

Friederike Bahl

Lebensmodelle in der  
Dienstleistungsgesellschaft

Hamburger Edition

Hamburger Edition HIS Verlagsges. mbH  
Verlag des Hamburger Instituts für Sozialforschung  
Mittelweg 36  
20148 Hamburg  
www.hamburger-edition.de

© der E-Book-Ausgabe 2014 by Hamburger Edition  
ISBN 978-3-86854-625-5  
E-Book Umsetzung: Dörlemann Satz, Lemförde

Der Text basiert auf der Dissertation, vorgelegt an der  
Universität Kassel, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften  
(Abschluss des Promotionsverfahrens am 8. September 2014).

© 2014 by Hamburger Edition  
ISBN 978-3-86854-282-0

Umschlagabbildung (Ausschnitte):

»Deutschland, Berlin, Vivantes Klinikum Friedrichshain in der  
Landsberger Allee - Krankenpfleger transportiert

Krankenhausbett« © ullstein bild - CARO / Andreas Teich

»Deutschland, Berlin - eine Reinigungsfrau wartet darauf  
abgeholt zu werden« © ullstein bild - CARO / Andreas Teich

»XXII. Olympische Winterspiele Sotschi 2014« © ullstein bild -  
Sven Simon

»United Parcel Service in den USA« © ullstein bild - vario  
images / Bernhard Classen

Umschlaggestaltung: Wilfried Gandras

Typografie und Herstellung: Jan und Elke Enns

Satz aus der Stempel-Garamond von Dörlemann Satz, Lemförde

# Inhalt

## Einleitung 7

### **I Das Konzept eines Dienstleistungsproletariats oder von der Reformulierung eines verbrauchten Begriffs? 13**

Die Ernüchterung einer Vision 13

Zwischen Arbeit und Leben – Gesellschaftsbilder als soziologisches Problem 35

### **II Dienstleistungsarbeit im Wandel – von der Profession zum Job 87**

Von der Hand- zur Kopfarbeit und zurück – das Versprechen der Professionalisierung 88

Von der Hoffnung auf Rehumanisierung zur Autonomie der Arbeitsverdichtung 101

Wenn der Körper zehrt – neue Herausforderungen eines körperlichen Leistungsstolzes 141

Arbeit muss sich lohnen – eine instrumentelle Arbeitsorientierung im Leerlauf 157

### **III Vom Projekt der Moderne zum Ende der Welt 185**

Die tragische Apokalypse 213

Die ironische Apokalypse oder von der Autonomie innerer Verfristung 216

Die sarkastische Apokalypse 221

Die zynische Apokalypse oder davon, wie man wird, wie man ist 225

### **IV Die Suspendierung einer geordneten Welt – zwischen Resignation und Ressentiment 233**

Zum Anachronismus marxistischer Denkgebäude 234

Die unmögliche Gruppe zwischen fragiler Assoziation und potenziertem Misstrauen 245

Die Enttäuschten oder vom resignativen Rückzug 298

Die Aufständigen oder von der regressiven Revolte	310
Die Ironischen oder von der gezähmten Resilienz	321
Die Zornigen oder von der autoritären Rebellion	330

<b>V Konklusionen – von Proletarität ohne Proletariat oder von den Helden des Marktes</b>	<b>339</b>
---	------------

<b>Danksagung</b>	<b>348</b>
-------------------	------------

<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>349</b>
-----------------------------	------------

<b>Zur Autorin</b>	<b>372</b>
--------------------	------------

# I Das Konzept eines Dienstleistungsproletariats oder von der Reformulierung eines verbrauchten Begriffs?

Noch bevor man nach Lebensmodellen fragen kann, muss man etwas Spezifisches benennen können: den Begriff Dienstleistungsproletariat und mit ihm die Historie der Debatte um Tertiarisierung sowie ihre Schwierigkeiten, den Bereich »einfacher« Dienste zu sehen. Mit dem viel diskutierten Wandel der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft und der damit einhergehenden Pluralisierung der Arbeitswelt ist der Industriebetrieb nicht mehr der einzige maßgebliche Verdichtungspunkt gesellschaftlichen Wandels. Neben ihm tritt in modernen Ökonomien zunehmend der Bereich der tertiären Dienste. Management und Ingenieurwesen ebenso wie Wissenschaft und Administration werden zu tragenden Säulen nicht nur bundesrepublikanischer Ökonomien. Die Grundzüge der Debatte sind bis heute von einer Chancenrhetorik geprägt. Mit der empirischen Frage nach einem Dienstleistungsproletariat wird allerdings eine alte Entität der Arbeitswelt revitalisiert, die mit dem Aufbruch in die Dienstleistungsgesellschaft ihr vermeintliches Ende hätte finden sollen: die Gruppe der Arbeiter.

## Die Ernüchterung einer Vision

Die theoretische Debatte zur Entwicklungsdynamik der Dienstleistungsgesellschaft beginnt mit einer optimistischen Phase.<sup>1</sup> Ob Jean

---

1 Häußermann/Siebel, Dienstleistungsgesellschaften. Siehe auch: Baethge, »Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit«; ders., »Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«.

Fourastié,<sup>2</sup> Daniel Bell,<sup>3</sup> Alan Gartner oder Frank Riessman<sup>4</sup> – die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat hätte den Klassikern eher ein konsensuelles Kopfschütteln abgerungen.

Ihre Prognosen eines tertiären Strukturwandels der Arbeitswelt versprechen die alte Konfliktlinie zwischen Kapital und Arbeit aufzulösen. Begründer der Debatte ist Jean Fourastié. In seiner Analyse avanciert der Weg von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft 1949 regelrecht zur »großen Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts«.<sup>5</sup> Der Drei-Sektoren-Theorie Colin Clarks<sup>6</sup> folgend ging Fourastié von einer sukzessiven Schwerpunktverschiebung der wirtschaftlichen Struktur und Erwerbstätigkeit vom primären Agrarsektor, über den sekundären Industriesektor hin zum tertiären Dienstleistungssektor aus. Mit diesem Prozess wird Tertiärisierung für ihn einerseits zum quantitativen Versprechen eines weitreichenden Beschäftigungsmotors, der die verlorenen Arbeitsplätze einer rationalisierten Industrie auszugleichen verspricht. Die Besonderheit dieses tertiären Beschäftigungsmotors beginnt mit einem erstaunlichen Defizit. Dienstleistungsarbeit ist rationalisierungsresistent. Die Ursache ihres Widerstands gegen die Steigerungslogik einer Produktivitätsnorm liegt im Prinzip einer »Uno-actu«-Produktion.<sup>7</sup> Dienstleistungen entstehen in der »Ko-Produktion« mit dem Kunden. Produktion und Konsumtion finden mit ihr also nicht nur orts-, sondern auch zeitgleich statt, und hier beginnt die Rationalisierungsresistenz anzuheben: Wenn die Anwesenheit des Kunden zur notwendigen Bedingung wird, dann werden Steigerungen der Arbeitsproduktivität über die Einsparung von Arbeitskräften erheblich begrenzt. Wer dennoch die Produktionsrate zu erhöhen sucht, muss dann stattdessen mehr Dienstleister einsetzen.<sup>8</sup> Dieses Beschäftigungswachstum wird umso mehr forciert, wenn Fourastié in einem ungebremsten »Hunger nach Tertiärem« eine systemati-

---

2 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts.

3 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

4 Gartner/Riessman, Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft.

5 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts.

