

Ein Dienstleistungsproletariat? Fragen an eine polarisierte Arbeitswelt

Wenn wir unter dem Fokus der Reproduktion Fragen an eine polarisierte Arbeitswelt stellen wollen, müssen wir auch fragen, inwieweit das Stichwort der Polarität für Arbeitswelten überhaupt zutrifft. Mit der Polarisierungsthese schlagen wir das Kapitel eines traditionsreichen Forschungsfeldes der Arbeits- und Industriosozologie auf¹. Als Frage nach den Auswirkungen und sozialen Folgen industrieller Arbeitsteilung auf die Veränderungen der Berufsstruktur, ist sie über Jahrzehnte hinweg nicht nur ein prominenter, sondern auch ein systematisch wichtiger Forschungsstrang der soziologischen Disziplin. Doch wird im nächsten Atemzug bereits klar, dass es eine Frage ist, die ihrem Ort gemäß vor allem die Frage nach den sozialen Folgen *industrieller* Arbeitsteilung im Blick hat.

Worum es heute gehen soll, ist, inwieweit sich diese Frage auch auf eine arbeitsgesellschaftliche Gegenwart der Dienstleistungsarbeit übertragen lässt. Eine Figur der modernen bundesrepublikanischen Arbeits- und Lebenswelt, die die Frage nach Polarisierung geradezu herausfordert, ist das Dienstleistungsproletariat².

Beginnen wir am Anfang einer Theorie der Dienstleistungsgesellschaft, dann ist von einem Dienstleistungsproletariat allerdings nicht die Rede. Die Dienstleistungsgesellschaft ist gerade der Abschied von der Polarität industrieller Arbeitsteilung. Nehmen wir einen ihrer wichtigen Kronzeugen, Daniel Bell, dann wird *The Coming of Post-Industrial Society* von Bell mit Freude erwartet. Es ist die Vision einer Wissensgesellschaft. Vor der Kontrastfolie einer industriellen Schmiede der Produktion ist Dienstleistungsarbeit nicht länger körperlich fordernde, schmutzige Arbeit am Material, sondern ein „Spiel zwischen Personen“³, das mehr den Kopf als die Hand braucht und saubere Arbeit auf Bürostühlen verrichtet. Im eigenen Wissensfundus einer

¹ Etwa Horst Kern/ Michael Schumann: *Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein*, Frankfurt a.M. 1970; Horst Kern: *Proletarisierung, Polarisierung oder Aufwertung der Erwerbsarbeit?*, in: Friedrichs, Jürgen/ Lepsius, M. Rainer/ Mayer, Karl Ulrich (Hrsg.): *Die Diagnosefähigkeit der Soziologie*, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 38, Opladen, 1998; Hanns-Georg Brose: *Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit? Über die Spätfolgen ‚erfolgreicher Fehldiagnosen‘ in der Industriosozologie*, in: Friedrichs, Jürgen/ Lepsius, M. Rainer/ Mayer, Karl Ulrich (Hrsg.): *Die Diagnosefähigkeit der Soziologie*, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 38, Opladen, 1998, S. 130.

² Friederike Bahl/ Philipp Staab: *Das Dienstleistungsproletariat. Theorie auf kaltem Entzug*, in: *Mittelweg* 36, Nr. 6, 2010, S. 66-93.

³ Daniel Bell: *Die nachindustrielle Gesellschaft*, Reinbek bei Hamburg, 1979, S. 131.

spezialisierten Dienstklasse entstehen Chancen individueller Autonomiespielräume und Verhandlungsmacht eigener Stellung im Betrieb. Denn wer spezielle Kenntnisse der eigenen Profession beherrscht, ist auf einem Markt des Wissens begehrt. Sozialstrukturell nimmt die Wissensgesellschaft damit Abschied von einer industriellen Achse des Eigentums. Anstelle des Besitzes an Produktionsmitteln wird Wissen mit Bell zum axialen Prinzip post-industrieller Sozialstruktur. Und dieses Wissen setzt die Kopfarbeiter der Dienstklasse als Ingenieure, Produktmanager und Juristen in das obere Drittel der Bellschen Ordnung.

