

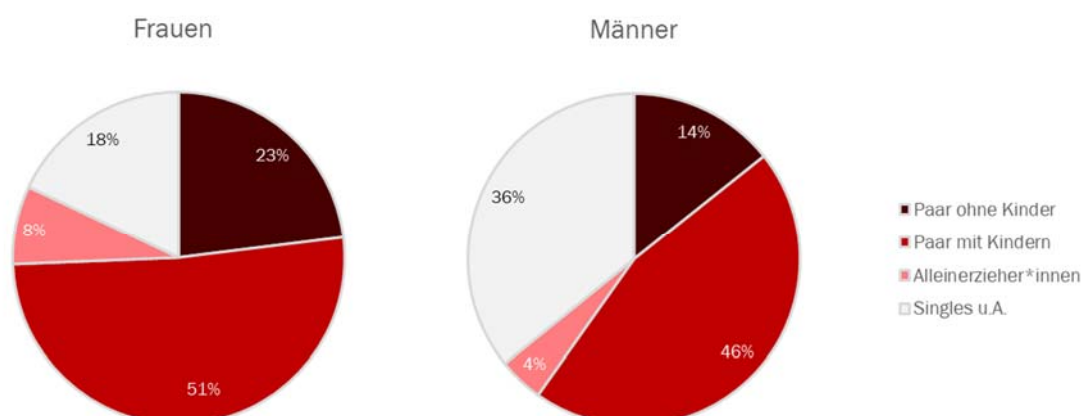
Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel haben zu besonders hohen Anteilen eine Lehre als **höchste Ausbildung** abgeschlossen, bei den Frauen sind dies 54%, bei den in absoluten Zahlen weniger Männern 62%. Nur ein geringer Anteil der Beschäftigten ist mit einem Pflichtschulabschluss im Einzelhandel beschäftigt (Frauen 12%, Männer 7%). Etwa ein Viertel der Arbeitnehmer*innen hat einen BMS-Abschluss (14% Frauen, 9% Männer) oder einen Abschluss mit Matura erworben (12% Frauen, 16% Männer). Der Anteil der Beschäftigten, die ein Kolleg oder ein Studium absolviert haben ist verglichen mit anderen Dienstleistungsbranchen niedrig (8% Frauen und 6% Männer).

Der Anteil an Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich, die **nicht in Österreich geboren** wurden ist eher gering, vor allem wenn die Situation mit Wien und den westlichen Bundesländern verglichen wird.⁸ In Niederösterreich liegt dieser Anteil bei 13% (Frauen) bzw. bei 16% (Männer). Insgesamt wurden 15% der in Niederösterreich unselbständig Beschäftigten Frauen und 14% der Männer im Ausland geboren. Im Vergleich der Branchen sind diese Anteile vor allem in Landwirtschaft und Produktion höher (24% Frauen und 17% Männer).

Abbildung 5 zeigt, etwas mehr als die Hälfte der Frauen im Einzelhandel lebt in einem Paarhaushalt mit Kindern. Hinzu kommt ca. ein Viertel der Frauen, das in einem Paarhaushalt ohne Kinder lebt. 8% der Frauen sind Alleinerzieherinnen. Weitere 18% der Frauen leben alleine oder mit mehreren Personen in einem nicht-Familienhaushalt. Im Vergleich dazu ist der Anteil von Männern, die in einem Singlehaushalt leben mit 30% deutlich größer. Entsprechend sind die Anteile von Männern in Paarhaushalten mit und ohne Kinder geringer. Auch gibt es nur wenige männliche Alleinerzieher.

Die Verteilung der Lebensformen unter den Frauen ist dem Durchschnitt aller Frauen sehr ähnlich, bei den Männern sticht auch im Vergleich mit in anderen Branchen beschäftigten Männern der hohe Anteil an in einem Singlehaushalt lebenden hervor.

Abbildung 5: Lebensformen im Einzelhandel in Niederösterreich

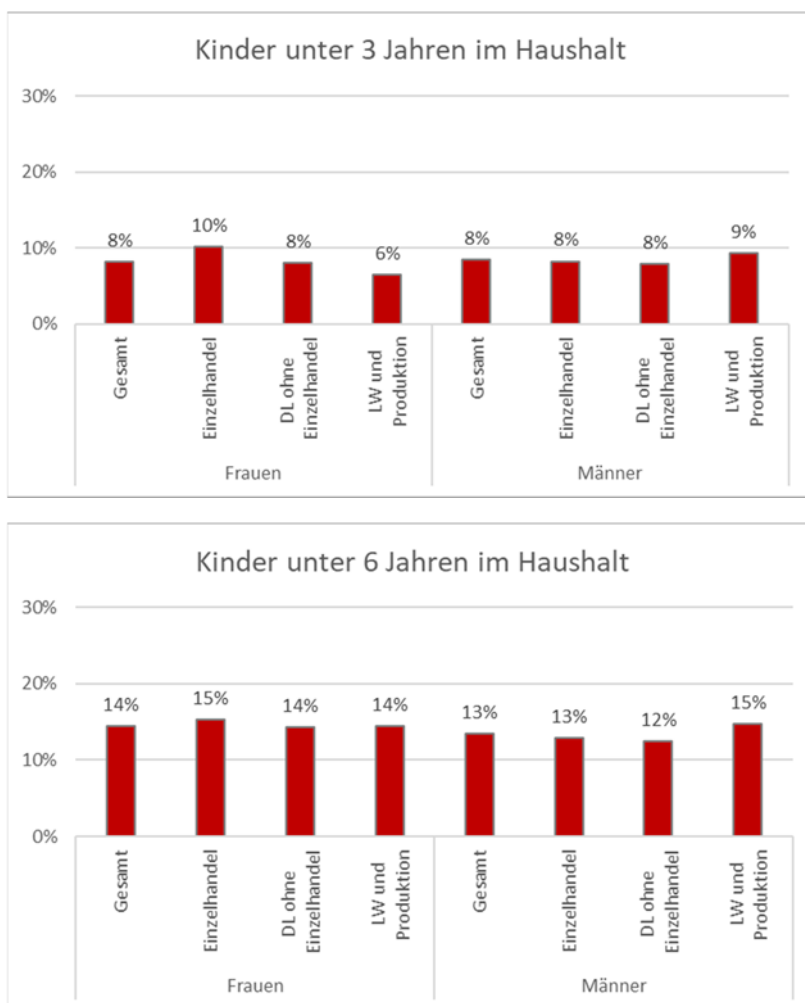


Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

⁸ In Wien sind 54% der Beschäftigten im Einzelhandel nicht in Österreich geboren, in Tirol 22% und in Vorarlberg 25%.

Betrachtet man die Beschäftigten mit Kindern im Haushalt genauer (siehe Abbildung 6), so leben von allen beschäftigten Frauen im Einzelhandel 10% in einem Haushalt mit Kindern unter 3 Jahren. Bei den Männern sind dies 8%. In einem gemeinsamen Haushalt mit einem oder mehreren Kindern unter 6 Jahren wohnen 15% der Frauen (13% der Männer), in dieser Gruppe sind auch Eltern mit Kindern unter 3 Jahren enthalten. Mit einem oder mehreren Kindern unter 15 Jahren lebt ein Drittel (33%) der Frauen im Einzelhandel, bei den Männern sind dies 27%.

Abbildung 6: Beschäftigte im Handel in Niederösterreich mit Kindern im gemeinsamen Haushalt



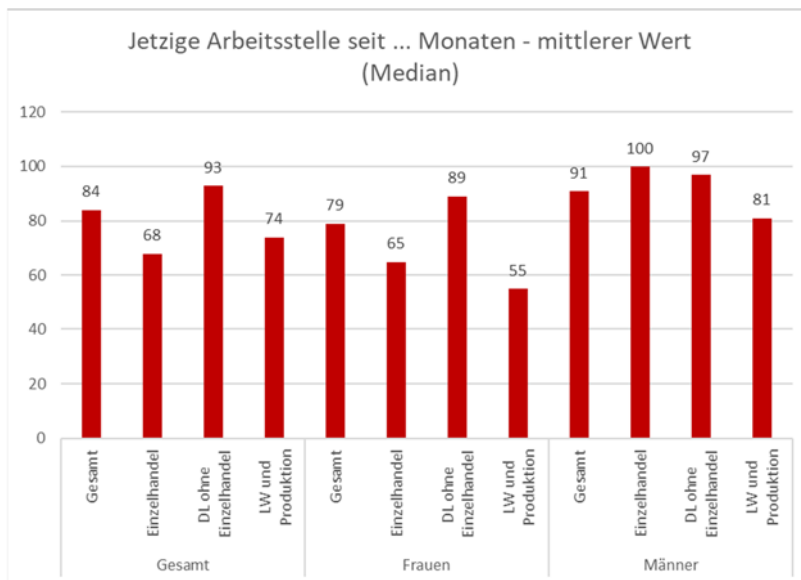
Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Betriebszugehörigkeit

Ein deutlicher Unterschied zwischen dem Einzelhandel und der restlichen Dienstleistung wird sichtbar, betrachtet man die Beschäftigungsdauer von Frauen bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber. Im Mittel sind Arbeitnehmerinnen im Einzelhandel seit 65 Monaten beim gleichen Dienstgeber beschäftigt, im Durchschnitt der Branchen liegt dieser Wert bei 79 Monaten, in der Dienstleistung ohne Einzelhandel sogar bei 89 Monaten. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Frauen

und Männern. Männer im Einzelhandel sind im Mittel seit 100 Monaten beim gleichen Dienstgeber. Diese deutlich höhere Fluktuation bei Frauen ist nur zum Teil durch Einschnitte in den Erwerbsverlauf, wie die Geburt von Kindern, begründet. Bleibt ein Dienstverhältnis, während Mutterschutz und Karenz aufrecht, wird dies auch in Daten so abgebildet und stellt keinen Wechsel dar. Auch könnte so der Unterschied zwischen dem Einzelhandel und anderen Branchen nicht erklärt werden.

Abbildung 7: Beschäftigungsdauer der Beschäftigten im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

5.1.2 Arbeitsbedingungen im Einzelhandel

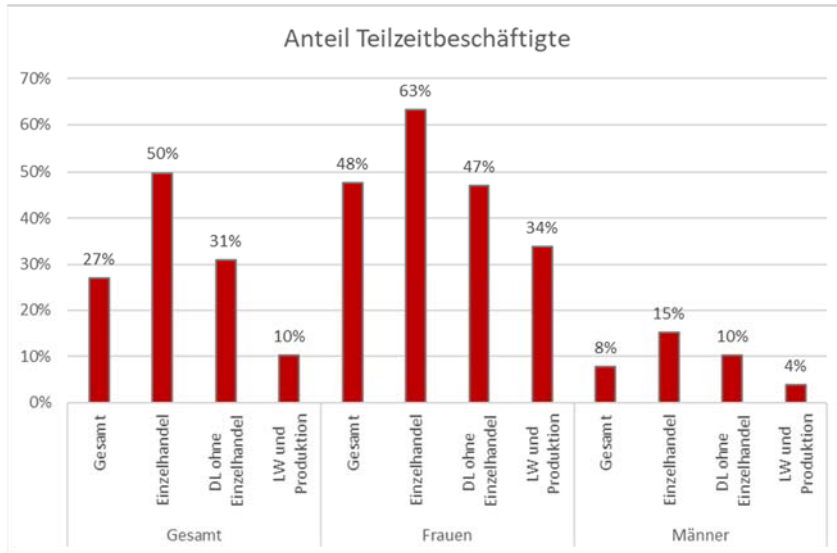
Nach diesen Ausführungen zur Struktur der Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich und ihrem familiären Umfeld wird hier nun noch näher auf einige wichtige Aspekte der Arbeitsbedingungen eingegangen.

Arbeitszeit

Frauen im Einzelhandel sind zu annähernd zwei Drittel (63%) in Teilzeit beschäftigt, dies ist ein deutlicher höherer Wert als der Durchschnitt aller unselbständig Beschäftigten in Niederösterreich mit 48%. Bei den Männern liegt dieser Anteil bei 15% und damit auch leicht über dem Durchschnitt aller Branchen mit 8%. Wie die Ergebnisse zu den Kindern im gemeinsamen Haushalt gezeigt haben, hat – so wie in anderen Branchen auch – nur ein Teil der Frauen im Einzelhandel Betreuungsverantwortung für Kleinkinder. Betreuungsverantwortung für Kinder erklärt den hohen Anteil Teilzeitbeschäftigter daher nur zum Teil. Hinzu kommt ein zu geringes Angebot an Vollzeitstellen im Einzelhandel (vgl. Kapitel 6.12). Zusätzlich übernehmen Frauen aufgrund der

nach wie vor häufig traditionellen Rollenaufteilung auch bei der Betreuung von Angehörigen und in anderen Bereichen viel Sorge- und Reproduktionsarbeit.

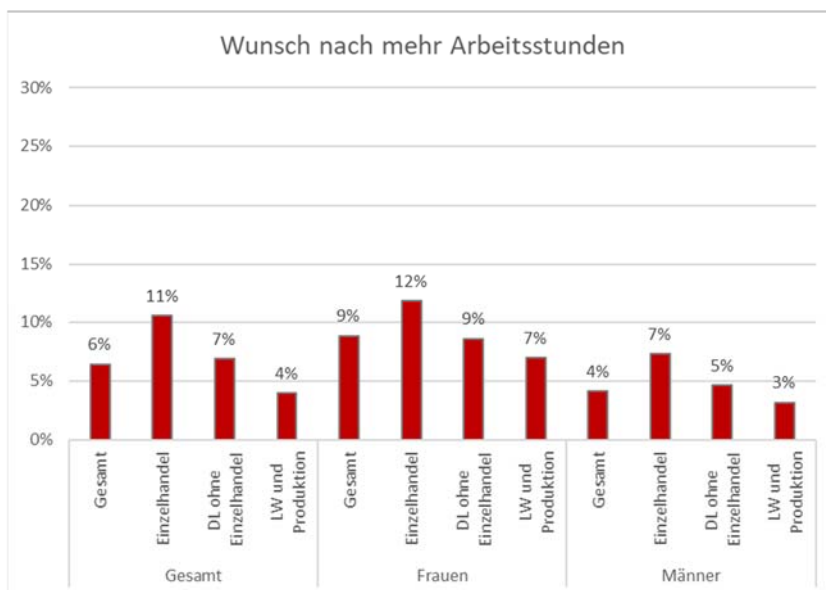
Abbildung 8: Anteil Teilzeitbeschäftigte in Niederösterreich im Branchenvergleich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Im Rahmen der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung wird auch gefragt, ob Beschäftigte gerne mehr Stunden pro Woche arbeiten würden. Hier zeigt sich, dass im Einzelhandel vergleichsweise viele Frauen mehr Stunden arbeiten würden als ihr gegenwärtiger Vertrag umfasst.

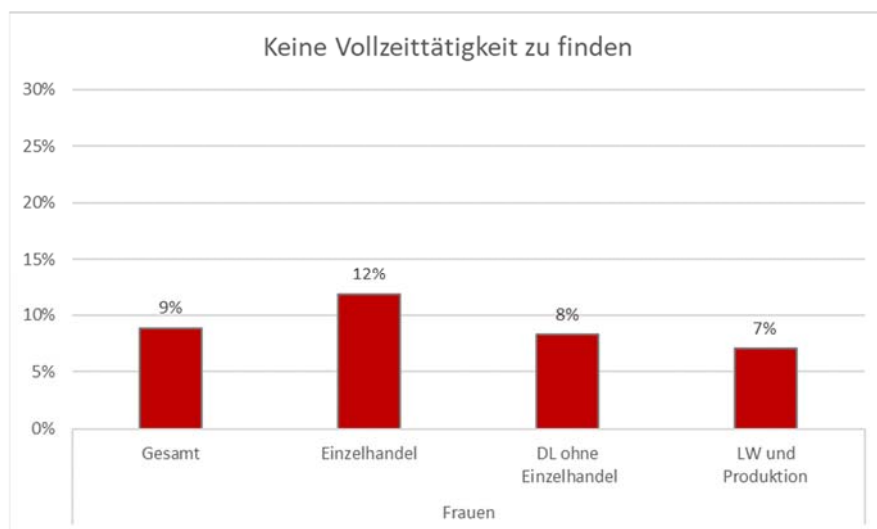
Abbildung 9: Wunsch nach mehr Arbeitsstunden in Niederösterreich im Branchenvergleich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Wenn Betreuungsangebote fehlen, würde eine Ausweitung der Arbeitszeiten aber für viele Frauen vor allem eine Verschärfung von Vereinbarkeitsproblemen bedeuten. Daher zögern de facto Arbeitnehmerinnen oft, mehr Arbeitsstunden zu vereinbaren. Insofern ist die Tatsache, dass sich 12% der Frauen im Einzelhandel explizit mehr Arbeitsstunden wünschen ein Hinweis auf eine strukturelle Unterbeschäftigung im Bereich des Einzelhandels. Dieser Befund wird ergänzt durch die Tatsache, dass Frauen aus dem Einzelhandel häufiger als Frauen in anderen Branchen als Grund für Teilzeitarbeit angeben, dass sie keine Vollzeittätigkeit finden konnten.

Abbildung 10: Grund für Teilzeitarbeit bei Frauen in Niederösterreich im Branchenvergleich



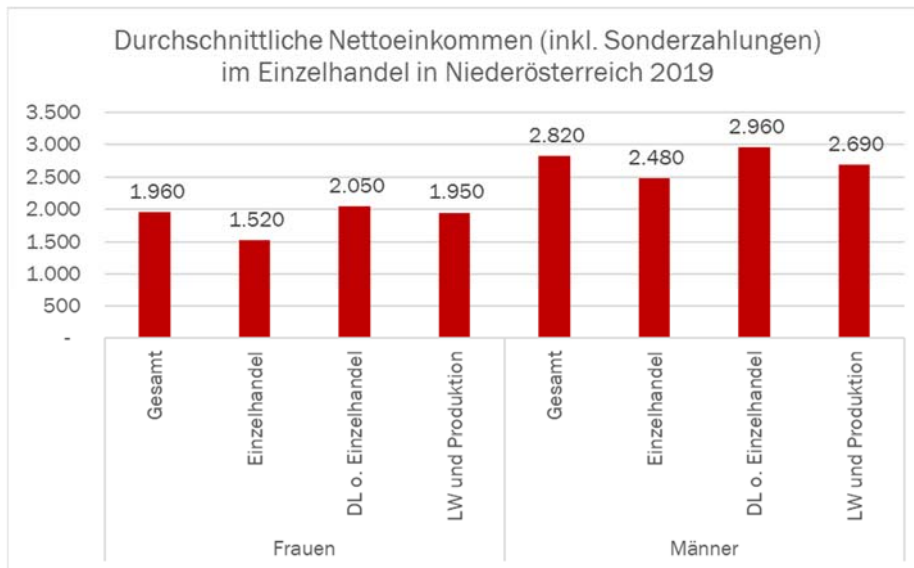
Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Einkommen

Abschließend soll nun noch auf die Einkommen von Beschäftigten im Einzelhandel eingegangen werden. Die hier berichteten Einkommen entsprechen den bei der Lohnsteuer registrierten Einkommen. Es handelt sich um Monats-Nettoeinkommen im Jahresdurchschnitt, d.h. das Netto-Jahreseinkommen inkl. aller Sonderzahlungen (Urlaubsbeihilfe, Weihnachtsremuneration u.a) wurde durch 12 geteilt.

In Abbildung 11 ist das monatliche Nettoeinkommen (inkl. aller Sonderzahlungen) zu sehen. Die Daten stammen aus der Lohnsteuerstatistik, enthalten alle Lohnzahlungen eines Jahres und werden auf Monatseinkommen umgerechnet. Dieses Einkommen wurde nicht um die Arbeitszeit bereinigt, d.h. Teilzeitbeschäftigte erhalten entsprechend geringere Einkommen. Abbildung 11 gibt Auskunft über die finanziellen Mittel, die den Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich am Monatsende zur Verfügung stehen. Hier liegen die Arbeitnehmerinnen im Einzelhandel deutlich unter den Beschäftigten in der sonstigen Dienstleistung. Ein – aber nicht der einzige – Grund dafür ist der hohe Anteil an Teilzeitbeschäftigten.

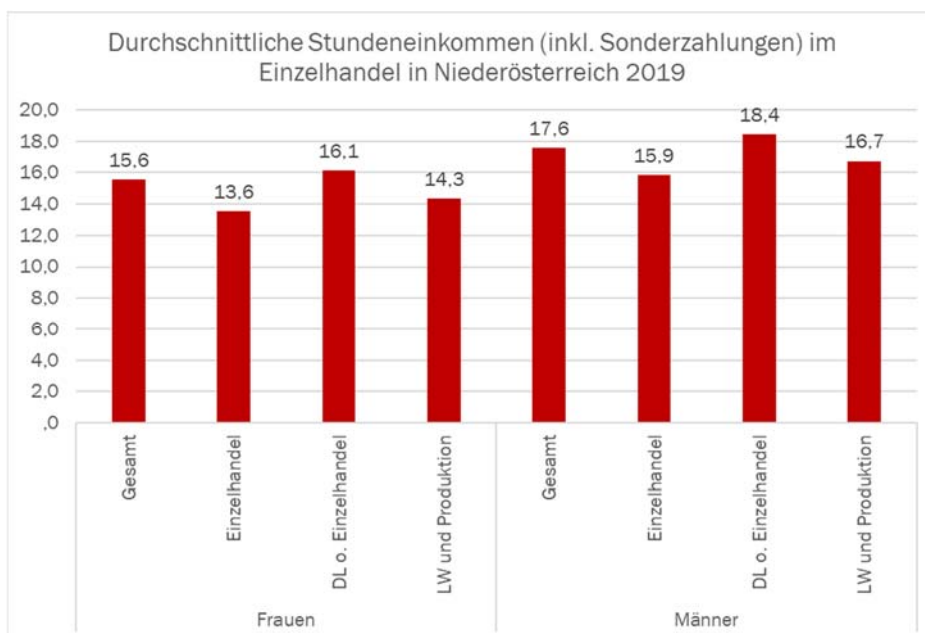
Abbildung 11: Durchschnittliches Nettoeinkommen (inkl. Sonderzahlungen) der Beschäftigten in Niederösterreich im Branchenvergleich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Besser für direkte Vergleiche geeignet sind die Stundeneinkommen. Hierfür wurden die gesamten monatlichen Nettoeinkommen (inkl. Sonderzahlungen) durch die regelmäßig geleisteten monatlichen Arbeitsstunden dividiert. Auffallend ist vor allem der deutliche Unterschied in den Stundeneinkommen zwischen Frauen und Männern im Einzelhandel. Obwohl sich Männer in ihren Bildungsabschlüssen wenig von den Frauen unterscheiden, erhalten sie um 1,2 € mehr pro Stunde.

Abbildung 12: Durchschnittliches Stundeneinkommen (inkl. Sonderzahlungen) der Beschäftigten in Niederösterreich im Branchenvergleich



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2019, Daten für Niederösterreich, eigene Berechnungen.

Nach diesem Blick in die Zeit vor der COVID-19-Krise wird in den nächsten Abschnitten über das Jahr 2020 berichtet und Ergebnisse zur Situation von Frauen im Einzelhandel vorgestellt.

5.2 Arbeitszeiten während und nach der ersten Welle der COVID-19-Pandemie

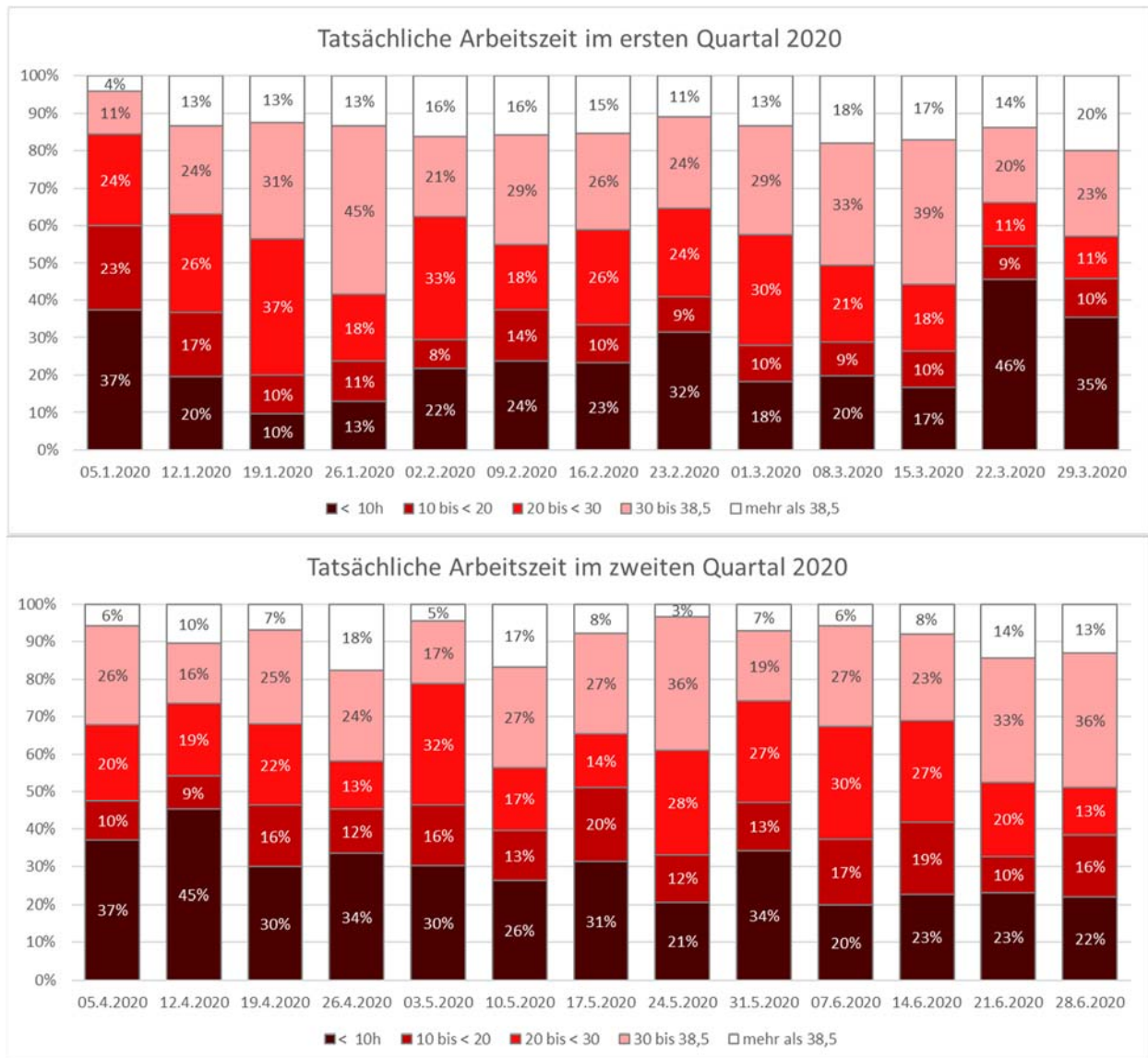
Beschäftigte im Einzelhandel fanden sich im ersten *Lockdown* in einer von zwei Positionen wieder: ein Teil von ihnen war als Systemerhalter*innen in den durchgehend geöffneten Betrieben von längeren Arbeitszeiten betroffen, gepaart mit der Sorge um die eigene Gesundheit und möglicherweise auch noch der Verantwortung für die Betreuung von Kindern wegen eingeschränkt geöffneter Kindergärten und Schulen. Die zweite Gruppe war in den Tagen unmittelbar vor dem ersten *Lockdown* zwar ebenfalls stärker belastet, dann aber bald wegen geschlossener Geschäfte in Kurzarbeit oder bereits arbeitslos geworden. Auf diese Gruppen wird in den nächsten Abschnitten näher eingegangen. Aufgrund der insgesamt geringeren Zahl von Männern im Einzelhandel sind Ergebnisse für Männer mit zu hoher statistischer Unsicherheit behaftet. Im Folgenden werden daher ausschließlich Ergebnisse zu Frauen abgebildet.

Abbildung 13 gibt einen Überblick über die Entwicklung der Arbeitszeit im Einzelhandel in den ersten beiden Quartalen des Jahres 2020. Abgebildet ist hier die tatsächliche Arbeitszeit in einer bestimmten Befragungswoche⁹. Diese tatsächliche Arbeitszeit ist stark beeinflusst von Urlauben, Feiertagen, Krankenständen und auf der anderen Seite von langen Arbeitszeiten mit Überstunden z.B. wegen großem Arbeitsanfall.

Zu Beginn des Jahres 2020 sind viele Arbeitnehmerinnen in Urlaub, in den restlichen Wochen des Jäners steigt dann der Anteil der Beschäftigten mit längeren Arbeitszeiten an. Im Februar ist wohl der Einfluss der Schulferien erkennbar, ein Teil der Arbeitnehmerinnen dürfte wieder Urlaub konsumieren. Vor allem in der ersten Märzhälfte ist dann ein deutlicher Anstieg des Anteils der Beschäftigten, die mehr als 30 Stunden bzw. über der Normalarbeit von 38,5 Stunden pro Woche arbeiten, zu sehen. Ab 22.3. nimmt dann der Anteil der Beschäftigten, die weniger als 10 Stunden pro Woche arbeiten zu. Hier kommt vermutlich die Kurzarbeit zum Tragen. Der hohe Anteil an Personen mit sehr wenigen Arbeitsstunden geht mit dem schrittweisen Ende des *Lockdowns* und der Wiedereröffnung der Geschäfte wieder zurück. Zugleich kam es Ende April und Anfang Mai für einen größeren Teil der Beschäftigten zu längeren Arbeitszeiten. Ende Mai und im Juni 2020 sind die Feiertage in den Daten abgebildet. Ab Mitte Juni zeigt sich eine Stabilisierung der Arbeitszeiten mit einem wieder höheren Anteil längerer Arbeitszeiten.