6 Clark, The Conditions of Economic Progress.

7 Herder-Dorneich/Kötz, Zur Dienstleistungsökonomik.

8 Fuchs, The Service Economy, S. 194f.; Dunkel/Wehrich, »Interaktive Arbeit«, S. 68; Rieder/Voß, »Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center«; Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«.

sche Ausweitung des Dienstleistungsbedarfs prognostiziert. Nicht nur sichern Restaurant und Wäscherei die individuelle Zeitersparnis. Die fortschreitende Rationalisierung der industriellen Produktion erhöht aus seiner Sicht auch den kollektiven Bedarf nach produktionsorientierten Dienstleistungen für die technologische Optimierung und administrative Organisation von Produktionsabläufen.<sup>9</sup>

Spätestens mit den produktionsorientierten Diensten der Planung und Organisation wird deutlich, dass die Prognose zur Dienstleistungsarbeit über einen quantitativen Beschäftigungsmotor hinaus andererseits auch die Neubestimmung der Qualität von Arbeit überhaupt verheißt, die noch Jahrzehnte nach dem diagnostischen Auftakt Fourastiés Gültigkeit beanspruchen kann. Daniel Bell ist ein zweiter wichtiger Kronzeuge, der das Aufkommen einer postindustriellen Gesellschaft, auch knapp 30 Jahre nach Fourastiés Untersuchung, noch mit Freude erwartet.<sup>10</sup> Er hat die Vision einer Wissensgesellschaft, die nicht nur dem Wort gemäß eine nachindustrielle Gesellschaft ist. Gerade vor der Kontrastfolie einer industriellen Schmiede der Produktion ist Dienstleistungsarbeit nicht länger körperlich fordernde, schmutzige Arbeit am Material. Auf drei Formeln gebracht sei sie vielmehr interaktiv, wissensbasiert und sauber. Sie ist mit Bell ein »Spiel zwischen Personen«, das mehr den Kopf als die Hand braucht.<sup>11</sup> In der Betonung von Wissen und Qualifikation steht Dienstleistungsarbeit nach Bell auch nicht länger unter dem strengen Diktat direkter Kontrolle und der Bedrohung einer schnellen Ersetzbarkeit, denen noch die Routinetätigkeiten industrieller Produktion unterliegen. Das eigene Wissen bringt stattdessen Ex-

---

9 Fourastié, Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, S. 274f.

10 Bell, Die nachindustrielle Gesellschaft.

11 Ebenda, S. 131. Wenn in der Ko-Produktion die Arbeitskraft der Dienstleister zum immanenten Bestandteil des Produktes wird, dann erzeugt Dienstleistungsarbeit einerseits eine bis dahin ungekannte Interaktivität im Produktionsprozess. Körperliche Last und Monotonie industrieller Produktion werden gegen das getauscht, was Bell ein »Spiel zwischen Personen« nennt. Andererseits erfordert dieses zwischenmenschliche Spiel, indem es auf die Planung, Organisation und die Effizienzsteigerung immer elaborierterer Maschinen konzentriert ist, geistige Aufgaben. Mit ihnen tritt an die Stelle der Unterscheidung zwischen abhängiger und unabhängiger Arbeit der industriellen Produktion die Differenz zwischen Hand- und Kopfarbeit.

pertise, die sich nicht mehr einfach kontrollieren lässt, sondern im Sinne funktionaler Spezialisierung Freiraum fordert.

Im eigenen Wissensfundus einer spezialisierten Dienstklasse entstehen so Chancen individueller Autonomiespielräume und Verhandlungsmacht über die eigene 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 entsteht mit dem Aufstieg der Wissensindustrien eine Vorstellung neuer sozialer Ordnung, die Wissen zum axialen Prinzip postindustrieller Sozialstruktur erklärt. Dieses Wissen betont Pluralisierungs- und Individualisierungserwartungen und setzt die Kopfarbeiter der Dienstklasse als Ingenieure, Produktmanager und Juristen in das obere Drittel der Bell'schen Sozialordnung.

## Professionslogische Ungleichheitsforschung

Während die Klassiker einer aufkommenden tertiären Ökonomie vor diesem Hintergrund allein der Möglichkeit der Rückkehr eines Proletariats noch eine Absage erteilt hätten, setzen mit der Sozialstrukturanalyse wichtige Ernüchterungen ein. Stand den Prognostikern Fourastié und Bell eine positive Vision vor Augen, finden sich in der Ungleichheitsforschung erste Autoren einer kritisch-pessimistischen Wende. Den Weg ebneten ihr William J. Baumol, Harry Braverman und Jonathan I. Gershuny.<sup>12</sup>

Ihre Kritik ist zunächst quantitativer Natur. Hatten die Klassiker vor allem die Arbeiterfrage zurückgewiesen, ist in der Ungleichheitsforschung die ungebremste Ausweitung der Dienstleistungsbeschäftigung überhaupt infrage gestellt. Während nach Gershuny weniger eine Dienstleistungsgesellschaft, sondern eher eine »Selbstbedienungsgesellschaft« entsteht, sieht Baumol den »unbändigen Hunger nach Tertiärem« vor allem an seiner Kostenkrankheit erlahmen, wenn er nicht durch staatliche Investitionen finanziert wird

---

12 Baumol, »Macroeconomics of Unbalanced Growth«; Braverman, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess; Gershuny, Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft.

oder eine Entkopplung des Dienstleistungseinkommens vom Industriearbeitslohn stattfindet. Ist es also bei Gershuny das Zusammenspiel von Mensch und Maschine, das in Waschmaschine, Fön und Mikrowelle dienstleistende Tätigkeiten ersetzt, dann ist es bei Baumol vor allem das Finanzierungsproblem, das er so lange entstehen sieht, wie sich die Lohnentwicklung in den Arbeitsmarktberichen der Dienstleistungsarbeit an denen der Industriesektoren orientiert: Während die Industriezweige Lohnzuwächse durch Produktivitätssteigerungen erwirtschaften, verdienen dienstleistende Tätigkeiten zunehmend mehr, als sie nach Produktivitätsgesichtspunkten tatsächlich einbringen können.<sup>13</sup> Die wachsende Schere zwischen gleichbleibender Produktionsleistung und steigenden Lohnausgaben wird nach Baumol zunächst über Preisbildung reguliert. Anders gesagt: Die Dienstleistung wird teurer. Dieser Angleichungsprozess hat aus seiner Sicht aber ein Ablaufdatum. Er funktioniert so lange, bis die Dienstleistung aus Kostengründen keine Abnehmer mehr findet und sich daher selbst abschafft.

Mit Blick auf gegenwärtige Beschäftigungszahlen scheint die quantitative Skepsis allerdings unbegründet. Dienstleistungsarbeit dominiert die Beschäftigungszahlen. Gut 70 Prozent der Erwerbstätigen arbeiten gegenwärtig im tertiären Sektor.<sup>14</sup> Immer weniger Menschen sind dagegen noch mit manueller Produktionsarbeit beschäftigt. Die Bundesrepublik ist in der Dienstleistungsgesellschaft angekommen.

Neben der quantitativen Kritik leisten die Autoren der kritisch-pessimistischen Wende aber auch eine sozialstrukturelle Differenzierung. Harry Bravermans These einer Polarisierung qualifizierter und unqualifizierter Tätigkeiten im Prozess der Tertiarisierung macht früh auf mögliche Spaltungslinien einer postindustriellen Sozialstruktur aufmerksam.<sup>15</sup> Entlang der Unterscheidung von

---

13 Schon an dieser Stelle wird einsichtig, dass die Voraussetzung für Baumols Kostenkrankheit die in der Debatte um Tertiarisierung vielfach protegierte Annahme ist, dass Dienstleistungsarbeit ihrem Profil nach rationalisierungsresistent ist und Produktivitätszuwächse daher systematisch verunmöglicht.