Nun hat uns Gøsta Esping-Andersen in den 1990er Jahren aber ein Konzept vorgelegt, das die Frage sozialer Spaltung erneut ins Blickfeld soziologischer Analyse von Tertiarisierung lenkt⁴. Es ist das Konzept eines Service-Proletariats, es ist die Überlegung, ob wir in modernen Gesellschaften nicht eine Welt »einfacher« Dienste vor Augen haben, die unserem bisherigen Nachdenken über eine zunehmende Tertiarisierung eine Erweiterung abverlangt, eine Erweiterung um die Möglichkeit eines postindustriellen Proletariats.

Es ist die Welt der Gebäudereinigung, der Verkaufskräfte im Einzelhandel, der Postdienste und Paketservices, der Altenpflege in der sozialen Dienstleistung sowie der Gebäudereinigung und Sicherheitsdienste.

Es sind diejenigen, die ihrem Erwerb nachgehen, ohne dass dieser ihre Existenz ausreichend sichern würde. In den Tabellen des Statistischen Bundesamtes rangieren sie in den Sparten des Niedriglohnssektors. Angefangen von der alleinerziehenden Krankenpflegehelferin, die ihr familiäres Budget zwischen Erwerbsarbeit und Aufstocken zu halten versucht bis hin zum Gebäudereiniger, der seinen Lebensunterhalt changierend zwischen Büro- und Industriereinigung bestreitet.

Auf den ersten Blick lässt sich hier eine Polarität erkennen, eine Polarität zwischen dem Dienstleistungsproletariat und den höherrangigen Angestelltenbereichen der Dienstklassen.

Nehmen wir den Begriff der Polarisierung ernst, ist es damit aber nicht getan.

Dann führt er uns zu den Arbeiten von Horst Kern und Michael Schumann. Mit der von ihnen in „Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein“⁵ entwickelten These knüpfen sie die Diagnose einer

⁴ Gøsta Esping-Andersen: Post-industrial Class Structures: An Analytic Framework, in: Esping-Andersen, Gøsta: Changing Classes: Stratifikation and Mobility in Post-industrial Societies, London/Newbury Park/New Delhi, 1993, S. 7-31.

⁵ Horst Kern/ Michael Schumann: Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, Frankfurt a.M. 1970; Horst Kern: Proletarisierung, Polarisierung oder Aufwertung der Erwerbsarbeit?, in: Friedrichs, Jürgen/ Lepsius, M. Rainer/ Mayer,

Polarisierung an Bedingungen.

Zunächst haben wir mit Polarisierung einen Prozess vor Augen, der nach einem Kriterium verlangt.

Das Kriterium ist die Qualifikationsstruktur. Die Polarisierungsthese von Kern und Schumann beschreibt eine Entwicklung, in der einer qualifizierenden Aufwertung eines Teils von Industriearbeit eine dequalifizierende Dynamik anderer Industrietätigkeiten gegenübertritt. Und diese Ungleichzeitigkeit bleibt nicht ohne Folgen. Die qualifizierten Varianten industrieller Tätigkeiten gehen nach Kern und Schumann etwa mit hohen Dispositionschancen, umfangreicher Qualifikation und geringerer Belastung einher.⁶

Nehmen wir zunächst nur dieses Kriterium, dann lässt es sich auf Dienstleistungsarbeit übertragen. Auch hier treffen wir auf eine qualifikatorische Ungleichzeitigkeit: Einer Dienstklasse der Wissensarbeiter tritt, wie gezeigt, ein Dienstleistungsproletariat gegenüber und Privilegien und Benachteiligung verteilen sich ungleich. Zwar entstehen auch für die Dienstklasse neue Belastungsmodi, die die Prekarisierungsdebatte zu recht in den Blick nimmt. Dennoch sind die Tätigkeiten einer Dienstklasse mit umfangreicher Qualifikation ausgestattet und diese verbindet sich nicht selten mit Autonomiespielräumen und gesellschaftlicher Anerkennung.