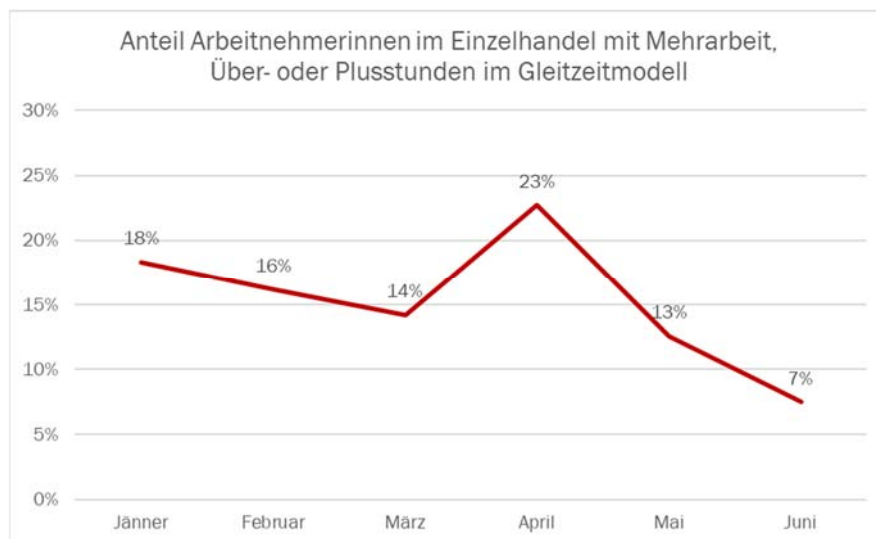
⁹ Im Rahmen der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung werden alle Befragten zu einer bestimmten, vorher festgelegten Woche befragt. Zu allen Wochen des Jahres finden Befragungen statt.

Abbildung 13: Arbeitszeiten von Frauen im Einzelhandel in Österreich im ersten und zweiten Quartal 2020



Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2020, Daten für Österreich, eigene Berechnungen.

Zugleich hat - dies geht aus dem Daten deutlich hervor - ein großer Teil der Arbeitnehmerinnen während des *Lockdowns* Mehr- bzw. Überstunden geleistet. Im April 2020 berichtet knapp ein Viertel aller Arbeitnehmerinnen im Einzelhandel von Mehr- bzw. Überstunden.

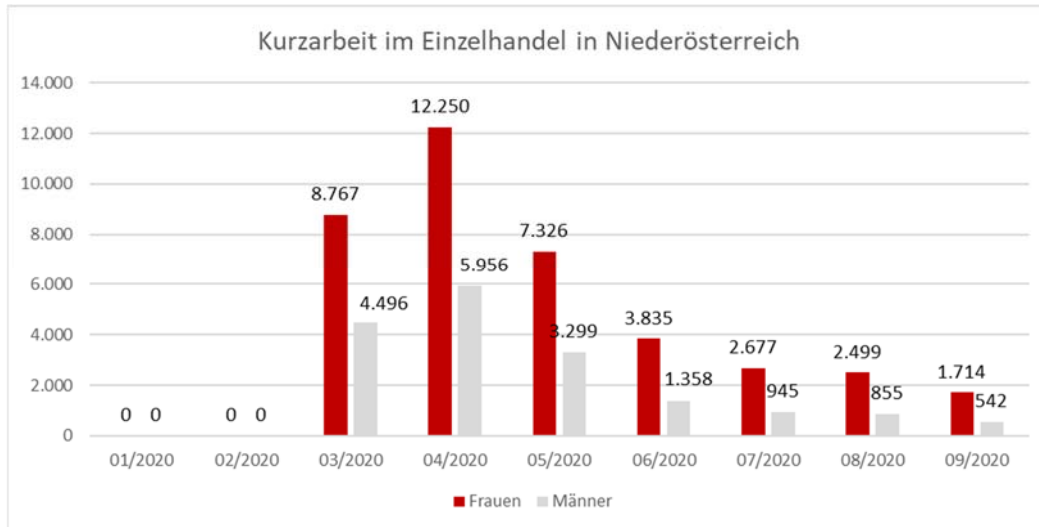
Abbildung 14: Mehrarbeit und Überstunden von Frauen im Einzelhandel in Niederösterreich

Quelle: MZ-Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria 2020, Daten für Österreich, eigene Berechnungen.

Der kurzfristige Ansturm auf die Geschäfte vor dem ersten *Lockdown* und der *Lockdown* selbst, der für einen Teil der Arbeitnehmerinnen Kurzarbeit und für einen anderen Teil längere Arbeitszeiten bedeutet, ist in den Daten also gut zu sehen. Wie die weiterlaufenden Normalarbeitszeiten und noch mehr die Überstunden mit *Homeschooling* vereinbart werden konnten, welche Ängste und Sorgen auch um die eigene Gesundheit in dieser Zeit aufgetaucht sind, wurde in den qualitativen Interviews deutlich (vgl. die Abschnitte „6.2 Arbeiten im *Lockdown*“ ab Seite 52 und „6.4 Gesundheitsschutz in der Pandemie“ ab Seite 65).

Kurzarbeit

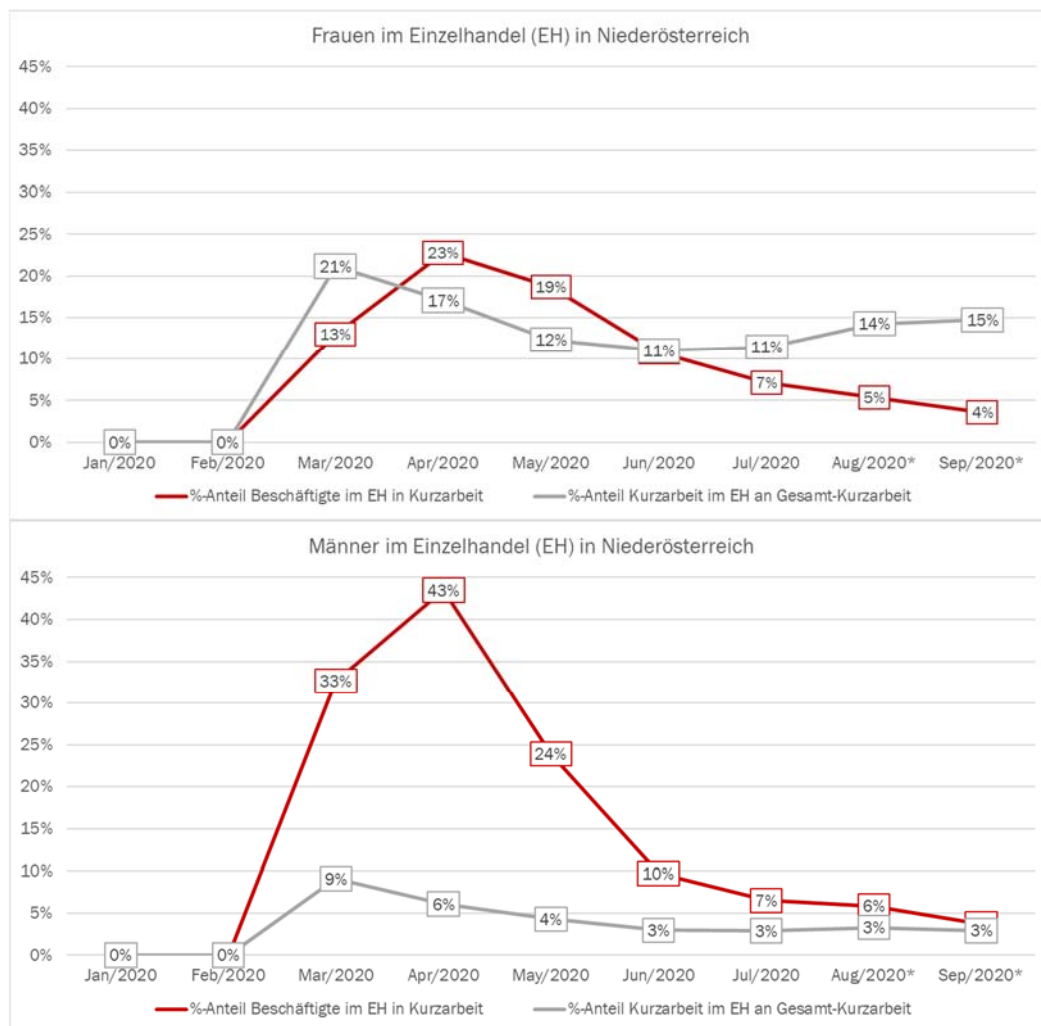
Im Einzelhandel waren ab Mitte März alle zur täglichen Versorgung nicht unbedingt notwendigen Geschäfte geschlossen. Um eine sofortige Kündigung vieler Arbeitnehmer*innen zu verhindern, wurde von der österreichischen Bundesregierung in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern rasch ein Kurzarbeitsmodell präsentiert, das bis heute in großem Ausmaß in Anspruch genommen wird. Im April 2020 waren 12.250 Frauen und 5.956 Männer in Niederösterreich in Kurzarbeit (siehe Abbildung 15).

Abbildung 15: Personen in Kurzarbeit im Einzelhandel in Niederösterreich 2020, absolut

Quelle: Bundesministerium für Arbeit, Jugend und Familie, eigene Berechnungen.

In Abbildung 16 ist die Entwicklung der Kurzarbeit bis zum Herbst 2020 im Detail abgebildet. Die dunkelrot markierte Linie zeigt den Anteil der Beschäftigten im Einzelhandel in Kurzarbeit. Dieser Anteil steigt in den Monaten März und April rasch an. Im April 2020 sind 43% der im Einzelhandel beschäftigten Männer in Kurzarbeit, bei den Frauen sind dies 23%. Dies ein deutlicher Hinweis, dass Männer im Einzelhandel sehr viel seltener in so genannten systemrelevanten Bereichen beschäftigt sind, als Frauen. Mit der weitgehenden Öffnung der Geschäfte im Juni geht dieser Anteil sowohl bei den Männern als auch den Frauen wieder deutlich zurück. Trotzdem bleibt ein Teil der Arbeitnehmer*innen bis zum Ende der Beobachtungsperiode im September 2020 in Kurzarbeit.

Die graue Linie in Abbildung 16 zeigt den Anteil der Kurzarbeit im Einzelhandel an der Gesamt-Kurzarbeit in Niederösterreich. Auch nach dem Ende des *Lockdowns* und der Öffnung weiterer Bereiche des Handels machen Kurzarbeiter*innen aus dem Handel dauerhaft einen wesentlichen Teil aller Beschäftigten in Kurzarbeit aus. Bei den Frauen liegt dieser Anteil auch im September 2020 mit 15% über dem Anteil des Einzelhandels an der Gesamtbeschäftigung in Niederösterreich (12%). Denn insgesamt arbeiten 12% der weiblichen und 4% der männlichen Beschäftigten in Niederösterreich im Einzelhandel. Dies deutet darauf hin, dass es Bereiche des Einzelhandels gibt, die sich auch während der Phase der Öffnung nicht von den Wirkungen der COVID-19-Pandemie erholt haben.

Abbildung 16: Anteil von Kurzarbeit im Einzelhandel in Niederösterreich 2020

Quelle: Bundesministerium für Arbeit, Jugend und Familie, eigene Berechnungen.

5.3 Arbeitslosigkeit

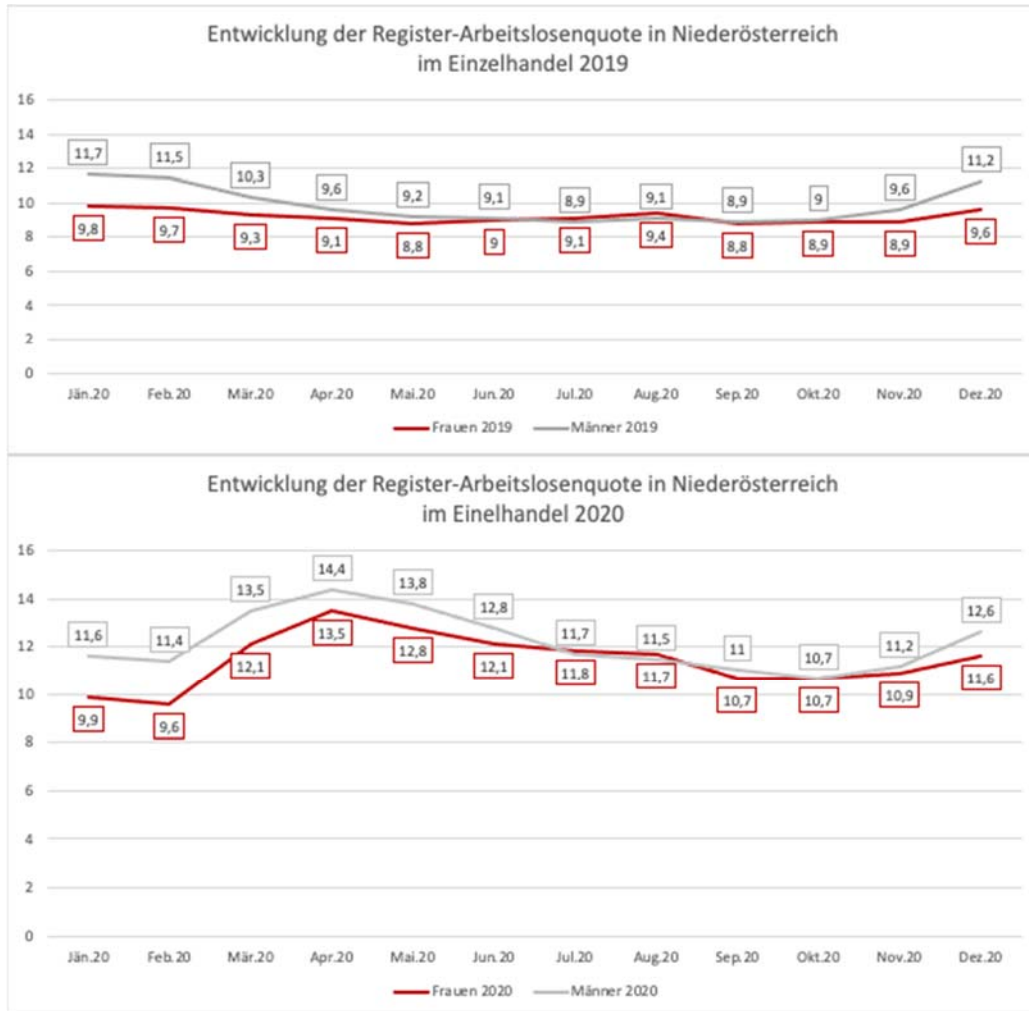
Im Jahresdurchschnitt 2020 waren im Einzelhandel in Niederösterreich 4.931 Frauen und 2.082 Männer arbeitslos. Im Vergleich zu 2019 stieg die Zahl der Frauen um 1.027 und die der Männer um 541.

Die Arbeitslosenquote im Einzelhandel ist, wie in vielen anderen Bereichen, saisonalen Schwankungen unterworfen. Teile des Handels wie der Sportartikelhandel in Wintersportregionen aber auch viele andere Bereiche des Handels mit Lebensmitteln, Bekleidung, Büchern, Blumen oder Schreibwaren erleben je nach Saison recht unterschiedliche Nachfrage. Damit ändert sich häufig auch der Bedarf an Arbeitskräften.

Vor diesem Hintergrund ist eine vertiefende Beurteilung der Veränderung der Arbeitslosigkeit durch die COVID-19-Pandemie nur mit Hilfe eines Vergleichs der Arbeitslosenquoten mit dem Vorjahr

sinnvoll. In Abbildung 17 wird die Entwicklung der Arbeitslosenquote im Einzelhandel in Niederösterreich in den Jahren 2019 und 2020 bei Männern und Frauen verglichen.

Abbildung 17: Arbeitslosigkeit im Einzelhandel im Jahresverlauf 2019 und 2020



Quelle: Daten des Arbeitsmarktservice Österreich, eigene Berechnungen.

Beginnend mit 2020 ist ein starker Anstieg der Arbeitslosigkeit bei Frauen und Männern zu sehen. Bis Juni 2020 liegt dabei so wie im Vorjahr die Arbeitslosenquote der Männer etwas über jener der Frauen. Im Juli und August 2020 sind dann, ebenfalls so wie im Vorjahr, Frauen etwas häufiger arbeitslos als Männer. Im Herbst steigt die Arbeitslosigkeit – auf höherem Niveau als im Vorjahr – bei Männern und Frauen wieder an.

Welche Unterschiede bei der Arbeitslosigkeit sind zwischen verschiedenen Altersgruppen zu sehen? Allgemein, dies zeigen die Werte des Jahres 2019, ist die Arbeitslosigkeit im Einzelhandel in Niederösterreich vergleichsweise hoch. Im Jahresdurchschnitt 2019 lag die Arbeitslosenquote der Frauen bei 7,6% und jene der Männer bei 7,3%. In den meisten Altersgruppen liegen die Werte der Männer über jenen der Frauen, bei deutlich weniger Betroffenen in absoluten Zahlen. Bei den

Frauen fällt auf, dass diese sowohl in jüngeren und mittleren Erwerbssalter, zwischen 25 und 39 Jahren stärker von Arbeitslosigkeit betroffen sind, ebenso wie Frauen, die kurz vor dem Pensionsantritt stehen.

Tabelle 2: Arbeitslosigkeit von Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich nach Altersgruppen im Jahr 2019

Altersgruppen	Frauen		Männer	
	in %	absolut	in %	absolut
15 – 19 Jahre	3,1	62	3,1	30
20 – 24 Jahre	8,8	370	10,6	209
25 – 29 Jahre	11,5	536	9,1	211
30 – 34 Jahre	11,6	527	7,3	160
35 – 39 Jahre	9,7	464	7,4	151
40 – 44 Jahre	7,1	356	6,6	115
45 – 49 Jahre	6,3	368	9,3	163
50 – 54 Jahre	7,6	469	13	213
55 – 59 Jahre	14,7	727	16,6	227
60 – 64 Jahre	9,2	23	25,4	148

Quelle: Daten des Arbeitsmarktservice Österreich.

Gibt es Altersgruppen, die im Jahr 2020 stärker von der gestiegenen Arbeitslosigkeit betroffen waren als andere Gruppen? Diese Frage soll mit Hilfe von Abbildung 18 beantwortet werden. Für die Grafik wurde die Arbeitslosenquote des Jahres 2020 nach 5-Jahres-Altersgruppen mit den Prozentwerten des Jahres 2019 verglichen. Grüne Bereiche zeigen eine geringe Änderung oder eine Abnahme der Arbeitslosigkeit im Vergleich zum Vorjahr an, rote Bereiche eine stärkere Zunahme der Arbeitslosigkeit. Die angezeigten Werte zeigen den Anstieg oder den Rückgang der Arbeitslosigkeit in Prozentpunkten.

Abbildung 18: Vergleich der monatlichen Arbeitslosenquote 2020 mit 2019 im Einzelhandel in Niederösterreich – Entwicklung der Arbeitslosigkeit in Prozentpunkten*

Frauen												
Alter (gruppiert 5 Jahre)	Jän.20	Feb.20	Mär.20	Apr.20	Mai.20	Jun.20	Jul.20	Aug.20	Sep.20	Okt.20	Nov.20	Dez.20
20 - 24 Jahre	0,2	0,2	2,5	5,5	5,7	4,3	3	1,9	1,8	1,2	0,9	1,7
25 - 29 Jahre	0,6	-0,5	3,2	5,4	5,1	3,7	3,8	2,8	2,2	1,7	2,8	2,8
30 - 34 Jahre	-0,6	-1,1	2,3	4,7	5,1	4	4,3	3,9	3,3	3,3	3,5	3,5
35 - 39 Jahre	-0,2	0,1	2,6	4,6	5	3,7	3,3	2,5	1,8	2,3	1,8	2
40 - 44 Jahre	0,8	0,6	3	4,4	3,8	3,2	2,8	2,9	2,4	2,3	2,7	2,7
45 - 49 Jahre	0,1	0,5	3,1	4	2,9	2,2	1,7	1,4	1,3	1,2	1,4	1,6
50 - 54 Jahre	-0,4	-0,2	3	4	3,5	2,6	2,1	1,5	1	1,2	1,3	1,1
55 - 59 Jahre	-0,2	-0,5	2,6	3,3	2,3	1,8	1,5	1,6	1,7	1,7	1,4	1,1
Männer												
Alter (gruppiert 5 Jahre)	Jän.20	Feb.20	Mär.20	Apr.20	Mai.20	Jun.20	Jul.20	Aug.20	Sep.20	Okt.20	Nov.20	Dez.20
20 - 24 Jahre	-1,7	-1,1	2,9	6,6	6,6	5,7	3,8	2,5	0,4	-0,2	0,4	1
25 - 29 Jahre	0,9	0,5	4	6	6	5,4	4,8	3,7	3,6	2,8	2,6	2,1
30 - 34 Jahre	-1,4	-0,9	3,4	4,6	4	3,7	2,1	3,1	2,8	2,2	2,3	1,8
35 - 39 Jahre	0,3	0,1	3,9	4,2	3,7	3,2	2,3	1,6	2,3	1,6	1,3	0,6
40 - 44 Jahre	1,8	0,8	3,5	5,1	5,4	4	3,2	3	3	2	2,3	1,6
45 - 49 Jahre	-0,2	-0,2	2,6	3,8	3	1,8	2,1	2,6	2,2	2,5	1,5	1,7
50 - 54 Jahre	-0,9	0,4	2,7	5,2	4,3	3,8	2,3	1,5	1,1	1,4	1,1	0,7
55 - 59 Jahre	-0,7	-0,9	3	4,6	3,6	2,5	2,4	1,5	1,8	1,3	2,2	2,2
60 - 64 Jahre	0,5	-1,2	4,5	4,3	4,5	5,2	5,6	4,1	2,3	2,9	1,8	2,2

Quelle: Daten des Arbeitsmarktservice Österreich, eigene Berechnungen.

*) Die ausgewiesenen Werte zeigen den Anstieg oder den Rückgang der Arbeitslosigkeit im Jahr 2020 im Vergleich zu den Werten des Jahres 2019 in Prozentpunkten an.

Sowohl bei Frauen als auch bei Männern ist eine beginnende Zunahme der Arbeitslosigkeit mit März und sehr stark dann im April und Mai 2020 zu sehen. Bei den insgesamt deutlich weniger arbeitslosen Männern im Einzelhandel sind jüngere und ältere Männer häufiger von Arbeitslosigkeit betroffen.

Bei den Frauen bleibt die Arbeitslosigkeit anschließend vor allem bei Frauen im mittleren Alter zwischen 30 und 34 Jahren dauerhaft erhöht, so ist die Arbeitslosenquote von Frauen zwischen 30 und 35 Jahren im Dezember 2020 noch immer um 3,5 Prozentpunkte höher als im Dezember 2019. Auch die Arbeitslosenquote der 40 bis 44-jährigen Frauen ist im Dezember 2020 um 2,7 Prozentpunkte höher als 2019. Diese Zahlen geben Anlass zur Sorge. Die weitere Entwicklung sollte unbedingt genau beobachtet werden, um falls notwendig rechtzeitig Maßnahmen gegen einen dauerhaften Ausschluss von Frauen im mittleren Alter vom Arbeitsmarkt setzen zu können.

5.4 Fazit Quantitative Daten

Der Einzelhandel ist eine stark frauendominierte Branche. Mehr als die Hälfte der im Einzelhandel beschäftigten Frauen und Männer verfügt über einen Lehrabschluss, der Anteil der Maturant*innen liegt geringfügig über dem Schnitt aller unselbständig Beschäftigten, höhere Abschlüsse wie Fachhochschul- bzw. Universitätsabschlüsse sind wenig verbreitet.

Etwa die Hälfte der Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich lebt im gemeinsamen Haushalt mit einem oder mehreren Kindern. Mit einem Kind unter drei Jahren leben 10% der im Einzelhandel beschäftigten Frauen, mit Kindern im Vorschulalter (unter 6 Jahren) sind dies 15% und mit Kindern unter 15 Jahren 33%.

Der Einzelhandel ist für die beschäftigten Frauen im Vergleich zum Durchschnitt des restlichen Dienstleistungssektors geprägt durch eine hohe Fluktuation. Im Mittel sind Frauen für 5 Jahre und 5 Monate beim gleichen Dienstgeber beschäftigt, Männer bleiben deutlich länger bei einem Arbeitgeber (im Mittel für 8 Jahre und 4 Monate).

Knapp zwei Drittel der Frauen (63%) im Einzelhandel sind in Teilzeit beschäftigt, damit liegt der Teilzeitanteil noch deutlich über dem insgesamt hohen Teilzeitanteil der Frauen in Österreich bzw. in Niederösterreich. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich 12% der im Einzelhandel beschäftigten Frauen längere Arbeitszeiten wünschen. Entsprechend geben auch besonders viele Frauen im Einzelhandel als Grund für die Teilzeitarbeit an, keine Vollzeittätigkeit zu finden. Diese beiden Indikatoren weisen auf strukturelle Unterbeschäftigung im Einzelhandel hin. Schließlich wurde im Zuge der Analyse des Status Quo auch noch gezeigt, dass die Einkommen im Einzelhandel verglichen mit dem Rest des Dienstleistungssektors sehr niedrig sind. Dies betrifft sowohl die Stundeneinkommen als auch die tatsächlich monatlich erzielten Einkommen. Zu den niedrigen Gesamteinkommen im Einzelhandel trägt die hohe Teilzeitquote wesentlich bei. Da sich daraus Pensionsansprüche und im Fall von Arbeitslosigkeit der Anspruch auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe ableiten, darf die Problematik niedriger Einkommen nicht vernachlässigt werden.

Vor, im und nach dem ersten *Lockdown* 2020 erlebten viele Frauen im Einzelhandel dramatische Schwankungen ihrer **Arbeitszeit**¹⁰. Vor dem *Lockdown* kam es häufig zu langen Arbeitszeiten mit Überstunden, so haben in der Woche beginnend mit 8. März 2020 18% der Frauen im Einzelhandel mehr als 38,5 Stunden gearbeitet. Nach dem *Lockdown* kam es dann in den beiden letzten Märzwochen bei einem Teil der Beschäftigten zu geringen Arbeitszeiten, häufig gepaart mit Kurzarbeit, und zugleich bei anderen Beschäftigten weiterhin zu langen Arbeitszeiten. Nach der Öffnung des Einzelhandels pendelten sich die Arbeitszeiten der Frauen im Einzelhandel wieder in Richtung der gewohnten Muster ein. Unterschiedliche Dynamiken in einzelnen Bereichen sind in den aggregierten Daten nicht abgebildet.

Kurzarbeit wurde im Einzelhandel recht früh eingesetzt, so stammten im März 2020 21% der Frauen in Kurzarbeit aus dem Einzelhandel, bei einem Beschäftigtenanteil von 12% (Männer 9% der Kurzarbeit bei einem Anteil von 4%). Im April 2020 kam es während des ersten *Lockdowns* zu einem Höchststand bei der Kurzarbeit, 23% der im Einzelhandel beschäftigten

¹⁰ Auch die Arbeitsbelastung stieg phasenweise enorm an, dies wird in den quantitativen Daten nicht abgebildet, wir gehen darauf bei der Präsentation der qualitativen Interviews ein (siehe Kapitel 6.2 Arbeiten im *Lockdown*). Wir konzentrieren uns bei der Analyse wegen der geringeren Zahl von Männern in der Stichprobe auf Frauen.

Frauen und 43% der – in Absolutzahlen sehr viel geringeren Anzahl der – beschäftigten Männer waren in Kurzarbeit. Auch bei der Kurzarbeit kam es nach der Öffnung der Geschäfte wieder zu einem Rückgang. Aber auch noch im Juni 2020 waren 4% der Frauen im Einzelhandel in Kurzarbeit, sie machten damit 15% aller Beschäftigten in Kurzarbeit aus.

Die **Arbeitslosigkeit** im Einzelhandel ist im März 2020 im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen, um im April 2020 einen (vorläufigen) Höchststand zu erreichen. Dabei lag die Arbeitslosenquote der Männer wie auch in früheren Jahren leicht über jener der Frauen, bei jedoch stets sehr viel mehr von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen. Bis zum Sommer 2020 konnte ein leichter Rückgang beobachtet werden, im gesamten restlichen Jahr 2020 lag die Arbeitslosenquote jedoch über den Werten des Jahres 2019. Wird die Arbeitslosenquote von Frauen und Männern im Einzelhandel in Niederösterreich nach Altersgruppen mit den Werten des Vorjahres verglichen, zeigt sich, dass Frauen im Haupterwerbsalter besonders stark von Arbeitslosigkeit betroffen sind. Die Arbeitslosenquote der Frauen zwischen 30 und 34 Jahren lag im Mai 2020 um 5,1 Prozentpunkte über dem Vorjahreswert. Während bei den (zahlenmäßig deutlich weniger) Männern im Einzelhandel bis Jahresende 2020 ein Rückgang der Arbeitslosigkeit zu sehen ist, bleibt die Arbeitslosenquote der Frauen im Einzelhandel vor allem bei Frauen im Haupterwerbsalter anhaltend hoch.

