



Leseprobe aus Dammayr, Legitime Leistungspolitiken?, ISBN 978-3-7799-6030-0

© 2019 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel

[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6030-0)

isbn=978-3-7799-6030-0

1 Einleitung: Leistung und Gerechtigkeit in der Sorgearbeit?

Seit einigen Jahren sind Sorge- und Pflegearbeit, wenngleich nicht in aller, so doch in vieler Munde: So durchziehen etwa die Themen von Pflegenotständen, von gesellschaftlicher Überalterung und der Leistbarkeit bisheriger Sozial- und Gesundheitssysteme die mediale Berichterstattung. Forderungen nach entsprechenden Reformen und Lösungen werden immer lauter und erreichen allmählich auch politische Entscheidungsträger. Dadurch kommt der Sorge- und Pflegearbeit aktuell einige Aufmerksamkeit zu, was angesichts der gesellschaftlichen Bedeutung von Sorgearbeit durchaus zu begrüßen ist. Allerdings gilt es dabei den Blick für jene Gründe und Faktoren zu schärfen, die zur derzeitigen „Prominenz“ des Themas beitragen. Dies deshalb, da die Thematisierung keineswegs zufällig scheint, sondern sich darin die Herausforderungen durch einen steigenden Bedarf sowie steigende Anforderungen und Ansprüche an Sorgelösungen spiegeln, die vor allem in Zusammenhang mit dem demographischen und sozialstrukturellen Wandel gesehen werden. Darin werden „*Krisen des Sorgens*“ deutlich (Aulenbacher und Dammayr 2014b; Jurczyk 2010; Knobloch 2013), die sowohl die Frage danach aufwerfen, wer wie und unter welchen Bedingungen für wen sorgt, die aber auch die Finanzierbarkeit künftiger Sorge- und Pflegearbeit (neu) zur Disposition stellen. Unter anderem vor diesem Hintergrund zeichnet sich derzeit in vielen europäischen Ländern wie auch in Österreich, worauf diese Arbeit fokussiert, eine markt- und wettbewerbsorientierte Reorganisation der Sorgearbeit ab, die zudem von einer „allgemeinen“ und neoliberal geprägten Austeritätspolitik in vielen Bereichen des Sozialen¹ verschärft wird (Aulenbacher und Dammayr 2014c; Aulenbacher et al. 2015b).

Dementsprechend zeichnen sich auch im *Feld der Altenpflege* Transformationsprozesse ab, die zum einen mit Veränderungen im österreichischen wohlfahrtsstaatlichen Arrangement, der Auflösung traditioneller Lebens- und Wohnformen und der gestiegenen Integration von Frauen in (höhere) Bildung und in den Erwerbsarbeitsmarkt verbunden sind. Zum anderen tragen aber auch der demographische Wandel, die damit vermutete demographische Alterung und Zunahme spezifischer gerontopsychiatrischer Krankheiten sowie technologische Innovationen und der medizinische Fortschritt zu Entwicklun-

1 Auch die Bereiche der Bildung, Kultur etc. sind von erheblichen Einsparmaßnahmen betroffen, was sich durch aktuelle Regierungsprogramme und deren formuliertes Ziel eines Nulldefizits auf Bundes- wie auch auf Landesebene verschärft.

gen bei, die insgesamt eine deutliche Kostensteigerung im Pflegesektor erwarten lassen (Aulenbacher et al. 2014d; Dammayr et al. 2016; Graß et al. 2014, S. 33 f.).

Diese Veränderungen nehmen schließlich Einfluss auf die Rahmenbedingungen und organisationalen Arrangements der Leistungserbringung im stationären Pflege- und Betreuungsbereich, wo sich eine im wesentlichen marktorientierte Reorganisation abzeichnet, die dort zudem von Professionalisierungs- und steigenden (Qualitäts-)Ansprüchen begleitet wird. In diesem Sinne sind im Kontext weitreichender Einsparungspolitiken Ökonomisierungs- und Rationalisierungsprozesse zu beobachten und werden durch veränderte Governance und pflegepolitische Vorgaben Umstrukturierungen initiiert, durch die sich ökonomische Markt- und Unternehmenslogiken auch in solche Bereiche einschreiben, in denen sie bislang kaum oder zumindest keine primäre Rolle gespielt haben (Dammayr und Graß 2016, S. 107; Dammayr et al. 2013). Den Zugewinn marktlicher Orientierungen verdeutlichen beispielsweise gestiegene Wettbewerbsdynamiken sowie die „Verprivatwirtschaftlichung des Sorgens“ (Aulenbacher et al. 2014c, S. 218), die mit Verschiebungen in den Betreuungsarrangements und Neuverteilungen in der Übernahme von Sorgearbeit zwischen Staat, Markt, Drittem Sektor und Privathaushalt einhergehen. Ökonomische Orientierungen zeigen sich aber auch darin, dass sich Altenpflegeeinrichtungen zusehends – und häufig nach Maßgabe von New-Public-Management-Strategien – an Effizienzkriterien, betriebswirtschaftlicher Nutzenoptimierung und Kosteneinsparung orientieren müssen (Leibold 2008).

Diese neuen Steuerungen verändern nicht nur die Konfiguration und Arrangements zwischen den Sektoren, sondern betreffen maßgeblich auch die Pflegepolitiken sowie die *Leistungspolitiken* der Organisationen. Damit wiederum verbindet sich im Weitere eine Veränderung der *Leistungsanforderungen* an die Beschäftigten, denn „[d]ie Kontingenzen der Ökonomie“ werden in diesem Sinne nicht einfach „betrieblich abgefangen, sondern – organisational transformiert – an die Beschäftigten als wechselnde Leistungsanforderungen durchgereicht“ (Menz 2009, S. 10–11).

Dies führt dazu, dass die Beschäftigten die damit verbundenen Anforderungen in den Berufs- und Pflegealltag integrieren müssen, um den veränderten Ansprüchen und (Rahmen-)Bedingungen gerecht werden zu können (z. B. Aulenbacher et al. 2011; Dammayr 2015; Dammayr et al. 2016; Kumbruck und Senghaas-Knobloch 2015; Slotala 2011b). Für die Pflegenden verdichtet sich damit nicht nur der Leistungsumfang, aus den veränderten Anforderungen und der neuen Arbeitssituation können zudem widersprüchliche Erwartungen resultieren, etwa wenn ökonomisch bezifferte Zeitkontingente einem langsameren Vorankommen in der Arbeit mit älteren Menschen gegenüberstehen. Derlei Widersprüche können sich als Wertekonflikte zwischen professionellen und

organisationalen Ansprüchen erweisen, die sowohl in normativen als auch in funktionalen Spannungen zum Ausdruck kommen.