Dagegen laufen Qualifizierungsstrategien im Bereich »einfacher« Dienste oft ins Leere. Es herrscht eine allgemeine Diffusion von Zertifikaten und diese findet ihren Niederschlag in Entgeltstrukturen auf Basis branchenspezifischer Mindestlöhne. Existierende Qualifikationen werden entwertet, sei es aufgrund von Migration oder einer Überrepräsentanz von Zertifikaten auf dem Markt.

Im Zusammenspiel von Dienstklasse und Dienstleistungsproletariat sehen wir am Kriterium der Qualifikation zunächst also eine polarisierte Struktur.

Die Diagnose von Polarisierung bleibt allerdings nicht bei einem Kriterium stehen. Es handelt sich um einen Prozess, d.h. um eine Bewegung und diese braucht einen Mechanismus. Bei Kern und Schumann ist dieser Mechanismus: Rationalisierung.

Polarisierung ist mit anderen Worten an eine kritische Theorie des technischen Fortschritts gebunden. Sie betont die polarisierenden Effekte der Automationstechnologie der 1960er Jahre auf die Beschäftigungsstruktur⁷. Während Entwicklung und Einsatz von Automation auf der einen Seite

Karl Ulrich (Hrsg.): Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 38, Opladen, 1998.

⁶ Die Untersuchung geht von einer engen Kopplung von Mechanisierungsgrad und Arbeitsarten aus. Diese Überlegung wird später – 1994 – aufgegeben, stattdessen erfolgt eine Einstufung aufgrund der dominierenden Tätigkeit.

⁷ Horst Kern/ Michael Schumann: Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein, Frankfurt a.M. 1970; Horst Kern: Proletarisierung, Polarisierung oder Aufwertung der Erwerbsarbeit?, in: Friedrichs, Jürgen/ Lepsius, M. Rainer/ Mayer, Karl Ulrich (Hrsg.): Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und

die Notwendigkeit steuernder Tätigkeiten erzeugt und diese steuernden Tätigkeiten qualifiziertes Fachpersonal im Umgang mit den eingesetzten Maschinen benötigen, bringt dieselbe Technik zugleich über tayloristische Prinzipien der Arbeitsteilung und -zerlegung eine Standardisierung von anderen Tätigkeiten hervor.⁸

Die Frage wäre dann: Gibt es einen gemeinsamen Mechanismus, der die Dienstklasse und das Dienstleistungsproletariat gleichermaßen aneinander bindet? Hier ist ein erster kritischer Zwischenruf angebracht. Erwies sich die Unterscheidung von Hand- und Kopfarbeit am Kriterium der Qualifikation als relevant, wird die Frage nach Rationalisierung für den Bereich der Dienstleistungen kompliziert.

Der Einwand betrifft Dienstleistungsarbeit insgesamt: Ein wichtiges Kriterium der Debatte rund um Dienstleistungsarbeit liegt in der Diskussion ihrer Rationalisierungsresistenz. Sie zeigt sich widerspenstig gegenüber vielen Entwicklungen des technischen Fortschritts. Ein Haarschnitt lässt sich etwa nicht nur in der klassischen Prognose Jean Fourastiés⁹ kaum durch den Einsatz technischer Hilfsmittel verkürzen. Ebenso bleibt die Beratung beim Abschluss eines neuen Handyvertrags auf das interaktive Zwischenspiel von Berater und Kunden angewiesen. Das gilt auch für die Figur des Dienstleistungsproletariats - gerade in Bezug auf genuin interaktive Tätigkeiten wie die Pflege lässt sich die alltägliche Fürsorge und Betreuung eines Menschen nur in begrenztem Umfang technisch rationieren und standardisieren. Rationalisierung als technisch verursachte ist also nicht ohne Weiteres als Mechanismus übertragbar.