6 ERGEBNISSE DER QUALITATIVEN FORSCHUNG

Auf Basis der 22 leitfadengestützten Interviews mit Beschäftigten im Handel in Niederösterreich, die zwischen Oktober 2020 und Jänner 2021 durchgeführt wurden, war es möglich die Auswirkungen der Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie auf die Arbeitssituation (u.a. Kurzarbeit, Hygieneregeln, ...) sowie auf die Lebenssituation (u.a. *Homeschooling*, physisches Abstandhalten, ...) der Beschäftigten zu analysieren. In den folgenden Ausführungen lassen wir die Interviewten bewusst ausführlich zu Wort kommen.

Die Ergebnisse gliedern sich in drei Bereiche. Wir beginnen mit dem Thema Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastungen von Beschäftigten im Handel allgemein (Kapitel 6.1). Daran anschließend widmen wir uns in vier Unterkapiteln den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Arbeitssituation (Kapitel 6.2, 6.3, 6.4, 6.5). In Kapitel 6.6 befassen wir uns mit dem Thema Haushalts- und Sorgearbeit in der Pandemie.

6.1 Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung allgemein

6.1.1 Was mögen Beschäftigte im Handel an Ihrer Arbeit?

Am Beginn der Interviews wurden die Gesprächspartner*innen ersucht zu erzählen, was ihnen an ihrer Arbeit im Handel gefällt, was Gründe dafür sind, dass sie diesen Beruf gewählt haben und ausüben. Viele Interviewte beschrieben, dass sie an ihrer Arbeit den Kontakt mit anderen Menschen besonders schätzen. Dies betrifft sowohl den Kontakt mit den Kund*innen als auch mit den Kolleg*innen. Eine Tätigkeit mit weniger Sozialkontakten würde nicht ihren Wünschen entsprechen. Zusätzlich wird die Arbeit als sehr abwechslungsreich erlebt, verschiedenste Tätigkeiten fallen im Laufe eines Arbeitstages an.

Die Mitarbeiterin einer Drogerie fasst ihre Einschätzung zusammen:

„Also mögen tue ich, dass jeder Tag eine neue Herausforderung ist, jeder Tag ist eigentlich anders. Der Kontakt natürlich mit den Kunden. Ich könnte mir gar nicht vorstellen, irgendwo im Büro zu sitzen und nur mit zwei oder drei zusammenkommen. Ich meine, das wäre für mich, glaube ich, nicht vorstellbar, weil ich eben schon so lange im Handel bin. Dass wir bei uns da in der Filiale einen guten Zusammenhalt haben von meinen Kollegen, von meinem Team halt, dass die eigentlich hinter mir stehen, muss ich auch ganz ehrlich sagen, ja. Sonst würde ich es nicht so lange machen, glaube ich.“ (Drogerie 5)

In der Apotheke wird ebenso darauf hingewiesen, wie schön es ist, einen so abwechslungsreichen Beruf ausüben zu können:

„Ja, also ich mag meinen Beruf sehr. Es ist jeden Tag was Neues, es ist individuell. Ich bin auch froh und stolz, dass ich mich wirklich in jedem Bereich in der Apotheke befinden kann und jede Tätigkeit ausüben kann. (...) Also für mich ist es deshalb schön, weil du jeden Tag was anderes

machen kannst. Es ist halt nicht monoton. Du hast Kundenkontakt. Und das ist halt ein interessanter, einfach, ein spannender Beruf. (...) Es sind halt auch alle Altersgruppen immer vertreten. Es ist jeder Kunde ein anderer. Es ist nicht jedes Mal Fließband, sage ich einmal, sondern du hast jedes Mal was anderes, eine andere Herausforderung, sage ich einmal.“
(Apotheke 2)

Die Kommunikation mit den Kund*innen geht in manchen Fällen deutlich über berufsspezifische Themen hinaus und betrifft oft auch Persönliches, für das die Beschäftigten ein gewisses Interesse aufbringen müssen. In manchen Fällen ist der Kontakt mit den Kund*innen auch durchaus herausfordernd, dies wird vor allem bei der Beschreibung der Arbeit in Zeiten der Pandemie noch deutlich werden.

„Die Menschen, auch wenn sie sehr anstrengend teilweise sind, ist es trotzdem die Kommunikation [die ich mag].“ (Supermarkt 8)

Eine wichtige Ressource für die Arbeit im Einzelhandel ist die Zusammenarbeit mit den Kolleg*innen. Der Aspekt des Austauschs und des Zusammenhalts im Team wird in Analysen der Qualität von Arbeit immer wieder übersehen, ist aber häufig ein wesentlicher Grund warum Menschen gerne in die Arbeit gehen und ihre Arbeit positiv bewerten.

„Ganz ehrlich, meine Kollegen. Ich freue mich, sie zu sehen. Und die Abwechslung einfach.“
(Sporthandel 2)

Um den ausgesprochen guten Zusammenhalt des Teams zu beschreiben, bemühen Beschäftigte des Öfteren die Metapher der Familie:

„Wir sind wie eine kleine Familie.“ (Supermarkt 2)

„Wir sind eigentlich ein langjähriges Team, (...) aber ich glaube, es [die Pandemie] hat uns trotzdem noch ein bisschen mehr zusammengeschweißt. Oh ja, ich glaube schon. Oh ja, weil wir einfach auch immer gegeneinander auf alle geschaut haben (...) Wir sind immer einer für den anderen da, weil wir wie eine Familie sind. Aber ich glaube, es hat uns trotzdem (...) noch mehr zusammengeschweißt.“ (Drogerie 4)

Zu den als abwechslungsreich empfundenen Aspekten der Arbeit zählen auch Tätigkeiten wie die Organisation von Bestellungen oder die Präsentation von Waren. Die Arbeit im Einzelhandel verlangt somit in vielen Fällen auch die Fähigkeit zur Organisation und eine gewisse Kreativität:

„Die Herausforderung, das mit den Kunden, und dass das Geschäft schön aussieht und die Präsentation von Ware. (...) Und man kennt ja dann mit der Zeit die ganzen Leute. Und auch dann, die kommen dann auch mit privaten Fragen und Sachen.“ (Supermarkt 2)

Beschäftigte im Einzelhandel schätzen also Vieles an ihrer Arbeit und üben den Beruf grundsätzlich gern aus. Neben diesen positiven Seiten des Berufs gibt es aber auch zahlreiche Aspekte der Arbeit,

die als beschwerlich erlebt werden, dies betrifft sowohl Teile der Arbeit im engeren Sinn als auch das Zusammenspiel zwischen Erwerbsarbeit, Arbeitszeiten und privaten Verpflichtungen.

6.1.2 Was mögen Beschäftigte im Handel weniger?

Lage der Arbeitszeit

Die Öffnungszeiten im Einzelhandel bringen es mit sich, dass Arbeitnehmer*innen auch zu sozial besonders wichtigen Zeiten – am frühen Abend oder am Samstag – ihrer Arbeit nachgehen müssen. Dabei stellen diese Dienste keine seltene Ausnahme dar, sondern sind regelmäßig in den Dienstplänen vorgesehen. Dies hat Folgen für die Gestaltung des Familien- und Soziallebens. Entsprechend beklagen sich Voll- und auch Teilzeitkräfte aus dem Handel oftmals über die Lage ihrer Arbeitszeit. Dienste bis 19.00 oder 20.00 Uhr abends werden als sehr belastend empfunden.

Es gibt im untersuchten Sample nur wenige Menschen, die sich in Vereinen oder auf andere Weise ehrenamtlich engagieren – auch nicht vor der Pandemie. Als Begründung wird Zeitmangel angeführt. Auch Befunde aus anderen Studien zeigen, dass wenn Personen unter Zeitmangel leiden, zuallererst auf zivilgesellschaftliches Engagement verzichtet wird (Stadler et al. 2020).

„Wenn das aber, wie es früher halt war, die Arbeitszeiten, von 9.00 bis 19.00 Uhr... Bis du zu Hause bist, bis ich zuhause bin, ist es $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{2}$ 9 Uhr. Und du hast halt, du gehst 5 Tage die Woche arbeiten, einen Tag hast du frei. Und da hast du halt dann alles zum Erledigen an dem einen Tag, weil sonst geht nix, ja, weil es hat nix mehr offen oder was auch immer.“ (Sporthandel 2)

Eine Interviewte beschreibt die Lage der Arbeitszeiten vor allem in der Lebensphase mit kleinen Kindern als sehr belastend:

„Die Öffnungszeiten, das ist schon: Wie sie [die Kinder] kleiner waren, sage ich einmal, wenn du wirklich bis in die Nacht gehabt hast und am nächsten Tag gleich wieder in der Früh, also da habe ich schon oft ein schlechtes Gewissen gehabt. (...) Um 7.00 Uhr sind sie schlafen gegangen, und du bist um 8.00 Uhr heimgekommen, und am nächsten Tag bist du aber um 6.00 Uhr wieder fortgefahren, und sie haben dann noch geschlafen oder so, da hast du sie dann gar nicht gesehen. Also da habe ich schon oft ein schlechtes Gewissen gehabt, muss ich schon sagen.“ (Supermarkt 4)

„Was ich mir für den Handel wünschen täte, ist, kürzere Öffnungszeiten. Das täte ich mir wünschen, weil ich glaube, es war eben so, wie wir um 7.00 Uhr zugesperrt haben, ist auch niemand verhungert. Aber das ist ein Wunschdenken, das werden wir nicht zusammenbringen. Und ich hoffe (...) wirklich, dass das nicht kommt, dass wir am Sonntag auch offen haben, das, was immer da schon in Rede ist. Das wünsche ich wirklich mir und den ganzen andere Arbeitskolleginnen eigentlich nicht, die Sonntagsöffnungszeiten, weil es muss auch einmal einen Tag geben, wo wir abschalten können.“ (Supermarkt 5)

Besonders belastend werden die Öffnungszeiten rund um Feiertage beschrieben. Weihnachten und Silvester sind im Lebensmittelhandel mit großer Mehrarbeit verbunden. Die Ausdehnung der Öffnungszeiten verschärft den Druck, wenn beispielsweise Vorbereitungsarbeiten in der Früh bereits um fünf Uhr beginnen müssen, weil eine Filiale um 6:30 Uhr aufsperrt. Darüber hinaus wurde die Öffnungszeit am 31.12. von 15:00 auf 17:00 Uhr verlängert. Die Interviewten sehen für sich keine Möglichkeit, ihre Interessen durchzusetzen:

„Also für mich ist das familienunfreundlich, arbeitsunfreundlich. (...) Mir kommt es vor, als wenn wir von oben immer mehr noch eins draufgehaut kriegen. So, jetzt kommt dann noch der 2. Lockdown, dann kommen noch die Zuteilungen von der Ware, dass den Kunden ja nix ausgeht, da kommt das jetzt noch: (...) Na gut, dann tun wir gleich die Öffnungszeiten für Weihnachten auch noch drauf hauen, weil sie machen das eh alles, so quasi. Und irgendwie, es passiert ja nix. Irgendwie, ja, wir müssen es eh hinnehmen. Ich meine, es stimmt, jeder braucht seinen Job, jetzt überhaupt: Corona.“ (Supermarkt 1)

Auch im Sporthandel wird deutlich, dass die Lage der Arbeitszeiten, die oft bis in den Abend hinein reicht, problematisch ist:

„Die Arbeitszeiten sind meiner Meinung nach viel zu lang. 18 Uhr reicht auch, da hab ich eine Lebensqualität auch, dass ich halt um halb 7 schon daheim bin und nicht erst um halb 9.“ (Sporthandel 1)

Pausenregelungen

In kleineren Einzelhandelsfilialen, die in großen Shoppingcentern angesiedelt sind – in unserem Sample betraf dies das Bekleidungsgeschäft – zeigt sich, dass auch der Standort auf die Arbeitszeitpraktiken in den Geschäften einwirkt. Von Seiten des Betreibers des Shoppingcenters gibt es die Vorgabe, dass die Geschäfte tagsüber durchgehend geöffnet haben müssen. Für kleine Geschäfte, die phasenweise nur von einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter betreut werden, bedeutet dies, dass de facto keine Pause möglich ist. Für die Einhaltung der Pause wird vom Arbeitgeber kein zusätzliches Personal zur Verfügung gestellt. Auch ein früheres Schließen am Abend bei sehr geringer Kundenfrequenz ist nicht möglich.

Einkommen

Die Interviews wurden fast ausschließlich vor dem Inkrafttreten eines neuen Gehaltssystems im Kollektivvertrag der Angestellten und Lehrlinge mit 1.1. 2021 geführt und bilden den Status des Jahres 2020 ab. In welcher Weise das neue Beschäftigtengruppenschema hier bereits zu Verbesserungen geführt hat, kann nicht beurteilt werden. Die Interviewten sind sich bewusst, dass die Einkommen im Handel vergleichsweise niedrig sind. Dies hat auch die Auswertung der Netto-Monatseinkommen auf Basis der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung gezeigt (siehe Kapitel 5.1.2). Dort wird auch deutlich, dass die Einkommen der wenigen Männer im Einzelhandel im Schnitt

höher sind, einerseits weil sie höhere Stundeneinkommen erzielen, andererseits weil sie überwiegend in Vollzeit angestellt sind.

Vor allem in den unteren Hierarchiestufen und in Teilzeit liefert das Erwerbseinkommen keine ausreichende Basis für ein finanziell eigenständiges Leben. Bei interviewten Vollzeitkräften in etwas höherer (Führungs-)Funktion gibt es mehr Spielraum, sich das Leben so einzurichten, dass es sich ausgeht.

Eine Interviewte macht ihrem Ärger Luft:

„Unser Kollektiv ist, soviel ich weiß, wenn man anfängt zum Arbeiten, (...) bei 1.675,00 brutto, brutto. Wie soll man davon leben? Und ich glaube nicht, dass unsere Arbeit sooo leicht oder einfach ist. (...) Also ich finde, da gehörte da schon einmal ein Ansatz gemacht, dass man den deutlich erhöht.“ (Supermarkt 1)

Eine andere Interviewte mit Abteilungsleitungsfunktion aus dem Lebensmittelhandel sagt dazu:

„Und generell, wie gesagt, mir geht es gut, aber für meine Mitarbeiter würde ich mir schon mehr Geld wünschen, einfach auch, quasi, dass die Frauenrolle so gestärkt ist, dass man mit 38,5 Stunden sich quasi das Leben selbst leisten kann und nicht von irgendwem abhängig ist. (...) Also es wäre schön, wenn der Handel mehr Geld kriegt, einfach von diesem Billiglohn wekommt, von diesem Schema, sondern wirklich gut bezahlt für eine gute Arbeit.“ (Supermarkt 6)

Von dieser Gesprächspartnerin wird also ganz klar gesehen, dass die häufig sehr niedrigen Gehälter im Einzelhandel Frauen daran hindern, durch ihre Erwerbsarbeit eigenständig finanziell abgesichert zu sein. Aber auch allgemein haben viele Beschäftigte den Eindruck, dass sie eine sehr wichtige und anstrengende Arbeit leisten, die monetär nicht ausreichend honoriert wird.

„Und ich finde halt auch, Arbeit sollte viel mehr honoriert werden, wenn man arbeiten geht. Ich habe Kolleginnen mit 20 Stunden, die kriegen weniger, die verdienen weniger als jede -wie heißt es denn- Mindestsicherung und die gehen arbeiten. Sie muss schauen, wo sie ihre Kinder unterbringt, das sind alles so Dinge, als Arbeiter gehört das bisschen mehr honoriert.“ (Supermarkt 7)

„Ich finde, wir leisten ja schon wirklich sehr viel, ja. Und ich glaube, in Zeiten wie diesen hätten wir uns schon jeder (...) vielleicht einmal einen Gehalt mehr verdient, ja? Ich meine, ist vielleicht schwer, ich weiß nicht, aber wir sind z. B. mehr da gewesen und (haben) noch mehr arbeitet wie sonst, ja, und wir arbeiten sonst schon hart, ja (...) Aber ja, die Kunden wissen es zu schätzen, mit dem müssen wir uns zufriedengeben, gell?“ (Drogerie 4)

„Ich glaube weiterhin, dass der Handel unterbezahlt ist dafür, was er eigentlich leistet, was er eigentlich aushalten muss oder was die Beschäftigten im Handel aushalten müssen. Dafür ist der Handel eigentlich unterbezahlt, finde ich.“ (Buchhandel 1)

Aus dem Bereich der Drogeriemärkte gibt es die Schilderung, dass die Lohnentwicklung aus Sicht langjähriger Mitarbeiter*innen nicht zufriedenstellend ist. Auch die Übernahme von Leitungsfunktionen wird aus deren Sicht nicht angemessen entlohnt. Eine Beschäftigte, die nach 36 Jahren Betriebszugehörigkeit 1.700 € netto verdient, antwortet auf die Frage, ob sie ihr Einkommen als angemessen empfindet:

„Nein, weil eigentlich bin ich auch schon so lange dabei. Und das ist so ein komisches Schema bei uns, weil eine Kollegin, die eigentlich anfängt, kriegt nicht viel weniger als ich. Also ich finde, für das, was wir leisten müssen und was wir für eine Verantwortung haben und für wie viele Jahre wir dabei sind - es gibt ja viele langjährige Shop-Manager, zumindest bei uns am Land draußen - sind wir eigentlich unterbezahlt, sage ich ganz ehrlich.“ (Drogerie 5)

Es wird deutlich, dass die Arbeit im Handel im familiären Kontext oft als Zuverdienst wahrgenommen wird. Mit dem vergleichsweise niedrigen Einkommen kommen die Frauen u.a. zurecht, weil es in der Familie ein weiteres – höheres – Einkommen gibt:

„Ich muss sagen, mein Mann verdient auch sehr gut. Also das ist für uns alles machbar. Also ich glaube, wenn er jetzt auch nicht so gut verdienen würde, wäre das sicherlich, sage ich jetzt einmal, „ein Überlebenskampf“ nicht, aber es wäre halt schon schwieriger. So leben wir halt, sage ich einmal, besser wie wahrscheinlich andere. Aber wenn er jetzt einen Beruf hätte, der nicht so gut bezahlt ist, wäre es sicherlich nicht so einfach.“ (Apotheke 2)

Kritisiert wird an mehreren Stellen, dass es innerhalb der Supermärkte Unterschiede bei den Gehältern gibt, je nachdem welche Tätigkeit verrichtet wird. So dürfte Arbeit in der Feinkostabteilung schlechter entlohnt werden, als die Arbeit an der Kassa.

„Das wird deshalb gerechtfertigt, weil es nicht um das Geld geht. Sie hat nicht mit Geld zu tun, nur deswegen. (...) Ja, weil entweder es geht um das Geld und dann verdient man was oder man hat nur unter Anführungszeichen mit Lebensmittel, dann verdient nichts, also weniger. Ich glaube, dass die Arbeiterkammer mittlerweile geschafft hat, dass wir ab Jänner das Gleiche bezahlt kriegen, aber das weiß ich nicht, wir finden es heraus.“ (Supermarkt 7)

Eine Beschäftigte, die gleichzeitig auch Betriebsrätin ist, weist darauf hin, dass aus ihrer Sicht auch der geringe gewerkschaftliche Organisationsgrad ein Problem im Zusammenhang mit den Gehaltsverhandlungen ist:

„Der [KV-Abschluss] ist super. Das erste Mal, dass ich mich erinnern kann, ist er höher als der der Metaller. Das ist ein Problem mit dem wir zu kämpfen haben. Die glauben alle, das gehört sich so und so, dass du jedes Jahr mehr Geld kriegst. (...) Die sehen das alles einfach als selbstverständlich an. Weil die glauben, ich arbeite ja das ganze Jahr, da soll ich auch jedes Jahr mehr verdienen. 8% sind bei der Gewerkschaft. Wenn wir sagen wir streiken, dann werden wir ausgelacht von der Wirtschaftskammer.“ (Sporthandel 1)

Eine Interviewte eines Supermarkts ist vom Ergebnis der KV-Verhandlungen positiv überrascht, eine andere verteidigt ihren Arbeitgeber sogar gegenüber Aussagen, dass die Gehalsterhöhungen nicht angemessen wären:

„Finde ich natürlich super, finde ich ganz super [Lohnerhöhung durch KV-Abschluss]. Aber es ist jedes Jahr eine Lohnerhöhung ein bissl, und das ist eh die normale Lohnerhöhung. Da will ich jetzt nicht sagen, dass das jetzt durchschnittlich viel ist, ist aber zu Corona-Zeiten, wo die Wirtschaft eigentlich am Boden ist, auch nicht besonders wenig. Muss ich ehrlich sagen, hätte ich nicht geglaubt, dass sie überhaupt so viel rausholen können.“ (Supermarkt 5)

„Und ich finde es auch nicht, weil viele sagen: Das ist genau die Inflation. Aber wir sind halt ein großes Unternehmen und wir haben Filialen, die schreiben ein Plus und Filialen, die schreiben einen Patzen Minus. Und wir kriegen ja auch Ende vom nächsten Jahr (...) neue Gehaltsstufen, wo viele Leute mehr Geld kriegen.“ (Supermarkt 6)

„Ist sicher nicht schlecht. Die Mitarbeiter, ja, auf den Monat gesehen ist es nicht viel, ja, auf länger Zeit gesehen sammelt sich schon was zusammen, ja, und es ist sicher nicht schlecht. Und wir freuen uns auf jeden Cent, sagen wir so.“ (Supermarkt 2)

Aber auch kritische Stimmen sind zu vernehmen:

„Könnte höher sein, ja. Man muss sich mit Kleinigkeiten zufriedengeben.“ (Supermarkt 3)

Dauerhafte unfreiwillige Teilzeit

Bereits in den quantitativen Analysen (siehe Kapitel 5.1.2) wurde deutlich, dass sich im Einzelhandel mehr Beschäftigte als in anderen Branchen höheres Beschäftigungsausmaß wünschen. Die Teilzeitarbeit oder zumindest das geringe Ausmaß der Teilzeitarbeit wird manchmal nicht freiwillig gewählt, sondern aufgrund eines Mangels an Arbeitsstellen mit höherem Stundenausmaß. In den Handelsunternehmen, in denen die Interviews geführt wurden, gibt es Vollzeitstellen ausschließlich für Personen, die zumindest in Ansätzen eine Leitungsaufgaben übernehmen. Unfreiwillige Teilzeit ist für die betroffenen Frauen vor allem ein finanzielles Problem. Abhängig von der Lebensphase und dem familiären Kontext ist dieses größer oder kleiner. Oftmals entspricht die Teilzeitarbeit auch dem Wunsch der Beschäftigten, da sie auch Zeit für die Betreuung ihrer Kinder brauchen. Teilzeitarbeit ist im Handel jedoch meist dauerhaft – und nicht zeitlich auf Phasen der Betreuung von Angehörigen begrenzt – angelegt. Dies wird von den Beschäftigten als großes Problem wahrgenommen. Eine Ausnahme bilden die Apotheken, hier gibt es häufiger Vollzeitstellen. Trotzdem sagt eine Interviewte:

"Na ja, ich bin von 30 Stunden auf 35 raufgehoben worden, nachdem eine Kollegin gegangen ist und ich die Arbeit, die wir vorher zu zweit gemacht haben, dann alleine gemacht habe, habe ich die fünf Stunden dann drauf bekommen. Also mir wäre es persönlich am liebsten gewesen

Vollzeit, alleine schon wegen der Pension, aber ich war halt damals froh, dass ich diese fünf Stunden dann ..." (Supermarkt 9)

Eine andere Interviewte aus dem Bekleidungshandel beschreibt die Situation folgendermaßen:

„Aber es ist schwierig, was Vollzeit zu bekommen. Also die meisten [Unternehmen] suchen immer nur Teilzeit, ja? Und das geht sich bei mir einfach absolut nicht aus, ja, also wie auch, ja, mit der Wohnung und alles Mögliche? Und ich will es auch eigentlich gar nicht, weil ich bin alleine, ja, also ich habe keine Kinder, ich bin noch jung, also ich kann Vollzeit arbeiten, aber die meisten suchen eben nur Teilzeit. (...) Also ich wüsste jetzt nicht wirklich, wo du eigentlich Vollzeit bekommst, ja, also, wenn du ein Glück hast, dass gerade wer aufgehört hat irgendwo, der Vollzeit war als Einzelner, ja? Meistens ist es eigentlich nur Filialleitung oder so, die Vollzeit sind, ja, und die anderen sind dann so 30, 25 Stunden. Aber sonst, so richtig Vollzeit gibt es eigentlich fast nicht mehr, ja.“ (Bekleidung 2)

Teilzeitbeschäftigte können aus Sicht des Managements deutlich flexibler eingesetzt werden als Vollzeitbeschäftigte.

„Wenn jeder [15] Stunden gemeldet ist, der kann leicht fünf Stunden jede Woche drüber arbeiten. Es wird ja bezahlt, natürlich wird es bezahlt, aber was wird nicht bezahlt, der Urlaub wird nicht bezahlt, das Weihnachtsgeld wird nicht bezahlt bei 15 Stunden, wenn ich nur 15 gemeldet bin und die arbeiten immer drüber. Das ist das, was mich eigentlich am meisten stört an meiner Arbeit.“ (Supermarkt 7)¹¹

Mit den Teilzeitbeschäftigten steht dem Management also eine günstige Arbeitszeitreserve zur Verfügung. Für die zusätzlich gearbeiteten Stunden gebührt zwar eine finanzielle Abgeltung, der Urlaubsanspruch erhöht sich aber nicht entsprechend. Aus Arbeitgebersicht dürfte auch die Tatsache, dass im Falle von Krankenständen bei Teilzeitbeschäftigten für weniger Arbeitsstunden ein Ersatz gefunden werden muss, ebenfalls ein Anreiz sein.

Laut dem Bericht einer Gesprächspartnerin gab es in ihrem Unternehmen eine Entwicklung weg von Vollzeit- und hin zu Teilzeitstellen.

„Früher waren wir nur Vollzeitmitarbeiter, außer die Mütter, die hatten ihre 20 oder 25 Stunden. Und jetzt ist es so, dass es fast nur mehr aus Teilzeitkräften besteht. Wie soll sich eine 25-Stundenkraft, ein junger Bursche, der nicht länger angemeldet werden kann von der Firma, weil sie ja alle sparen, wie soll denn der durchs Leben kommen? Meine Meinung nach komplett der falsche Weg. (...) Wir haben Mitarbeiter, die würden so gern Vollzeit mitarbeiten, und das funktioniert einfach nicht. (...) Wie sollen die Leute durchs Leben kommen? Es sinkt ja dadurch

¹¹ Hier irrt die Gesprächspartnerin. Die Weihnachtsremuneration beträgt 100% des Novembergehalts, die Urlaubsbeihilfe 100% des im Zeitpunkt des Urlaubsantrittes bzw. am 30. Juni zustehenden Bruttomonatsgehalts. Mehrstunden von Teilzeitbeschäftigten (nicht Überstunden) fließen bei der Berechnung dieser Sonderzahlungen sehr wohl mit ein. Bei der Berechnung ist der Durchschnitt der letzten 13 Wochen vor Fälligkeit heranzuziehen. (Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben)

die Wirtschaftsleistung auch, weil was soll sich denn der leisten? (...) Da dreht sich die Spirale in die falsche Richtung.“ (Sporthandel 1)

Regelmäßige unbezahlte Arbeitsstunden

In einzelnen Fällen, dürfte es auch dazu kommen, dass regelmäßig mehr gearbeitet, als abgegolten wird. Eine Interviewte vermutet, dass nicht nur sie mit dieser Situation konfrontiert ist.

„Die Realität sieht so aus, dass ich für 7,5 Stunden am Tag bezahlt werde, effektiv, aber wahrscheinlich täglich 8 Stunden arbeite oder für die Arbeit im Einsatz bin, ja? Und das geht sicher nicht nur mir so, sondern vielen anderen in Lebensmittelbereichen oder in Drogeriemärkten genauso.“ (Buchhandel 1)

Arbeitsverdichtung

Eine Interviewte schildert ausführlich, wie sich ihr früherer Traumberuf in den letzten Jahren verändert hat. Personalmangel und steigende Anforderungen bereiten ihr und – so sagt sie – vielen ihrer Kolleg*innen aktuell großes Unbehagen:

„Und es ist einfach so viel Arbeit. Und aufs Personal wird überhaupt nicht mehr geschaut. Wir müssen im Moment, und das ist meine Meinung, arbeiten wie die Viecher, Hauptsache der Rubel stimmt. Das ist meine Meinung im Moment vom [Unternehmen], und ich muss sagen, wenn ich jetzt nicht fast 15 Jahre dabei wäre und nicht 37 wäre, sondern 25, würde ich eigentlich schon längst kündigen und mir was anderes suchen. (...) Vor so 5, 6 Jahren, da war [das Unternehmen] so im Aufschwung, da hat man so das Gefühl gehabt: Ja, ich bin dabei. Da hat mir das Arbeiten Spaß gemacht. Da hat man so das Gefühl gehabt: Es ändert sich was. (...) Aber seit einem Jahr oder so, merkt man: Es geht den Bach runter, irgendwie.“ (Supermarkt 1)

Eine Interviewte beschreibt, dass die Arbeit wegen Personalmangel mit großem Stress verbunden ist. Sie hat das Gefühl, dass die Unternehmensgewinne mehr und mehr auf Kosten der Beschäftigten gehen.