Von diesen Veränderungen werden nicht nur die Rahmenbedingungen der Erbringung von Pflege herausgefordert, auch der Leistungsbegriff und das Verständnis dessen, was als Leistung gilt, wie diese zu definieren ist, wird neu herausgefordert. Als Leistung steht dabei die Frage nach „guter Pflege“ im Zentrum: Was heißt gute Pflege, was kennzeichnet sie und welche Erfordernisse gehen mit der Erbringung guter Pflege einher? Wie verändert eine nach ökonomischen Gesichtspunkten geführte Reorganisation die Anforderungen an und die Leistungserbringung für gute Pflege? Wenn damit auch Änderungen in der (Leistungs-)Bewertung und Fragen der Anerkennung berührt werden, so verweist dies darauf, dass *gute Pflege als (legitime) Leistung* ein bestimmtes Verhältnis von Leistung und Gerechtigkeit umfasst. Daran schließen Fragen der *Legitimität und Gerechtigkeitsansprüche* an, die es in Zusammenhang mit Umstrukturierungsmaßnahmen, neuer Steuerung der Pflegepolitiken sowie mit aktuellen Leistungspolitiken – ob diese als gerecht oder ungerecht, als legitim oder illegitim erfahren werden – zu analysieren gilt.

Der Zusammenhang von über Leistungspolitiken vermittelte Leistungsanforderungen und Legitimitäts- und Gerechtigkeitsansprüche ist deshalb so zentral, weil sich unsere (westliche) Gesellschaft als meritokratisch begreift (Aulenbacher et al. 2017a). Ihr ist das Leistungsparadigma als „Selbstdefinition moderner Gesellschaften“ (Gruber 2016) eingeschrieben. „Dem Leistungsparadigma [...] liegt die Überzeugung zu Grunde, dass Rechte, Güter und Positionen auf Basis von Leistungen verteilt werden“ (ebd., S. 13). Trotz wirtschaftlicher Krisen, Unsicherheiten am Arbeitsmarkt und selbst vor dem Hintergrund extremer gesellschaftlicher Ungleichheiten, die eigentlich (berechtigte) Zweifel am Leistungsprinzip erlaubten, genießt dieses weiterhin eine hohe Legitimation in der Gesellschaft. Leistung stellt demnach ein zentrales Prinzip für (subjektive) Gerechtigkeit(-serfahrungen) dar (Dubet 2008), das weder an Legitimationskraft noch an Disziplinierungsfunktion verloren hat. Das zeigt sich nicht zuletzt dann, wenn meritokratische Begründungsmuster (nach wie vor) zur Legitimation von sozialer Ungleichheit erhalten müssen (Menz 2009, S. 9; Gruber 2016, S. 13). So stellen Arbeit und Arbeitswelt weiterhin „das Gravitationszentrum sozialer Statusverteilung“ dar (Menz 2008, S. 10) und bilden so einen „wichtigen Erfahrungsraum und Resonanzboden für Legitimitätsansprüche und (Un-)Gerechtigkeitserfahrungen in entwickelten kapitalistischen Gesellschaften“ (Tullius und Wolf 2015, S. 285).

Wenn sich Verständnis, Definition, die Bewertung von Leistung oder Vorstellungen des Leistungssubjekts im Zuge von Ökonomisierungsprozessen verändern können, so macht dies deren historische Kontingenz deutlich und zeigt, dass die genannten Aspekte „sozialen Definitions- und Wandlungsprozessen [unterliegen] und [...] Gegenstand gesellschaftlicher Auseinandersetzungen

[sind]. In einem solchen grundlegenden Umbruchprozess im Leistungsverständnis scheint sich unsere Gesellschaft gegenwärtig zu befinden“ (Menz 2009, S. 10). Damit verbundene Veränderungen belegen unterschiedliche Studien und Ansätze, die eine zunehmend projektbasierte Arbeit, Individualisierungen, Entgrenzungen, die Erwartung an das Leistungssubjekt hinsichtlich proaktiven Verstehens und Aufnehmens von neuen Anforderungen (Stichwort Arbeitskraftunternehmer) etc. – auch im Pflegebereich – beobachten (siehe z. B. Boltanski und Chiapello 2006; Pongratz und Voß 2004; Henninger und Papoušek 2005; Nowak et al. 2012; Kratzer 2003). Ob und wie sich dieser Umbruch in Pflege- und Leistungspolitiken sowie die damit verbundenen leistungspolitischen Anforderungen im Bereich der Sorgearbeit – exemplarisch dargestellt für die stationäre Altenpflege – vollziehen, wie dies von den Beschäftigten wahrgenommen und beurteilt wird und ob angesichts der Besonderheiten dieses Bereichs auch andere Begründungsmuster als das Leistungsprinzip zur Geltung gebracht werden, sind die zentralen Themen der vorliegenden Arbeit.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen stellt sich die Frage, wie die Pflegenden neue Leistungsanforderungen und etwaige Widerspruchserfahrungen wahrnehmen, wie sie diese im Alltag bearbeiten und inwiefern sie diese als legitim und gerecht bewerten oder aber auch kritisch betrachten. Für die Arbeit ergeben sich daraus folgende zentrale Forschungsfragen:

1. Welche aktuellen Transformationsprozesse und Umstrukturierung tragen zur Veränderung von Leistungspolitiken im Feld der Altenpflege bei? Welche Formen politischer Steuerung und welche institutionellen Logiken sind dabei prägend?
2. Welches Verständnis von guter Pflege formulieren Beschäftigte und welche Ansprüche an Arbeit sind damit verbunden?
3. Mit welchen leistungspolitischen Anforderungen sind Pflegepersonen im Alltag konfrontiert? Treten Spannungen zwischen den verschiedenen Anforderungen auf und wenn ja, wie bewältigen sie diese?
4. Wie werden Leistungsanforderungen und (organisationale) Leistungspolitiken von Beschäftigten wahrgenommen, gerechtfertigt, legitimiert und/oder kritisiert? Anders gefragt, warum „spielen“ die Beschäftigten bei den neuen Anforderungen mit? (Kratzer 2003; Menz 2008)