14 Statistisches Bundesamt: Arbeitsmarkt; Bosch/Weinkopf, »Arbeitsverhältnisse im Dienstleistungssektor«, S. 439.

15 Braverman, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess.

»white collar« und »blue collar«, wie sie auch die Industriesoziologie bereits mit C. Wright Mills<sup>16</sup> entworfen hat, beobachtet er eine Trennlinie, die die blauen Overalls der Industriearbeiter von den weißen Kragen in der Dienstleistungsarbeit trennt. Spätestens mit Robert Erikson und John H. Goldthorpe kommt eine explizit klassentheoretische Perspektive in das Feld dienstleistender Tätigkeiten zurück.<sup>17</sup> Was ihre Analysen zeigen, ist nicht nur eine interne Differenzierung tertiärer Sozialstruktur, sondern die Fortexistenz von Klassenstrukturen und mit ihr die Persistenz objektiver Kollektivkategorien in der Dienstleistungsgesellschaft. Inspiriert von diesen Analysen zeigt etwa Walter Müller für die Bundesrepublik, wie die einst gehegten Individualisierungserwartungen regelrecht verdampfen, sobald die »Dienstklasse« nicht länger als soziale Einheit begriffen bleibt, sondern als Konglomerat aller Dienstleistungsberufe erkannt wird.<sup>18</sup> Entlang der Unterscheidung verschiedener Tätigkeitslogiken zeigt Müllers dreigliedrige Professionsdifferenzierung der Dienstklasse, dass hinter der augenscheinlichen Heterogenität durchaus Aggregate mit analogen Handlungstendenzen und geteilten politischen Präferenzen in Erscheinung treten.<sup>19</sup>

Sosehr die Analysen notwendige sozialstrukturelle Schneisen in die optimistischen Prognosen der theoretischen Klassiker einer tertiären Ökonomie geschlagen haben, orientieren die verschiedenen Perspektiven der Ungleichheitsforschung ihre Studien allerdings an zwei unterschiedlichen Begriffen, die es auseinanderzuhalten gilt. Während der Begriff der »Dienstklasse« den Dienst an der Herrschaft adressiert, der bis heute gut bezahlt wird, bedarf die Erfassung des Bereichs »einfacher« Dienste den hiervon zu trennenden Begriff der »Dienstleistung« am Kunden. Anders gesagt leisten gerade etwa die sozialstrukturellen Befunde von Goldthorpe und Erikson vor allem eine professionslogische Differenzierung der Dienstleistungsberufe einer Dienstklasse, die mit Administration, technischer Intelligenz und Kulturarbeitern in erster Linie das obere Drittel eines sozialstrukturellen Modells von Tertiarisierung diffe-

---

16 Mills, White Collar.

17 Erikson/Goldthorpe, Constant Flux.

18 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«.

19 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«; Müller, »Sozialstruktur und Wahlverhalten«.

renziert. Am Phänomen »einfacher« Dienste gehen sie daher notwendig vorbei.

Einen ersten wichtigen Hinweis auf eine solche Perspektivverschiebung liefern im Übrigen die eingangs erwähnten Überlegungen von Baumol.<sup>20</sup> Auf der Suche nach Auswegen aus der Kostenkrankheit stößt Baumol auf zwei Lösungswege, die für die Debatte um Tertiärisierung bis heute von Bedeutung sind. Während im ersten Ausweg die entstehenden Preissteigerungen durch staatliche Investitionen finanziert werden, ist vor allem der zweite unter der Perspektive sozialstruktureller Differenzierung von besonderem Interesse. Er liegt in einer Entkoppelung des Dienstleistungseinkommens vom Industriearbeitslohn entlang seiner je eigenen Produktivität. Was zunächst vor allem einen gangbaren Ausweg aus der prognostizierten Kostenkrankheit weist, formuliert bei genauerem Hinsehen zugleich das konzeptionelle Rüstzeug einer sozialstrukturellen Spaltung, da Baumol für die so entstehende Einkommensentwicklung schließlich folgendenden Ausgang prognostiziert: Während die produktiven Sektoren der Industrie entlang ihrer Produktivitätssteigerungen weiterhin Lohngewinne für sich verzeichnen können, gehören die Dienstleistungssektoren in dieser Differenzierung zu den unproduktiven Sektoren, die durch ihre Rationalisierungsresistenz keine Produktivitätsgewinne und damit keine Lohnsteigerungen für sich erwirtschaften und rechtfertigen können.<sup>21</sup> Die Folge ist eine Lohnspreizung und damit ein erster Hinweis auf die Entstehung der Niedriglohnsektoren »einfacher« Dienste.

## Im toten Winkel industriesoziologischer Analyse

Auch die Arbeits- und Industriosozologie hat sich lange Zeit schwer getan mit der theoretischen Erschließung des Arbeitsmarktbereichs »einfacher« Dienstleistungen.<sup>22</sup> Als eine der Leitdisziplinen bundes-

---

20 Baumol, »Macroeconomics of Unbalanced Growth«.

21 Ebenda.

22 Deutschmann, Postindustrielle Industriosozologie; Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«; Esping-Andersen (Hg.), *Changing Classes*; Blossfeld/Mayer, »Berufsstruktureller Wandel und soziale

republikanischer Nachkriegssoziologie galten ihre Befunde als seismografischer Hinweis auf die Entwicklung der Arbeitsgesellschaft in ihrer Gesamtheit.

Die Themensetzungen der Nachkriegszeit geben aber auch einen Hinweis auf negative Konsequenzen dieser einflussreichen Debatten für die Teildisziplin selbst. Beginnt die Ungleichheitsforschung die diagnostischen Versprechen einer tertiären Ökonomie vor allem entlang der Analyse einer Dienstklasse zu ernüchtern, hatte die Arbeits- und Industriesoziologie ihrem disziplinären Zuschnitt gemäß Dienstleistungsarbeit lange Zeit gar nicht auf ihrem Radar. Es war der Industriebetrieb, der bis in die 1990er Jahre hinein als emblematisch für die Entwicklung der Arbeit in der Bundesrepublik gelten sollte. Die Perspektivverengung auf betriebliche Rationalisierungsdynamiken und die Folgen des technischen Wandels für die Entwicklung der Qualifikationen ist nach Hanns-Georg Brose Teil der Erfolgsgeschichte der wissenschaftlichen Institutionalisierung der Arbeits- und Industriesoziologie.<sup>23</sup> Sie hat nach ihm aber auch Anteil an ihrer schon häufig konstatierten Krise.<sup>24</sup> Die Disziplin habe so systematisch den Anschluss an thematisch immer wichtiger werdende Fragen eines arbeitsgesellschaftlichen Strukturwandels verloren.<sup>25</sup> In ihrer Konzentration auf die Figur des Industriearbeiters übersieht sie Desiderate eines Prozesses zunehmender Tertiarisierung, bei denen das empirisch feingliedrige Instrumentarium und Methodenwerk industriesoziologischer Studien von großem Wert sein kann.

Dies gilt umso mehr, als gerade die industriesoziologische Angestelltenforschung schon früh entscheidende Differenzierungsachsen

---

Ungleichheit«; Oesch, *Redrawing the Class Map*; Bahl/Staab, »Das Dienstleistungsproletariat«.

23 Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«, S. 131.

24 Zuletzt: Deutschmann, »Die Gesellschaftskritik der Industriesoziologie«; Hirsch-Kreinsen, »Renaissance der Industriesoziologie?«; Lohr, »Subjektivierung von Arbeit«; Maurer, »Elend und Ende der Arbeits- und Industriesoziologie?«; Kühl: »Von der Krise, dem Elend und dem Ende der Arbeits- und Industriesoziologie«; Jürgens, »Perspektiverweiterung statt Kriseninszenierung«.