Wir können also von einer polarisierten Struktur sprechen, nicht jedoch von einem nachweisbaren Polarisierungsprozess.

Eine weitere Herausforderung des Polarisierungskonzepts wartet in seiner Lokalisierung: Der industrielle Betrieb war der integrierende Rahmen einer klassischen Polarisierungsdiagnose. In der kontrastierenden Untersuchung einzelner Unternehmens- und Organisationseinheiten desselben Betriebs gewinnt die These ihr Profil. Gerade im Bereich »einfacher« Dienste besitzt der betriebliche Zusammenhang aber nicht die gleiche analytische Evidenz wie in der klassischen Industriosozologie. »Einfache« Dienstleistungen werden häufig an externe Auftragnehmer vergeben. Es zeigen sich neue Rationalisierungsstrategien, die im Modus der Dezentralisierung

Sozialpsychologie, Sonderheft 38, Opladen, 1998, S. 123.

⁸ Es zeigte sich keine Gleichläufigkeit zwischen dem Niveau der Produktionstechnik und der Qualität der Arbeit, weder in die eine noch in die andere Richtung. Aus einem Entweder-Oder wurde vielmehr ein Zugleich von Widersprüchlichkeiten. High-Tech- und Low-Tech-Arbeiten stehen sich gegenüber, ja greifen sogar ineinander. Ein Anwachsen der Nachfrage nach Qualifikation und fachlicher Souveränität an der einen Stelle in der Produktionskette schließt eine Dequalifizierung an anderer Stelle nicht aus.

⁹ Jean Fourastié: Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts, Köln-Deutz, 1954 [1949].

funktionieren. Nehmen wir etwa die Gebäudereinigung oder den Postdienst, dann wird Arbeit meist dezentral und in kleinen Einheiten verrichtet. Die Analyse typischer Arbeitssituationen verweist zwar auf die Entwicklung der Arbeitsteilung im konkreten Arbeitsteam. Darüber hinaus ist ein Betrieb als ein integrierender Rahmen jedoch schwer auszuweisen.

Interessant wird es aber, wenn wir uns das letzte Erfolgskriterium Kern/Schumanns anschauen, die erfolgreiche Verbindung von Arbeitssoziologie und Sozialstrukturanalyse. Die Frage ist dann: Inwieweit kennzeichnet das Dienstleistungsproletariat eine spezifische Position im sozialstrukturellen Raum? Sozialstrukturelle Daten jüngerer Datums zum Dienstleistungsproletariat geben dieser Gruppe eine distinguierte Gestalt. Mit zahlenmäßig 11% der bundesrepublikanischen Arbeitnehmer liegt sie fast gleichauf mit dem Anteil »einfacher« Industriearbeit. Zugleich besitzt diese Gruppe ein Profil, das sie nicht nur von der Dienstklasse der Beamten und Angestellten der Dienstleistungsberufe unterscheidet, sondern eben auch von der genannten Gruppe der Industriearbeiter: Im Dienstleistungsproletariat tritt einer männlich dominierten Industriearbeiterschaft nun ein weibliches Gesicht »einfacher« Dienstleistungsarbeit gegenüber. Ob Sorgen, Säubern oder Service, es handelt sich nach wie vor um weiblich konnotierte Tätigkeiten. Eine starke Fluktuation der Belegschaften und Dezentrierung der Arbeit sorgen zudem für eine vergleichsweise geringe Dichte gewerkschaftlicher Organisation: Sind im Bereich industrieller Arbeit – trotz Mitgliederschwund – gegenwärtig noch immerhin 39% gewerkschaftlich vertreten, liegt dieselbe Quote im Bereich »einfacher« Dienste weit darunter bei 18%. Mit einem Einkommen im Niedriglohnbereich sind darüber hinaus nicht nur die materiellen Dispositionsspielräume eingeschränkt, sondern nicht selten auch das Netz sozialstaatlicher Sicherung dünn.¹⁰

Diese sozialstrukturelle Position geht mit spezifischen Reproduktionsrisiken einher.