Damit steht neben den Beschreibungen der (neuen) *Leistungsanforderungen* durch die Beschäftigten besonders im Vordergrund, auf welche *normativen Orientierungs- und Deutungsmuster* sich die Beschäftigten in ihrer Arbeit beziehen. Auf der Basis welcher Vorstellungen von *Legitimität und Gerechtigkeit* wird Leistung und werden die Arbeitsanforderungen gerechtfertigt oder kritisiert? Um die Deutungspraktiken der Beschäftigten verstehen zu können, soll

der Blick darauf gelenkt werden, wie Orientierungen, Normen und Werte handlungspraktisch wirksam werden und sich Rechtfertigung und Kritik im performativen Modus ausdrücken (Forst und Günther 2009). Dazu sollen neben Praktiken bzw. Beschreibungen einer als gut empfundenen Pflege, einer gelingenden Für- und Selbstsorge auch verschiedene subjektive, organisationale wie kollegiale Bearbeitungsstrategien aktueller Herausforderungen untersucht werden. Für dieses Vorhaben werden die Beschäftigten, sprich die Leistungs-subjekte und „Akteure von Leistungs politik“ (Menz 2009, S. 177), als moralisch denkende und handelnde AkteurInnen konzipiert, die – wie Max Weber dies formuliert – „Kulturmenschen sind, begabt mit der Fähigkeit und dem Willen, bewußt zur Welt *Stellung* zu nehmen und ihr einen *Sinn* zu verleihen. Welches immer dieser Sinn sein mag, er wird dazu führen, daß wir im Leben bestimmte Erscheinungen des menschlichen Zusammenseins aus ihm heraus *beurteilen*, zu ihnen als *bedeutsam* (positiv oder negativ) *Stellung nehmen*“ (Weber 1951, S. 180 f., H. i. O.).

Es wird angenommen, dass sich im Bezugs- und Relevanzsystem der Beschäftigten nicht nur marktförmige Deutungsmuster finden, sondern dass diese sich auf alternative, plurale Orientierungen beziehen (können). Soziale, normative Ordnungen stellen in diesem Sinne – und mit Blick auf die Beschäftigten als TeilnehmerInnen an sozialen Praktiken – das Ergebnis konfliktorischer Aushandlungen und von Deutungskämpfen um hegemoniale Muster dar, in denen die Ordnungen selbst Transformationen und Hybridisierungen erfahren (können) (Dammayr und Graß 2016; Forst und Günther 2009).

Wenn nun zwar Ökonomisierung als „die Dominanz beanspruchende Tendenz“ (Aulenbacher 2014, S. 1; s. a. Klinger 2014b; Schimank und Volkmann 2008; Binner und Dammayr 2018) konstatiert werden kann und als solche eine wichtige Zeitdiagnose gegenwärtiger kapitalistischer Gesellschaften darstellt, so gilt es den Blick zugleich darauf zu richten, in welchem Verhältnis diese Beanspruchung zu anderen gesellschaftlichen Tendenzen steht – etwa zu geschlechtlichen Gleichstellungsbemühen oder zur besonders in der Altenpflege relevanten Frage der Professionalisierung. Die „Ökonomisierung des Sozialen im Kontext weiterer Handlungsorientierungen zu thematisieren“ (Aulenbacher 2014, S. 2) erlaubt eine Betrachtung auch dahingehend, ob und inwiefern sich daraus neue Allianzen bilden, ob die (neuen) leistungspolitischen Anforderungen und Leistungsorientierungen als legitim angesehen oder kritisiert werden und ob es im Rahmen krisenhafter Verhältnisse zu Verwerfungen der neuen (Handlungs-)Orientierungen und „Herrschaftsordnungen“ kommt oder die bislang gültigen bestehen bleiben.

Um diese Fragen beantworten und die genannten Entwicklungen in ihren Dynamiken und Verläufen besser verstehen zu können, bieten sich institutionentheoretische Ansätze an. Institutionen stellen handlungsleitende Regeln dar, deren Geltungsanspruch und Beständigkeit aus der Perspektive der AkteurIn-

nen erklärt werden soll. Sind sie der Gestaltungskompetenz der AkteurInnen zugänglich, gelten Institutionen weder als deterministisch noch als „stahlhartes Gehäuse“, sondern können sozusagen als „Vermittlungsmechanismen zwischen Individuen und sozialen Strukturen gefasst [werden]. Die Heuristik einer handlungstheoretisch fundierten Institutionentheorie liegt darin, *systematisch Bedingungen zu suchen, unter denen Akteure soziale Regeln konstituieren und einhalten*. Die Erklärungsaufgabe ist es somit zu zeigen, wann Institutionen eine handlungsregulierende Wirkung zukommt, weil sie bei den Akteuren Geltung finden, bzw. wann sich die Akteure nicht mehr an die Regeln halten“ (Maurer und Schmid 2002, S. 10 f., H. i. O.).

Relevant sind in diesem Zusammenhang besonders der der nordamerikanischen Organisationsforschung entstammende Ansatz der *Institutionellen Logiken* (Friedland und Alford 1991; Thornton et al. 2012) sowie der im Rahmen der neueren französischen Sozialwissenschaften entwickelte *Französische Pragmatismus*, auch „Ökonomie der Konventionen“ genannt (Boltanski und Thévenot 2007 [1991]; Dubet 2008; Diaz-Bone 2015). Beide erlauben es, die Pluralität und Heterogenität institutioneller Ordnungen mit je unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen in den Blick zu nehmen: Der Ansatz der Institutionellen Logiken ermöglicht, die Heterogenität, Konfiguration und Komplexität von Institutionen herauszuarbeiten und aktuelle Entwicklungen darauf hin zu prüfen, von welchen Ordnungen und Orientierungen die aktuellen Transformationen getragen sind. Der Ansatz des Französischen Pragmatismus eignet sich hingegen besonders dazu, die in den Narrativen und den Praktiken der Beschäftigten enthaltenen moralischen Ordnungen, Wertorientierungen und Anspruchslogiken, wie etwa Gerechtigkeitsansprüche, zu rekonstruieren, um damit auf die Legitimität aktueller Steuerungs- und Leistungspolitiken sowie auf damit verbundene Leistungsorientierungen zu schließen. Mit welchen Argumenten die Beschäftigten die derzeitigen Entwicklungen als gerecht oder ungerecht befinden, steht dabei im Zentrum der Fragestellung. Dass Institutionen als „Scharnier“ zwischen Struktur und Handlung fungieren, führt darüber hinaus zur Einnahme einer *Governance-Perspektive*: Mit Bezug auf einen weiten Governance-Begriff, der Organisation und Subjekt verbindet und AkteurInnen im Rahmen vielfältiger Akteurskonstellationen am Prozess der Steuerung als beteiligt sieht, soll neben einer Analyse der Pflegepolitiken auf verschiedenen Ebenen (Makro-, Meso-) auch die Bedeutung der Beschäftigten (Mikroebene) in den Blick genommen werden (Altrichter 2010; Mayntz 2004; Schultze 2011).