25 Brose, »Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit?«, S. 133.

in die Tertiarisierungsdebatte eingezogen hat. Angefangen von den Studien Emil Lederers und Siegfried Kracauers über Analysen wie die von C. Wright Mills, William H. Whythe und Theo Pirker<sup>26</sup> bis hin zu den Untersuchungen von Ralf Dahrendorf, Rainer Geißler und Martin Baethge<sup>27</sup> macht die Angestelltenforschung nicht nur konzeptionell auf den folgenreichen Strukturwandel von Arbeit aufmerksam. Sie liefert detaillierte arbeitssoziologische Befunde aus Rationalisierungs- und Bewusstseinsforschungen.<sup>28</sup> Ihre Ergebnisse resümieren zunächst in der Ernüchterung einhelliger Autonomie- und Individualisierungshoffnungen. Ein maßgebliches Beispiel liefert etwa die erwähnte Studie »White Collar« von Mills. Die Untersuchung basiert auf Felduntersuchungen in amerikanischen Verwaltungen und Unternehmen. Vom Manager über technische und administrative Experten bis hin zum Verkaufspersonal macht Mills mit Fragen nach Bürokratisierung und Hierarchisierung der Arbeitsumgebung, nach technisch-organisatorischer Rationalisierung, emotionaler Kontrolliertheit der Tätigkeit und Formalisierung der Arbeitsinhalte vor allem kritisch auf die Arbeitssituation von Angestellten aufmerksam. Die von Mills diagnostizierte Kommerzialisierung der Subjektivität der Angestellten ist noch Jahrzehnte danach wegweisend.<sup>29</sup> Am Beispiel des Verkaufspersonals im »great salesroom« zeigt Mills, dass die Verkaufskräfte sämtliche Handlungs-

---

26 Lederer, Die Privatangestellten in der modernen Wirtschaftsentwicklung; Kracauer, Die Angestellten; Mills, White Collar; Whythe, The Organization Man; Pirker, Bürotechnik. Siehe auch: Bahrtdt: Industriebürokratie; Braun, Zur Soziologie der Angestellten; Kadritzke, Angestellte; Mallet, Die neue Arbeiterklasse.

27 Ralf Dahrendorf mit der Begriffsbildung des »falschen Mittelstands« in: ders., Gesellschaft und Demokratie in Deutschland, S. 105; Rainer Geißler mit der »industriellen Dienstleistungsgesellschaft« in: ders., Die Sozialstruktur Deutschlands; Baethge, »Qualifikation, Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor«; Baethge/Oberbeck, Zukunft der Angestellten.

28 Für einen Überblick zur industriesoziologischen Angestelltenforschung siehe: Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie; Beckenbach, Industriesoziologie. Es sind gerade Bewusstseinsforschungen, die die Angestellten als soziale Gruppe zu begreifen suchen, die im Zentrum einer Angestelltensoziologie stehen.

29 Riesman/Denney/Glazer, The Lonely Crowd; Whythe, The Organization Man; Hochschild, The Managed Heart.

spielräume bei der Auswahl und Auslage des Sortiments ebenso wie bei der Preisgestaltung eingebüßt haben. Die Hauptaufgabe der Angestellten begrenzt sich stattdessen auf den Verkauf ihrer Persönlichkeit und damit auf das, was Mills »the art of ›handling‹, selling and servicing of people« nennt.<sup>30</sup> Für Arlie R. Hochschild<sup>31</sup> wird die damit verbundene Überlegung, dass die Subjektivität gerade in der Kundenbezogenheit von Dienstleistungsarbeit ein kommerzialisierbarer Faktor ist, in ihrer Untersuchung der Arbeit von Stewardessen unter dem Stichwort der »Gefühlsarbeit« maßgeblich. Sosehr Mills damit zum Vorbild wird, ist die Studie nach Christoph Deutschmann gleichzeitig eine der umstrittensten soziologischen Untersuchungen der Angestellten der Nachkriegszeit.<sup>32</sup> Nicht nur formiert sich alsbald Kritik an mangelnder empirischer Präzision, sondern gerade auch die Darstellung der Taylorisierung und Technisierung der Büroarbeit fordern anschließende Untersuchungen zur Differenzierung auf.<sup>33</sup> So belegt die Studie von Siegfried Braun und Jochen Fuhrmann zur Arbeitssituation von männlichen, kaufmännischen und technischen Angestellten in verschiedenen Industriebetrieben nur eine sehr begrenzte Gültigkeit von Standardisierung und Routinisierung der Arbeit nach dem Vorbild des Taylorismus.<sup>34</sup> Damit stehen die Befunde von Braun und Fuhrmann denen von Mills kritisch gegenüber.

## Ein Dienstleistungsproletariat

Sosehr die drei Traditionslinien erkenntnisleitende Achsen der Differenzierung in die Heterogenität tertiärer Arbeitswelten einziehen, haben sie doch blinde Flecken für die Analyse einer gegenwärtigen Arbeitsgesellschaft hinterlassen. Wie die einstigen prognostischen Visionen zielen auch die sozialstrukturellen und industriesoziologischen Differenzierungen vor allem auf *professionsgebundene* sowie

---

30 Mills, *White Collar*, S. 182.

31 Hochschild, *The Managed Heart*.

32 Deutschmann, *Postindustrielle Industriesoziologie*, S. 224.

33 Siehe dazu etwa: Pirker, *Bürotechnik*; Deutschmann, *Postindustrielle Industriesoziologie*.

34 Braun/Fuhrmann, *Angestelltenmentalität*.

Büro- und Shopfloorzentrierte Dienstleistungstätigkeiten ab und setzen die qualifizierten Dienstleistungsberufe mit *männlicher* Personalbesetzung ins Zentrum ihrer Forschungen.<sup>35</sup>

Demgegenüber entwickelt Esping-Andersen am Begriff des »Service-Proletariats« ein klassentheoretisches Modell der tertiären Sozialstruktur, das die Aufmerksamkeit soziologischer Analyse gerade systematisch auf das *weibliche* Gesicht »einfacher« Dienstleistungen lenkt.<sup>36</sup>

Dienstleistungsarbeit erschöpft sich nicht in den Milieus der »weißen Kragen«.<sup>37</sup> Die tertiären Ökonomien sind auch der Ort teilweise unregulierter und ökonomisch prekärer Service- und Dienstleistungsarbeit. Das entscheidende Stichwort dafür ist die Entstehung der Global Cities, wie sie Saskia Sassen untersucht.<sup>38</sup> Zeitgleich mit den spezialisierten hochproduktiven Wissensökonomien in den globalen Zentren gewinnt – so ihre These – auch ein Segment »einfacher« Dienstleistungen Raum. Die Büros der IT-Industrien müssen gereinigt, die Sicherheit firmenintern sensibler Informationsbereiche muss gegenüber dem Zutritt Unbefugter gewährleistet und die Firmenpost über private Postzusteller und Paketservices sowie mobile Fahrradkuriere just in time zugestellt werden. So entsteht ein Bataillon an »einfachen« Dienstleistern, die den hochproduktiven »weißen Kragen« einer Wissensökonomie als Gebäudereiniger, Wach- und Schließdienste sowie Postboten zur Seite stehen. Das Primat der Wissensproduktion produziert also auch eine Gruppe wissensökonomisch entkoppelter Dienstleistungsarbeiter.

Mit dieser Überlegung im Hintergrund unterstützt Esping-Andersen dann nicht nur die sozialstrukturelle Einsicht, dass die »Dienstklasse«<sup>39</sup> keine geschlossene soziale Einheit ist, dass sich, anders gesagt, Verwaltungsbereiche schnell von den technisch orientierten Diensten der Ingenieure und ebenso von den sozial-kulturel-

---

35 Siehe: ebenda. Zum Überblick siehe: Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 220.

36 Esping-Andersen (Hg.), Changing Classes.

37 Mills, White Collar.

38 Sassen, The Global City; Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«.

39 Erikson/Goldthorpe, Constant Flux.

len Diensten eines Sozialpädagogen unterscheiden lassen und der Ingenieur oft nicht die politischen Präferenzen des Sozialpädagogen teilt.<sup>40</sup>

Was Esping-Andersen zeigt, ist mehr. Es ist die Einsicht, dass eine professionsgebundene Analyse von Dienstleistungstätigkeiten nicht ausreicht, will man die Realität postindustrieller Arbeitswelten angemessen fassen. Mit dem Dienstleistungsproletariat wird auf eine Spaltung moderner Arbeitsgesellschaften aufmerksam gemacht, innerhalb derer der Arbeitswelt einer Dienstklasse ein Bereich »einfacher« Dienstleistungen gegenübersteht.