Beginnen wir mit der Ebene der Materialität und ihrer Deutung durch die Subjekte: Anders als im Sinne der Prognosen Daniel Bells und Jean Fourastiés und auch anders als in der aktuellen Debatte um interaktive Arbeit, gehört die Kundeninteraktion häufig nicht zum Kerngeschäft im Bereich »einfacher« Dienste – man denke an eine beliebige H&M-Filiale oder an Lebensmitteldiscounter. Hier gehört die Kundenbetreuung schlicht nicht zum Geschäft. Dies gilt auch für die Deutung der Arbeit durch die Arbeitnehmerinnen. Der Kunde ist eher eine Quelle unerwünschter Irritation. Er verwüstet den Laden und zerstört damit die Ergebnisse der Tätigkeit, die vornehmlich auf Normalisierung zielt. Die Ergebnisse dieser Normalisierungsbestrebungen sind daher grundsätzlich

¹⁰ Vgl. Daniel Oesch: Redrawing the Class Map. Stratification and Institutions in Britain, Germany, Sweden and Switzerland. London/Basingstoke, 2006.

vorläufig. Die Arbeit wird in der Folge als repetitiv und ergebnislos beschrieben. Stolz auf die eigenen Leistungen wird daher nicht über ein Ergebnis des Arbeitsprozesses konstruiert. Vielmehr dominiert eine residuale Deutung der eigenen Arbeit.

Was zur Wertbemessung bleibt, ist allerdings der eigene Körper. Wen abends der Rücken nicht schmerzt – so könnte man viele Aussagen im Dienstleistungsproletariat paraphrasieren – der hat nicht richtig gearbeitet. Der Körper ist also das erste Kriterium der Deutung der Arbeit.

Bezogen auf Fragen alltäglicher und biographischer Reproduktion bedeutet dies, dass die Arbeitnehmerinnen die Wahl haben: Entweder sie schonen ihre körperlichen Kräfte. Dann können sie im Gegenzug aber ihrer Arbeit kaum mehr positive biographische Aspekte abgewinnen. Oder aber sie setzen auf körperliche Verausgabung. Damit erschweren sie dann ihre physische Regeneration.

All dies gilt für einen spezifischen Teil unseres Samples nicht: Im Bereich der Pflege treffen wir nicht auf residuale Deutungen. Vielmehr ist die Deutung der Arbeit von einem Ethos der Sorge bestimmt. Die Rolle des eigenen Körpers als entscheidendes Kriterium der Wertkonstruktion tritt daher in den Hintergrund. Auf der Ebene alltäglicher Reproduktion verschwindet die Bedeutung des Körpers allerdings nicht. Wie im Bereich der Reinigung oder der Distribution sind es auch hier die Knie und der Rücken, die die Tätigkeit mit einem Verfallsdatum versehen.

Darüber hinaus zeigt sich ein klares Gefälle zwischen stationärer Pflege und Live-in-Modellen: Fürs Stationäre gelten relativ klare Regeln und Taktungen, inklusive Regenerationsphase. Die Konstruktion im Bereich der Live-ins ist weit prekärer. Häufig wird ein mobiles Leben geführt, in dem mehrere Wohnorte, möglicherweise in unterschiedlichen Ländern zu koordinieren sind.

Betrachten wir einen anderen Punkt: Die betriebliche Situation. Hier sind personengebundene Konflikte in der Arbeitssituation in unserem gesamten Sample erstaunlich virulent. Solche Konflikte haben ambivalente Konsequenzen: Zum einen ermöglichen sie auf der alltäglichen Ebene die Chance der Erfahrung von Selbstwirksamkeit. So etwas hat Gewicht in einem Umfeld, das vom materialen Vollzug der Arbeit her kaum derlei Möglichkeiten bietet. Zum anderen sind Konflikte natürlich aufreibend. Sie dienen der Positionierung im betrieblichen Umfeld, können diese aber selten auf Dauer stellen. Bestimmte Konflikte müssen daher immer und immer wieder ausgetragen werden, was durchaus an die Substanz geht. Wer sich dagegen aus den Konflikten heraushält, geht auch der Erfahrung der Selbstdurchsetzung verlustig.