„Was ich an meiner Arbeit eigentlich total kritisiere ist einfach der andauernde Stress, den wir haben. Weil wir dauernd irgendwie das Gefühl haben, man wird mit der Arbeit nicht fertig. Weil im Handel, wie soll man sagen, es wird sehr knapp kalkuliert, Arbeitskräfte sind anscheinend die teuersten Posten. (...) Das Menschliche verliert man dann. (...) Es wird Geld verloren in irgendeinem Konzern und das ist das, was ich am meisten hasse. (...) ich würde sagen, es hat schon zugenommen. Es ist schleichend, man merkt das gar nicht so.“ (Supermarkt 7)

Schlechtes Image der Tätigkeit

Mehrmals in den Interviews wurde auch die geringe Wertschätzung der Arbeit im Handel in der Öffentlichkeit beklagt. Dieses Thema spielt auch im Zusammenhang mit der Anerkennung in Zeiten

der Pandemie eine wichtige Rolle und wird in Kapitel 6.5.1 „Imageproblem im Handel – Corona-Held*innen auf Zeit“ wieder aufgegriffen.

„Der Handelsmitarbeiter kommt – so wie er behandelt wird – kurz nach einer Putzfrau. Teilweise wird man als das Letzte hingestellt, und du bist im Handel, weil du zu deppert warst, dass du was anderes machst. (...) Der Respekt gegenüber den Handelsangestellten ist schon ziemlich gesunken. Du bist Putzfrau, Putzmann, die Leute führen sich auf. Die lassen einfach alles liegen. Also wenn es bei denen daheim auch so aussieht, gute Nacht!“ (Sporthandel 1)

6.1.3 Fazit Arbeitsmotivation und Arbeitsbelastung allgemein

In den Interviews wird deutlich, dass Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel ihre Tätigkeit grundsätzlich gern ausüben und ihre Arbeit als abwechslungsreich empfinden. Besonders schätzen sie den Kontakt zu den Kund*innen und den Zusammenhalt mit den Kolleg*innen. Mehrmals wird für Letzteren das Bild der Familie gewählt. Die guten Beziehungen am Arbeitsplatz dienen als wichtige Ressource bei der Bewältigung von Arbeitsbelastungen.

Zugleich werden in den Interviews mit den Beschäftigten rasch dauerhafte und strukturelle Probleme des Einzelhandels sichtbar. Als belastend werden vor allem die atypischen Arbeitszeiten und das niedrige Einkommen empfunden. Verschärfend gerade bei der Frage, ob das Einkommen für ein gutes und eigenständiges Leben reicht, wirkt immer wieder unfreiwillige Teilzeitarbeit. Aber auch regelmäßige unbezahlte Arbeitszeiten, eine allgemein erlebte Arbeitsverdichtung und ein – zumindest vor der Pandemie – wahrgenommenes insgesamt schlechtes gesellschaftliches Image der Tätigkeit werden als belastend beschrieben.

Diese Problemlagen sind eng mit der geschlechtsspezifischen horizontalen Segregation und damit dem hohen Frauenanteil im Einzelhandel verknüpft (Leitner/Dibiasi 2015). Sind Frauen wenig qualifiziert, haben sie Kinder oder andere Personen, für die sie Betreuungsverantwortung übernehmen und/oder leben sie am Land, wo es häufig nur wenige mögliche Arbeitgeber*innen gibt, finden sich Frauen oft in einer marginalisierten Arbeitsmarktposition wieder, die hohe Ansprüche an einen Arbeitsplatz ausschließt oder unrealistisch erscheinen lässt.

Zusätzlich wird die Erwerbsarbeit von Frauen in den Familien oft als Zuverdienst gesehen, auch ein Beitrag zum Haushaltsbudget von einigen hundert Euro im Monat erhöht das verfügbare Geld spürbar. Als Konsequenz ergibt sich für die Frauen eine dauerhafte finanzielle Abhängigkeit von ihrem Partner. Mit ihrem Einkommen aus der Arbeit im Einzelhandel erwerben Frauen meist keine eigenständige finanzielle Absicherung im Falle von Arbeitslosigkeit oder in der Pension.

6.2 Arbeiten im Lockdown

In den Untersuchungszeitraum der vorliegenden Studie fallen zwei *Lockdown*-Phasen, in denen die als nicht systemrelevant definierten Bereiche des Handels für den Kund*innenverkehr geschlossen wurden. Die Erfahrungen der Beschäftigten in diesen über mehrere Wochen anhaltenden Perioden unterscheiden sich daher grundlegend je nachdem, ob die Filialen für Kund*innen geöffnet halten konnten oder nicht. Aus diesem Grund finden sich die zentralen Erfahrungen zur Arbeitsrealität hier zuerst für jene Bereiche dargestellt, die während der *Lockdowns* geöffnet hatten (Supermärkte, Drogerien, Apotheken) und im Anschluss für jene Beschäftigten, deren Betriebe von den Schließungen betroffen waren.

6.2.1 Beschäftigte in den geöffneten Handelsbetrieben unter Druck

Aufgrund der großen Verunsicherung der Bevölkerung, kam es in den Tagen vor dem ersten *Lockdown* zu großen Besucher*innenanstürmen im Lebensmittel- und Drogeriehandel. Auch aus den Apotheken wird von Hamsterkäufen berichtet. Dieses große Kund*innenaufkommen wird von den Interviewten als sehr belastend, überfordernd und einprägsam beschrieben. Es handelte sich jedoch um ein klar vorübergehendes, auf wenige Tage begrenztes Phänomen. Im Laufe des *Lockdowns* nahm die Kund*innenfrequenz ab und erlangte auch vor und während der darauffolgenden *Lockdowns* nicht mehr dasselbe Niveau. In einem Drogeriemarkt wird die Situation folgendermaßen geschildert:

„Also es war echt eine Herausforderung, weil wie das Ganze eigentlich losgetreten worden ist, war ja dieser besondere Freitag, ein Wahnsinnstag, muss ich ganz ehrlich sagen. Wir waren eigentlich total überfordert. Wir haben uns dann eine Kollegin natürlich reingeholt, weil es einfach nimmermehr gegangen ist. Das war ja eine Masse an Leuten, denen nur wichtig war WC-Papier. Es war ein Wahnsinn.“ (Drogerie 5)

„Das war für mich ein Tag, wo ich sage: Der Umsatz war höher als der Weihnachtsfeiertag, wo man eigentlich einen ganzen Monat oder noch länger drauf vorbereitet mit den Bestellungen und mit dem. (...) Und da ist wieder so ein Tag gewesen, wo du eigentlich nur arbeitest, arbeitest, arbeitest und am Abend fällst du, lässt du das Revue passieren, was eigentlich passiert ist. Und ja, die Unsicherheit: Haben wir weiter offen? Sperren sie zu?“ (Supermarkt 5)

Arbeitsverdichtung

Auf die enormen Arbeitsspitzen wurde in erster Linie mit Arbeitsverdichtung reagiert. Die Mehrarbeit schlug sich weniger in zusätzlichen Arbeitsstunden nieder, sondern bedeutete vor allem Stress und Arbeiten unter Zeitdruck. In der Apotheke wird beschrieben, dass die Arbeitsverdichtung vor allem aus Zusatzaufgaben (z.B. digitale Rezepte) herrührte. In den Supermärkten ist vor allem von neuen Aufgaben rund um das Thema Hygiene die Rede:

„Die Zeit ist halt irrsinnig draufgegangen da. (...) wir haben es geschafft, ja, das ständige, eben, Putzen, Desinfizieren. Ja, es geht aber auch jetzt mehr Zeit drauf, weil wir tun noch immer Wagerln und Gepäckständer desinfizieren (...) und da braucht man schon mehr Zeit, auch wenn es nur 10 Minuten sind alle zwei Stunden, aber das summiert sich, wenn ich das fünfmal am Tag mache.“ (Supermarkt 3)

Personalmangel

Trotz des relativ stabilen Arbeitsaufkommens und teilweise zusätzlicher Personalressourcen während der *Lockdown*-Wochen, kam es in den Filialen immer wieder zu Personalmangel, der auf drei Gründe zurückgeführt wird. Erstens gibt es in den untersuchten Filialen immer wieder an Covid-19 Erkrankte und Verdachtsfälle, die zu Quarantäne mehrerer Beschäftigter führen. Zweites haben die Beschäftigten gestiegenen Zeitbedarf für Kinderbetreuung auf Grund von *Homeschooling*. Es wird erwähnt, dass in vielen Familien die Mütter kleiner Kinder nur unter der Bedingung weiter zur Arbeit gehen konnten, weil ihre Männer vermehrt zu Hause waren. Personalmangel begründet sich darüber hinaus, drittens, auch im Fehlen ausländische Arbeitskräfte. Beschäftigte konnten sich plötzlich nicht mehr frei zwischen Ländern bewegen. Dies stellte Beschäftigte und Unternehmen vor große Herausforderungen. Eine Abteilungsleiterin aus dem Lebensmittelhandel schildert:

„Was wäre gewesen, wenn die keinen Ehepartner gehabt hätten, der halt gerade Corona-bedingt zuhause bleiben muss? Dann hätte ich die auch alle nicht gehabt. Dann haben wir auch gehabt Slowakei. Ich habe eine Mitarbeiterin aus der Slowakei, na, die war 3 Monate nicht bei mir. (...) da kennen wir eben viele Filialen, die wirklich die Hälfte der Mitarbeiter eingebüßt haben.“ (Supermarkt 6)

Aufstockung der Personalressourcen

Teilweise wurde auf die enormen Arbeitsspitzen und Personalmangel auch mit Aufstockung der Personalressourcen reagiert. Dies erfolgte u.a. auch über Leiharbeitskräfte. Die individuellen Arbeitszeiten blieben jedoch während der *Lockdowns* überraschend stabil. Nur eine leichte vorübergehenden Tendenz zu Mehrarbeit wird in den Interviews sichtbar. Dies wird in einem der Interviews aus dem Bereich der Supermärkte geschildert, wo dem erhöhten Personalbedarf mit einer Aufstockung der Arbeitszeit der Teilzeitkräfte begegnet wurde. Der Betriebsrat spielte bei diesem Arrangement eine wichtige Rolle. Dies traf in zweifacher Hinsicht die Interessen der Beschäftigten. Wie bereits beschrieben, haben viele Teilzeitbeschäftigte den Wunsch ihre Arbeitszeit auszudehnen:

„Da hat die Firma schon gesehen: Wir brauchen jetzt Leute zum Einräumen (...). Also die Mitarbeiter, die jetzt nur weniger Stunden gehabt haben, die Teilzeit waren, haben halt dann Überstunden machen können, sofern es bei ihnen daheim gegangen ist.“ (Supermarkt 5)

„Ich habe aber ganz viele Frauen eben auch bei mir mit 30, 35 Stunden. Und dadurch, dass wir ja einen sehr nahen Kontakt haben an den Betriebsrat, ist es auch so, jetzt, wo wir eben gesagt haben: Okay, wir brauchen neue Mitarbeiter, haben wir eben bei den alten Mitarbeitern raufgesetzt.“ (Supermarkt 6)

Geringere Auslastung

Nach dem Kund*innenansturm in den Tagen vor dem ersten *Lockdown*, beruhigte sich das Geschäft in allen betroffenen Bereichen rasch. Besonders geringes Kund*innenaufkommen beschreiben jedoch die Beschäftigte im Feinkostbereich der Supermärkte. Diese Entwicklung wird darauf zurückgeführt, dass die Kund*innen in Bezug auf Hygiene – in Zeiten der Pandemie – den verpackten Produkten mehr vertrauen als jenen von der offenen Theke. Sie beschreiben diese Situation als durchaus angenehm:

„Das Einzige, was positiv war, durch das, dass wir weniger Kunden gehabt haben, habe ich zwar meine 40 Stunden gearbeitet, aber in einer Art und Weise, die ich eigentlich immer gern arbeiten würde und zwar ohne Stress, (...) weil eingekauft hat der Kunde im Frischebereich ganz wenig bis gar nichts.“ (Supermarkt 7)

Die Interviewten eines Drogeriegeschäfts beschreiben, dass es bei ihnen aufgrund von Standortnachteilen zu geringer Kundenfrequenz kam und Beschäftigte daraufhin in anderen Filialen eingesetzt wurden.

„Da waren viel zu viele Mitarbeiter, was die Arbeit nicht machen haben können, weil einfach keine Arbeit war. (...) Das ist dann schon so aufgeteilt worden, (...) nicht, dass jetzt eine Filiale nur gearbeitet hat bis zum Umfallen und eine andere gar nicht. Also es ist schon aufgeteilt worden. (...) hat eigentlich gleich funktioniert, muss ich sagen. Die waren froh, dass sie eine Arbeit gehabt haben und dass sie auf ihre Stunden kommen. Wir waren froh, dass uns geholfen worden ist.“ (Drogerie 1)

Darüber hinaus wurde in diesem Fall auch mit einem verpflichtendem Abbau von Urlaub reagiert. Eine Beschäftigte beschreibt es folgendermaßen:

„Wir haben halt, muss ich sagen, wir sind ein bissl Urlaub eingeteilt worden, also unseren Resturlaub haben wir nehmen müssen. Und, ja, also dieser, der halt noch vom Jahr übrig war, was wir noch nicht eingeteilt gehabt haben - das waren eh nur 2 Wochen.“ (Drogerie 2)

Verpflichtender Abbau von Urlaub ist in unserem Sample ein Einzelfall. Ein solcher wird lediglich im Zusammenhang mit Kurzarbeit ein weiteres Mal erwähnt (siehe nächster Abschnitt). Auf- und Abbau von Mehrstunden ist hingegen in allen in die Interviews einbezogenen Unternehmen üblich. Diesbezüglich kam es jedoch zu keinen neuen Praktiken im Vergleich zu Vorpandemiezeiten.

6.2.2 Geschlossenen Handelsbetriebe setzen auf Corona-Kurzarbeit

In allen Unternehmen aus dem im *Lockdown* für Kund*innen geschlossenen Bereich, in denen Interviews geführt wurden, spielte und spielt zum Zeitpunkt der Erhebung Kurzarbeit eine große Rolle. In den Phasen, in denen die Geschäfte für den Kundenverkehr gesperrt waren, wurde in den meisten Fällen das höchstmögliche Ausmaß der Kurzarbeit beansprucht. Lediglich für geringfügig Beschäftigte konnte keine Kurzarbeit beantragt werden. Vor allem im ersten *Lockdown* befanden sich die Beschäftigten fast ausschließlich zu Hause. In einem der von Kurzarbeit betroffenen Unternehmen wird beschrieben, dass während der Kurzarbeit auch Urlaub verbraucht werden musste. Dies erfolgte nach folgender Logik: da nicht einmal die minimale Stundenanzahl von fünf Wochenstunden geleistet werden konnte, wurden diese fünf Stunden pro Woche beim Urlaubsanspruch zum Abzug gebracht.

Die Praktiken der Betriebe im Umgang mit Kurzarbeit änderten sich von *Lockdown* zu *Lockdown*. Mit der Zeit pendelte sich die Kurzarbeit auf höheren tatsächlichen Arbeitszeiten ein. Den Beschäftigten fehlt jedoch oft der exakte Überblick, wie viel Prozent sie tatsächlich gearbeitet haben. De facto kann das tatsächliche Ausmaß der Kurzarbeit erst rückblickend nach Abrechnung der Stunden definiert werden.

Den Vorgesetzten und auch den Beschäftigten wurde es mit der Zeit immer wichtiger, dass alle regelmäßig in den Filialen anwesend waren und auch der *face-to-face*-Kontakt in einem gewissen Ausmaß aufrechterhalten werden konnte. Die Mitarbeiter*innen waren dann u.a. mit der Abarbeitung von neuen Produktlieferungen beschäftigt, führten Inventuren oder Reinigungsarbeiten durch.

„Wir waren in den Lockdowns durchgehend in Kurzarbeit. Beim ersten waren wir überhaupt nicht in der Firma, warum auch immer. Da waren wir 80:20 angemeldet. Jetzt [im zweiten Lockdown] haben wir 90:10. Jetzt waren wir viel mehr in der Firma als die 10 %. Wir haben Inventur gemacht.“ (Sporthandel 1)

„Ich habe 80% bekommen. Und ich muss dazu sagen, ich war zwar für 30% Kurzarbeit zunächst gemeldet, habe aber effektiv zwischen 65% und 70% gearbeitet, also 80% erhalten, aber ich habe zwischen 60% und 70% gearbeitet. Ich habe es mir jetzt nimmer genau ausgerechnet. Also ich könnte es noch nachvollziehen, ich habe alles dokumentiert.“ (Buchhandel 1)

Die Kurzarbeit wurde in vielen Fällen auch über die *Lockdowns* hinaus weitergeführt. In den meisten Fällen dann aber in deutlich geringerem Ausmaß abgerechnet als ursprünglich angenommen. Das heißt der Personalbedarf näherte sich nach den *Lockdowns* in vielen Bereichen rasch dem regulären Ausmaß an. Unmittelbar nach der Öffnung der Geschäfte war der Arbeitsaufwand sogar überdurchschnittlich hoch, wie eine Beschäftigte aus einem Bekleidungsgeschäft beschreibt:

*„Weil es waren eben enorm viele Wochen zu, ja, und dann ist alles gekommen. Du musst ja das Geschäft wieder herrichten, es kommen 200 Kartons. Ich meine, wir hätten es probiert alleine, geplant, du stehst alleine herinnen, ja, nur kommst du ja nachher nicht mit der Arbeit zurecht, ja? (...) Und dann waren die Kartons von da bis da. Wenn die da stehen, ja, da zweifelst du natürlich auch. Also da haben wir dann natürlich schon mehr gearbeitet als wir sollen.“
(Bekleidung 1)*

Psychische und finanzielle Belastungen in der Kurzarbeit

Vor allem Alleinstehende thematisieren die über den Zeitverlauf stark zunehmende soziale Isolation während der Kurzarbeit:

„Ich meine, ich bin ehrlich (lacht), am Anfang habe ich eh gesagt: Eigentlich ist es ganz cool, weil das passiert nie wieder. Aber dann, das war dann schon zu lange. Also, wäre es eine Woche oder zwei Wochen gewesen, hätte ich gesagt: Ja, so einmal daheim sein, ist schon schön, aber das war dann zu lange, also besonders, weil du ja gar nichts machen hast können. Wir hätten ja nicht einmal zu den Eltern fahren dürfen. Und ich war ja alleine schon, ja, das war dann schon sehr fad, sage ich jetzt einmal, ja. Gerade einmal, dass ich eben einkaufen fahre und sonst nur daheim.“ (Bekleidung 2)

In die Arbeit gehen zu können, kompensiert für viele auch die fehlenden sozialen Kontakte in der Freizeit. Die Berufstätigkeit und die damit einhergehende Kontakte zu Kolleg*innen gewannen deutlich an individueller Bedeutung. Dies wird auch in einem Interview in einem nicht von Kurzarbeit betroffenen Supermarkt deutlich:

„Es gibt ja bei uns ein paar, die alleine sind, die in einer Wohnung sitzen, gell, alleine, die auch keinen Partner, nix, haben. Für die war es schon (...) schlimm. Die sagen, das ist ihnen voll abgegangen. (...) Die waren immer voll froh, eigentlich, dass du wieder in die Arbeit kommst, dass du wieder wenigstens mit den Leuten und das hast.“ (Supermarkt 4)

Darüber hinaus war die Kurzarbeit für viele Beschäftigte auch mit schmerzhaften Einkommenseinschnitten verbunden. Eine 20-jährige Vollzeitbeschäftigte mit einem Nettoeinkommen von 1.300 € beschreibt, dass der kurzarbeitsbedingte Abschlag von 180 € für sie schwer war und nicht auf Dauer verkraftbar gewesen wäre:

„Ich meine, so, es hört sich jetzt nicht so viel an, sage ich jetzt einmal, aber nachdem ich eben eine Wohnung auch habe und Auto und Versicherung und alles Mögliche, und ich bin ja allein auch, fehlt es dann schon, quasi. Also man merkt es schon am Ende des Monats, dass das Geld fehlt, ja. (...) Es war schon ab und zu knapp, besonders, wenn z. B. beim Auto, da habe ich jetzt auch reparieren müssen und Pickerl machen müssen, da habe ich es dann noch mehr gemerkt, ja, dass das alles ganz schön knapp ist.“ (Bekleidung 2)

Aus den Interviews im Sporthandel lässt sich ablesen, dass die Berechnung der Einkommen während der Kurzarbeit die Betriebe vor große Herausforderungen stellte. Vorübergehend mussten die Beschäftigten durchaus Geduld aufbringen:

„Bei meinem Einkommen waren es 20% [Abschläge], weil ich ja über die 1.700 drüber bin. Und beim ersten Mal hat es sowieso überall dieses Gewirkse gegeben, weil da haben sie nicht gewusst, wie man das rechnen soll. Und dann hat es ein Monat gegeben wo sie dir dann alles auf einmal abgezogen haben, da hat man dann halt einmal ein Bissl geschluckt. Da war es dann knapp bei einem 1000er auf ein Mal. Aber das waren so Kinderkrankheiten, das war ganz normal. Da hat ein jeder damit zu kämpfen gehabt. Jetzt beim zweiten wird das ganze viel einfacher und leichter sein, weil die Programme jetzt schon da sind und jetzt weiß man wie es funktioniert. Aber es ist, dass jeder Mitarbeiter alles ganz genau ausbezahlt bekommen hat. Es hat zwar ein Bisschen länger gedauert, aber es hat jeder alles gekriegt.“ (Sporthandel 1)

6.2.3 Arbeitsplatzsicherheit und Angst vor Jobverlust

In den von der Regierung als nicht systemrelevant eingestuften Bereichen des Handels sind sich die Beschäftigten bewusst, dass es in Krisenzeiten nicht selbstverständlich ist, dass sie eine Beschäftigung haben. Die Möglichkeit zur Kurzarbeit konnte die Angst vor Jobverlust deutlich reduzieren. Ein leicht reduziertes Einkommen, war dabei ein akzeptabler Kompromiss, aus Sicht einer Mitarbeiterin aus der Bekleidungsbranche:

„Man muss froh sein, dass man eine Arbeit hat, da kann ich ruhig ein Zeiti ein Bissl weniger verdienen auch, wenn es sich ausgeht, ja.“ (Bekleidung 1)

Bei Beschäftigten des von der Regierung als systemrelevant eingestuften Bereichs des Handels, klingt eine gewisse Dankbarkeit durch, einen Beruf auszuüben, der auch in Krisenzeiten sicher ist.

„(...) als Held fühle ich mich nicht. Ich habe nur das Glück gehabt, dass ich einen Beruf habe, der während Corona offen gehabt hat.“ (Supermarkt 6)

Es wird jedoch klar, dass weitere Lockdowns für andere Teile der Branche zu verheerenden Folgen führen würden. Diese Unsicherheit erhöht auch den Druck in den sichereren Bereichen des Handels. Zum Zeitpunkt des Interviews, d.h. vor dem zweiten Lockdown dominierte noch der Eindruck, dass es bei einem Lockdown bleiben würde:

„Also in erster Linie einmal darf kein 2. Lockdown kommen. Wenn das passiert, dann gehen viele Leute unter, die werden sich nie wieder erfangen, weil viele sind noch gar nicht fertig mit dem Untergehen – sage ich einmal. Das wird erst im Frühjahr dann sich zeigen, glaube ich. (...) Das darf ich gar nicht denken, wenn das wirklich passiert. Wir im Handel, also wir bei [Unternehmen] haben nix zum Befürchten, da bin ich überzeugt davon, ja, noch nicht. Wenn das so weitergeht, weiß ich auch nicht, wie das weitergeht. Aber andere sind schon sehr arm dran. (...) Das ist jetzt schon ein Horror für die Wirtschaft.“ (Drogerie 1)

Obwohl sie in einem vom *Lockdown* stark betroffenen Bereich tätig sind, beschreiben Beschäftigte im Sporthandel, dass sie sich ihrer Kompetenzen bewusst sind und davon ausgehen, weiterhin gebraucht zu werden. Ihre primäre Bedrohung ist vielmehr der Strukturwandel der Branche, der auch mit den steigenden Umsätzen im *Online*-Handel zu tun hat. Unabhängig von der aktuellen Pandemie herrscht eine große Abhängigkeit von Konzernentscheidungen, die nicht beeinflusst werden können:

„Man wird zwar oft hingestellt als würde man nichts können, aber wenn wir nicht wären, würden die Leute oft nicht wissen was sie kaufen sollen. Ich glaube schon, dass man den stationären Handel auch in Zukunft relativ stark brauchen wird. (...) Angst vor Jobverlust hat mit dem [Pandemie] jetzt eigentlich nichts zu tun. Die schwebt sowieso die ganze Zeit über dir, leider Gottes, heutzutage. Das ist komplett präsent. Nachdem wir ein (...) [internationales] Unternehmen sind und vom Mutterkonzern abhängig sind. Wenn der von heute auf morgen sagt, ich will nicht mehr, dann ist es so und so. Also das haben wir jeden Tag. (...) Diese Jobverlustangst ist mittlerweile sehr groß. Vor allem bei Mitarbeitern, die jetzt zwischen 55 und 60 sind. Die haben am Arbeitsmarkt dann einfach keine Möglichkeit und Chance mehr.“
(Sporthandel 1)

6.2.4 Fazit Arbeiten im Lockdown

In den Interviews wird deutlich, dass sich die Situation der Arbeitnehmer*innen im Einzelhandel während des *Lockdowns* grundlegend unterschied, je nach dem, ob das jeweilige Unternehmen von Seiten der Politik als systemrelevanter Bereich eingestuft wurde oder nicht.

Die Beschäftigten in den durchgehend geöffneten Betrieben (Supermärkte, Drogerien, Apotheken) teilen eine einprägsame kollektive Erfahrung. Das Arbeiten in den Tagen vor dem ersten *Lockdown* wird als Belastung und Überforderung beschrieben. Die Erzählungen gleichen sich insofern, als dass es in diesen Tagen aufgrund der großen Kund*innenfrequenz zu einer enormen Arbeitsverdichtung kam, an den Beschäftigten wahrgenommen als Stress und Zeitdruck bei der Arbeit. Zu einer relevanten Ausweitung der Dauer der Arbeitszeiten kam es jedoch nicht.

Innerhalb weniger Tage stabilisierte sich das Kund*innenaufkommen auch in den sehr belasteten Branchen wieder. Aufgrund der Pandemie und der Maßnahmen zur Eindämmung derselben kam es jedoch in den Unternehmen immer wieder zu Personalmangel. Die konkreten Gründe umfassen den Ausfall ausländischer Arbeitskräfte aufgrund von Reisebeschränkungen, von erkrankten oder sich in Quarantäne befindenden Beschäftigten sowie von Mitarbeiter*innen aufgrund steigenden Bedarfs an Kinderbetreuungszeiten wegen *Homeschooling* oder Quarantäne.

Für die Beschäftigten in den im *Lockdown* geschlossenen Filialen stellt die Corona-Kurzarbeit die wichtigste gemeinsame Erfahrung dar. Das Ausmaß derselben wurde von den Unternehmen beim ersten *Lockdown* äußerst hoch angesetzt und viele Beschäftigte waren in dieser Zeit auch vollständig zu Hause. Im Laufe der Monate und insbesondere im zweiten *Lockdown* mussten in Kurzarbeit mehr Stunden geleistet werden als im ersten *Lockdown*. Die Beschäftigten wurden deutlich öfter in den Filialen für notwendige Arbeiten eingesetzt, als dies zu Beginn der Pandemie der Fall war.

Für die Beschäftigten und auch für die Arbeitgeber*innen stellte die Anfangsphase der Kurzarbeit eine Zeit der Unsicherheit dar. Es herrschte Unklarheit über Verrechnungsformen und darüber, wie viel Einkommen den Beschäftigten am Ende des Monats tatsächlich zustehen würde. Die Komplexität überforderte alle Akteur*innen. Die Unternehmen genossen diesbezüglich jedoch hohes Vertrauen der Beschäftigten. Diese gingen durchwegs davon aus, dass früher oder später alle Ansprüche korrekt ausbezahlt werden würden. Eine wichtige Rolle dabei spielte die durchwegs gute und durchgehende Informationspolitik der Führungskräfte und Betriebsrät*innen. Im zweiten *Lockdown* waren diese Abläufe schon routinierter.

Auch wenn die Kurzarbeit von allen Interviewten als arbeitsmarktpolitische Maßnahme insgesamt und im persönlichen Fall positiv gesehen wird, zeigt sich, dass sie auch Belastungen verursacht. Zentral sind vor allem bei Teilzeitkräften die Einkommenseinbußen. Wird es schon unter normalen Umständen am Ende des Monats finanziell knapp, besteht die Gefahr, dass in der Kurzarbeit nicht mehr ausreichend Einkommen erwirtschaftet werden kann. Unabhängig davon sind die psychischen Belastungen aufgrund sozialer Isolation von Bedeutung, gerade da viele Menschen den sozialen Austausch an der Arbeit im Handel sehr schätzen. Auch aus diesem Grund waren viele Beschäftigte froh, trotz geschlossener Filialen ab und an Arbeiten ebendort zu verrichten.