Kennzeichnen die Tätigkeitsfelder von Administration, technischen ebenso wie sozio-kulturellen Diensten in der Regel spezifische standardisierte Ausbildungsgänge und Professionalisierungsmuster, gelten im Bereich »einfacher« Dienste unklare Zertifikationsanforderungen und qualifikatorische Durchmischungen.<sup>41</sup> Erfolgreiche Professionalisierungsprozesse sind hier kaum zu beobachten. Viele Tätigkeiten sind zwar formal Ausbildungsberufe. Faktisch wird aber in Gebäudereinigung und anderen Arbeitsfeldern von den Unternehmen kein Vorweis einer zertifizierten Ausbildung gefordert. Ganz im Gegenteil sind zertifikationsindifferente Jedermannsarbeitsmärkte entstanden, in denen das Lohn- und Anspruchsniveau für die Beschäftigten niedrig bleibt. Vorhandene Bildungszertifikate werden entwertet, einerseits durch unklare und flexible Tätigkeitsprofile<sup>42</sup> ebenso wie durch spezifische strukturelle Faktoren, dass etwa Tätigkeiten als Nebenerwerb ausgeübt werden oder in den Arbeitsmarktbereichen »einfacher« Dienste zwangsrekrutierte Arbeitskräfte<sup>43</sup> zum Einsatz kommen. Andererseits spielt die inflationäre Präsenz<sup>44</sup> von Zertifikationen am Arbeitsmarkt eine Rolle. Drittens ist für die Entwertung die fehlende Anerkennung beziehungsweise Verwertbarkeit der Bildungsabschlüsse von Migranten

---

40 Müller, »Klassenstruktur und Parteiensystem«; Müller, »Sozialstruktur und Wahlverhalten«.

41 Holtgrewe, »Geschlechtergrenzen in der Dienstleistungsarbeit«, S. 149.

42 Oswald, Migrationssoziologie, S. 155; Sennett, Der flexible Mensch.

43 Hierzu zählen die nach Aussetzung der Wehrpflicht rar gewordenen Zivildienstleistenden und die sogenannten Ein-Euro-Jobber.

44 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie, S. 216; Vester/Teiwes-Kügler/Lange-Vester, Die neuen Arbeitnehmer.

entscheidend.<sup>45</sup> Bedenkt man, dass zertifizierte Qualifikation gerade im bundesrepublikanischen Kontext eine wichtige Funktion als »Türöffner« zu Arbeitsmärkten besitzt, dann zeigt sich der Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit im Querschnitt als extrem heterogener Ort, in dem alte Statusordnungen unter Druck geraten sind. Wie begegnen die Betroffenen dieser zunehmenden Unbestimmtheit?

In jüngerer Zeit hat gerade die Debatte über »Prekarisierung« diesem Wandel der Arbeit Rechnung getragen und ihren analytischen Blick etwa unter dem Stichwort »prekärer Dienstleistungen« auch auf die Arbeitsmärkte »einfacher« Dienste ausgeweitet.<sup>46</sup> Die Notwendigkeit der konzeptionellen Unterscheidung von Prekarisierung gegenüber einem Dienstleistungsproletariat bleibt aber unvermeidlich, besteht doch das Verdienst der Prekarisierungsdebatte vor allem darin, eine Brücke vom unteren Bereich der Sozialstruktur in die Mitte der Gesellschaft zu schlagen, etwa in der Ausdeutung einer »Zwischenzone«.<sup>47</sup> Gøsta Esping-Andersen hat dagegen den Strukturwandel zunehmender Tertiarisierung in modernen Arbeitsgesellschaften um die Komponente einer Spaltungslinie erweitert.<sup>48</sup>

Das Dienstleistungsproletariat besetzt in der Ökonomie tertiärer Arbeitswelten einen sozialstrukturell distinkten Ort. Gegenüber den Wissensarbeitern einer hochproduktiven Dienstleistungsökonomie gehen die Beschäftigten in Supermärkten, Gebäudereinigung, Postdiensten und Altenpflege ihrem Erwerb nach, ohne dass dieser ihre Existenz ausreichend sichern würde. In den Tabellen des Statis-

---

45 Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt; Alt, Leben in der Schattenwelt.

46 Siehe dazu etwa: Castel/Dörre, Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung; Dörre/Krämer/Speidel, Prekarität; Vogel, »Das Prekariat«; Vogel, »Prekarität und Prekariat«; Vogel, »Biographische Brüche, soziale Ungleichheiten und politische Gestaltung, Bestände und Perspektiven soziologischer Arbeitslosigkeitsforschung«; Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«; Artus, Interessenhandeln jenseits der Norm; Artus, »Prekäre Interessenvertretung«; Bosch/Weinkopf (Hg.), Arbeiten für wenig Geld.

47 Vogel/Grimm, »Prekarität der Arbeitswelt«. In kritischer Auseinandersetzung mit dem Exklusionsbegriff betont die Prekaritätsdebatte, den Dualismus eines Drinnen und Draußen ja gerade durch Verbindungslinien zu überwinden, die das gesellschaftliche Zentrum mit seinen Rändern verbinden.

48 Esping-Andersen, Changing Classes.

tischen Bundesamtes rangieren sie in den Sparten des Niedriglohnssektors. Das Auskommen mit dem Einkommen fällt ihnen schwer, und ihre Anrechtschancen im sozialen Sicherungsnetz eines Wohlfahrtsstaates sind meist gering. Nicht nur beschleunigt sich für sie der Wechsel zwischen drinnen und draußen, auch die Befristung von Arbeitsverträgen ist neue Normalität, ebenso wie die Tatsache der »Mehrfachbeschäftigung«. Stetig steigt zudem die Zahl derer, die sowohl vom Staat leben, als auch im Rahmen ihrer Möglichkeiten einer beruflichen Tätigkeit nachgehen. So zählt die Bundesagentur für Arbeit im Jahr 2012 rund 1,3 Millionen Aufstocker und zeigt, dass der Anteil derjenigen, die erwerbstätig sind und zugleich Transferleistungen beziehen, von einem knappen Viertel im Jahr 2007, also im Jahr vor dem Ausbruch der Weltfinanzkrise, auf fast ein Drittel angestiegen ist.<sup>49</sup> Unter ihnen findet sich auch das Personal »einfacher« Dienste, angefangen von der alleinerziehenden Krankenpflegerin, die ihren Lebensstandard zwischen Erwerbsarbeit und Aufstocken zu halten versucht, bis hin zu der Mittsechzigerin, die ihren Lebensunterhalt zwischen Gebäudereinigungsschichten und Transfereinkommen bestreitet.