Mit diesen theoretischen Perspektiven soll die Legitimität von Leistungspolitiken, von Ansprüchen, die an die Beschäftigten gestellt werden oder die sie selber an sich stellen, empirisch rekonstruiert werden. Die Verbindung verschiedener Ebenen, also die gemeinsame Analyse von Steuerungsformen und Pflegepolitiken mit deren „Übersetzung“ in die Leistungspolitiken der Organisation und von subjektorientierten Ansätzen der Arbeitssoziologie und Ge-

rechtigkeitsforschung verspricht tiefere Einsichten in die Bedingungen und Wirkungen von leistungspolitischen Anforderungen. Damit soll zugleich der Zusammenhang „legitimer Leistungspolitiken“ mit subjektiven Deutungsmustern und individuellen Handlungspraktiken näher beleuchtet werden, was für den Bereich der Altenpflege ein Desiderat darstellt, zu dem diese Arbeit einen Beitrag zu leisten sucht (Dammayr et al. 2013; Dammayr und Groß 2016).

Das Erkenntnisinteresse der Untersuchung und die theoretische Anlage der Arbeit legen folgenden Aufbau nahe: Zunächst werden in *Kapitel 2* unter Bezugnahme auf Ansätze der Arbeits- und Industriesoziologie die Bedeutung und das Konzept zur Erforschung von Leistung und Leistungspolitiken vorgestellt. Insofern damit nicht nur Transformationen in den Blick kommen, sondern gezeigt wird, dass und inwiefern Ansprüche der Beschäftigten hier eine Rolle spielen, werden Leistungspolitiken anschließend im Kontext von Ansprüchen an Arbeit, von Legitimität und Gerechtigkeit diskutiert. Wie sich Ansprüche im spezifischen Bereich der Sorge- und Pflegearbeit darstellen, ist Teil des nächsten Abschnittes: Sie werden unter besonderer Berücksichtigung ihrer Ausrichtung an (den verschiedenen Dimensionen) der Lebensdienlichkeit sowie mit Blick auf die Bedeutung für (sorgsame) Gesellschaften diskutiert. Diese Ansprüche – auch als Ethos des Sorgens zu begreifen – werden schließlich daraufhin in den Blick genommen, ob und inwiefern sich damit ein Maßstab für Gerechtigkeit verbindet, der hinsichtlich einer gelingenden Selbst- und Fürsorge über Anspruchsverletzungen, brüchige Legitimationen und Potenziale der Kritik Aufschluss zu geben vermag.

In *Kapitel 3* wird mit den beiden institutionentheoretischen Ansätzen, den Institutionellen Logiken und dem Französischen Pragmatismus, ein Heuristik- und Analyseinstrumentarium erstellt, um auf dieser Basis die feldspezifischen Handlungsorientierungen, Sinnhorizonte sowie Deutungsmuster von legitimen Leistungspolitiken, Gerechtigkeit und Kritik aus den Schilderungen der Beschäftigten rekonstruieren zu können. Da die Frage der (Steuerung von) Leistungs- und Pflegepolitiken verschiedene Ebenen und damit sowohl die gesellschaftliche und organisationale Ebene als auch (individuelle) AkteurInnen betrifft, wird außerdem mit der Analyseperspektive der neuen Steuerung und Governance gearbeitet, um die unterschiedlichen Einflussfaktoren besser in den Blick nehmen zu können (Dammayr et al. 2013).

Kapitel 4 stellt das Forschungsdesign der empirischen Untersuchung vor und begründet die Verwendung der Methoden im Forschungskontext – insbesondere die Bedeutung des für diese Arbeit erforderlichen qualitativen, rekonstruktiven Vorgehens. Dazu werden das Erhebungskonzept (ExpertInnen- und episodische Interviews, Darstellung der Organisationskontexte), die Auswertungsstrategien (Inhaltsanalyse und dokumentarische Methode) und das Sample erläutert.

Der Beschreibung der Organisation von Altenpflege im österreichischen Wohlfahrts- und Care-Regime sowie den Betreuungsarrangements und Konstellationen widmet sich *Kapitel 5*. Dabei werden bereits erste Einsichten in aktuelle Transformationsprozesse und (neue) Pflegepolitiken gegeben, die mit demographischen, sozialstrukturellen, ökonomischen und weiteren Herausforderungen im Zusammenhang stehen. Dazu rückt neben den sich ändernden Betreuungs- und Pflegebedarfen auch die Frage in den Blick, wer wen unter welchen Bedingungen pflegt. Schließlich werden die Steuerungs- und Pflegepolitiken dahingehend betrachtet, ob und inwiefern sich darin eine ökonomisch geprägte Einflussnahme europäischer Vorgaben und inter- und transnationaler Akteure (OECD) zeigt (Stichwort: Europäisierung der Pflegepolitiken). Darstellung finden zudem relevante Tendenzen im Pflegebereich, die sich etwa im Kontext von Professionalisierung und Deprofessionalisierung sowie bei Personalberechnungen ergeben und auf Aufgabenbereiche, den Berufsalltag, (bestehende) Berufsbilder etc. einwirken. Abschließend werden weitere leistungspolitisch relevante Aspekte, die aus organisationsspezifischen Rahmenbedingungen und dem arbeitsrechtlichen Kontext resultieren, dargestellt.