Zugleich wird in den Interviews deutlich, dass unabhängig vom *Lockdown* ein Strukturwandel im Handel spürbar ist. Obwohl sich die Interviewten ihrer Kompetenzen bewusst sind und ihre Überzeugung darlegen, dass gute Verkäufer*innen immer gebraucht werden würden, wird erkennbar, dass Kostendruck von Konzernzentralen und der wachsende *Online*-Handel niemanden unberührt lassen.

6.3 Neue Aufgaben und neue Belastungen bei der Arbeit in der Pandemie

Im Laufe der von der Pandemie geprägten Monate zeigt sich, dass neue Aufgaben den Arbeitsalltag der Beschäftigten im Handel prägen. Hier gehen wir auf drei Bereiche ein, die nicht von vorübergehender Natur waren, sondern sich über die letzten Monate verfestigt haben. Bei diesen neuen Aufgaben handelt es sich um das Umsetzen der neuen Hygienemaßnahmen im Betrieb, die neue Kontrollfunktion gegenüber den Kund*innen und um neue Aufgaben die indirekt oder direkt

mit dem Trend zur Digitalisierung wie zum Beispiel *Online*-Handel zu tun haben. Diese neuen Aufgaben sind auch mit zusätzlichen Belastungen verbunden. Inwieweit es sich dabei um Tätigkeiten und Belastungen handelt, die auch über die Pandemie hinaus bestehen bleiben werden, ist offen. Die Beschäftigten vermuten dies jedoch insbesondere bei den Themen Hygiene und den Aufgaben, die mit *Online*-Handel zu tun haben.

6.3.1 Umsetzten von Hygienemaßnahmen

Als eine der zentralen neuen Arbeitsaufgaben der Beschäftigten wird das Umsetzen der neuen Hygienemaßnahmen beschrieben. Auch in Bereichen, wie den Feinkostabteilungen von Supermärkten oder in Apotheken, in denen die Hygienestandards schon immer vergleichsweise hoch waren, wurde der Anspruch erhöht. Das regelmäßige Desinfizieren von Flächen wird als zeitaufwändig beschrieben, was wiederum eine Arbeitsverdichtung in anderen Bereichen zur Folge hat. In einem Drogeriemarkt wird es folgendermaßen beschrieben:

„Dieses ganze Desinfizieren, was wir jetzt machen müssen, wo wir vorher vielleicht nicht so drüber nachgedacht haben, weißt eh, mit den ganzen Wagerl und mit den Kassen. Und auch die Kollegen dann mit den Handschuhen gearbeitet haben und mit Mundschutz natürlich und selber Hände desinfizieren, was vorher nicht so ein Thema war. (...) dieses Desinfizieren, das ist eigentlich dazugekommen, dieses regelmäßige, dass sich wirklich alle dran halten auch, natürlich, dass die Kunden das auch sehen, dass das gemacht wird auch. Das war auch ganz wichtig, natürlich. Ja, das hat sich eigentlich sehr verändert, ja.“ (Drogerie 5)

„Eben das Desinfizieren immer alles, immer eine genaue Liste haben wir gehabt: Wann? Was? Das waren schon lauter neue Bereiche, ja. (...) Also am Anfang war es überhaupt, du hast ja einem jeden Kunden das Wagerl desinfiziert in die Hand geben müssen. (...) Da hat immer einer draußen stehen müssen, ja, gleich am Anfang.“ (Supermarkt 4)

Durch die zusätzlichen Aufgaben kommen die Beschäftigten mitunter stark unter Druck und schildern, dass sie sich durch das Unternehmen nicht ausreichend unterstützt fühlen:

„Dann in Corona, jetzt haben wir das so super hingekriegt, die Kunden, dass sie sich selber die Wagerl desinfizieren, jetzt sollen wir die Wagerl auch wieder desinfizieren, obwohl es diese Spender draußen gibt, als ob wir sonst nichts zu tun hätten. Es ist eigentlich, sie [die Vorgesetzten] fordern immer mehr, mehr, mehr, aber wir kriegen nicht mehr Personal.“ (Supermarkt 1)

Die Schilderungen der Interviewten gleichen sich insofern, als dass es große Bemühungen gibt, alle Vorschriften einzuhalten. In der Praxis erweist sich dies aber oft als schwierig. Auch die Motivation für die Umsetzung und das Verständnis für die Maßnahmen sind bei den Beschäftigten unterschiedlich ausgeprägt:

„Das ist halt alles, die Situation, glaube ich, ist noch immer nicht ganz durchschaubar und noch immer nicht ganz so, dass wir sagen: "Jetzt ist es lupenrein und jetzt rennt alles am Schnürl". Das dürfte man, glaube ich, noch nicht sagen. Aber im Großen und Ganzen ist es, glaube ich, so gut, wie es gegangen ist, bewältigt worden.“ (Supermarkt 5)

„Wenn man wirklich alles laut Vorschrift desinfizieren täten, werden wir vor lauter Desinfizieren auf der einen Ecke nicht fertig, auf der anderen Ecke.“ (Supermarkt 3)

„Ich setze es um, ich bin jetzt nicht überzeugt davon – das sage ich jetzt, wie es ist – , aber ich mache es, weil ich es machen muss.“ (Drogerie 2)

In einem der Supermärkte wurde zusätzliches externes Personal eingesetzt, um neue Tätigkeiten, wie Desinfektionen und Sicherheitsdienste, abzudecken. Dies wird als große Erleichterung beschrieben, war jedoch nur eine vorübergehende Maßnahme. Eine Mitarbeiterin beschreibt:

„Wir haben ja Leute dann bekommen, die vom Geschäft die Wagerl, also von externen Firmen, die Wagerl gereinigt haben, desinfiziert haben, auch im Geschäft dann mit Desinfektionsmittel gegangen sind und die ganzen Schienen, die ganzen Regale, die Kassen wurden alle Stunde desinfiziert. (...) Ich glaube, jede Filiale hat jemanden bekommen, der das dann desinfiziert hat, gemacht hat, und auch im Geschäft und auch von Security geschaut haben, dass die Leute nicht untereinander streiten, und dass auch wirklich dieser Abstand gehalten wird. Es hat eigentlich wunderbar funktioniert.“ (Supermarkt 2)

6.3.2 Kontrolle der Kund*innen

Als wichtiger Befund kann festgehalten werden, dass die Kontrolle der staatlich festgelegten Verordnungen, wie zum Beispiel die Verpflichtung der Kund*innen zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes bzw. einer FFP2-Maske und zur Einhaltung des Mindestabstandes, eine große Belastung für die Beschäftigten darstellt. Kontrollfunktion einzunehmen und gleichzeitig den Anforderungen guter Kund*innenbetreuung gerecht zu werden, ist ein Spagat, der mitunter nicht zu schaffen ist. Hinzu kommt, dass die Beschäftigten nur über sehr begrenzten Handlungsspielraum und Unterstützung des Unternehmens verfügen, wenn Kund*innen ihren Pflichten nicht nachkommen. Einige Beschäftigte beschreiben es folgendermaßen:

"Also ich bin nicht zuständig dafür, dass die Verordnungen in Kraft getreten sind, ja, also ich bin nicht dafür zuständig, dass alle Menschen eine Maske tragen müssen, also ich bin nicht schuld dran, ja, aber ich möchte trotzdem, dass diese Verordnung bei uns im Geschäft oder in der Buchhandlung, wo ich arbeite, eingehalten wird. Aber ich muss argumentieren, täglich, mit Kunden, dass sie es einhalten, und treffe da natürlich auf Unverständnis (...)." (Buchhandel 1)

„Wir achten darauf, dass die Kunden die Maske aufhaben. Wenn nicht, dann werden sie darauf hingewiesen. Jetzt werden viele schon überdrüssig: sie kriegen keine Luft, das ist eine Frechheit, warum muss ich das tragen und ich steck mich ja so und so nicht an. Wann man

ihnen dann sagt, man hat es selber 10 Stunden an, dann ist das den Kunden meistens wurscht. Da erlebt man die wüstesten Sachen. Mittlerweile ist es schon sehr aggressiv.“ (Sporthandel 1)

„Es gibt sehr viele Kunden, die nicht einsichtig sind, dass die Maske (...) getragen wird, dass man ein Wagerl braucht wegen dem Abstand. Sie sehen das nicht ein. Die beschweren sich, die beschimpfen. (...) wo dann die Mitarbeiter darunter leiden, weil du dann dich mit dem beschäftigten musst und nicht mit wirklichen Sachen, was du eigentlich zu tun hast die ganze Zeit oder den ganzen Tag.“ (Supermarkt 2)

„Vorige Woche habe ich eine gehabt, die mich angegangen ist deswegen, weil ich gesagt habe: Entschuldigung, aber es ist Maskenpflicht. Hat sie gesagt, sie braucht das nicht. (...) Na, ich kann nicht wegen jeder, die keine Maske hat, jetzt die Polizei holen, weil dann fragt uns die Polizei auch, ob wir...“ (lacht) (Drogerie 2)

In einigen Interviews wird betont, dass von Seiten des Unternehmens die Unterstützung in diesen schwierigen Situationen fehlte, was sie in einen großen Zwiespalt führte.

„So, wie jetzt Corona war, wir haben irgendwie keinen hinter uns stehen gehabt. (...) Man kommt sich vor wie der Depp. (...) Wenn ein Kunde reinkommt ohne Maske. Die Frage ist: Was soll man wirklich noch tun? Theoretisch, wir müssen ihn darauf hinweisen, dürfen aber nichts machen, wir dürfen ihn weder rausschmeißen noch sonst was. Sagen wir nix, fragen uns die Leute mit Maske, warum wir nichts machen. Sagen wir was, beschimpft uns der, er braucht keine Maske und, und, und. Also es ist immer irgendwo so ein Zwiespalt. (...) Weil [das Unternehmen] könnte genauso gut sagen: Wir machen vom Hausrecht Gebrauch, weist die Kunden auf die Masken hin. Möchte er es nicht, verweist ihr ihn des Geschäftes. – Macht [das Unternehmen] nicht.“ (Supermarkt 1)

Einzelne Erzählungen thematisieren explizit die Besonderheiten des ländlichen Raums im Zusammenhang mit der Kontrollfunktion der Beschäftigten. Die Schilderungen gehen in beide Richtungen: einerseits dürfte das Problem der Zurechtweisung von Kund*innen, die zum Beispiel keine Maske tragen wollen, aufgrund geringerer Anonymität, mitunter leichter zu lösen sein. Die Beschäftigten können mit Unterstützung anderer Kund*innen rechnen, so die Erfahrung einer Beschäftigten.

„(..) wir können sehen, dadurch dass wir sehr ländlich sind, können wir es gleich, meistens gleich eindämmen (...). Dann ist immer irgendwie ein Kunde da, der den kennt, und der so sagt: Eh, Burli, weißt eh was, da ist die Tür!“ (Supermarkt 6)

Andererseits fällt den Beschäftigten ein Zurechtweisen von Kund*innen insbesondere dann schwer, wenn man sich schon lange kennt. Und gerade in diesem vertrauten Kontext fühlen sich vielen Kund*innen aber auch Beschäftigte ungerechtfertigter Weise sicher vor einer Ansteckung und verzichten auf die Maske.

*„Ja, also es kommt auch immer drauf an: Kennst du die Person oder eben nicht? Weil es kommen ja auch welche, die du kennst, dann ist es mir auch egal, ja, aber sonst, eben, wenn welche nahe kommen, was ich nicht kenne, dann gehe ich schon 1, 2 Schritte weg.“
(Bekleidung 2)*

6.3.3 Neue Aufgaben im Zuge der Digitalisierung

In vielen Bereichen des Handels wurden digitale Dienstleitungen während der Pandemie ausgebaut, oder neu eingeführt. Eine Supermarktbeschäftigte beschreibt den Zusatzaufwand für das Click and Collect-Service¹² als sehr belastend. Von Seiten des Unternehmens hat man sich des Problems angenommen, jedoch bisher ohne Ergebnis:

„Und es war sehr, sehr viel. Click and Collect. Also es war so ein erhöhter Arbeitsaufwand, und dafür haben wir dann aber auch nicht wirklich irgendwie extra Stunden gekriegt. Dafür ist jemand gekommen von der Zentrale, die ist mit der Stoppuhr mitgegangen, um zu sehen, welcher Zeitaufwand das ist. (...) Die ist gekommen und hat gesagt, sie muss sich das anschauen, weil eben viele Filialen sich beschwerten, dass das ebenso ein großer Zeitaufwand ist, und wir keine Stunden kriegen. Und sie will jetzt quasi mit uns das abmessen und mitgehen uns so, damit sie sieht, wie viele Stunden das jetzt tatsächlich sind, damit wir vielleicht eben dann in Zukunft für diesen Bereich mehr Stunden zur Verfügung bekommen. (...) Also das war quasi für uns was Gutes. So, bis heute haben wir keine Antwort auf das.“ (Supermarkt 1)

Auch im Buchhandel ist von enormen Zunahmen bei den Bestellungen via *Online-Shop* oder *E-Mail* die Rede. Bei der Planung der Arbeitszeiten rechnete man noch nicht mit diesem hohen Arbeitsaufkommen, was zu zusätzlicher Arbeitsverdichtung beitrug:

"Beruflich war es sehr schwierig, weil es in der verkürzten Arbeitszeit trotzdem vermehrte Arbeit gegeben hat. Also man hat noch weniger sich für das, was an Bestellungen oder Arbeit anfällt, Zeit nehmen können, weil alles nur schnell war, unübersichtlich war für viele Kunden auch. Natürlich war es für uns als Buchhandlung eine neue Situation. Wobei wir mit dem Online-Shop sehr gut aufgestellt sind und unser Verfahrensweg sehr gut funktioniert hat. Aber trotzdem war es so, wenn man, ja, in drei Stunden 100 E-Mails bearbeiten muss und 40 Telefon-Anrufe, dann kommt man dann schon an seine Grenzen." (Buchhandel 1)

Ebenso führt im Bereich des Bekleidungshandel die Zunahme bei den Bestellungen zu Mehrarbeit. Konsument*innen haben beispielsweise die Möglichkeit, Artikel, die sie zu sich nach Hause bestellt haben, aber doch nicht behalten wollen, nicht zur Post, sondern in eine Filiale zu bringen. Oder Artikel werden direkt in eine Filiale bestellt. In beiden Fällen müssen die Rücksendungen der Kund*innen von den Beschäftigten zur Post gebracht werden:

¹² Bei *Click and Collect* werden waren *online* bestellt und persönlich abgeholt.

„Bei uns z. B. (...) auch so, man kann es sich ja hierher liefern lassen, und wir kriegen ja davon nichts, also das Geld kriegt ja alles nur der Online-Shop, wir haben eigentlich praktisch nur die Arbeit, weil wenn es ihnen nicht passt, sie können es da anprobieren, wir müssen es dann zur Post tragen und alles Mögliche. (...) wir haben die Arbeit, wir können es dann wieder zurückschicken und extra zur Post latschen, weil es ihnen nicht passt. Ja.“ (Bekleidung 2)

Der Alltag in den Apotheken änderte sich insbesondere durch die im Zuge der Corona-Präventionsmaßnahmen eingeführten elektronischen Rezepte. Herausfordernd war insbesondere die Kurzfristigkeit der Einführung, die Informationsweitergabe und Einschulung. Eine Beschäftigte beschreibt es folgendermaßen:

„Es war mit dieser Umstellung, eben mit diesen E-Rezepten, das war schon eine große Umstellung, vor allem auch so spontan und schnell, und dann die Technik auch noch nicht ganz so 100%ig ausgereift. Das war schwierig. Das kam dann dazu, dass wir dann auch noch zu den Schulungen mussten, mit diesen E-Rezepten und allem dazwischen. (...) Und das muss man dann halt auch an die Mitarbeiter, die restlichen, irgendwie weiterbringen. (...) Es waren 100.000 Telefonate. Die Ärzte haben Rezepte geschickt haufenweise per Fax, E-Mail. Das musste alles vorbereitet werden. Als es war wirklich, wirklich, psychisch sehr viel Arbeit, es war physisch mehr Arbeit.“ (Apotheke 2)

Daran gekoppelt etablierte sich in den Apotheken auch ein Zustellservice von Medikamenten an Personen, die aus unterschiedlichen Gründen (Quarantäne, Erkrankung, Risikogruppe) nicht in die Apotheke kommen konnten oder durften. Dies garantierte, dass auch diese Personen bestmöglich versorgt wurden. Eine Beschäftigte schildert die Mehrarbeit:

„Und dann noch dazu kam die Auslieferung der Medikamente an Personen, die entweder infiziert waren oder Risikopatienten waren, die zuhause waren und nicht raus wollten, durften usw., die haben wir auch noch zusätzlich beliefert.“ (Apotheke 1)

6.3.4 Fazit neue Aufgaben und neue Belastungen

In den Interviews wird deutlich, dass – der Bekämpfung der Pandemie geschuldete – Veränderungen im Aufgabenspektrum der Beschäftigten zu einer dauerhaften Mehrbelastung geführt haben, auf die von Seiten der Arbeitgeber*innen bisher nicht in ausreichender Art und Weise reagiert wurde.

So führen die Umsetzung der neuen Hygienemaßnahmen und zusätzliche Aufgaben, die indirekt oder direkt mit dem Trend zur Digitalisierung wie zum Beispiel *Online-Handel* zu tun haben, zu einer Arbeitsverdichtung, steigendem Zeitdruck und Stress. Konkret nehmen regelmäßige Desinfektionsarbeiten sowie Bestellvorgänge und Lieferungen einen beachtlichen Teil der bisher anders verwendeten Arbeitszeit in Anspruch. Diese zusätzlichen

neuen Aufgaben erfahren im Alltag eine hohe Priorisierung, welche dazu führt, dass andere Kerntätigkeiten von Beschäftigten im Handel verschoben werden oder nicht mehr im selben Ausmaß erledigt werden können. Die Kernkompetenzen der Beschäftigten im Handel, die im Verkauf und Kund*innenkontakt liegen, verlieren an Bedeutung. Ein Aufstocken von Personal wäre hier dringend notwendig, um den Anteil dieser bisher zusätzlichen und neuen Tätigkeiten zu reduzieren.

Neben den Tätigkeiten im Bereich der Hygiene und neuen Aufgaben aus dem Bereich des *Online*-Handels, stellt die Kontrollfunktion gegenüber den Kund*innen, was die Einhaltung der Abstandsregeln und das Maskentragen betrifft, einen weiteren neuen Arbeitsbereich dar. Diese Arbeiten tragen nicht unmittelbar zu Arbeitsverdichtung bei, führen aber zu steigender psychischer Belastung und Rollenkonflikten. So lässt sich die dem Beruf innewohnende Kund*innenorientierung nur schlecht damit vereinbaren, dass Kund*innen in ihrem Verhalten kritisiert werden müssen. Die Beschäftigten beklagen darüber hinaus, dass sie, außer zu appellieren, wenig Möglichkeiten haben zu intervenieren und darüber hinaus zu wenig Unterstützung von Managementseite bekommen. Zu Beginn der Pandemie wurden Kontrollaufgaben in großen Filialen teilweise an Sicherheitsfirmen ausgelagert. Eine Strategie, die von den Beschäftigten sehr positiv bewertet wurde.

6.4 Gesundheitsschutz in der Pandemie

In den Interviews für dieses Projekt nimmt das Thema Gesundheitsschutz einen hohen Stellenwert ein. In dreierlei Form wird es thematisiert. Zum einen – wie bereits beschrieben – in Form von Hygienemaßnahmen insbesondere zum Schutz der Kund*innen. Zum anderen spielt der Schutz der eigenen Gesundheit eine wichtige Rolle. Darauf wird in diesem Abschnitt eingegangen. Und drittens wird der Gesundheitsschutz zum Thema, wenn es um den Umgang mit v.a. älteren Angehörigen geht. Dazu mehr in Kapitel 6.6.3.

In Bezug auf das wahrgenommene Ansteckungsrisiko bei der Arbeit unterscheiden sich die Beschäftigten stark. Gemeinsam ist ihnen aber, dass sich im Laufe der Zeit eine gewisse Gewöhnung eingestellt hat. Man verlässt sich auf die zur Verfügung gestellte Schutzausrüstung, der in hohem Maße vertraut wird. Um Ansteckungsrisiken zu minimieren, wurde auch im Bereich der Arbeitsorganisation umgestaltet. So wurden Teams gebildet, die keinen Kontakt untereinander haben sollten. Klar wird jedoch: die tatsächlichen Praktiken der Umsetzung der diversen Schutzmaßnahmen, wie zum Beispiel dem Abstandhalten, werden immer auf Ebene der Filialen im Team ausgehandelt. Diese Aushandlungen sind per se relativ ergebnisoffen und ständig im Wandel.

6.4.1 Sicherheit – eine Frage der Ausrüstung

Das subjektive Sicherheitsgefühl der Beschäftigten im Handel ist vor allem Dank der mittlerweile ausreichend zur Verfügung stehenden Schutzmaterialien und -maßnahmen groß. Rückblickend wird der Gesundheitsschutz zu Beginn des ersten *Lockdowns* als äußerst schlecht beschrieben. Damals war man sich dessen nicht bewusst. Angesichts der Erfahrung, die in der Zwischenzeit gesammelt wurde, stellt sich die damalige Situation jedoch äußerst problematisch dar:

„Und was mir extrem aufgefallen ist, dass man gar nicht geschützt war, aber das war, glaube ich, keiner. Da hat es keine Masken gegeben, nirgends. (...) Ja, habe ich mir schon gedacht: Irgendwie wie am Präsentierteller. Die anderen verschanzen sich alle daheim, und wir stehen jeden Tag in der Arbeit und, ja, haben keinen Schutz. Sicher denkst du dir da schon: Eigentlich bist du schon viel mehr gefährdet wie alle anderen“ (Drogerie 1)

„Mit der Plexi-Wand, das hätten sie schon viel schneller, glaube ich. Das, das war sicher einmal eine Schutzmaßnahme bei der Kasse überhaupt. (...) bei der Kassa sitzt du da, du bist du eigentlich hilflos ausgeliefert, wie weit der "zuwageht" oder irgendwas. (...) Das hätten sie sicher früher schon... Ja, aber sicher, ja, das ist dann alles, die Herstellung, das ist halt alles nicht so schnell gegangen, gell?“ (Supermarkt 4)

Die aktuell zentralen Maßnahmen sind neben dem Abstand halten und Desinfizieren, das Tragen von Masken und die Installation von Plexiglasscheiben an neuralgischen Stellen in den Filialen. Die Interviewten vertrauen sehr stark auf die getroffenen Schutzmaßnahmen. Eine Interviewte dazu:

„Wir haben da so mit der Scheibe da, wir haben die Masken. Also wie soll ich mich da jetzt da bei einem Kunden anstecken? Untereinander ist es natürlich was anderes, aber jetzt haben wir da auch die Masken. Aber ich habe da eigentlich keine Angst, nein.“ (Apotheke 3)

„Die Maske“ – Schutz und Belastung

Bezüglich der Verpflichtung als Beschäftigte Masken zu tragen, kam es im Erhebungszeitraum dieser Studie zu mehreren Änderungen. Begonnen wurde mit der Verpflichtung im Handel einen Mund-Nasen-Schutz oder ein Visier zu tragen, einige Wochen später wurde dies wieder rückgängig gemacht, um bald darauf wieder eingeführt zu werden. In einer weiteren Änderung wurden Visiere verboten und in der letzten Verschärfung führte man die FFP2-Masken-Pflicht ein. Der Großteil der Interviews wurde zu einem Zeitpunkt geführt, als das Tragen von FFP2-Masken im Handel noch nicht verpflichtend war, sondern ein Mund-Nasen-Schutz als ausreichend angesehen wurde. Das Tragen des Mund-Nasen-Schutzes war zum Zeitpunkt der Erhebung bereits zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Trotzdem wird es von den Beschäftigten als Belastung beschrieben, an die sie sich aber durchwegs gewöhnt haben bzw. gewöhnen mussten. Insbesondere die körperlich anstrengenden Tätigkeiten im Handel werden durch das Tragen des Mund-Nase-Schutzes oder der FFP2-Maske erschwert. Auch für die Kommunikation stellen die Masken eine Herausforderung dar.

"Es ist so, dass man mit Maske, wenn man mit Maske arbeitet, natürlich erstens lauter und deutlicher sprechen muss, öfter nachfragen muss am Telefon, öfter nachfragen muss. Also es ist einfach der Arbeitsalltag mühsamer geworden." (Buchhandel 1)

„Aber wenn ich halt eine Palette Bier abräume und muss mit der Maske arbeiten oder mit einer Palette Wasser durchs ganze Geschäft fahre, ist das natürlich eine große Belastung mit der Maske. Das muss ich gestehen. Oder es ist auch das Leiter rauf und runter mit einem - was weiß ich - 10 Kilo Reis rauf auf die Lagerplatte. Das ist natürlich auch hart. Das war die Umstellung, eigentlich. Das war das Negative, was wir gehabt haben. Ja, aber es ist halt einmal so, das geht nicht anders.“ (Supermarkt 5)

„Ich meine, man hat natürlich einen gewissen Gewöhnungseffekt. Am Anfang war es schlimmer als wie jetzt, muss ich schon sagen. Aber es ist natürlich, man braucht dann schon zwischendurch einmal ein bissl, dass man die Maske runtergeben kann, vor allem im Sommer. Jetzt, finde ich, ist es nimmer so schlimm als wie im Sommer. Im Sommer war es halt schon, wenn dann drunter alles pickt und schwitzt und auch von der Luft her. Ich finde auch, man wird schneller müde durch die Maske. Aber es ist halt notwendig“ (Drogerie 3)

„Es ist belastender, weil man ja mit der Maske, wir tragen sie ja doch, ich z. B. trage sie 40 Stunden, wir tragen sie ja jetzt auch hinten im Lager, wenn wir zu zweit sind. Außer wir sind allein, dann können wir sie runtergeben. Es ist halt, das ist natürlich schon eine große Belastung, muss ich sagen. An manchen Tagen denke ich mir, man hält es nicht aus.“ (Drogerie 5)

Meist wird auf informellem Wege versucht, Maskenpausen zu ermöglichen. Schilderungen zu dieser Praxis gibt es aus dem Sporthandel, Supermarkt und der Drogerie.

"Wenn wir den ganzen Tag die Maske oben haben, was wir ja müssen, schauen wir, dass wir alle $\frac{1}{2}$, $\frac{3}{4}$ Stunde einmal (raus)gehen an die frische Luft und durchatmen. Also die Einzige ist wirklich, das was ein bissl schwierig war am Anfang, jetzt bist du es schon gewohnt, also die Maske ist jetzt einfach ein Utensil, das du mithast, wie ich meine Handtasche.“ (Sporthandel 2)

„Und ich bewundere wahnsinnig die Kassierer, die wirklich stundenlang da vorne sitzen, bis sie in die Pause kommen. Ich meine, wir schauen eh, dass sie alle Stunde oder alle eineinhalb kurz raus dürfen an die Luft und ein bissl sich erholen können.“ (Supermarkt 2)

„Also manchmal gehen wir wirklich kurz vor die Türe, Maske runter, (Luft schnappend) und wieder rein.“ (Drogerie 4)

Plexiglasscheiben: *„Ich würde es hoffen, dass sie bleiben.“ (Sporthandel 2)*

Besonders positiv bewerten die Interviewten die Installation von Plexiglastrennwänden in Bereichen mit engem Kund*innenkontakt. Diese baulichen Veränderungen tragen deutlich zum Sicherheitsgefühl der Beschäftigten in Bezug auf ihre Gesundheit bei:

„Dann haben wir die Plexiglas-Wände bei der Kasse, die finde ich super, aber jetzt nicht nur wegen Corona, aber auch so. Weil viele Leute sind verkühlt und schnupfen dich bei der Kasse an. Und das finde ich super, ja.“ (Drogerie 1)

Die Beschäftigten gehen durchwegs davon aus, dass diese baulichen Maßnahmen auch über die Pandemie hinaus verankert bleiben. Auch eine verstärkte Sensibilität für Hygiene in der Arbeit mit Kund*innen wird aus Sicht der Beschäftigten dauerhaft sein. Eine Stimme aus einer Apotheke:

„Also ich glaube schon, dass die Leute vielleicht den Nutzen von jetzt gesehen haben, dass es gar nicht so schlimm ist mit einer Plexiglasscheibe. Ich glaube nicht, dass sie abgebaut werden. (...) Ich finde sie ja eh nicht schlecht. Wir haben eh drüber oft geredet auch, wie wir die gekriegt haben, wo wir gesagt haben: Ja, eigentlich, warum haben wir das bis jetzt nicht gehabt, schließlich waren wir immer einer Gefahr ausgesetzt?“ (Apotheke 2)

6.4.2 Sicherheit – eine Frage der Arbeitsorganisation

Zur Prävention möglicher Ansteckungen im Betrieb, wurden vor allem in Filialen mit vielen Beschäftigten auch Maßnahmen bei der Arbeitsorganisation getroffen. Im Zentrum stand dabei das Bilden von fixen Teams, die zu unterschiedlichen Zeiten Dienst verrichten und sich möglichst nicht begegnen. Das Ziel: im Falle einer Infektion, einen Teil der Beschäftigten zu schützen und den Betrieb aufrecht zu erhalten. Diese Anforderung wurde in den Interviews mit Beschäftigten aus Drogeriemärkten, Apotheken und auch Supermärkten erwähnt. In den betroffenen Filialen kam es zu einer kompletten Umstellung der Arbeitsorganisation. Eine Stimme aus einem Supermarkt:

„Das heißt, ein Team arbeitet von Montag bis Mittwoch, das 2. Team arbeitet von Donnerstag bis Samstag, und eine Woche später umgekehrt fängt das 2er Team an, das 1er Team macht dann Wochenenddienst, so dass die 2 Teams nie in Berührung kommen, dass man die Mitarbeiter schützen kann, wenn sich ein Team ansteckt.“ (Supermarkt 2)

Bei der Einführung solcher Teams, stoßen vor allem Filialen mit einer geringen Mitarbeiter*innenzahl an ihre Grenzen.