Die Distinktheit des damit skizzierten sozialen Ortes gilt umso mehr, wenn sich das Dienstleistungsproletariat nicht nur von den Arbeitnehmern postindustrieller Wissensökonomien unterscheidet, sondern die Unterscheidbarkeit weiterreicht. Die Schlüsselfrage nach »Proletarisierung« schlägt die Brücke zwischen der klassischen Industriearbeiterschaft und der Figur des Arbeiters der Dienstleistungsgesellschaft. Im Dienstleistungsproletariat tritt einer männlich dominierten Industriearbeiterschaft nun ein vornehmlich weibliches Gesicht des Dienstleistungsproletariats gegenüber. Tertiarisierung lässt sich fast synonym mit dem Begriff der Feminisierung verwenden.<sup>50</sup> Gerade in den Bereichen von Sorge, Säubern und Service und

---

49 Statistik der Bundesagentur für Arbeit: Analyse der Grundsicherung für Arbeitsuchende.

50 Nicht jede Ausweitung von Dienstleistungstätigkeiten bedeutet die Ausweitung weiblicher Arbeitskräfte, aber mit der Expansion des Dienstleistungssektors geht parallel die Expansion weiblicher Erwerbsbeteiligung einher. Siehe dazu etwa: Betzelt/Kuhlmann (Hg.), Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor.

der Reformierung von Unternehmensstrukturen führt der Weg der Frauen auf die Bühne der Erwerbsbeteiligung.<sup>51</sup>

Die Rolle zertifizierter Qualifikation und weiblicher Erwerbsbeteiligung zusammengenommen markiert das Dienstleistungsproletariat nicht nur einen sozialstrukturell distinkten Ort gegenüber Wissensarbeitern ebenso wie gegenüber der Industriearbeiterschaft. Das Personal »einfacher« Dienstleistungsarbeit verweist auf einen gesellschaftsdiagnostisch relevanten Ausschnitt der Arbeitswelt und der Sozialstruktur der Gegenwart, da Gender und Zertifikation nach Daniel B. Cornfield und Randy Hodson zu den zentralen Achsen einer zeitgemäßen und internationalen »sociology of work« gehören.<sup>52</sup>

Die gegenwartsdiagnostische Relevanz wächst, da beide durch eine dritte Entwicklungsdynamik ergänzt werden müssen, die für den Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit kennzeichnend ist und nach Cornfield und Hodson ein weiteres Signum moderner Arbeits-

---

51 Nicht nur klassisch als feminin erachtete Tätigkeiten sind für den Bereich personenbezogener Dienstleistungen prägend (Betzelt/Kuhlmann, Geschlechterverhältnisse im Dienstleistungssektor). Es gibt Hinweise darauf, dass auch neue Tätigkeitsfelder zunehmend »gegendert« werden. Siehe dazu etwa: Kutzner, »Arbeitsbeziehungen in Call Centern«. Hieraus entstehen ambivalente Anforderungen an die Arbeitnehmerinnen: »Weibliches Arbeitsvermögen« (Beck-Gernsheim/Ostner, »Frauen verändern – Berufe nicht?«) wird im Zuge des Profils der Dienstleistungsarbeit als »Emotionsarbeit« beziehungsweise »Gefühlsarbeit« gefordert (Hochschild, *The Managed Heart*; Hacker, »Interaktive/dialogische Erwerbsarbeit«; Böhle/Glaser (Hg.), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit*). Beide Begriffe spielen auf das an, was Mills früh eine »Kommerzialisierung der Gefühle« genannt hat und heute vielfach unter der Rubrik der sogenannten »soft skills« firmiert. Gleichzeitig disqualifizieren vorherrschende Genderstereotype unter dem ökonomischen Paradigma der Flexibilisierung (Sennett, *Der flexible Mensch*; Boltanski/Chiapello, *Der neue Geist des Kapitalismus*) Frauen für diese Tätigkeiten, ohne dabei zwangsläufig die klassischen Muster der Benachteiligung in toto zu reproduzieren (Kutzner/Kock, »Arbeitsbeziehungen in Call Centern«; Holtgrewe, »Geschlechtergrenzen in der Dienstleistungsarbeit«). Zusätzlich führen Analogsetzungen spezifischer Tätigkeiten mit dem Geschlecht der Ausführenden zu weiteren spezifischen Benachteiligungslagen (Lutz, *Vom Weltmarkt in den Privathaushalt*; Hofbauer/Pastner, »Der diskrete Charme der Diskriminierung«).

52 Cornfield/Hodson (Hg.), *World of Works*.

welten darstellt: die Ethnisierung der Arbeitsmärkte.<sup>53</sup> Aus einer weitreichenden Globalisierung der Arbeit erwachsen nach Cornfield und Hodson Fragen nach transnationalen und ethnisierten Arbeitsformen und -märkten.<sup>54</sup> In urbanen Ökonomien lässt sich nicht nur eine strukturelle Kopplung konstatieren, in der sich die Nachfrage nach Niedriglohndienstleistern an die Expansion qualifizierter Dienstleistungen bindet. Dazu kommen Eigendynamiken migrantischer Netzwerke,<sup>55</sup> mit denen sich Fragen von Transnationalität und Mobilität kreuzen, die nach Differenzierung verlangen. Der gut erforschte Bereich haushaltsbezogener Dienstleistungen etwa gilt als klassisches Terrain mobiler Arbeitskräfte mit häufig begrenztem oder irregulärem Aufenthaltsstatus.<sup>56</sup> In der Gruppe der weniger mobilen Migranten sinkt hingegen das Ausmaß irregulärer Organisationsformen der Arbeit. Gleichzeitig werden hier durch Deregulierungs- und Informalisierungsprozesse ökonomische Prekarisierungsdynamiken in Gang gesetzt.<sup>57</sup> Dazwischen liegen funktionale Kopplungen zwischen spezifischen Aufenthaltsstatus, kleingewerblichem Handel<sup>58</sup> und verschiedenen Formen der Rekrutierung.<sup>59</sup>

Vor diesem Hintergrund lässt sich das Dienstleistungsproletariat als Brennglas verstehen, in dem sich die Trends, Entwicklungen und Herausforderungen eines modernen Arbeitsmarktes gebündelt beobachten lassen. Feminisierungs-, Ethnisierungs- und Zertifikati-

---

53 Hillmann/Scholz, Positionierung und Bedeutung ethnischer Arbeitsmärkte; Hillmann, »Ethnisierung oder Internationalisierung?«

54 Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«, S. 89. Auch Konzepte dualer Arbeitsmärkte tragen diesen Dynamiken Rechnung. Siehe dazu etwa: Doeringer/Piore, Internal Labor Markets and Manpower Analysis; Wilson/Portes, »Immigrant Enclaves«; Piore, »Internationale Arbeitskräftemigration und dualer Arbeitsmarkt«.

55 Sassen, »Dienstleistungsökonomien und die Beschäftigung von MigrantInnen in Städten«; Hillmann, »Ethnisierung oder Internationalisierung?«

56 Lutz, Migration and Domestic Work; Rerrich, Die ganze Welt zu Hause; Anderson, Doing the Dirty Work; Momsen, Gender, Migration and Domestic Service; Cyrus, »Managing a Mobile Life«; Alt, Leben in der Schattenwelt; Hess/Lenz, »Das Comeback der Dienstmädchen«; Heubach, »Migrantinnen in der Haushaltsarbeit«.

57 Frings, »Rechtspositionen und Regelungsdefizite für Migrantinnen im prekären Sektor des Arbeitsmarktes«; Erel, »Soziales Kapital und Migration«.

58 Gemeinde, MigrantInnen in Dresden.

59 Pijpers, »Circumventing Restrictions on Free Movement of Labour«, S. 242.

onsfragen sind keinesfalls so klar voneinander geschieden, wie die konzeptionelle Differenzierung suggeriert. Die Dimensionen erweisen sich als transversal verknüpfbare Merkmale. Nicht nur ist der Dienstleistungssektor selbst durch Migration geprägt, sondern das zunehmend dominante Gesicht der Migration ist weiblich,<sup>60</sup> und – feminisierte – Migration geht teilweise wiederum systematisch mit Dequalifizierung einher.<sup>61</sup> Alle drei Tendenzen bündeln sich damit häufig nicht nur in einer betrieblichen Einheit, sondern in einer einzelnen Arbeitnehmerin und potenzieren sich als Dynamiken gegenseitig.