Kapitel 6 greift die Frage der Legitimität von Leistungspolitiken in der Sorgearbeit auf, rekonstruiert sie empirisch und stellt Leistung und Gerechtigkeit in der Altenpflege aus der Perspektive der Beschäftigten dar. Dazu werden in einem einleitenden Abschnitt (6.1) die vielfältigen und steigenden Leistungsanforderungen in der Pflege nachgezeichnet, um deutlich zu machen, wie sie sich angesichts zunehmender Qualitätsansprüche und knapper ökonomischer, zeitlicher und personeller Ressourcen in verschiedenen Spannungsfeldern – etwa durch eine erhebliche Arbeitsverdichtung – befinden. Ein weiterer Abschnitt (6.2) widmet sich der Frage, wie diesen Transformationen und damit verbundenen Herausforderungen begegnet wird. Dabei kristallisieren sich besonders die Implementierung von Qualitätsmanagement, diverse Umstrukturierungsmaßnahmen sowie Professionalisierung als jenes Lösungsmodell heraus, das zur Sicherung von Qualität, zur Bearbeitung leistungspolitischer Anforderungen und zur Entlastung knapper Budgets beitragen sollen. Welche Ansprüche an gute Pflege- und Sorgearbeit die Beschäftigten in der Altenpflege formulieren und welche Widersprüche sich angesichts der aktuellen Entwicklungen und Herausforderungen dabei ergeben, ist Inhalt eines weiteren Abschnitts (6.3). Das Kapitel stellt abschließend zentrale Fragen der Gerechtigkeit und der Anerkennung vor und zeigt, wie diese von den InterviewpartnerInnen in der Pflege- und Sorgearbeit thematisiert werden (6.4).

Kapitel 7 fasst in einem Fazit und Ausblick wesentliche Erkenntnisse zu den aktuellen „Umbrüchen“ und Transformationen im (österreichischen) Pflegebereich zusammen und zeichnet dabei v. a. jene Entwicklungen nach, die auf organisationale Leistungspolitiken und, darüber vermittelt, auf die Leistungsanforderungen an die Beschäftigten einwirken. Besonders werden die unter den

von ökonomischen Sachzwängen geprägten Rahmenbedingungen und daraus resultierende Anspruchsverletzungen guter Sorge- und Pflegearbeit dargestellt. Dass sich das Fürsorgeethos – das in der Arbeit als Maßstab für Gerechtigkeit und Kritik als (heuristische) Folie angelegt wurde – als ein starker, aber auch nicht unverbrüchlicher Anspruch erweist, dient der Darstellung dessen, welchen Leistungspolitiken besonders widersprochen wird. Weiters wird ein Ausblick auf die Bedeutung und gesellschaftliche Relevanz guter Pflege- und Sorgearbeit gegeben und unter dem Aspekt von Gerechtigkeitsansprüchen auf das (subjektive) Gerechtigkeitsempfinden der Pflegenden geblickt. Im Rahmen dieses abschließenden Kapitels wird außerdem kurz resümiert, inwiefern die theoretischen Perspektiven für das Erkenntnisinteresse der Arbeit fruchtbar waren.

2 Leistungspolitiken und Ansprüche an Arbeit und Pflege im Kontext von Legitimität und Gerechtigkeit

Mit dem eingangs angedeuteten Wandel und den Umstrukturierungsprozessen in der Altenpflege (detaillierter zu den Entwicklungen s. Kap. 6) sind Veränderungen in den *Leistungspolitiken* sowie den *Leistungsanforderungen* für die Beschäftigten verbunden: Neue Aufgaben und Tätigkeiten müssen in die berufliche Praxis integriert werden, weshalb sich der Arbeitsalltag verdichtet und sich die Ansprüche ausdifferenzieren und pluralisieren. Im Zuge dieser Ausdifferenzierung – die z. T. mit neuen Arbeitsteilungen einhergeht – kommt es zur Aus- und Neuverhandlung darüber, was Leistung ist bzw. als Leistung gilt, wie diese definiert und anerkannt wird. Damit wird das für gegenwärtige, meist sich als meritokratisch verstehende Gesellschaften zentrale Leistungsprinzip berührt. „Dem Leistungsparadigma als ‚Selbstdefinition moderner Gesellschaften‘ liegt die Überzeugung zu Grunde, dass Rechte, Güter und Positionen auf Basis von Leistungen verteilt werden. In unterschiedlichen historischen Konstellationen als gesellschaftspolitisches Legitimationsprinzip vorgebracht, erlebt es derzeit eine Renaissance im Lichte von Wirtschaftskrise, steigender Arbeitslosigkeit, Bildungsreformdebatten und Integrationsherausforderungen“ (Gruber 2016, S. 13).

Mit dem Leistungsprinzip sind Fragen der Verteilung verbunden und an ihm „messen“ sich Fragen der Gerechtigkeit. Den Leistungsgesellschaften liegt dabei die Überzeugung zugrunde, dass die Vergabe beispielsweise von materiellen Ressourcen, von sozialer Anerkennung und gesellschaftlichen Positionen etc. auf dem Leistungsprinzip gründet und in erbrachten Leistungen ihre Basis hat (ebd., S. 14). Wenngleich zwar meist kein klares Verständnis darüber besteht, was Leistung eigentlich ist und wie diese zu definieren sei – eine umstrittene Frage mit langer Geschichte² –, so besteht jedoch kein Zweifel an „dessen grundsätzliche[r] Sinnhaftigkeit als Prinzip für die Verteilung von Ressourcen und gesellschaftlichem Status“ (ebd., S. 15). Wurde vor wenigen Jahrzehnten noch das Ende der Leistungsgesellschaft prognostiziert, so lässt sich dessen normative Wirkmächtigkeit – auch nach den Krisen der vergangenen Jahre – nicht leugnen: „Das Leistungsprinzip ist eine Fundamentalnorm unserer Ge-

2 Für einen ideengeschichtlichen Abriss siehe Gruber 2016, S. 14 ff.

sellschaft“ (Dröge et al. 2008, S. 7; siehe dazu auch Menz 2009; Tullius und Wolf 2015; für aktuelle Beiträge auch Aulenbacher et al. 2017a).

Nicht nur dass sich eine Definition von „Leistung“ im Pflege- und Sorgebereich immer schon als schwierig erwiesen und ihre Anerkennung zu wünschen übriggelassen hat (Stichwort: Pflege als Alltagsarbeit), hinzu kommt, dass vor dem Hintergrund aktueller Transformationsprozesse im Bereich des Sozialen, verbunden mit veränderter politischer Steuerung, sich die Vorstellungen von Leistung bzw. die entsprechenden Leistungspolitiken und Anforderungen bedeutend verändern. Darin zeigt sich, dass der Leistungsbegriff und Leistungspolitiken (s. u.) keine ahistorischen Entitäten sind, sondern, konstruiert und kontingent, sich in Abhängigkeit von gesellschaftlichen Leistungsvorstellungen und -praktiken wandeln (Menz 2009). Welche Entwicklungen in diesem Zusammenhang im Bereich der Pflege- und Sorgearbeit zu beobachten sind und welche Herausforderungen oder Spannungen für Beschäftigte damit verbunden sind, ist zentraler Bestandteil dieser Arbeit, der entlang empirischer Betrachtungen vertieft werden soll (s. bes. Kap. 6). Zuvor wird jedoch die allgemeine Bedeutung der Erforschung von Leistung und Leistungspolitiken erörtert und ein entsprechendes Konzept vorgestellt.