„So ein 2er-Radl, so quasi, dass die Mitarbeiter mit den anderen nicht zusammenkommen. Aber was natürlich ist, ich bin nicht so eine große Filiale, also was bei so einer kleinen Filiale, wie es bei mir (...) natürlich total schwierig ist. Weil ich habe einen Lehrling auch natürlich, den Lehrling kann ich nur mit mir fast einteilen. Und das war fast nicht umsetzbar.“ (Drogerie 5)

"Ja, wir haben Schichtbetrieb gemacht, sprich, (...) dass Warenübernahme und Büro getrennte Bereiche sind. Das heißt, wenn wir doppelt gearbeitet haben, also zu zweit besetzt in der Buchhandlung, eine Kollegin Warenübernahme gemacht, die andere die Büroarbeit. Das heißt, wir sind uns de facto nicht über den Weg gelaufen. (...) Wir halten es eigentlich seit Herbst so, dass wir uns fast nicht mehr persönlich in der Buchhandlung gesehen haben (...), um eine Infektion oder eben ein Lahmlegen der Buchhandlung zu vermeiden." (Buchhandel 1)

In den Interviews aus dem Apothekenbereich wird beschrieben, dass stark auf die Arbeit in zwei getrennten Teams gesetzt wurde. Und auch innerhalb eines Teams wurde bei der Organisation der Arbeit darauf geachtet, dass es zu möglichst wenig physischen Kontakten kommt. Eine Apothekerin beschreibt es folgendermaßen:

„Jeder hatte seinen Platz, wo er fix war. Also ich war immer vorne halt in der Beratung. Und (...) hatten wir halt Kolleginnen, die halt die Medikamente vorgebracht haben. Also das war schon sehr strikt. Also jeder hatte da seine Sache, die er tun musste, weil wir halt nicht so viel wechseln wollten. (...) Aber es war schon anders, weil sonst hole ich mir meine Sachen alle selber, und da habe ich halt die Sachen entgegengenommen, in der Mitte ist halt eine Kollegin gewesen, und da habe ich gesagt, was ich brauche, die hat das dann geholt, in ein Körberl gegeben, und dann ist man wieder vorgegangen. Das war, finde ich, ja, sehr mühsam, das dauert halt viel länger. Aber so haben wir das halt am Anfang gemacht, genau, um da halt ja keine zu engen Kontakte zu haben halt. Genau, also nur wirklich nur 3, die immer mit den Kunden Kontakt gehabt haben.“ (Apotheke 3)

Die Reorganisation der Arbeit hat auch direkte Auswirkungen auf die Arbeitszeitgestaltung. Im Fall der Beschäftigten in der Apotheke wurde dies zu einem Konfliktfall. Durch die Einteilung der Beschäftigten in zwei Teams ergaben sich für manche Beschäftigte in Summe geringere Arbeitsstunden, als vertraglich vereinbart. Dies führte zu einem Konflikt mit der Unternehmensführung, die zu Beginn erwartete, dass die fehlenden Stunden später eingearbeitet werden würden. Die Beschäftigten konnten sich jedoch, gestärkt durch telefonische Beratung bei der Arbeiterkammer, in den Verhandlungen durchsetzen. Die fehlenden Stunden mussten nicht ausgeglichen werden. Eine Interviewte spricht in dem Zusammenhang von vorübergehend großer Verunsicherung bei den Beschäftigten:

„Also zuerst hatten wir es, also zuerst hat sie gesagt, dass es für keinen anfällt, also keine Minusstunden, allerdings war dann kurz, bevor alles wieder vorbei war, war dann doch die Rede, wir müssen alles wieder einarbeiten. Das war dann für uns sehr schwierig. (...) ich denke mir, für eine 40-Stunden-Kraft, was wir auch haben, ist es halt noch schwieriger gewesen, wenn sie jede Woche nur die Hälfte davon gearbeitet hat. Vor allem, wann soll sie das einarbeiten mit 40 Stunden? Und da haben wir dann eine große Diskussion gehabt und haben viel darüber geredet, auch eben uns an die Arbeiterkammer gewandt und alles. Und dann haben wir das, Gott sei Dank, durchgesetzt, dass wir es nicht Minus schreiben müssen.“ (Apotheke 2)

6.4.3 Sicherheit – eine Frage der Einstellung?

Die Interviewten unterscheiden sich in ihrer Einschätzung zum Infektionsrisiko insofern, als dass es einerseits jene Beschäftigten gibt, die von einer hohen bis mittleren arbeitsplatzspezifischen Ansteckungsgefahr ausgehen, jedoch einen möglichst angstfreien Umgang damit suchen. Andererseits gibt es eine kleinere Gruppe der Interviewten, die das arbeitsplatzspezifische Risiko deutlich geringer einschätzt und aus diesem Grund relativ angstfrei mit dem Thema umgeht.

In den Interviews wird deutlich, dass weder die Beschäftigten in den durchgehend geöffneten Bereichen noch jene in den vorübergehend geschlossenen Betrieben, in Frage stellen, ob sie unter den neuen Bedingungen und Gesundheitsrisiken arbeiten wollen oder können. Es wird als selbstverständlich beschrieben, dass man zur Arbeit geht und für die Kund*innen da ist:

„Für mich war das mein Job, dass ich arbeiten gehe, das war mein Job, dass ich die Filiale aufsperrte, und dass ich für die Kunden da bin. (Supermarkt 2)

„Ich weiß, was ich zu tun habe“ (Sporthandel 2), um das Risiko zu minimieren

Nach dem Motto „man tut was man kann“ wurde das Arbeiten mit einem gewissen Ansteckungsrisiko für die Beschäftigten im Laufe der Monate zum Alltag und zur Routine. Auch für jene Beschäftigten, die prinzipiell von einer erhöhten berufsbedingten Ansteckungsgefahr ausgehen. Die Beschäftigten beschreiben eine gewisse Gewöhnung und Routine im Umgang mit dem Risiko:

„(...) es ist ganz einfach unser Alltag. Und das ist halt wirklich mit Abstand halten, mit: He, ich vermeide Händeschütteln usw., usw. Ja, man lebt sich da rein. Und eben, Angst ist Gott sei Dank in meinem Umfeld da wirklich sehr, sehr klein geschrieben. Wir passen alle auf. Wir sind vorsichtig. Wir desinfizieren alles.“ (Supermarkt 6)

„Das ist aber jetzt mittlerweile schon wieder Routine. Am (...) Anfang war es halt ein bissl, wie man sagt, schwierig, weil auf das alles umgewöhnen, ja, mit dem Abstand, mit dem Masken tragen und allem Drum und Dran. Und das Desinfizieren genau dasselbe. Aber mittlerweile ist das schon Routine, finde ich. Also es ist ja doch jetzt schon eine Weile.“ (Drogerie 2)

„Nach dem ersten Lockdown habe ich mehr Angst gehabt, wie wir da wieder arbeiten waren, jetzt nach dem 2., und, ich glaube, auch jetzt nach dem 3. habe ich keine Angst mehr, weil ich weiß, was ich zu tun habe, ja, meine Hände zu desinfizieren, meine Maske zu tragen. Wenn wer hustet, wenn wer niest, den Abstand zu bewahren. Und das ist halt, der Abstand ist meiner Meinung nach das Wichtigste.“ (Sporthandel 2)

„Im Prinzip kann man sich überall anstecken“ (Drogerie 2)

Daneben gibt es jene kleinere Gruppe von Interviewten, die davon ausgeht, dass sie in ihrem Beruf keiner größeren Ansteckungsgefahr ausgesetzt ist, als zum Beispiel im Privatbereich. In einem Drogeriegeschäft wird geschildert, dass die Ansteckungsgefahr am Arbeitsplatz als sehr gering eingestuft wird und daher diesbezüglich keine Angst besteht:

„Ich habe eigentlich überhaupt keine Angst, dass ich mich da irgendwo anstecke. (...) Also beim ersten Lockdown hat es ja keinen einzigen Fall von Corona in unseren Filialen gegeben. Jetzt natürlich schon, weil man es sich ja leider Gottes jetzt nicht irgendwo holt da, jetzt beim Einkaufen, sage ich jetzt einmal, sondern dass man es sich eher vom privaten Kreis. Ja, das ist das Problem, eigentlich. Also ich kenne jetzt wirklich viele, die haben es sich entweder vom

Sohn oder von der Mutter oder von einer Freundin geholt, aber nicht wirklich, dass man sagen kann, im Geschäft angesteckt. Also, nein, Angst habe ich keine.“ (Drogerie 5)

Diese Gruppe von Beschäftigten nimmt das Risiko tendenziell als wenig beeinflussbar wahr:

„Ich muss sagen, ich bin (...) eigentlich von Anfang an schon sehr locker, was das Thema angeht, weil ich halt denke: Wenn ich krank werde, werde ich krank, und ich kann mich, ist egal, ob ich mich jetzt da anstecke oder woanders anstecke. Im Prinzip kann man sich überall anstecken, ja?“ (Drogerie 2)

„Aber ich sage, irgendwo, wenn dir das bestimmt ist, dass du das kriegst, dann kriegst du es, und du kannst es nicht wirklich verhindern, ob du jetzt mit Handschuhen arbeitest oder nicht, oder die Ärzte, ja. Aber ich glaube schon, dass es ausreichend ist.“ (Supermarkt 2)

Es zeigt sich, dass zum Zeitpunkt der Erhebung Covid-19 für manche Interviewte eine äußerst abstrakte Bedrohung darstellte. So beschreiben mehrere, dass sie persönlich keine Angst vor einer Ansteckung haben. Sie begründen ihren vergleichsweise sorglosen Umgang damit, dass sie bisher niemanden kennen, der an Covid-19 erkrankte.

„Ich kenne auch keinen, ja. Das ist es ja, ich kenne keinen, der an Covid erkrankt ist, ja. Also vielleicht siehst du es dann 100%ig anders, wenn du jetzt wen kennen würdest, ja, glaube ich schon, dass du da mehr Abstand und achtsamer werden würdest, ja, was momentan gar nicht ist.“ (Bekleidung 1)

„Ich habe bis jetzt noch im Freundeskreis oder im Familienkreis niemanden, der erkrankt ist, Gott sei Dank, aber wenn ich da natürlich wen habe, der auf der Intensivstation liegt, und ich sehe, wie der leidet, sehe ich das wahrscheinlich auch anders, ja.“ (Apotheke 3)

6.4.4 Aushandlung der Praktiken im Umgang mit Schutzmaßnahmen

In der Praxis gibt es, was die Umsetzung der unterschiedlichen Schutzmaßnahmen betrifft, auf der betrieblichen Ebene einen beachtlichen Spielraum. Die Praktiken werden de facto in den Teams ausgehandelt. Im Vordergrund steht dabei die unterschiedlich stark ausgeprägte Risikoeinschätzung, sich selbst anzustecken. Vorausgeschickt kann dazu werden: die Bedürfnisse der Beschäftigten sind diesbezüglich durchaus heterogen. Das Motiv, Kolleg*innen zu schützen, taucht in den Beschreibungen der betrieblichen Praxis kaum auf. (Im Gegensatz dazu spielt das Thema jemanden anzustecken im privaten Bereich eine deutlich größere Rolle, wie in Kapitel 6.6.3 beschrieben wird). Folgende zwei Beispiele veranschaulichen die weit verbreitete Perspektive der Beschäftigten:

„Also das hat man nach wie vor, dass gewisse Kolleginnen sagen: Ich will jetzt da mich nicht dazusetzen, weil mir ist das jetzt zu gefährlich, ich gehe später dann in den Pausenraum rein. Das ist aber okay. Das ist auch super so, dass die das einhalten. Das finde ich auch okay, dass jeder auf sich selber schaut, und dass jeder eigentlich schaut, so, dass wir die Situation so

managen können, dass das eigentlich so gut und gwschind umigeht. (...) Wie gesagt, es hat ein jeder eingesehen. Es hat ein jeder, wenn eine Person gesagt hat, sie fürchtet sich so viel und sie will sich da nicht hersetzen, das hat ein jeder akzeptiert.“ (Supermarkt 5)

„Es waren zwar schon am Anfang vielleicht, die (...) nicht bei der Kassa sitzen wollen, weil sie Angst gehabt haben – dass wir da getauscht haben, wo die eine gesagt hat: Mir ist es egal, ich setze mich in die Kassa, sie [Kollegin] bleibt heraußen. So wie es am Anfang ohne Schild und das noch war.“ (Supermarkt 4)

Abstandhalten zu Kolleg*innen: räumliche Bedingungen setzen Standards

Sehr unterschiedlich werden die Praktiken in Bezug auf Abstandhalten zu den Kolleg*innen in den Interviews beschrieben. Deutlich wird jedoch, dass die räumlichen Rahmenbedingungen in den jeweiligen Filialen einen großen Einfluss darauf haben, wie mit den Anforderungen umgegangen wird, beziehungsweise überhaupt umgegangen werden kann. In jenen Fällen, in denen die räumliche Arbeitssituation kaum Möglichkeiten zum Abstand halten bietet – wie zum Beispiel in Feinkostabteilungen im Lebensmittelhandel – wird auch im Pausenbereich eher auf Abstandhalten verzichtet:

„Wir sind den ganzen Tag zusammen, zum Beispiel Feinkost, (...) da ist man ja auf sehr wenigen Quadratmetern sehr eng zusammen. Also Abstand halten funktioniert da nicht. (...) Und da haben wir halt eben gesagt: Ja, schon mit Abstand und so, also nicht mit Umarmen oder Bussi links, Bussi rechts, aber wenn alle gemeinsam rauchen gehen, dann stehen schon einmal mehr Leute zusammen. Wir stehen ja den ganzen Tag im Geschäft auch zusammen.“ (Supermarkt 6)

In Fällen, in denen die Arbeitsplätze räumlich großzügiger ausgestattet sind – wie zum Beispiel im Sporthandel – wird auch in den Pausen auf größeren Abstand zu den Kolleg*innen geachtet. Doch auch in Filialen mit ausreichend Platzangebot im Pausenbereich schleichen sich mit der Zeit alte Praktiken ein.

"Man sieht es, am Anfang habe ich doch mit den Kollegen mehr Abstand und so und du hast dann gemerkt, ok, man ist dann doch näher zusammengesessen und alle an einem Tisch, man hat das halt irgendwo verdrängt. Erst wieder, jetzt eigentlich vor Kurzem, wie die Zahlen in die Höhe gestiegen sind, haben dann ein paar angefangen, wo du siehst, ok, sie trennen sich schon wieder, weil eben doch die Angst da ist.“ (Supermarkt 8)

Neben räumlichen Aspekten spielen auch Fragen Teamkultur eine wichtige Rolle. In dem untersuchten Bekleidungsgeschäft liegt es an einem, aus Sicht der Interviewten, nicht möglichen Kulturwandel, der dazu beiträgt, dass Präventionsmaßnahmen eher halbherzig umgesetzt werden. Es werden zwar Masken getragen, unter den KollegInnen wird jedoch auf Abstandhalten verzichtet. Sogar den Kund*innen wird im Zuge des Anprobierens von Kleidungsstücken das Ablegen der Maske gestattet.

„Und unter uns Kollegen tun wir uns nach wie vor herzen (lacht), ja, also machen wir Körperkontakt, ja. Wir mögen uns, wir haben ein gutes Klima, ja. Und es geht jetzt nicht, dass ich von der Weite sage: Hallo! Guten Morgen! Und Tschüss! Auf Wiedersehen! Das funktioniert nicht. Schon mit Maske, ja. (...) Und wenn jetzt ein Kunde sagt, ob er sie runtergeben darf da hinten, dann darf er sie auch runtergeben.“ (Bekleidung 1)

Auch in der Apotheke zeigt sich, dass die Art und Weise, wie die Präventionsmaßnahmen in der Praxis umgesetzt werden, auf informeller Ebene kontinuierlich und auch implizit ausgehandelt wird. Eine Interviewte aus einer Apotheke beschreibt:

„Wenn wir z. B. Mittagessen, Mittagspause haben, da geben wir die Maske natürlich schon runter beim Essen, und sitzen zu viert jetzt an einem Tisch, der ist jetzt nicht so groß. Aber wir waren jetzt die ganze Zeit zusammen. Aber da (...) könnte man sicher strenger sein, dass da nur zwei sitzen dürfen und vis-à-vis und die Maske halt auch die ganze Zeit.“ (Apotheke 3)

Umgang mit Erkrankungsfällen und Beschäftigten aus Risikogruppen

In Interviews aus dem Lebensmittelhandel zeigt sich, dass es im Falle von Erkrankungsfällen und Quarantänefällen auf der Ebene der Filialen zu großer Überforderung kommt. Fehlende Unterstützung von Seiten des Unternehmens wird beklagt:

„Belastend ist immer, wenn man Mitarbeiter hat, wie schützt man sie, was tut man, zum Beispiel Kollegin ist positiv, wen schickst heim, wer bleibt da, wer war mit ihr im Kontakt, war sie nahe genug, muss ich das entscheiden, muss das wer anderer entscheiden, entscheidet sie selbst, das sind immer so belastende Dinge, einfach den Schutz für deine Mitarbeiter. (...) und es bleibt trotzdem alles wieder auf der Filiale selbst, auf dem Filialmanager und auf die Abteilungsleitung und auf die eigenen, ganzen Mitarbeiter hängen. Also da sind keine großartigen Hilfeleistungen von unserer Hierarchie.“ (Supermarkt 7)

Auch im Umgang mit den Bedürfnissen von Beschäftigten, die sich selbst als besonders gefährdet wahrnehmen oder von anderen als besonders gefährdet wahrgenommen werden, wird in den Filialen von Fall zu Fall entschieden. Vorauszuschicken ist, es handelt sich um eine ausgesprochen kleine Gruppe, für die versucht werden musste, spezielle Arrangements zu finden. Mit der zu einem späteren Zeitpunkt eingeführten Definition von Risikogruppen, denen eine Freistellung zustünde, hatten die geschilderten ad hoc Maßnahmen nichts zu tun. In den in den Interviews erwähnten Fällen, ging es vorwiegend um Schwangere und um Beschäftigte, die Angehörige pflegen. Die konkreten Schutzmaßnahmen gingen mangels kollektiver Vorgaben oft zu Lasten der Beschäftigten. In einem Fall wird beschrieben, dass eine Schwangere und eine Pflegende Angehörige Überstunden abgebaut und Urlaub genommen haben, um zu Hause bleiben zu können. Im Laufe der Zeit wurden in einem Unternehmen mit Unterstützung des Betriebsrates einheitliche Lösungen entwickelt.

„Wir haben eine Kollegin gehabt, die war hochschwanger, da habe ich nicht gewusst, soll ich sie gleich heimschicken, soll sie bleiben, wie auch immer, was tun wir? Also hat Stunden quasi abgebaut (...). Dann haben wir eine Kollegin gehabt, die hat eine Mutter zu Hause gehabt zum Pflegen, die wurde dann auch zuerst einmal Stunden abgebaut und dann in den Urlaub geschickt. (...) und ja, dann hat man eben versucht Lösungen zu finden, was meistens dann schon gefunden wurden. Also dadurch, dass wir einen Betriebsrat haben, der hat sich dann schon sehr eingesetzt, dass solche Kolleginnen, wo man sich nicht sicher waren, wo wir halt nicht wirklich gewusst haben, was wir tun sollen, dass man Lösungen findet.“ (Supermarkt 7)

Neben einer möglichen Freistellung spielte auch hier die Arbeitsorganisation eine wichtige Rolle. Es wurde von den Filialleitungen versucht, betroffene Personen nicht für Dienste einzuteilen, bei denen mit engem physischen Kontakt zu Kolleg*innen zu rechnen war (z.B. Lagerarbeiten). Eine Interviewte berichtet aus dem Team:

„Es hat schon ein paar Leute gegeben, die Abstand gehalten haben, die haben gesagt: "Ich habe die Mutter, den Vater daheim zum Pflegen. Komm mir nicht zu nahe!" Das hat eigentlich jeder respektiert. (...) es hat halt auch sicher Kolleginnen gegeben, die sagen: Ich fürchte mich da viel zu viel, mich brauchst du da jetzt nicht einteilen. Das mache ich jetzt nicht. (...) Nein, da sind so viele Leute beieinander, da fürchte ich mich. Das muss man dann halt auch akzeptieren. Es ist halt einfach eine andere Zeit jetzt.“ (Supermarkt 5)

In den in diese Studie einbezogenen Unternehmen dürfte es relativ wenig Beschäftigte geben, die einer der mittlerweile gesetzlich definierten Risikogruppen zugeordnet werden. Nur in einem Fall wird davon gesprochen, dass es aus diesem Grund zu einer Freistellung kam. Ob Personen, die einer Risikogruppe angehören, tatsächlich um Freistellung ansuchen, liegt jedoch im persönlichen Ermessen der betroffenen Person. Somit spielen bei der Entscheidung, diese in Anspruch zu nehmen, klar auch andere als gesundheitliche Fragen eine Rolle. Es ist somit nicht auszuschließen, dass auch Druck durch Arbeitgeber*innen und das Gefühl Kolleg*innen im Stich zu lassen, zu einem Verzicht auf die Freistellung führen können. Eine Interviewte dazu:

„Wir haben eine, die ist Risiko[person], die arbeitet aber aus Kollegialität.“ (Supermarkt 1)

6.4.5 Fazit Gesundheitsschutz in der Pandemie

Der Gesundheitsschutz nimmt in der Pandemie auch in den Einzelhandelsbetrieben einen hohen Stellenwert ein. Die Interviews zeigen jedoch, dass der Gesundheitsschutz der Beschäftigten im Vergleich zum Gesundheitsschutz der Kund*innen in der öffentlichen Wahrnehmung deutlich zu kurz kommt.

Für das subjektiv tendentiell gute Sicherheitsgefühl der Beschäftigten spielt die vom Unternehmen zur Verfügung gestellte Schutzausrüstung eine große Rolle. Bei der Arbeit

Masken zu tragen (mittlerweile FFP2-Masken) ist eine nicht zu unterschätzende Belastung, wird jedoch von den Beschäftigten nicht (mehr) in Frage gestellt. Für die Beschäftigten überwiegt das Positive über die Nachteile. Völlig offen ist jedoch weiterhin, wie mit dem Thema Maskenpausen umzugehen ist. In der Praxis werden auf Teamebene dazu Routinen entwickelt.

Eine wichtige Rolle spielen darüber hinaus die an neuralgischen Orten installierten Plexiglaswände, die durch die Bank positiv bewertet werden. Die Interviewten gehen davon aus, dass diese dauerhaft installiert bleiben werden. Auf den Beginn der Pandemie zurückblickend, beschreiben die Interviewten die damalige Arbeitssituation aufgrund der geringen Schutzmaßnahmen als hoch riskant. Dessen war man sich damals jedoch noch nicht bewusst.

Auf betrieblicher Ebene wurde auch versucht dem Gesundheitsschutz über Maßnahmen im Bereich der Arbeitsorganisation gerecht zu werden. Das Bilden von Teams, die sich möglichst nicht überschneiden sollten, war dabei vor allem in Filialen mit vielen Mitarbeiter*innen die zentrale Maßnahme. Davon direkt beeinflusst sind die Arbeitszeitarrangements. Sowohl Lage als auch Ausmaß veränderten sich. In Einzelfällen führte dies zu Konflikten zum Umgang mit Minusstunden.

In den Interviews wird deutlich: die tatsächlichen Praktiken der Umsetzung der diversen Schutzmaßnahmen, wie zum Beispiel das Maskentragen und Abstandhaltens, aber auch der Schutz von Risikogruppen, werden immer auf Ebene der Filialen im Team ausgehandelt. Diese Aushandlungen sind per se relativ ergebnisoffen und ständig im Wandel. Aus Sicht der Beschäftigten funktioniert dies aufgrund der hohen Toleranz in den meisten Teams zufriedenstellend und konfliktfrei. Die Beschäftigten unterschieden sich, was ihr subjektives Risikoempfinden bei der Arbeit betrifft, jedoch deutlich. Diese Aushandlungspraktiken sind als potenziell problematisch und risikobehaftet einzustufen, da sie die Gefahr bergen, dass die Interessen von Minderheiten über wenig Durchsetzungschance verfügen. Auch wenn in einer sich ständig wandelnden Arbeitssituation die informelle Kooperation auf Ebene der Filialen das Erfolgskriterium ist, würden kollektiv festgeschriebene Regeln zu individueller Entlastung und Orientierung beitragen.

6.5 Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel

Die so genannte „Corona-Krise“ hat eine ganze Reihe von Unzulänglichkeiten des Gesellschaftssystems, in dem wir leben, erst so richtig sicht- und spürbar gemacht. Dies betrifft auch jene für die Studie interviewten Berufsgruppen, die bisher am eher unteren Ende unserer Anerkennungspyramide standen: Supermarktverkäufer*innen, Kassierer*innen und

Regalbetreuer*innen. Im Folgenden widmen wir uns den Fragen von Anerkennung und Wertschätzung aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Wir beginnen mit dem Image der Branche allgemein und dem Phänomen der „Corona-Held*innen“. Darauf folgt eine Differenzierung der Fragen zur Wertschätzung und Anerkennung mit Fokus auf die Kund*innen, die Arbeitgeber*innen und die Zusammenarbeit in der Belegschaft.

6.5.1 Imageproblem im Handel – Corona-Held*innen auf Zeit

Das Image des Beschäftigten im Einzelhandel wird von allen Interviewten als schlecht beschrieben. Die Bevölkerung nimmt aus Sicht der Interviewten nicht wahr, dass für den Beruf zahlreiche Kompetenzen und Qualifikationen notwendig sind und es sich dabei um eine psychisch und physisch anstrengende Arbeit handelt. Hier eine Stimme aus dem Lebensmittelhandel:

„So wie so ein Trottler-Job, wenn du keinen Job findest, bewirbst dich halt (...) im Einzelhandel, die nehmen dich eh immer.“ (Supermarkt 6)

Im Zuge der Pandemie dürfte es zumindest vorübergehend zu einer Verbesserung des Images gekommen sein. Mitgespielt hat dabei auch der gesamtgesellschaftliche Diskurs um die so genannten „Corona-Held*innen“. Eine Interviewte beschreibt die Veränderung:

„Ich glaube erst jetzt durch die Corona-Krise haben sie gesehen, was man eigentlich im Handel leistet und wie wichtig das ist, aber davor war das glaube ich fast schon so eine Schiene, ich sage es jetzt, wie ich es mir denke, kann eh jeder Trottler machen, auch ein Schulabgänger kann das. Also dass der Job generell sehr abgewertet wurde und auch dazu halt der Verdienst.“ (Supermarkt 8)

Das Image der Arbeit im Supermarkt dürfte sich durch die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie und den dazugehörigen Maßnahmen, auch in der Gruppe den Arbeitssuchenden verbessert haben. Die Anzahl von BewerberInnen hat zugenommen, so die Schilderung einer Interviewten. Aufgrund der unsicheren Arbeitssituation in vielen anderen Branchen, zieht es Arbeitslose vermehrt in den als sicher wahrgenommenen Lebensmittelhandel.

Im Zuge der Covid-19-Pandemie wurden Berufsgruppen, die in besonderer Art und Weise Einsatz zeigen mussten oder bei ihrer Arbeit besonders großen Infektionsrisiken ausgesetzt waren, in Politik und Medien als „Corona-Held*innen“ bezeichnet. Neben den Beschäftigten im Gesundheitssektor und anderen wurden auch die Beschäftigten im Handel zu dieser Gruppe gezählt und mit öffentlicher Aufmerksamkeit bedacht. Doch wie kam diese gesteigerte Aufmerksamkeit bei den Beschäftigten an?

Die Beschäftigten im Lebensmittelhandel beschreiben es als positive Erfahrung, dass sie aufgrund des *Lockdowns* stärker in den Blick der Öffentlichkeit gekommen waren. Dies wurde durchaus als eine Form der Anerkennung und Wertschätzung wahrgenommen. Die – zum Bedauern der Befragten – jedoch nur vorübergehend war.