Mit diesen drei Dynamiken wird auch klar, dass es in der Frage nach einem Dienstleistungsproletariat nicht einfach um die Rückkehr einer altbekannten Gruppe geht. Das Dienstleistungsproletariat bindet die klassische Frage industriegesellschaftlicher Konfliktlinien zwischen Kapital und Arbeit vielmehr mit einer neuen Fragestellung bezüglich Gender, Ethnizität und Zertifizierung zusammen.

Die Überlegungen Esping-Andersens sind nicht ohne Gehör geblieben. Angestoßen durch seine theoretischen Erwägungen liefern Hans-Peter Blossfeld und Karl Ulrich Mayer noch im selben Jahr eine erste empirische Analyse auf bundesrepublikanischem Boden.<sup>62</sup> Was Blossfeld und Mayer interessiert, ist vor allem die Frage sozialer Mobilität. Mit ihr ergänzen sie die Suche nach einem spezifischen sozialstrukturellen Ort um seine zeitliche Dimension in der sozialen

---

60 Metz-Göckel/Morokvasic/Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe, S. 9; Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt.

61 Metz-Göckel/Morokvasic/Münst, Migration and Mobility in an Enlarged Europe, S. 17; Lutz, Vom Weltmarkt in den Privathaushalt, S. 70; Castro Varela/Clayton (Hg.), Migration, Gender, Arbeitsmarkt, S. 13; Haritaworn, »Der ethnisierte Arbeitsplatz als paradoxer Ort der Identifikation«; Friese, »Die osteuropäische Akademikerin, die im westeuropäischen Haushalt dient«. Vor dem Hintergrund einer jeweils national spezifischen Form post-korporatistischer Organisation der Erwerbssphäre ist mit einer zunehmenden Feminisierung der Arbeitswelt die Zunahme nicht-standardisierter Arbeit verbunden. Im Zusammenhang mit einem wohlfahrtsstaatlichen »service gap« sowie Divergenzen zwischen nationalen Arbeitsmärkten kann sie ursächlich am Zuwachs dequalifizierter Dienstleisterinnen beteiligt sein.

62 Blossfeld/Mayer, »Berufsstruktureller Wandel und soziale Ungleichheit«.

Dauer. Inwieweit stellt das Dienstleistungsproletariat eine soziale Gruppe dar, die in sich geschlossen ist?<sup>63</sup>

Auf Basis von Daten der frühen 1980er Jahre können sie zunächst Entwarnung geben. Ihre Analysen verneinen die statistische Existenz eines Dienstleistungsproletariats, weil die Daten eine gewisse Quer-Mobilität zwischen der industriellen Arbeiterschaft und dem Serviceproletariat zeigen. Verfolgt man ihre Analysen weiter, ist diese Quer-Mobilität allerdings einseitig gerichtet. Das heißt, die zu beobachtende Bewegung entspricht weniger einer horizontalen Fluktuation im Sinne von: Wer heute im Einzelhandel die Regale einräumt, kann morgen auch bei einem Automobilkonzern am Band stehen. Vielmehr wird »einfache« Dienstleistungsarbeit häufig zum Auf-fangbecken gestrandeter (Industriearbeiter-)Biografien in Zeiten der Deindustrialisierung. Oder in den Worten von Blossfeld und Mayer: »Unskilled service jobs in Germany constitute a dumping ground for middle-aged workers coming from other – frequently declining – occupations«.<sup>64</sup>

Aktuelle Befunde bestärken die statistische Evidenz. Konzeptionell auf den genannten Autoren aufbauend bemisst etwa Daniel Oesch in einem Vier-Länder-Vergleich die statistische Größe dieser Gruppe für die bundesrepublikanische Arbeitsgesellschaft im Jahr 2006 auf 11 % des Arbeitnehmeranteils und damit fast gleichauf mit der Größe der Arbeiterschaft in routinisierten industriellen Tätigkeiten.<sup>65</sup> Dazu bestärkt Oesch die Distinktheit der Gruppe gegenüber ihrem industriellen Pendant. Er kann nicht nur die deutlichen Unterschiede in den Genderanteilen belegen, beide Gruppen unterscheiden sich auch signifikant in Bezug auf politische Orientierungen und Partizipation, gewerkschaftliche Organisation, ökonomische Sicherheit und Arbeitsbedingungen. In der Mehrzahl der Bereiche nehmen beide Gruppen geradezu antipodische Positionen ein.<sup>66</sup>

---

63 Vor dem Hintergrund einer deutlich beobachtbaren Fluktuation der Belegschaft im Bereich »einfacher« Dienstleistungsarbeit bleibt die Frage nach der sozialen Geschlossenheit dieses sozialstrukturellen und arbeitsweltlichen Ausschnitts bis in die Gegenwart eine besondere Herausforderung. Siehe etwa: Artus, »Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe«.

64 Blossfeld/Giannelli/Mayer, »Is There a New Service Proletariat?«, S. 134.

65 Oesch, *Redrawing the Class Map*, S. 220.

66 Ebenda.

## Die Rückkehr einer Trias – Arbeit, Herrschaft, Bewusstsein

Werden die Überlegungen von Esping-Andersen, Mayer und Blossfeld sowie Oesch zusammengefasst gedacht, dann fallen zunächst zwei zentrale Dimensionen in den Blick, auf die das Konzept bislang aufmerksam macht. Eine erste ist Arbeit selbst:

In der von Esping-Andersen formulierten Heuristik zur Analyse postindustrieller Gesellschaften entsteht die Konzeptualisierung eines Dienstleistungsproletariats entlang der jeweils vorherrschenden »work logics«, der Tätigkeitsprofile,<sup>67</sup> die die Arbeit eines Dienstleistungsproletariats von der seines industriellen Pendant in »two distinct worlds of work«<sup>68</sup> trennen. Ist die Tätigkeit des Industriearbeiters am paradigmatischen Fließband noch vornehmlich routinierte Arbeit am Ding, folgt die Arbeit des Dienstleistungsproletariats aus seiner Sicht einem interpersonellen Arbeitsprofil. Sei es die Kassiererin im Supermarkt oder der Altenpfleger im Seniorenstift, die Arbeit funktioniert interaktiv. Man könnte auch sagen: Das Konzept des Dienstleistungsproletariats betont die *Logik des Gegenstandsbezugs der Arbeit*.<sup>69</sup>

Der von Esping-Andersen vorgeschlagene Gegenstandsbezug forciert nun das Konzept interaktiver Arbeit.<sup>70</sup> Sein Vorteil besteht darin, dass es eine definitorische Klärung des Begriffs von Dienstleistungsarbeit anbietet. Einerseits vermag Interaktivität das breite und heterogene Feld des tertiären Sektors in logisch und funktional konsistentere Gruppen zu gliedern.<sup>71</sup> Vor allem aber befreit sie

---

67 Esping-Andersen, »Post-industrial Class Structures«.

68 Ebenda.

69 Die Logik der Tätigkeit ist damit mehr als die Beobachtung von Beschäftigungsverhältnissen, die etwa Prekaritätsstudien zum Ausgangspunkt ihrer Analysen machen. Während diesen Studien ein Denkansatz der Formalisierbarkeit entspricht, fordert ein Konzept des Dienstleistungsproletariats dazu auf, diese Überlegungen um eine Untersuchung der Materialität der Arbeitspraxis zu erweitern.

70 Siehe: Böhle, »Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit«; Voswinkel, Welche Kundenorientierung?; Dunkel/Wehrich, »Interaktive Arbeit«; Gross, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft.