2.1 Legitime Leistungspolitiken?

Leistungspolitik und Leistungssteuerung reagieren zunächst auf das sogenannte *Transformationsproblem* und damit auf die Differenz, die zwischen dem vorhandenen Arbeitsvermögen und dem tatsächlich eingebrachten Arbeitsaufwand liegt. Es geht um die Frage der Übersetzung bzw. der Transformation von Arbeitsvermögen in Arbeitskraft und von *Arbeitskraft in Arbeit*, zumal – in Anlehnung an Marx – Arbeitsvermögen noch nicht Arbeit ist³ (Marx 1968, S. 187). Es gilt also im Interesse eines Unternehmens, einer Organisation das zunächst allgemeine Leistungsvermögen von Beschäftigten in eine konkrete Leistungsverausgabung zu wandeln (Menz et al. 2011, S. 144). Die Frage nach Leistungspolitiken und -steuerung stellt sich zunächst als ein Problem für eine Organisation dar, das sich mit der Einstellung von MitarbeiterInnen das Recht zur Nutzung auf Arbeitskraft erwirbt⁴ (Menz 2009, S. 166). Es besteht die Erwartung, dass die Beschäftigten als Gegenleistung für den vereinbarten Lohn möglichst viel ihres Arbeitsvermögens im Sinne der Organisation einbringen. Dies kann aber nicht alleine mit der vertraglichen Regelung über den Arbeits-

3 „Wer Arbeitsvermögen sagt, sagt nicht Arbeit“ (Marx 1968).

4 Weil dieser Ankauf von Arbeitskraft meist auf eine bestimmte Zeit hin gedacht ist, bevorzugt Voswinkel den Begriff der Vermietung anstelle von Verkauf der Arbeitskraft.

vertrag gelöst werden, da Organisationen aufgrund ihrer Strukturen nur bedingt Kontrolle über das Arbeitsvermögen ihrer MitarbeiterInnen haben (Blättel-Mink 2013), eine konkrete Definition von Leistung oft nur schwer möglich ist und die tatsächlichen Tätigkeiten und die Nutzung der Arbeitskraft nur in begrenztem Ausmaß konkretisier- und beschreibbar sind (was seitens der Unternehmen mitunter auch beabsichtigt ist, um sich dadurch eine breite und flexible Nutzungsform der Beschäftigten offenzuhalten⁵). Daher werden leistungspolitische und -steuernde Instrumente implementiert. Leistungspolitiken, die die erwünschte und nützliche Verausgabung von Arbeitskraft sicherstellen sollen, werden dementsprechend „als sinnvolle Lösung des Transformationsproblems“ erachtet. Menz zufolge implizieren sie „die Methoden und Praktiken, die eine Korrespondenz zwischen Leistungsdefinition und Leistungsverhalten der Beschäftigten herstellen sollen“ (Menz 2009, S. 166). Sie vermitteln betrieblich-organisationale Strategien wie etwa Sanktions-, Anreiz- und Motivationsinstrumente mit der Handlungspraxis der Beschäftigten (ebd.)⁶.

In Anlehnung an Studien zu betrieblichen Leistungspolitiken (Menz 2009, 2008; Schumann et al. 2012) sind Leistungspolitiken somit als ein Set an Definitionen und Praktiken zu begreifen, mit denen bestimmt wird, was als Leistung gilt und wie das Verhältnis zwischen Leistungsdefinition und Leistungsverhalten der Beschäftigten hergestellt werden soll. In diesem Sinne geht es darum, die Beschäftigten auf das Organisationsziel und den Zweck von Leistung hin zu orientieren, damit diese, „aus der strategischen Perspektive des Managements“ betrachtet, „ihre Arbeitskraftverausgabung an den gewünschten betrieblichen Zielen aus[...]richten, also das Leistungsverhalten in Einklang mit der betrieblichen Leistungsdefinition [...] bringen“ (Menz 2009, S. 168). Dazu bedarf es wesentlich einer Definition von Leistung, braucht es die Bestimmung dessen, was als Leistung erwünscht oder – um dysfunktionale und eigensinnige Leistungsmotivationen zu vermeiden – unerwünscht ist (Menz 2009, S. 145 f., 167; s. a. Voswinkel 2005).

Um das Interesse der Organisation mit jenem der Beschäftigten in Einklang zu bringen, das Organisationsziel sozusagen zu deren Handlungsziel zu machen (Menz et al. 2011, S. 146) und um organisationskonforme, mit den Prinzipien der Leistungsdefinition übereinstimmende Orientierungen bei den Beschäftigten zu entwickeln und zu erhalten – was in erster Linie ein konstruktiver und weniger destruktiver Vorgang ist –, werden verschiedene *Methoden und In-*

5 Während Organisationen auf ein möglichst breites Einsatz- und Aufgabengebiet ihrer MitarbeiterInnen abzielen, sind ArbeitnehmerInnen an einem möglichst langen Dienstverhältnis und an Sicherheit interessiert.

6 Leistungspolitiken umfassen etwa die Bereiche Entlohnung, Arbeitszeit, Form der Zusammenarbeit in Teams sowie Förderprozesse und soziale Anerkennung von Leistungen.

strumente eingesetzt. Sie zielen darauf ab, „das Leistungsverhalten der Beschäftigten mit denjenigen Prinzipien und Zielen in Übereinstimmung zu bringen, die die Organisation als relevant für den jeweiligen Arbeitsplatz oder die konkrete Arbeitskraft definiert“ (ebd., S. 143 f.; Menz 2009).⁷ Zu den Instrumenten und Prinzipien der Leistungssteuerung⁸ zählen nach Wolfgang Menz, Wolfgang Dunkel und Nick Kratzer (2011, S. 147) der *Leistungsbegriff*, die *Leistungskriterien und Leistungsbezugsgrößen*, die *Verfahren der Leistungsermittlung*, die *Leistungskontrollen*, der *Grad an Formalisierung und Explizität* sowie der *Grad der Standardisierung*; letzteren stellen sie gemeinsam mit dem Leistungsbegriff als Kerndimension heraus.