„Gleich am Anfang, wenn es so extrem ist, natürlich sind wir die Heldinnen und was weiß ich was alles, aber sobald es wieder anfängt zum Normal werden. (...) mit dem werden wir leben müssen in Zukunft, ist wieder alles beim Alten. Also ich glaube jetzt nicht, dass sich da wirklich viel verändert. Hoffen kann man es, aber ja, schauen wir einmal.“ (Drogerie 1)

Obwohl die Beschäftigten ihre Systemrelevanz in vielfacher Hinsicht gespürt haben, sind sie sich in einer Sache einig: Sie lehnen die Zuschreibung Held*in zu sein für sich selbst und ihre Berufsgruppe ab. Hier ein paar Begründungen aus der Sicht der Interviewten:

„Ich würde mich jetzt nicht als Heldin bezeichnen, weil für mich war es eigentlich selbstverständlich, dass man eigentlich da ist und eigentlich ein Glück hat auch, dass wir nicht zugesperrt worden sind, so muss ich das eigentlich sagen.“ (Drogerie 5)

„Also ich fühle mich nicht als Heldin, aber ich fühle mich, wie soll ich das sagen, ich fühle mich halt, ja gebraucht. Sagen wir mal gebraucht, das ist für mich ein Wort, man braucht uns einfach, die Leute müssen essen.“ (Supermarkt 9)

(...) Also wir tun jetzt nix Heldenhaftes, außer dass wir den Betrieb aufrechterhalten. Aber sonst mache ich jetzt nix anders wie sonst. (...) Da bin ich zu bescheiden, wahrscheinlich. (lacht) Also als Heldin würde ich mich jetzt nicht bezeichnen.“ (Apotheke 3)

Zwar grenzen sich die Befragten von der Zuschreibung Held*in ab, es wird jedoch deutlich, dass sie sich sehr wohl mit dem Thema Aufmerksamkeit und Ankerkennung unterschiedlicher Berufsgruppe auseinandersetzen. In einem der Interviews aus dem Bereich der Apotheken wird deutlich, dass beim Thema „Corona-Held*innen“ die Beschäftigten in den Apotheken in der öffentlichen Aufmerksamkeit zur kurz gekommen sind:

„Ich finde es nur traurig, wir sind fast nie erwähnt worden und wir waren rund um die Uhr für die Menschen da. (...) Wir haben die ganze Zeit geöffnet gehabt. Wir haben Kontakt mit kranken Menschen, die wissen nicht, ob sie es haben oder so. Die kommen mit Grippe-symptomen zu uns, also wir haben den direkten Kontakt. (...) Und das ist überhaupt irgendwie untergegangen. Also wir, Apothekenpersonal, sind in der Zeit total untergegangen, und das finde ich schade.“ (Apotheke 1)

Eine Interviewte aus dem Lebensmittelhandel äußert sich klar negativ zum Held*innen-Diskurs. Sie sieht dahinter eine Strategie, um die intrinsische Motivation der Beschäftigten zu erhöhen und die Solidarität der Beschäftigten mit den Unternehmen zu steigern:

„Wir haben uns nie als Heldinnen gefühlt erstens, zweitens einmal war das für uns fast eine Beleidigung, wenn sie uns das: Ihr seid die Helden, gesagt haben, ich kann das gar nicht mehr hören. Wir waren nie die Helden, das wurde nur gesagt, um uns still zu halten, damit wir, ohne zu denken, weiterarbeiten, obwohl keiner gewusst hat, wie gefährlich ist es wirklich. (...) wir uns vorgekommen wie so kleine Zinnsoldaten und die wurden dann nach vorne geschoben an die Front und schauen wir mal was ist.“ (Supermarkt 7)

6.5.2 Wertschätzung durch Kund*innen

Im Bereich des durchgehend geöffneten Handels wird durchwegs beschrieben, dass die persönliche Wertschätzung durch Kund*innen zumindest vorübergehend deutlich zunahm. Beschäftigte aus dem Drogeriemarkt und der Apotheke dazu:

„Es sind oft wirklich sehr viele Kunden da, die sagen: Mah, ich bewundere euch, ihr tragt den ganzen Tag die Maske, ihr seid für uns da. Also das sagen schon wirklich sehr viele.“ (Drogerie 5)

„Am Anfang, haben die oft gesagt: Na, danke, dass ihr da seid, und so. Das war schon - das hört man schon gerne.“ (Apotheke 3)

Jedoch geht niemand davon aus, dass Beschäftigte im Handel dauerhaft mehr Wertschätzung der Kund*innen erfahren werden:

„Wie es wirklich akut war, also März, April war wirklich super. Also es war komisch, das erste Mal haben uns die Kunden geschätzt und wirklich behandelt wie Menschen. Da muss man schon sagen. Ich meine, man kann nicht alle über einen Kamm scheren, wir haben ur liebe Stammkunden, mit denen verstehen wir uns super, immer nett und alles. Aber dann gibt es Kunden, die wegen jeder Kleinigkeit gemeckert haben und auf einmal ur freundlich waren. Nur das war dann mit Mai, Juni dann schon wieder vorbei. Und jetzt werden wir so behandelt wie immer oder noch schlimmer. (Supermarkt 1)

Von vorübergehender Natur war auch das Geben von Trinkgeldern an der Supermarktkasse, wie eine Beschäftigte erzählt:

„Und in der Zeit vom Lockdown, muss ich ehrlich sagen, da haben mir die "Mentscha" schon erzählt, dass sie eigentlich sogar ein Trinkgeld gekriegt haben. Hat sich natürlich nach dem Lockdown wieder geändert.“ (Supermarkt 5)

Die persönliche Anerkennung durch Kund*innen dürfte sich jedoch auch sehr stark nach Ort und Einzugsgebiet des jeweiligen Geschäfts unterscheiden. So beschreibt eine Beschäftigte in einem ländlich angesiedelten Supermarkt, dass sie sehr viele Stammkunden habe, deren Namen sie kenne und umgekehrt, und die ihr immer schon sehr wertschätzend gegenübertraten würden. So wurde den Mitarbeiter*innen in besagter Filiale von einem Kunden ein Trinkgeldglas geschenkt, andere kauften Schokolade für das Team. Besondere Wertschätzung wird den Beschäftigten von den älteren Kund*innen entgegengebracht:

„Ich meine, die Pensionisten, sage ich einmal, die waren vorher auch schon angenehm, ja. Und durch diese Corona-Zeit, die waren dann wirklich froh, dass sie ein bissl rauskönnen haben und irgendwas machen, und waren froh, wenn irgendwer mit ihnen ein paar Wörter geredet hat. Und, ja, und die haben dann gesagt, sie sind wirklich die Bravsten.“ (Supermarkt 2)

Nicht von allen wird die gesteigerte Dankbarkeit von den Kund*innen ausschließlich wohlwollend wahrgenommen. Eine Interviewte kritisiert, dass das geänderte Verhalten erst deutlich macht, wie bisher auf die Beschäftigten im Handel herabgeblickt wurde:

„Die Leute haben uns schon voll viel beschenkt, wir haben wirklich Geschenke gekriegt (...). Es war wirklich voll Lob. Aber ich finde eben schade, dass sie gerade in der Zeit so draufkommen, was wir eigentlich tun für sie – und dann das ganze Jahr? (...) Also da denke mir, (...) in der Zeit brauchen sie mir auch nicht "reinschleimen". Wäre gar schön, wenn sie das ganze Jahr so nett einfach wären, sie brauchen nicht über-drüber nett sein, einfach freundlich, so wie wir es sind, zurück. (...) gewisse Sachen habe ich schon übertrieben gefunden.“ (Supermarkt 4)

Eine andere Beschäftigte beschreibt, dass die Kund*innen in der Filiale während des Lockdowns im persönlichen Kontakt sehr wertschätzend waren, dass sie von der allgemeinen Anerkennung in Form von Klatschen bei ihnen am Land jedoch nichts mitbekommen hat. Sie drückt ihre Enttäuschung aus:

„Bei uns leider nicht, nein. Wir haben uns so danach geseht (...) Also, wenn du bei uns beim Geschäft rausgehst, rundherum, also eigentlich Wohnbauten, hohe, ja? Und beim ersten Mal, wie halt das war, um 18.00 Uhr, glaube ich, gell? Wir sind draußen gestanden, wir haben uns schon gefreut, ja, da haben wir geglaubt, die Fenster gehen auf, im Gegenteil, die sind zugegangen. Aber bei uns im Dorf, da sind so die Leute, habe ich mir dann sagen lassen, also wo ich arbeite, ja?“ (Drogerie 4)

In den hier untersuchten, während des Lockdowns geschlossenen, Bereichen des Handels, wie Buchhandel, Bekleidung und Sporthandel wurden vergleichbare vorübergehende Erfahrungen der Wertschätzung geschildert, diese bezogen sich vor allem auf die ersten Tage nach den Öffnungen.

Auch die Beschäftigten in diesen als nicht systemrelevant erachteten Bereichen des Handels rechnen sich selbst nicht der Gruppe der so genannten „Corona-Held*innen“ zu. Obwohl sie selbst unter hohen gesundheitlichen Risiken arbeiten, grenzen sie die Gruppe der „Corona-Held*innen“ auf jene Beschäftigten ein, die während der Lockdowns unter erschwerten Bedingungen weitergearbeitet haben. Die aktuelle Gesundheitsgefährdung spielt dabei in der Bewertung keine Rolle.

6.5.3 Wertschätzung durch die Arbeitgeber*innen

Neben der gesamtgesellschaftlichen Anerkennung und jener der Kund*innen spielt die Wertschätzung durch die Arbeitgeber*innen eine zentrale Rolle für die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten. Kommunikatives und arbeitnehmer*innenfreundliches Management erscheint als entscheidend dafür, ob die Situation für die Beschäftigten in den vergangenen Monaten angstbesetzt oder von Vertrauen geprägt war. In Zeiten gesteigerter Anforderungen erwarten sich die Handelsangestellten von ihren Arbeitgeber*innen jedoch auch eine Form von Dankbarkeit. In den Interviews in einem Supermarkt wird positiv hervorgehoben, dass die Geschäftsführung in

Form von Videos mit den Beschäftigten kommuniziert. In diesen Nachrichten wird deutlich, dass das Unternehmen die Situation der Beschäftigten kennt und diese wertschätzt. Eine Interviewte dazu:

„Wir kriegen halt immer die ganzen Botschaften von unserem Geschäftsführer. (...) Wenn irgendwas passiert, der geht immer daher und nimmt dann ein Video auf und schickt das in unsere App. (...) Und das baut immer ein bissl auf, (...) und er sagt dann immer die Sachen, die aufbauen, sagen wir so, er weiß, dass das eine schwierige Situation ist, und er sieht ja uns, (...), als eine große Familie. Und finde ich, ist aber ganz wichtig, dass er das macht. (...) Und das baut alle Mitarbeiter ein bissl auf, glaube ich.“ (Supermarkt 2)

Auch in Interviews in Drogeriemärkten wird erwähnt, dass die Geschäftsführung den Mitarbeiter*innen Wertschätzung entgegengebracht.

„Also auch von der Geschäftsführung und so, da sind wir schon immer gelobt und aufgebaut worden.“ (Drogerie 4)

Wird diese Dankbarkeit der Unternehmensleitung in keiner Form erlebbar, schwindet rasch die Arbeitsmotivation. Die Zeiten waren und sind herausfordernd. Wenn Unternehmen dann aus Sicht der Beschäftigten Ungebührliches fordern, also das Verhältnis von Geben und Nehmen aus dem Gleichgewicht gerät, trifft das die Beschäftigten besonders. Die Beschäftigten identifizieren sich stark mit ihrem Arbeitsplatz und kommen dem Unternehmen in vielen Bereichen entgegen, so deren Wahrnehmung.

„Jetzt sind wir eh schon seit so vielen Monaten, ich war wirklich vom ersten bis zum letzten Tag dort und es ist halt einfach kein Lob. Ich bräuchte das ein bisschen: Ihr seid der Wahnsinn, oder: Ihr seid super, oder: Habt ihr toll gemacht. Ja, es gibt schon Einzelne, aber da gehört einmal so ein: Kommt mal alle kurz ins Lager, ich möchte euch nur sagen, ihr habt viel getan, und keine Ahnung, zwischendurch einmal.“ (Supermarkt 9)

Im Zuge der notwendigen Reorganisation der Arbeitszeiten aufgrund der Bildung getrennter Teams in der Apotheke, kam es zu einem Konflikt zum Thema Ausgleich von Minusstunden, Anerkennungsfragen spielen dabei eine große Rolle:

„Also es war wirklich, wirklich, psychisch sehr viel Arbeit, es war physisch mehr Arbeit und dann noch das [der Konflikt um Minusstunden], dieser Druck von oben, wo ich mir gedacht habe: Ist das notwendig, gerade jetzt in dieser Zeit? Dann die Kinder noch zuhause mit dem Homeschooling. Das [der Konflikt] war dann die Krönung noch einmal dazu. Ja, es war anstrengend. (...) Aber dann, wie sie mit den Minusstunden gekommen ist, habe ich mir gedacht: Puh, okay!“ (Apotheke 2)

„Corona-Bonus“

In den für diese Studie einbezogenen Unternehmen aus dem Lebensmittelhandel, wurden den Beschäftigten als Dank für Ihren außerordentlichen Einsatz so genannte „Corona-Boni“ ausbezahlt. Auch in einzelnen Drogeriemärkten war dies der Fall. Diese Bonuszahlungen wurden in allen hierfür einbezogenen Interviews als Gutscheinen des eigenen Unternehmens beschrieben. In der Höhe waren sie abhängig vom vertraglichen Arbeitszeitausmaß und bewegte sich zwischen 50 € und 200 bis 400 € bei Vollzeitkräften. Im Folgenden ein paar Stimmen zu den Bonuszahlungen:

„Wir haben beim ersten Lockdown 200 € bekommen auf die Mitarbeiterkarte, (...) wo wir einkaufen gehen können und jetzt haben wir sie wieder bekommen Ende des Monats, noch einmal 200 €.“ (Supermarkt 9)

„Also diese Beträge wurden uns auf die Karte drauf gespielt. Und das haben wir dann auch gekriegt. (...) je nach Stunden haben wir das gekriegt. Also ich persönlich habe 200 € bekommen [die Interviewte arbeitet Vollzeit], sonst haben wir keine Prämie bekommen.“ (Supermarkt 2)

„400 € sind es, ja, aber in Form von [Unternehmens]-Gutschein, ja. Ich weiß das vom Betriebsrat, dass es so ist. Wir haben schon eine Mail gekriegt, das war eigentlich eh schon offiziell. Ja, aber wir haben es noch nicht. Das ist jetzt Mitte des Monats, angeblich.“ (Drogerie 1)

Diese positive Stimmen werden jedoch – wie auch bei der Beurteilung der Einkommen – von kritischen Äußerungen anderer Beschäftigter ergänzt. Eine Interviewte betont, dass diese Zahlungen für sie nichts mit gesteigener Wertschätzung zu tun haben:

„Wertschätzung fühlt man oder fühlt man nicht. (...) Sie hätten es nicht auszahlen müssen, sie hätten ja auch nichts zahlen müssen, das ist auch klar. Ich will auch nicht undankbar erscheinen oder sonst irgendwas, aber im Nachhinein hat man wieder das Gefühl, es ist völlig egal, es ist keine Wertschätzung.“ (Supermarkt 7)

In einigen Interviews wird im Zusammenhang mit der Auszahlung von Boni auch große Frustration und Enttäuschung deutlich:

„Damals die Helden und jetzt nix mehr. Genauso mit dieser Prämie, Entschuldigung, man kriegt 200 € auf die Mitarbeiterkarte, und jetzt wird noch immer verhandelt. Andere Firmen haben die Beträge schon ausbezahlt. Aber es ist irgendwo doch lächerlich, weil wir haben unsere Gesundheit riskiert, am Anfang haben wir ohne Maske, weil es ja noch keiner gewusst hat: Wie, was, wann, wo? Ich finde, unsere Leistung wird nicht geschätzt von oben. (...) Das Geld bleibt ja wieder im Konzern, also sehe ich es jetzt nicht so als Prämie an. Und, wie gesagt für das, was wir geleistet haben, 200 €? Na ja.“ (Supermarkt 1)

Von den Interviewten aus dem Bereich der Apotheken wird kritisiert, dass ihre Berufsgruppe in der medialen Berichterstattung und somit in der öffentlichen Wahrnehmung nicht thematisiert wurde. Weder in Form eines Dankes noch bei der Debatte um finanzielle Prämien. Auch wird gewisses Unverständnis über das niedrige Lohnniveau im Handel deutlich. Vor diesem Hintergrund erscheint es den Beschäftigten nicht nachvollziehbar, warum eine Erhöhung des Arbeitslosengeldes möglich ist, Geringverdiener*innen im Handel jedoch um Prämien kämpfen müssen.

„Und wir waren, ehrlich gesagt, schon frustriert und sind es noch immer, dass wir in der Zeit wirklich unser Bestes gegeben haben. Und man hört dann von Seiten. Ja, im Lebensmittelhandel haben sie Prämien bekommen, Krankenhäuser usw., und wir nicht. Also das habe ich, nicht nur [ich], wir Kolleginnen haben das halt miteinander besprochen und, ja, waren der Meinung, dass das eigentlich nicht fair ist. (...) Also uns ist es eher vermittelt worden, dass wir dankbar sein sollten, dass wir überhaupt eine Arbeit haben. Also das ist uns gesagt worden. Und was soll man da?“ (Apotheke 1)

„Wir waren da, wir haben durchgebissen, aber wir sind halt in der Sache untergegangen. (...) Zum Beispiel letztens habe ich gelesen - ich weiß nicht, ob das stimmt - , beim AMS kriegt man einen Bonus, einen Corona-Bonus, wenn man beim AMS ist [arbeitslos ist]. Zuerst habe ich gelesen, dass da gestanden ist: Nur für die, die durch den Lockdown eben beim AMS sind. Dann habe ich aber wieder Kommentare darunter gelesen, dass es auch für Leute zusteht, die schon Jahrzehnte beim AMS sitzen. Weiß ich nicht, ob es stimmt. wie gesagt, aber wenn das stimmt, habe ich mir gedacht: Das ist schon traurig, weil die, die wirklich durchgekämpft haben, die eben mit den Kindern, mit der Familie und mit dem Betrieb und alles, und dann sitzt man zuhause, kriegt Arbeitslosengeld und kriegt noch einen Bonus?“ (Apotheke 2)

Auch in anderen Interviews fällt der Vergleich mit den Ansprüchen anderer Personen aus der Arbeitslosenversicherung. Dieser wirft aus Sicht der Beschäftigten im Handel klar Gerechtigkeitsfragen auf:

„Weil, wenn ich denke, was andere Leute verdienen. Z. B. eine Bekannte von mir, die ist jetzt im Notstand durch Corona, und die bekommt 1.200 € netto Notstand für nichts tun. Dann, die Arbeitslosen bekommen jetzt das dritte Mal 450 mehr, dreimal schon, also insgesamt sind wir dann bei 1.350, für die hat sich aber nix geändert. Die Fixkosten bei Ihnen sind gleich, das Arbeitslosengeld ist gleich, also durch Corona hat sich nix geändert. Und wir kriegen 200 €, wenn man den Vergleich sieht?“ (Supermarkt 1)

6.5.4 Wertschätzung und Zusammenarbeit im Team und Rolle es Betriebsrates

Für die Arbeitsmotivation während der Pandemie spielte aus Sicht der Beschäftigten auch die Situation im Team eine wichtige Rolle. Die Interviewten sind sich einig, dass die Krisensituation und die damit einhergehenden Herausforderungen die Belegschaft tendenziell geeint hat. Sie beschreiben, dass der Zusammenhalt unter Kolleg*innen durch die Erfahrungen mit der Covid-19-

Pandemie und den dazugehörigen Maßnahmen gestärkt wurde. Meist herrschte auch davor ein gutes Arbeitsklima, dieses wurde jedoch deutlich erleb- und spürbar und hat sich mitunter noch verstärkt.

„Sowas schweißt immer noch mehr zusammen, wenn sowas ist. (...) und immer haben wir uns eigentlich (...) auf jeden verlassen können. (...) Jeder weiß und jeder gibt alles. Und, ja, sicher hat jeder einmal ein Tief gehabt.“ (Supermarkt 4)

„Also wir halten alle mehr zusammen und so. Auch in dem, wenn gerade sind so Kunden, die irgendwas verweigern oder so, da stehen wir alle hinter unseren Kollegen. Ja.“ (Supermarkt 6)

"Also ich muss sagen, seit Corona ist, sind wir noch mehr zusammen (...) wir machen eine gemeinsame Pause, wir kaufen gemeinsam ein, wir trinken gemeinsam Kaffee, also das ist wirklich in der Zeit noch besser geworden. Es war vorher schon gut, aber jetzt, wir gehen zwischendurch, wenn man jetzt so halbwegs alles fertig hat, sagen wir: Kommts, jetzt gehen wir und machen eine Kaffeepause." (Supermarkt 9)

„Wir waren vorher schon eng und sind jetzt auch noch eng. Und wir lachen, so ernst die Lage auch sein mag oder ist oder was auch immer, aber wir lachen trotzdem, weil wir gesagt haben: Wenn wir unser Lachen verlieren, dann ist es schwierig, echt schwierig, und das lassen wir uns nicht nehmen.“ (Sporthandel 2)

Mitunter kam es im Zuge der Ausnahmesituation auch zu Klärungsprozessen in den sozialen Beziehungen:

„Sicher, man weiß jetzt auch, wie die Mitarbeiter denken: Wer ist eben da ängstlich? Wer ist eben da auf sich selbst bezogen? Und wer unterstützt eigentlich mehr oder weniger das Team? Wer baut ein Team mehr oder weniger auf und hält dann auch die Moral hoch? Und wer sagt: Nein, nur ich! Und, ja. Also ich glaube, für das Team war es auch, dass man eben schaut, wer wo steht.“ (Supermarkt 6)

Die Betriebsräte werden durchwegs als sehr wichtige Akteure in der Bewältigung der pandemiebedingten Herausforderungen beschrieben. Vor allem in den vorübergehend geschlossenen Betrieben waren sie von großer Wichtigkeit und spielten und spielen eine zentrale Rolle als Vermittler und Kommunikationsdrehscheibe. Die Kontakte verschoben sich von *face-to-face*-Treffen zu digitalen Formen der Information und Einbeziehung. Besonders für ältere Beschäftigte, die selbst der Risikogruppe angehören, oder Angehörige mit Vorerkrankungen haben, und für Eltern von betreuungspflichtigen Kindern, war vor allem der erste *Lockdown* mit großer Verunsicherung verbunden, was zu vermehrter Kontaktaufnahme dieser Gruppe mit den jeweiligen Betriebsrät*innen führte. Die Betriebsräte sind in den untersuchten Fällen durchwegs gut erreichbar und für die Anliegen der Beschäftigten ansprechbar.

„Die sind jederzeit erreichbar, man kann sie immer kontaktieren. Sie haben in jede Filiale ein Mail geschickt, wo ihre Daten stehen, wo man sie jederzeit anrufen kann.“ (Supermarkt 2)

„Ja, man hat ständig die Neuigkeiten immer erfahren vom Betriebsrat. (...) Wir haben so eine (...) App, da ist ja sofort die aktuelle Neuigkeit oben.“ (Supermarkt 3)

„Ich habe dann auch noch den Betriebsrat als Anlaufstelle, (...) wo ich noch einmal nachfragen kann. Ich habe auch meinen Chef über mir, der hat wieder seinen. Also es gibt schon viele Stellen, wo man nachfragen kann und auch immer Auskunft kriegt. Also da gibt es keine Probleme, von dem her.“ (Drogerie 1)

In einem der Interviews mit einer Supermarktbeschäftigten wird eine Bonuszahlung des Betriebsrates erwähnt:

„Dann haben wir vom Betriebsrat 50 € in bar bekommen zusätzlich, Corona-Bonus, vom Betriebsrat, also das war Wahnsinn, da habe ich mich auch gefreut.“ (Supermarkt 9)

6.5.5 Fazit Anerkennung und Wertschätzung der Beschäftigten im Handel

Dass Anerkennung und Wertschätzung für die Beschäftigten in den von der Pandemie geprägten Monaten ein zentrale Themen waren und sind, zeigt sich daran, dass viele Erzählungen auf diese Themen hinauslaufen. Seien es Berichte zur Arbeitsmotivation und zum Zusammenhalt in der Pandemie, zu Fragen des Entgelts oder zu Fragen des Gesundheitsschutzes. Alle Erzählungen spiegeln einen starken Wunsch nach gesellschaftlicher Anerkennung, betrieblicher Wertschätzung und einer höheren gesellschaftlichen Bewertung der Arbeit im Handel wider. Aus Sicht der Interviewten decken sich Innen- und Außensicht auf ihre Branche nicht. Das Image ihrer Tätigkeit beschreiben sie als äußerst schlecht. Gleichzeitig betonen sie, wie gerne sie ihrer abwechslungsreichen und anspruchsvollen, aber auch physisch und psychisch anstrengenden Arbeit nachgehen und wie wohl sie sich in ihren jeweiligen Teams fühlen.

In der Pandemie wurde die Arbeit im Handel plötzlich sichtbar und den Beschäftigten vorübergehend Dankbarkeit entgegengebracht. Die Reaktionen der Beschäftigten reichen von Freude bis hin zu Ablehnung. Die gesteigerte Aufmerksamkeit macht deutlich, wie unsichtbar ihre Arbeit bisher war, dies führt zu gemischten Emotionen. Mit dem Begriff Held*in identifizieren sich die Beschäftigten im Handel jedoch alle nicht.

Von Seiten der Unternehmen erwarten sich die Beschäftigten Wertschätzung und Dankbarkeit für ihren Einsatz in den vergangenen Monaten. Die finanzielle Anerkennung in Form von Bonuszahlungen wurde durchwegs positiv aufgenommen. Doch auch hier finden sich gemischte Gefühle. Für eine grundlegende Diskussion in Richtung einer höheren Bewertung ihrer Tätigkeit reichte die Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit nicht aus. Die Einsicht, dass der Einsatz der Beschäftigten auch finanzielle Wertschätzung erfahren sollte, führte zu

Bonuszahlungen in Gutscheinform des eigenen Unternehmens. Nachhaltige Lohnerhöhungen waren kein Thema.

Von den Kolleg*innen und den Betriebsräten erfahren die Interviewten große Unterstützung bei der Arbeit und darüber hinaus. Die Herausforderungen in einem Jahr Arbeiten in der Pandemie haben die Beschäftigten sogar noch mehr zusammengeschweißt, so das positive Fazit zum Betriebsklima in den Interviews.

6.6 Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie

Die Beschäftigten in jenen Bereichen des Handels, die im Jahr 2020 durchgehend geöffnet hatten, beschreiben, dass ihnen nach langen Arbeitstagen der Ausgleich in Form von aktiver Freizeit außer Haus enorm fehlt. Über lange Phasen hinweg geschlossene Kultureinrichtungen und Gastronomie und die Ausgangsbeschränkungen machten abendliche Aktivitäten außer Haus unmöglich. Neben dieser Belastung stehen die Beschäftigten und ihre Familien vor der Herausforderung, Haus- und Sorgearbeit für Kinder und ältere oder kranke Familienmitglieder neu zu organisieren. Die Annahme, dass etablierte Routinen aufgrund von Fragen des Gesundheitsschutzes grundlegend in Frage gestellt werden, ist jedoch falsch. Es müssen zwar Lösungen für neue Probleme gefunden werden, die etablierte Arbeitsteilung, bei der die Frauen in vielen Fällen den größeren Teil der unbezahlten Haus- und Sorgearbeit übernehmen, blieb während der Pandemie relativ unverändert.

„Alle bringen sich schon mehr ein, aber ich mache trotzdem immer noch am meisten. (schmunzelt), muss ich sagen.“ (Apotheke 3)

„Wir [Partner und Interviewte] machen mehr gemeinsam, das schon, das schon. Wenn er [vor der Pandemie] frei gehabt hat, hat er die Sachen zuhause gemacht, und wenn ich frei habe, mache ich die Sachen zuhause. Also da, da haben wir es uns auch aufgeteilt. Aber jetzt ist es mehr Hälfte-Hälfte, sagen wir so. (...) Und man wächst halt auch mehr zusammen, das finde ich auch.“ (Sporthandel 2)

Viele Frauen mit Betreuungsverantwortung planen bei ihrer Erwerbsarbeit auch in nicht-Pandemie-Zeiten einen Puffer für die wechselnden Flexibilitätsanforderungen durch Schulferien, erkrankte Kinder oder Verwandte, die zum Arzt begleitet werden müssen, ein. Aus diesem Grund haben viele Interviewpartnerinnen mit Kindern wie selbstverständlich die Hauptlast durch Homeschooling und geschlossene Kinderbetreuungseinrichtungen übernommen.

6.6.1 Kinderbetreuung

Ein privates Netzwerk für die Betreuung von Kindern hat sich in den Monaten der Covid-19 Pandemie als sehr wertvoll und mitunter notwendig erwiesen, um die Arbeitstätigkeit im so

genannten systemrelevanten Teil des Handels aufrecht zu erhalten. Als besonders herausfordernd stellte sich das Thema *Homeschooling* dar, das nicht nur Eltern in die Rolle der Lehrer*innen versetzte, sondern auch gravierenden Betreuungsfragen aufwarf. Großeltern, die bisher als Betreuungspersonen eingeplant waren, sollten nunmehr aufgrund der Gefahr einer Ansteckung, dafür explizit nicht herangezogen werden. Die Rollen drehten sich bisweilen sogar um: waren Großeltern in der Vergangenheit für die Betreuung der Enkel im Einsatz, mussten diese während der Covid-19 Pandemie mitunter selbst, um sich vor einer Ansteckung im Supermarkt zu schützen, von den Jüngeren versorgt werden (siehe Kapitel 6.6.2).