71 Gross, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft, S. 14. Sie erlaubt die Unterscheidung zwischen direkten versus indirekten Dienstleistungen ebenso wie zwischen personenbezogenen und sachbezogenen. Ein Großteil der Ver-

Dienstleistungen andererseits konzeptionell von dem Problem, gegenüber dem gewohnten Gegenstandsbezug industrieller Arbeit zunächst und vor allem ex negativo als »Nicht-Sachgut«<sup>72</sup> definiert zu werden. Mit interaktiver Arbeit stehen nicht mehr allein das materielle Produkt und die technische Rationalisierbarkeit im Zentrum.<sup>73</sup> Jenseits der Unterscheidungslinie zwischen High-Tech- und Low-Tech-Tätigkeiten fordert sie vielmehr dazu auf, eine ergänzende Perspektive von High-Tech versus High-Touch einzuführen. An die Stelle einer Marx'schen Nähe zu den Dingen tritt anders gesagt eine Nähe zu den Personen. Anwesenheit und wechselseitige Wahrnehmbarkeit werden zu analysierbaren Kriterien von Dienstleistungsarbeit und etablieren das, was Niklas Luhmann in anderem Zusammenhang »einfache Sozialsysteme«<sup>74</sup> genannt hat.

Die zweite Dimension, auf die das Dienstleistungsproletariat systematisch aufmerksam macht, betrifft die *Logik seines stratifikatorischen Ortes* im sozialen Gefüge der Gesellschaft. Die Stellung im Produktionsprozess, die die Position des Industrieproletariats auf der Seite des Lohnarbeiters verbucht, der nichts anderes besitzt als seine Arbeitskraft, mit deren Einsatz er den Produktionsprozess gewährleistet und seine eigene Reproduktion garantiert, diese Unterscheidung ist im Anschluss an die Überlegungen von Esping-Andersen nicht mehr feinkörnig genug.

Mit dem Auftreten der Figur des Angestellten verschieben sich stattdessen die Gewichte der Position im Produktionsprozess. Die Trennung zwischen den Wissensarbeitern von Ärzten, Anwälten und Wissenschaftlern auf der einen Seite und den »einfachen« Dienstleistern in Gebäudereinigung, Sicherheit oder Altenpflege auf der anderen bewegt sich nicht länger in der Dichotomie von Pro-

---

treter von Interaktivitätsforschung konzentriert sich dieser Unterteilung folgend eher auf das Feld direkt personenbezogener Dienstleistung. Hier ist die interaktive Logik am tiefsten verankert. In der vorliegenden Arbeit soll der Fokus weiter geöffnet werden und auf personenbezogene, aber ebenso sachbezogene Dienstleistungen gelenkt werden. Die exklusive Konzentration auf den Personenbezug würde den Weg zu breiten Teilen konsumorientierter Tätigkeiten verstellen, die – wie sich noch zeigen wird – vielfach gerade keinen interaktiven Charakter haben.

72 Gross, *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft*, S. 13.

73 Häußermann/Siebel, *Dienstleistungsgesellschaften*, S. 24.

74 Luhmann, »Einfache Sozialsysteme«.

duktionsmittelbesitz oder kein Produktionsmittelbesitz. Unter dieser Maßgabe teilen beide das Los abhängiger Beschäftigung. Die maßgebliche Differenz beginnt stattdessen dort, wo der Bereich »einfacher« Dienste sich durch Dequalifizierung, kurzfristige Arbeitsverträge, Niedrigeinkommen und marginale soziale Absicherung auszuzeichnen beginnt.

Mit der Logik des Gegenstandsbezugs und der sozialstrukturellen Verortung sind die zwei zentralen Dimensionen benannt, mit denen das Konzept eines Dienstleistungsproletariats umrissen wird. Nimmt man den gewählten Begriff ernst, bedarf das Konzept jedoch einer Reformulierung, die sich an den bisherigen Definitionen orientieren muss, an einer entscheidenden Stelle aber über sie hinauszugehen hat: Proletarität ist mehr als eine Bündelung statistischer Merkmale, und sie ist auch mehr als eine spezifische Logik des Gegenstandsbezugs in der Arbeit. Sie ist immer auch die Frage nach einer bestimmten Lebensform.<sup>75</sup> Als solche unterstellt sie, dass mit der Materialität der Arbeit und mit ihren Bedingungen auch eine Gemeinsamkeit in der Deutung sozialer Wirklichkeit und im Arrangement einer alltäglichen Praxis entsteht.<sup>76</sup> Wer nach einem Dienstleistungsproletariat fragt, kann anders gesagt nicht nur nach Gemeinsamkeiten in der materiellen Ausstattung suchen, sondern muss auch nach dem Selbst- und Weltbezug der Beschäftigten fragen.

Das beginnt in der Materialität der Arbeit. Interaktivität erzeugt nicht nur eine Re-Personalisierung der Arbeit,<sup>77</sup> sie wirft die Frage nach einer Veränderung von Selbstbildern und Arbeitsorientierungen auf. Während die Durchmischung von Person und Rolle spezifische Anforderungen an Identitätskonstruktionen stellt,<sup>78</sup> erzeugen Invisibilität und Immaterialität von Dienstleistungsarbeit als

---

75 Werner Sombarts Beschreibung des Proletariats von 1906: Sombart, Das Proletariat.

76 Proletarität besitzt nicht nur eine objektive, sondern auch eine subjektive Dimension.

77 Voswinkel, Welche Kundenorientierung?, S. 27.

78 Rastetter, Zum Lächeln verpflichtet. Es stellt sich die Frage, inwiefern eine Identifikation mit der ausgeübten Tätigkeit im Sinne einer »Biografisierung« (Brose/Hildenbrand (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende; Hahn, »Biographie und Lebenslauf«) stattfindet und welche besonderen Formen von Arbeitsidentitäten existieren.

in erster Linie Gewährleistungs-, Transfer- oder Normalisierungsarbeit zusammengenommen mit der fehlenden Professionalität und zertifizierten Expertise Probleme der Wertschätzung.<sup>79</sup> Mit welchen Mitteln können die Dienstleister auf etwaige biografische Entwertungen reagieren, und welche alternativen Identitätslogiken und -felder bieten sich ihnen an?

Mit den gestellten Fragekomplexen wird zugleich klar, dass die Analyse von Proletariat zwar in der Materialität der Arbeit beginnen muss, aber nicht im Feld der Erwerbsarbeit stehen bleiben kann. Sie muss auch nach einer lebensweltlichen Verortung fragen. Wo positionieren sich die Dienstleistungsbeschäftigten des Niedriglohnsektors im sozialen Gefüge? Welche Sichtweisen auf Gesellschaft, welche Feindbilder und Spaltungslinien existieren? Gibt es Ideen von Kollektivität, oder empfinden sich die Dienstleister als isolierte Individuen?

Kurz: Die Frage nach einem Dienstleistungsproletariat verlangt die Rückkehr einer Trias, die in der soziologischen Analyse Tradition besitzt. Flankiert von der Analyse der Materialität der Arbeit und der Organisation betrieblicher Herrschaft wird die Frage nach dem gesellschaftlichen Bewusstsein im Gesellschaftsbild zur dritten entscheidenden Dimension (industrie)soziologischer Analyse.<sup>80</sup> Diese Trias kennzeichnet nicht nur die dominanten Debatten der Nachkriegszeit, im Dreiklang ihrer Zugänge lag lange Zeit eine besondere gegenwartsdiagnostische Stärke soziologischer Analysen, die es heute zu revitalisieren gilt.

---

79 Honneth, Kampf um Anerkennung; Holtgrewe/Voswinkel/Wagner (Hg.), Anerkennung und Arbeit; Frerichs, »Die Arbeit der Anerkennung«; Berger/Offe, »Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors«; Voswinkel, Welche Kundenorientierung?.

80 Deutschmann, Postindustrielle Industriesoziologie; Beckenbach, Industriesoziologie.