Als wichtigstes Prinzip umfasst Menz et al. (2011, S. 148) zufolge der *Leistungsbegriff* „die zentralen Basisprinzipien, die festlegen, was in einem grundlegenden Sinne überhaupt als Maßstab gilt, an dem beurteilt wird, was als eine erwartbare, gute, angemessene Leistung angesehen wird.“ Die Frage danach, was Leistung ist und was als solche anerkannt wird, bildet den „definitorische[n] Kern leistungspolitischer Steuerungsformen. Wenn sich hier relevante Veränderungen ergeben [...], dann haben wir es nicht einfach nur mit oberflächlichen Veränderungen zu tun, sondern mit einem grundlegenden leistungspolitischen Umbruch, mit einer prinzipiellen historischen Verschiebung“ (Menz et al. 2011, S. 148). Dies stellt für die Arbeit ein herausragendes Interesse dar, denn – so auch die These von Menz et al. – es gilt die Vermutung, dass mit den aktuellen Transformationsprozessen, mit neuen Formen von Governance einiges in Bewegung geraten ist und bislang „weitgehend geteilte Basisprinzipien des Leistungsverständnisses [...] mittlerweile zur Disposition [stehen]“ (ebd. S. 161). Für den Bereich der Altenpflege ist daher auch von Interesse, ob und wie unter den Vorzeichen weitreichender Ökonomisierung und Vermarktlichung zum einen und den gestiegenen Ansprüchen an Qualität und Professionalität zum anderen das Leistungsprinzip redefiniert wird. Findet eine

7 Nicht zu vernachlässigen sind dabei allerdings Einflüsse abseits formaler Vorgaben, die als Organisationskontexte bzw. als „*Kontextbedingungen der Leistungssteuerung*“ (Menz et al. 2011, S. 144) das Leistungsverhalten beeinflussen können, wie etwa angedrohte Betriebs-schließungen, Reorganisations- oder Auslagerungspläne etc. Für den Pflegebereich wären als solche Kontextbedingungen etwa die Auswirkungen der Implementierung von Wettbewerbsstrukturen zwischen den Organisationen wie auch zwischen den Beschäftigten zu nennen.

8 Mit dem Steuerungs-begriff soll der kritische Unterton des Kontrollbegriffs nicht ersetzt, sondern – im Gegenteil – um eine Kritikperspektive erweitert werden: „Mit „Steuerung“ kommen auch diejenigen Aspekte betrieblicher Herrschaft in den Blick, die sich nicht gegen ausdrücklichen *Widerwillen* und offenen Widerstand durchsetzen, sondern vielmehr aus der *Instrumentalisierung des Willens* der Beschäftigten und Pflege von Subjektivität speisen“ (Menz et al. 2011, S. 146).

solche Redefinition statt, sind veränderte Steuerungs- und Koordinationsmechanismen damit verbunden.

Mit Blick auf den Leistungsbegriff spielen folgenden Dimensionen eine Rolle:

- *Leistungskriterien* bestimmen, ob etwas als Leistung gelten kann. Diese Kriterien können sich sowohl auf quantitative (Produktions-)Mengen, aber auch auf Verhaltens- oder Persönlichkeitsmerkmale beziehen. Als für den Bereich der Altenpflege relevante Kriterien könnten etwa manuelle (Körper-)Arbeit oder kognitive (Organisations-)Tätigkeit oder, zugespitzter formuliert, Menschenkenntnisse oder PC-Kenntnisse herangezogen werden.
- Die *Leistungsbezugsgröße* steht im Verhältnis zu einem Maß oder einer Vorstellung davon, was eine Bestimmung dahingehend erlaubt, eine Leistung als hoch oder niedrig einzustufen. Dies kann statisch, dynamisch oder relational (im Verhältnis zu KollegInnen) bestimmt werden (Menz et al. 2011, S. 149). In der Altenpflege könnte als Leistungsbezugsgröße etwa der Maßstab definiert werden – was aufgrund der Überführung von Pflegetätigkeiten in Kennziffern so unwahrscheinlich nicht ist –, dass in einer Stunde die Körperpflege bei mindestens vier BewohnerInnen zu erfolgen hat.
- Für die Leistungssteuerung sind auch die *Verfahren der Leistungsermittlung* relevant und welche AkteurInnen mit welchen Instrumenten daran beteiligt sind, ebenso, ob das Ergebnis eine Berechnung von (externen) ExpertInnen (z. B. ArbeitswissenschaftlerInnen) oder von Abstimmungs- und Aushandlungsverfahren darstellt.
- Mit der *Leistungskontrolle* tragen weiters die Methoden zur Erfassung von Leistung zur Steuerung bei. Diese reichen von der quantitativen Erfassung einer Leistung bis hin zu Leistungsbeurteilungen. Der Leistungskontrolle scheint (auch) in der Altenpflege zunehmende Bedeutung zuzukommen, wobei besonders an die steigende Dokumentation und an die vermehrt zum Einsatz kommenden MitarbeiterInnengespräche und Zielvereinbarungen zu denken ist.
- Schließlich nimmt auch der *Grad an Formalisierung* einen Einfluss auf die jeweiligen Leistungssteuerungen und leistungspolitischen Arrangements.

Die zweite Kerndimension der Leistungssteuerung bildet der *Grad der Standardisierung* und ob (die Durchführung) eine(r) Tätigkeit eng getaktet und vordefiniert ist oder ob den MitarbeiterInnen ein Handlungsspielraum in der Ausführung zukommt: „Kann der einzelne Beschäftigte vom betrieblichen und unternehmerischen Zeitregime abweichen oder ist seine Arbeit – technisch, organisatorisch, ökonomisch – eng zeitlich ‚vorgetaktet‘?“ (Menz et al. 2011, S. 152) Standardisiert kann Unterschiedliches werden: So lassen sich etwa einzelne Tätigkeiten standardisieren, womit sich die Frage verbindet, ob darüber

Effizienz, Qualität, die Bewältigung eines höheren Arbeitsvolumens etc. angestrebt werden soll. Des Weiteren kann eine zeitliche Standardisierung implementiert werden. Schließlich ist zwischen Prozess- vs. Produktstandardisierung zu unterscheiden, also dahingehend, ob bestimmte Abläufe oder Ergebnisse standardisiert werden (ebd., S. 152 f.).