Große Herausforderungen in zeitlicher Hinsicht ergaben sich aufgrund des *Homeschoolings* und der eingeschränkten Möglichkeiten zur externen Kinderbetreuung vor allem für Eltern aus den durchgehend geöffneten Bereichen des Handels mit kleineren Kindern. Eltern größerer Kinder beschreiben hingegen eher psychischen Druck, Sorge und schlechtes Gewissen, ihre Kinder in großem Umfang allein zu Hause zu lassen. In mehreren Fällen wird deutlich, wie gravierend der Entfall der Großeltern für Kinderbetreuung für viele war. Eine in einer Apotheke beschäftigt sagt dazu:

„Natürlich, zu den Schwiegereltern und zu meiner Mutter wollte ich sie [Kinder, 9 und 11 Jahre alt] jetzt auch nicht bringen, natürlich aus dem besagten Gründen. Also es war schon, die Zeit, wo ich halt arbeiten war, waren sie halt allein. Mein Mann hat zwar den Pflegeurlaub komplett verbraucht in der Zeit, also hat sich halt immer nachmittags frei genommen, allerdings war dieser Pflegeurlaub auch sehr, sehr schnell verbraucht. Dann mussten sie halt einfach allein diese 10 Stunden ausharren. Das war halt schon ein bisschen mühsam. (...) Aber es ist halt schon schwierig gewesen, muss ich schon sagen.“ (Apotheke 2)

In den Schilderungen der Beschäftigten wird deutlich, dass die Organisation des *Homeschoolings* eine große Herausforderung war. Kinder ab einem Alter von ca. 9 Jahren waren in vielen Fällen allein zu Hause. Sich die Arbeiten für die Schule selbst einzuteilen, überforderte viele Kinder. Auch technische Probleme tauchten auf. Die Eltern waren somit vor und nach dem Arbeitstag sehr gefordert. Neben der Unterstützung der Kinder, galt es mitunter auch, für den nächsten Tag vorzukochen. In manchen Fällen waren die Interviewten auch untertags für dringende Fragen telefonisch erreichbar.

„Ja, und das war halt immer auch, du gibst ihnen [den Kindern] zwar die Anweisung: Macht das! Tut das! Aber dann kommst du halt nach 18.00 Uhr, bist eh fertig, fix und fertig, weißt: morgen musst du wieder 10 Stunden arbeiten, und dann sitzt du nur und denkst du dir: Oh mein Gott! (lacht) Und sie hat 20% der Sachen nicht gemacht. Und dann musst du halt immer auch die Sachen besorgen, erledigen.“ (Apotheke 2)

Die fehlende Planbarkeit was die Situation in den Schulen betrifft, wird als sehr belastend beschrieben. Auch aus Sicht der Unternehmen sind die s.g. „Schulschließungen“ ein gewisser worst case, da sie mit eingeschränkter Verfügbarkeit der Beschäftigten konfrontiert sind.

In einem der Interviews in einem Drogeriegeschäft schildert eine Mitarbeiterin die Situation einer Kollegin, deren einzige Möglichkeit es war, den kurzfristigen Kinderbetreuungsbedarf durch eine Krankmeldung zu decken:

„Ich habe eine junge Mutti, die hat drei Kinder, die war komplett eigentlich weg, weil sie hat momentan nicht gewusst, wo sie mit den Kindern hin tut, weil zu den Großeltern ja nicht, ja. Die ist dann, ich glaube, ein, eineinhalb Wochen im Krankenstand gewesen aufgrund von dem, was wir ihr natürlich auch nicht böse sind, weil wir es ja auch irgendwie verstanden haben, mit drei Kindern ist das einfach nicht.“ (Drogerie 5)

Die Möglichkeit Sonderbetreuungszeit für Kinderbetreuung in Anspruch zu nehmen, findet in den geführten Interviews kaum Erwähnung und wurde in keinem der Fälle in Anspruch genommen. Aus der Perspektive einer Beschäftigten in einer Apotheke erscheint eine Inanspruchnahme von Sonderbetreuungszeit wie ein im Stich lassen des Unternehmens und des Teams:

„Ich glaube, ich bin aber auch nicht der Typ Mensch, der sowas [Sonderbetreuungszeit], sage ich einmal jetzt, ausnützen würde. Also meine Kinder sitzen meistens in den Ferien auch [allein] zuhause oder sie waren immer in Betreuungen, wie sie kleiner waren. Also, ich habe selten in den Ferien Urlaub. Ich bin da, glaube ich, der andere Typ Arbeiter. (lacht) Ja.“ (Apotheke 1)

Einzelne Interviewte merken kritisch an, dass die multiple Belastung unter denen sie und ihre Kolleginnen leiden auch etwas mit der gesellschaftlichen Arbeitsteilung zu tun haben:

„Ich habe auch schon gehört, Männer, die zuhause sitzen, und wo die Frau dann trotzdem zuhause bleiben muss, weil er sagt, er schafft das nicht mit der Aufgabe und so. Ja, (...) es dreht sich eh eben um dieses eine Thema, dass, egal was ist, dass viel Arbeit eben an den Frauen hängenbleibt. (...) Und das sind halt auch so Sachen, die Corona jetzt massiv aufdeckt, finde ich, wo man eben sagt: Wenn der Kindergarten zu ist, na, wer kümmert sich um das kleine Zwergel?“ (Supermarkt 6)

„Was wir da haben, dass das für die Mütter einfach echt am belastendsten ist, mit diesem Ganzen, dass die Schulen und diese Kindergärten da nicht dann offen haben, also überhaupt jetzt diese Sperre da halt wieder. (...) Also das, da muss man wirklich: Hut ab sagen. Also, das ist echt die Herausforderung. Dann hast du eben einen Mann daheim und dann hast du noch diese Kinder daheim. Und ja, es ist einfach schwierig, schwierig einfach.“ (Drogerie 5)

6.6.2 Betreuung älterer und pflegebedürftiger Personen

Die nötige physische Distanz zu den älteren Verwandten einzuhalten, wird von allen Interviewten vor allem als emotionale Belastung beschrieben. Unter anderem auch, weil den älteren Personen teilweise auch das Verständnis für die Notwendigkeit der Maßnahmen gefehlt haben dürfte.

Von Covid-19-bedingten dramatischen Betreuungsengpässen für ältere oder kranke Verwandte wird in den Interviews nichts berichtet. Die Kontakte wurden reduziert, die Betreuung aber

aufrechterhalten. Ein gewisses Netzwerk von Unterstützer*innen musste jedoch trotz oder gerade wegen der Pandemie erhalten bleiben. Eine Beschäftigte aus einer Drogeriehandlung beschreibt es folgendermaßen:

„Also wir haben das so gelöst: Meine Mutter hat ja ein Haus, und sie ist halt dann auf der Terrasse gestanden, und ich bin halt hingegangen und habe mich hingestellt, so, dass man halt wirklich nicht zusammenkommt. Und wie halt das Wetter schöner war, dann hat man halt noch einen Kaffee getrunken. Dann war eh der große Terrassentisch, eine oben, eine unten. Und so haben wir das halt drüber gebracht. Und ich habe noch drei Geschwister, und wir haben uns da halt immer abgewechselt, wer wann hinfährt.“ (Drogerie 3)

Eine Vollzeitbeschäftigte aus einer anderen Drogerie, deren Mann seit einer Operation betreuungsbedürftig ist, sagt folgendes:

„Er ist schon sehr selbständig, ja, aber natürlich einkaufen, die Sachen außer Haus oder so, die (...) muss ich erledigen. Aber meine Schwester ist Gott sei Dank schon in Pension auch, und die hat mir sehr viel abgenommen. Also, weil die pflegt auch meine Mama und die macht halt dann eben die Arztbesuche oder die Apotheke oder so oder Essen bringen, wenn ich einmal nicht da bin. Drum harmoniert das ziemlich gut, ja, weil doch noch wer da ist, ja. (...) Weil allein würde ich das nicht schaffen, nein, da müsste ich weniger arbeiten.“ (Drogerie 4)

Um ältere Verwandte vor einer möglichen Ansteckung zu schützen, weiteten viele Interviewte ihre bisherigen Betreuungsleistungen sogar aus, oder übernahmen solche erstmalig. Viele berichten, dass Eltern, die sich bis zur Pandemie selbstständig um Einkäufe und Organisatorisches kümmern konnten, durch die Pandemie in Abhängigkeit von der Familie gerieten. Interviewte beschreiben, dass sie Einkäufe und diverse Tätigkeiten für ältere Verwandte erledigen, die diese eigentlich problemlos selbst tätigen könnten. Diese Erfahrung machten zahlreiche Interviewte:

„Also Betreuung? Ich meine, sie [die Mutter] war ein hoher Risikopatient, und deshalb haben wir die Einkäufe für sie gemacht und alle anderen Besorgungen. Aber sonst, im Normalfall nicht. (...) Die Mama war eben auch ein Problemfall für mich, sage ich einmal, anstrengend, weil sie war alleine, sie war in einer kleinen Wohnung eingesperrt, sage ich jetzt einmal. Es war ihr langweilig, was ich auch verstehen kann. Wir haben ihr halt gesagt, sie soll lieber dort bleiben. (...) Die Einkäufe machen für sie, für uns, das musste auch noch alles passieren. Das fand ich halt das Schwierigste. (Apotheke 2)

„Ich habe ihnen [den Eltern] schon viel mitgebracht, weil ich eben in einem Geschäft arbeite. Aber das war halt so, dass ich ihnen alles vor die Tür gestellt habe, durch das, dass ich zu so vielen Leuten gekommen bin. (...) Ich habe ihnen wirklich viel vorbeigebracht, weil dass sie nicht ausfahren müssen. Aber ich habe die Warnung wirklich strikt eingehalten, also das hätte ich mir eigentlich nicht verziehen, wenn ich ihnen das [Virus] gebracht hätte.“ (Supermarkt 5)

„Da bin ich in der glücklichen Lage, dass 3 meiner Brüder in der Nähe meiner Mutter zuhause sind, also die ein bisschen näher zu meiner Mama haben. (...) Es gibt einfach eine Aufteilung, fertig. Jeder kann, macht das, was er kann und was er möchte. Und das ist eh weit mehr als meine Mama das zulässt, also die mit 83 noch sehr resolut und selbständig lebt, ja. (lacht)“ (Buchhandel 1)

6.6.3 Bewusstsein: „das Risiko ist zu groß, dass ich ihn anstecke“ (Supermarkt 1)

Die Beschäftigten im Handel leben mit einem starken Bewusstsein, dass sie aufgrund ihrer Berufstätigkeit und dem damit verbundenen Kund*innenkontakt einem höheren Infektionsrisiko ausgesetzt sind als andere und damit auch eine Gefahr für ihr Umfeld darstellen können. Nur vereinzelt finden sich Interviewte, die klar äußern, dass sie sich bewusst sind, dass sie mit Ihrer Arbeit ein Gesundheitsrisiko für sich selbst eingehen. Öfter wird erwähnt, dass sich die Beschäftigten aufgrund ihres Berufs als Risiko für andere sehen oder als solches wahrgenommen werden.

„Dadurch mein Mann auch im Verkauf ist, sind wir schon so, wo die Freunde sagen: Wir telefonieren lieber öfters, sie wollen den Kontakt nicht, es tut zwar weh. (...) Jetzt sind wir nimmer drüben [bei den Großeltern], weil mein Mann und ich gesagt haben, dadurch, dass wir beide mit Leuten zu tun haben, sollen das die Schwiegereltern machen, sie sind beide daheim, sind zwar auch schon 60 Jahre, aber sie sind in Pension, sie haben Zeit. (...) Außer es ist Lebensmittel oder was, dann stelle ich es ihnen vor die Tür, aber wir gehen seitdem nimmer rein, weil eben der Opa Krebs hat.“ (Supermarkt 3)

„Ich bin schon am Anfang heimgekommen und habe das Gewand gleich alles ausgezogen, bin duschen gegangen, weil ich mir einfach gedacht habe: Ich will nix mit heimnehmen. Weil meine Kinder sind alle daheim gegessen. Mein Mann ist zwar (...) auch immer arbeiten gegangen. Aber ich habe mir gedacht: Ich komme am meisten zu den Leuten, gell?“ (Supermarkt 4)

„Also ich fahre jetzt auch nicht z. B. zu meiner Mama, die wohnt 200 km weit weg, weil die ist Lungenkrank, und z. B. ich sage: Ich weiß nicht, was ich zu ihr „zah“. Und jetzt war ich schon ein paar Monate nicht bei meiner Mutter.“ (Drogerie 2)

6.6.4 Fazit Haus- und Sorgearbeit in der Pandemie

Der Fokus auf eine Branche mit überdurchschnittlich hohem Anteil an Frauen unter den Beschäftigten macht deutlich, welche Probleme in der Praxis mit der geschlechtsspezifischen Verteilung von Haus- und Betreuungsaufgaben in der Familie verbunden sind. Die Frauen in den so genannten systemrelevanten Teilen des Handels stehen unter enormem Druck, die an sie gestellten Erwartungen zu erfüllen. Berichte davon, dass sich Männer vermehrt an unbezahlter Arbeit in Haushalt und Familie beteiligen, sind rar. Pauschal gesagt, so wie die

Arbeitsverteilung vor der Krise gelebt wurde, so bleibt sie auch in der Krise. Es kommen jedoch neue Aufgaben hinzu, deren Verteilung entlang der bisher praktizierten Logik verhandelt wird. Neue Möglichkeiten zur pandemiebedingten Freistellung sind den Beschäftigten nur wenig bekannt.

Neue Betreuungsaufgaben entstehen in Bezug auf Kinder und Ältere. Bisher selbständige Ältere brauchen Hilfe für Erledigungen außer Haus, gleichzeitig muss auf physische Distanz geachtet werden. Kinder müssen vermehrt zu Hause betreut und unterrichtet werden.

Neben der zeitlichen leiden die Interviewten auch unter einer großen emotionalen und psychischen Belastung. Größere Kinder müssen über viele Stunden sich selbst überlassen werden, was für viele Frauen mit Schuldgefühlen verbunden ist. Fehlender persönlicher Kontakt zu engen Bezugspersonen wie den eigenen Eltern schlägt den Interviewten aufs Gemüt. Möglichkeiten zur Entspannung außer Haus fallen aufgrund von Verordnungen zur Pandemiebekämpfung weg. Darüber hinaus nehmen sich die Interviewten aufgrund der mit ihrer Berufstätigkeit verbundenen Kund*innenkontakte selbst als Risikofaktor wahr oder werden von ihrem Umfeld als solcher wahrgenommen.

7 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Die Analysen zur Situation von Beschäftigten im Einzelhandel während der Covid-19-Pandemie zusammenfassend, gelangen wir zu einer Reihe von Schlussfolgerungen und Empfehlungen.

- Schon vor der Covid-19-Pandemie waren Beschäftigte im Einzelhandel **Gesundheitsrisiken** ausgesetzt, z.B. durch engen Kontakt zu infektiösen Kund*innen. Durch die Pandemie wuchs die Sensibilität für die Gesundheitsrisiken, die mit Kontakten zu einer großen Anzahl an Menschen verbunden sind. Die neu eingeführten Gesundheitsschutzmaßnahmen sollen auch nach dem Abflauen der Pandemie beibehalten werden. Gemeint sind hier insbesondere jene Maßnahmen, die vor Ansteckungen durch Kund*innen schützen (z.B. Plexiglastrennwände und Desinfektion).
Davon getrennt zu behandeln ist der Gesundheitsschutz bezüglich einer Ansteckung unter Kolleg*innen. In diesem Bereich sind die Regulatorien vergleichsweise schwach, was dazu führt, dass Beschäftigte mit hohen Risikofaktoren wenig Grundlage haben, um ihr Schutzbedürfnis durchzusetzen. Dies betrifft zum Beispiel das Thema Abstandhalten und Maske tragen auch in den Sozialräumen und den Schutz der Risikogruppen. Der Umgang mit Maskenpausen darf zum Beispiel nicht auf rein informellen Übereinkommen beruhen. Um auch die Interessen der Schwächeren zu schützen, sind formalisierte Regeln zum Gesundheitsschutz im Arbeitsalltag und in allen Bereichen des Betriebs notwendig.
- Durch den *Lockdown* sind für viele Beschäftigte im Handel **neue Aufgaben** hinzugekommen, diese betreffen z.B. Tätigkeiten im Bereich *Online*-Handel oder verstärkte Hygienemaßnahmen. Mit großer Wahrscheinlichkeit bleiben diese Aufgaben auch nach dem Abflauen der Pandemie erhalten. Die neuen Aufgaben müssen wahrgenommen (z.B. in Arbeitsplatzbeschreibungen aufgenommen werden) und honoriert werden, indem dafür ausreichend zusätzliche Zeit vorgehen wird.
- Während der Pandemie mussten Beschäftigte **Kontrollaufgaben** gegenüber den Kund*innen bei der Einhaltung der Abstandsregeln und der Maskenpflicht übernehmen. Da Handelsmitarbeiter*innen zur Kund*innenorientierung verpflichtet sind, empfanden viele dies als belastenden Rollenkonflikt und Überforderung. Für solche potentiell konflikthafter Aufgaben braucht es spezialisiertes Personal, Handelsangestellte müssen vor Überforderung geschützt werden.
- **Betriebsräte** hatten in der Pandemie wichtige Aufgaben bei der Information der Mitarbeiter*innen zu verschiedensten Themen. Auch im Normalbetrieb leisten sie einen großen Beitrag zur Gestaltung und Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Neugründungen von Betriebsräten im Handel müssen unbedingt forciert und unterstützt werden.
- **Öffnungszeiten am Abend und am Samstag** haben für die Beschäftigten im Handel hohe soziale Kosten. Sozialkontakte zu Familie und Freund*innen und Freizeitaktivitäten finden

häufig am frühen Abend und am Wochenende statt. Aufgrund von Kurzarbeit oder eingeschränkten Öffnungszeiten während der Pandemie machten viele Beschäftigte erstmals die Erfahrung, zu diesen Zeiten nicht oder seltener zu arbeiten. Die sonst üblichen sozialen Kosten dieser atypischen Arbeitszeitlage wurden dadurch deutlicher wahrnehmbar. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten im Handel oder eine Öffnung am Sonntag muss im Interesse der Beschäftigten verhindert werden.

- Maßnahmen gegen **unfreiwillige geringe Teilzeitarbeit** müssen ergriffen werden. Ein bedeutender Teil der Beschäftigten im Einzelhandel möchte die Arbeitszeit ausweiten, sei es in Form von höherer Teilzeitarbeit oder in Vollzeit. Gerade größere Einzelhandelsunternehmen stellen Beschäftigte bevorzugt in geringer Teilzeit an. Da geringe Teilzeitarbeit sehr negative Folgen für das Einkommen und die erworbenen Ansprüche im Fall von Arbeitslosigkeit oder Pensionierung hat, müssen hier Gegenmaßnahmen gesetzt werden. Schon derzeit sind Betriebe verpflichtet, bei Personalbedarf zuerst den aktuell Teilzeitbeschäftigten eine Erhöhung der Arbeitszeit anzubieten, bevor neue Teilzeitkräfte mit wenigen Wochenstunden angestellt werden (§ 19d Abs 2a AZG). Allerdings ist diese gesetzliche Regelung wenig bekannt und bei Verletzung nur mit einer geringen Verwaltungsstrafe belegt. Hier sollte das geltende Recht besser bekannt gemacht und durch höhere Sanktionen gestärkt werden.
- Die körperlich und psychisch anstrengende Arbeit im Einzelhandel spiegelt sich in der Entlohnung nicht adäquat wider. Dies führt bei vielen Beschäftigten zu Frustration und wirft Gerechtigkeitsfragen auf. Die **Einkommen der Beschäftigten im Einzelhandel** müssen angehoben werden. Dabei muss sichergestellt werden, dass sich Einkommenserhöhungen vor allem in frauendominierten Beschäftigungsgruppen (als Beispiel kann hier die Arbeit im Feinkostbereich genannt werden) manifestieren und somit der Gender Pay Gap im Handel sinkt. Derzeit sind viele Beschäftigte im Einzelhandel in einer prekären Lage: Ein finanziell eigenständiges Leben ist auch mit einer Vollzeitbeschäftigung nur schwer möglich. Durch die Kurzarbeit und die damit verbundenen Einkommensverluste kommen Beschäftigte rasch in die Situation, dass plötzlich anfallende größere Ausgaben nicht mehr getätigt werden können.
- **Unbezahlte Vor- und Nacharbeiten** sind, so wird berichtet, in weiten Bereichen des Handels üblich. Alle gearbeiteten Zeiten müssen auch als Arbeitszeit gewertet und entlohnt werden.
- Die negativen Folgen der geschlechtsspezifischen Verteilung von Sorge- und Betreuungsarbeit für Frauen zeigen sich in der Pandemie mit großer Schärfe. Maßnahmen zum **Ausbau von zeitlich flexiblen Betreuungsangeboten** für kleine Kinder und auch für Jugendliche bis zum Ende der Mittelschule / Sekundarstufe I sind notwendig. Deutlich wird im Zuge der Pandemie aber auch: Nur ein Teil der Haus- und Sorgearbeit kann in der Praxis ausgelagert werden. Dies geht oft auf Kosten der Erwerbsarbeitszeit von Frauen. Um

mittelfristig auch eine eigenständige finanzielle Absicherung von Frauen durch ihre Erwerbsarbeit zu erreichen, müssen traditionelle Rollenvorstellungen aufgebrochen und die **Verantwortung für Haus- und Sorgearbeit** gerecht zwischen Frauen und Männern aufgeteilt werden.

→ Neue Möglichkeiten zur pandemiebedingten **Freistellung** (z.B. Sonderbetreuungszeit) müssen besser kommuniziert werden.

Ausblick

Nach dem Abflauen der Pandemie wird sich die Frage nach der Finanzierung der hohen Kosten der Pandemiebekämpfung stellen. Wichtig bei der Gestaltung dieser Maßnahmen wird sein, die Wirkungen auf die Systemerhalter*innen und insbesondere auf die Frauen zu bedenken. Beschäftigte im Einzelhandel leisten einen enorm wichtigen Beitrag für die Erfüllung unserer Grundbedürfnisse und darüber hinaus für das Wohlbefinden aller Mitglieder unserer Gesellschaft. Die Mehrzahl der Beschäftigten sind Frauen. Sie tragen mit ihrer unbezahlten Betreuungs- und Sorgearbeit auch jenseits ihrer Erwerbsarbeit zum Funktionieren der Gesellschaft und damit zum Systemerhalt bei. Gerade die Covid-19-Pandemie zeigt uns sehr deutlich, wo die Problembereiche unserer Gesellschaft liegen. Politiker*innen, Interessenvertreter*innen, aber auch die Gesellschaft als Ganzes sind angehalten, daraus die Lehren zu ziehen.

QUELLEN/LITERATURVERZEICHNIS

- Adam, G., Stadler B. & Eichmann H. (2020).** Die Wirkung von Betriebsräten in Österreich. Wien: FORBA. (im Erscheinen)
- Berghammer, C. & Verwiebe, R. (2015).** Die Verbreitung des Doppelernährer- und Doppelbetreuermodells in fünf Ländern Europas, in: WSI Mitteilungen, 68 (2), 116-24.
- Berghammer, C. (2020).** Wo bleibt die Zeit? Bezahlte und unbezahlte Arbeit von Frauen und Männern in der Corona-Krise, Blog 57, Austrian Corona Panel Data, Universität Wien, 15.6.2020; <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog57/>
- Bundesgesetz vom 11. Dezember 1969 über die Regelung der Arbeitszeit (Arbeitszeitgesetz) (AZG) BGBl. Nr. 461/1969 idgF.**
- Eichmann, H., Saupe B., Schönauer A., Stadler B., Arlinghaus A. & Gärtner J. (2020).** Soziale Teilhabe als Herausforderung für Arbeitszeitgestaltung. Wien: FORBA/XIMES.
- Eurofound. (2018).** Fraudulent forms of work in Austria's industrial cleaning sector – interim report. Unveröffentlichter Projektbericht. Auf Wunsch kann der Bericht bei der Autorin eingesehen werden.
- Holst, H., Niehoff, S. & Fessler, A. (2020).** Covid-19 und die Arbeitswelt. Berufliche Ungleichheiten im Arbeitsleben der Pandemie. Ergebnisberichts zur ersten Befragungswelle (April/Mai 2020). Universität Osnabrück und Netzwerk der Kooperationsstellen Hochschulen – Gewerkschaften in Niedersachsen und Bremen.
- Kalleitner, F. & Schiestl D. (2020).** Einkommenseinbußen in der Frühphase der Corona-Krise, Blog 7, Austrian Corona Panel Data, Universität Wien, 10. April 2020; <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog07/>
- Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben, Stand 1. Jänner 2021**
- Leitner, A. & Dibiasi, A. (2015).** Frauenberufe–Männerberufe. In MA 57 – Frauenabteilung der Stadt Wien, Trotz Arbeit arm. Frauen und Segregation am Arbeitsmarkt (Bd. 6, S. 41–104) und Dressel, K., & Wanger, S. (2008). Erwerbsarbeit: Zur Situation von Frauen auf dem Arbeitsmarkt. In R. Becker & B. Kortendiek (Hrsg.), Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung (S. 481–490). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mayring, P. (1988).** Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Deutscher Studienverlag: Weinheim.
- Resch, T. (2020).** Veränderungen der Haushaltseinkommen in der Corona-Krise: Wer ist betroffen? Blog 8, Austrian Corona Panel Data, Universität Wien, 15. Oktober 2020; <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog80/>
- Schönherr, D. & Zandonella, M. (2020).** Arbeitsbedingungen und Berufsprestige von Beschäftigten in systemrelevanten Berufen in Österreich (S. 1–35). Wien: AK Wien. <https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsundsoziales/arbeitsmarkt/AK-Studie-Arbeitsbedingungen-in-systemrelevanten-Berufen.pdf><https://arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsundsoziales/arbeitsmarkt/AK-Studie-Arbeitsbedingungen-in-systemrelevanten-Berufen.pdf>
- Stadler, B. (2002).** „Recht als Ressource in Arbeitsbeziehungen. Eine vergleichende Untersuchung der Situation von Einwanderern und Österreichern“. Dissertation, Wien
- Stadler, B., Schönauer, A., Arlinghaus, A., Eichmann, H. & Saupe, B. (2020).** Das Leben ist Synchronisation – Möglichkeiten und Formen sozialer Teilhabe vor dem Hintergrund atypischer Arbeitszeiten. <http://dx.doi.org/10.18753/2297-8224-167>

Turlan, F. & Kerckhofs, P. (2019). Representativeness of the European social partner organisations: Industrial cleaning sector. Representative Study. Dublin: Eurofound.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Überblick Anzahl der Interviews nach Region	20
Abbildung 2:	Mögliche Änderungen der Arbeitssituation von Beschäftigten im Einzelhandel durch die COVID-19-Pandemie	23
Abbildung 3:	Anteil weiblicher und männlicher Beschäftigter im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich	25
Abbildung 4:	Höchster Bildungsabschluss der Beschäftigten im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich	25
Abbildung 5:	Lebensformen im Einzelhandel in Niederösterreich.....	26
Abbildung 6:	Beschäftigte im Handel in Niederösterreich mit Kindern im gemeinsamen Haushalt	27
Abbildung 7:	Beschäftigungsdauer der Beschäftigten im Einzelhandel im Branchenvergleich in Niederösterreich ...	28
Abbildung 8:	Anteil Teilzeitbeschäftigte in Niederösterreich im Branchenvergleich.....	29
Abbildung 9:	Wunsch nach mehr Arbeitsstunden in Niederösterreich im Branchenvergleich.....	29
Abbildung 10:	Grund für Teilzeitarbeit bei Frauen in Niederösterreich im Branchenvergleich	30
Abbildung 11:	Durchschnittliches Nettoeinkommen (inkl. Sonderzahlungen) der Beschäftigten in Niederösterreich im Branchenvergleich	31
Abbildung 12:	Durchschnittliches Stundeneinkommen (inkl. Sonderzahlungen) der Beschäftigten in Niederösterreich im Branchenvergleich	31
Abbildung 13:	Arbeitszeiten von Frauen im Einzelhandel in Österreich im ersten und zweiten Quartal 2020	33
Abbildung 14:	Mehrarbeit und Überstunden von Frauen im Einzelhandel in Niederösterreich	34
Abbildung 15:	Personen in Kurzarbeit im Einzelhandel in Niederösterreich 2020, absolut	35
Abbildung 16:	Anteil von Kurzarbeit im Einzelhandel in Niederösterreich 2020	36
Abbildung 17:	Arbeitslosigkeit im Einzelhandel im Jahresverlauf 2019 und 2020	37
Abbildung 18:	Vergleich der monatlichen Arbeitslosenquote 2020 mit 2019 im Einzelhandel in Niederösterreich-Entwicklung der Arbeitslosigkeit in Prozentpunkten*	39

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Überblick Interviewpartner*innen.....	21
Tabelle 2:	Arbeitslosigkeit von Beschäftigten im Einzelhandel in Niederösterreich nach Altersgruppen im Jahr 2019.....	38