Sehr prägnant formuliert, haben die Leute also die Wahl, ihre alltägliche mentale Reproduktion zu erschweren, über Selbstdurchsetzung in Konflikten dafür aber wenigstens einige Erfahrungen der Stärke zu machen. Oder aber sie halten sich aus Konflikten fern, bleiben dann aber wieder nur auf

die residualen Deutungen der eigenen Tätigkeit verwiesen. Da diese im Kern über den Körper funktionieren, steht damit wiederum die physische Reproduktion im Alltag auf dem Spiel.

Die Situation bei den Live-ins ist freilich ein Stück härter: Rückzug aus Konflikten ist hier keine Option, die Konfliktperson ein Hybrid aus Kunde und Arbeitgeber.

Die Live-ins haben auch eine Sonderstellung bezüglich eines weiteren Aspekts, den wir heute aufrufen wollen, nämlich der Frage des politischen Rahmens »einfacher« Dienste. Um es prägnant zu formulieren: Das Dienstleistungsproletariat ist in vielerlei Hinsicht durch eine ausgesprochene Staatsnähe gekennzeichnet. Vorherrschend sind in weiten Teilen politisch festgelegte Mindestlöhne. Die Zahl der Aufstocker ist in diesem Bereich besonders hoch. Es herrschen Lebensmodelle vor, in denen der Wechsel zwischen bzw. die Kombination von Arbeitseinkommen und Sozialtransfers ein auch biographisch recht etabliertes Arrangement darstellt. Mit dem Rentensystem haben große Teile des Dienstleistungsproletariats nicht viel zu tun, was sie auch im Alter zu Klienten des Wohlfahrtsstaates macht. Allgemein zeigt sich eine spezifische staatliche Prägung der Lebensverhältnisse. Wie sich diese in den konkreten Modellen alltäglicher Lebensführung niederschlägt, ist einstweilen noch eine offene Forschungsfrage.

So bleibt in Bezug auf die Frage nach Polarisierung festzuhalten: In Bezug auf das Verhältnis des Dienstleistungsproletariats zu den professionellen Dienstklassen zeigt sich zwar ein polarisiertes Bild. Eine systematische Verbindungslinie zwischen beiden Bereichen ist jedoch einstweilen weder über Materialität noch über direkte Zusammenhänge von Arbeitsteilung auszuweisen.

Eine zweite mögliche Polarisierungslinie befände sich innerhalb der »einfachen« Dienste selbst, wenn hier gleichzeitig partikuläre Aufstiegs- und Abstiegsbewegungen beobachtet werden könnten. Schließlich bezeichnet Polarisierung einen Prozess, in dem sich zwei Pole auseinanderbewegen. Allein: Wir können derzeit empirisch keine wirklichen Aufstiegsbewegungen diagnostizieren. Qualifikationsstrategien laufen weitgehend ins Leere. Die Ausnahme bildet möglicherweise die stationäre Pflege. Diese steht jedoch in keinem systematischen materialen Zusammenhang mit dem Rest »einfacher« Dienste.

Drittens könnte nach einer möglichen Polarisierungslinie im Bereich sozialer Dienstleistungen gefragt werden. Die Verhältnisse innerhalb des Feldes der Altenpflege etwa sind zwischen stationärer Betreuung, ambulanter Pflege und Live-in Modellen von deutlich unterschiedlichen Belastungen und Privilegien gekennzeichnet. Es wäre zu fragen, ob sich ein qualitativer Aufstieg stationärer Pflege beobachten lässt, der auf Kosten der Bedingungen haushaltsnaher Pflegearbeit geht. Ein Mechanismus und ein Kriterium blieben auch in diesem Falle zu benennen.