Dass dem Grad der Standardisierung und den damit verbundenen Handlungsspielräumen eine hohe Bedeutung im Arbeitsleben zukommt, betonen auch die Studienergebnisse des französischen Soziologen François Dubet (2008). Dies ist dann der Fall, wenn dem Prinzip der *Autonomie* neben jenem der *Leistung* und *Gleichheit* besondere Bedeutung für das Erleben von Ungerechtigkeit am Arbeitsplatz zukommt. Autonomie bezieht sich dabei auf die Möglichkeiten der individuellen Selbstbestimmung und -entfaltung und steht daher mit dem Grad der Standardisierung im Verhältnis (s. a. Abschnitt 3.2.2).

Dass Leistungspolitiken – wie oben angedeutet – wandelbar und historisch kontingent sind, zeigt sich darin, dass sich ihre Instrumente in den vergangenen Jahren deutlich geändert haben. Menz, Dunkel und Kratzer (2011, S. 168) skizzieren etwa den Wandel von der fordistischen zur postfordistischen „Epoche“, zeigen sehr anschaulich die Entwicklungen von vormals strengen hin zu flache(re)n Hierarchien, von einer tayloristischen Leistungssteuerung hin zu einer markt- und ertragsorientierten Steuerung. Sie verweisen dabei auf die Tendenz postfordistischer Steuerung, wonach zusehends Projektarbeiten⁹ und partizipative (Organisations-)Formen angestrebt werden, die zugleich mit Subjektivierungen (Stichwort: Arbeitskraftunternehmer; Pongratz und Voß 2004) und der Abschöpfung persönlich-individueller Fähigkeiten wie Kommunikations- und soziale Kompetenz, Teamfähigkeit, Kreativität, aber auch intrinsischer Motivation einhergehen (Menz 2009, S. 11). Betriebliche Leistungspolitiken verstehen es, „die Neigung der Subjekte zur Selbstführung anzuzapfen und zu verwenden, um sie in Einklang mit den Zielen der Autoritäten zu bringen“ (Rose, zit. in Menz 2009, S. 170). Diese „Kunst“ scheint für die Tätigkeiten der Sorgearbeit wie Krankenpflege als besonders relevant, zumal die in diesem Bereich oft in hohem Ausmaß vorhandene intrinsische Motivation, professionelle und ethische Normen sowie persönliche Ansprüche der MitarbeiterInnen in besonderer Weise adressiert und „abgeschöpft“ werden können.

Vor diesem Hintergrund wundert es wenig, wenn im produktiven Bereich besonders Leistungsprämien und im Angestelltenbereich vor allem Zielvereinbarungen als neue leistungspolitische Instrumente identifiziert werden können. Beide nehmen – meist im Rahmen von regelmäßigen MitarbeiterInnengesprä-

9 Diesen Wandel zeichnen auch Boltanski und Chiapello im Geist des Kapitalismus nach; sie bezeichnen die damit verbundene Ordnung eine projektbasierte Polis (Boltanski und Chiapello 2006).

chen vereinbart – „Beschäftigtenbeteiligung ausdrücklich ins Programm auf: Was Leistung ist, kann nicht einseitig vorgegeben, sondern muss [besonders im Fall der Zielvereinbarung, MD] unter Einbezug der Betroffenen diskursiv ausgehandelt werden, so das Konzept“ (Menz 2009, S. 11). Zielvereinbarungen gelten als prototypisch für „erweiterte (Selbst)Steuerungsleistungen der Beschäftigten“ (Menz et al. 2011, S. 164), weil sie „den projektiven, in die Zukunft gerichteten Charakter, die Möglichkeit der permanenten Dynamisierung von Leistungsstandards und den Imperativ von Erfolg und Ertrag, der an die Stelle arbeitskraft- bzw. aufwandsbezogener Leistungsdefinition tritt“, ausdrücken (ebd., S. 166).

Dass organisationale Leistungspolitiken allerdings nicht bloß „technisch-organisatorische Regelwerke [sind], die zweckrational ein bestimmtes Arbeitsverhalten hervorrufen“ (Menz 2005, S. 69), zeigt sich daran, dass für leistungspolitische Ordnungen auch *Notwendigkeits- und/oder Richtigkeitsvorstellungen* relevant sind, die nicht als Alternative zu den materiellen Anreizen zu begreifen sind. Wenn Leistungspolitiken Ansprüche an die Beschäftigten formulieren und definieren, was erwartbare Leistungen sind, so beinhalten sie im Kern „immer auch begründungspflichtige Forderungen nach bestimmten Leistungen“ (Menz 2009, S. 69; vgl. Dammayr et al. 2013). Darin liegt die inhärente Normativität des Konzepts: Leistungspolitiken und die ihnen zugrundeliegenden Vorstellungen von Leistung beinhalten normative Ansprüche an die Beschäftigten, die (seitens der Organisation) zu begründen sind, zu denen sich aber auch die Beschäftigten „positionieren“ müssen. Somit sind Beschäftigte am Bestehen leistungspolitischer Ordnungen konstitutiv beteiligt, insofern diese ein entsprechendes Maß an Zustimmung benötigen und der Legitimierung durch die Beschäftigten bedürfen: Beschäftigte müssen diese Ordnungen und die an sie gestellten Anforderungen für angemessen oder richtig halten (können). Die Legitimation von Leistungspolitiken stellt daher aus zwei Gründen eine wichtige Voraussetzung dar: Sie soll zum einen in konstruktiver Weise eine entsprechende Leistungsbereitschaft bei den Beschäftigten erzeugen (Lösung des Transformationsproblems), zum anderen dienen die Legitimation und Rechtfertigung der leistungspolitischen Anreiz- und Sanktionsinstrumente deren Kontinuität und Stabilität (Menz 2009, S. 11, 169 f.). Leistungspolitiken sind somit Gegenstand der *Legitimation, Rechtfertigung und Kritik* – und zwar auf alltagspraktischer wie auch auf diskursiver Ebene (Menz 2009; Dammayr et al. 2013; Dammayr und Graß 2016).

In der hier verwendeten Auffassung von Leistungspolitik wird somit ein Verständnis zugrunde gelegt, das in der Frage danach, wie die Beschäftigten mit den neuen leistungspolitischen Instrumenten umgehen, ob sie diese akzeptieren, ablehnen oder transformieren, ob und inwiefern sie diese rechtfertigen oder kritisieren etc., eine *Subjektperspektive* einnimmt und „die Ebene der sozialen Praktiken in den Mittelpunkt rückt“ (Menz 2009, S. 11). Indem Beschäf-