

**Friederike Bahl**

**- Proletarisierung in der Dienstleistungsgesellschaft –**

Vortrag im Rahmen des Gesprächskreises „Soziale Ungleichheit und Strukturanalyse“ der Rosa-Luxemburg-Stiftung am 18.09.2015.

Meine Forschungsunternehmung zum Bereich „einfacher“ Dienstleistungsarbeit ließe sich mit der Frage überschreiben: Was macht Dienstleistungsarbeit proletarisch? Ausgangspunkt ist ein Konzept, das der Politikwissenschaftler und Soziologe Gøsta Esping-Andersen (1993) in den 1990er Jahren in die Debatte um die Zunahme von Dienstleistungstätigkeiten eingebracht hat. Es ist das Konzept eines Service-Proletariats. Dahinter steht die Überlegung, ob wir in Gegenwartsgesellschaften nicht eine Welt „einfacher“ Dienste vor Augen haben, die unserem bisherigen Nachdenken über die Expansion von Dienstleistungsarbeit eine Erweiterung abverlangt, eine Erweiterung um die Möglichkeit eines post-industriellen Proletariats.

Was ich Ihnen heute zeigen möchte, ist zweierlei: Erstens das Feld „einfacher“ Dienstleistung. Unter den Fragen, wer ist eigentlich das Dienstleistungsproletariat, welche Branchen gehören dazu und was macht die Arbeitswelt der „einfachen“ Dienstleistung aus, möchte ich zeigen, dass das Dienstleistungsproletariat einen Bereich der Sozialstruktur und Arbeitswelt ins Licht rückt, der der Dynamik moderner Arbeitsmärkte unweigerlich Zündstoff beimengt. Das zweite ist, dass ich zeigen möchte, dass die bisherigen Analysen zum Dienstleistungsproletariat allerdings um eine Dimension erweitert werden müssen: die Deutungen der Beschäftigten. Wie zu zeigen sein wird, ist das Dienstleistungsproletariat ein sozialer Sachverhalt, der mehr ist als ein Beschäftigungsverhältnis. Proletarität fragt immer auch nach einer Lebensform. Wer sich also dafür interessiert, was Dienstleistungsarbeit proletarisch macht, kann sich nicht nur die Arbeitsbedingungen anschauen, sondern muss auch untersuchen, was die Arbeit eigentlich mit den Beschäftigten macht, welche Arbeitsorientierungen sie haben und welche Entwicklungschancen sie für sich sehen.

Doch zunächst zum Zündstoff. Das Dienstleistungsproletariat macht auf eine Spaltung moderner Arbeitsgesellschaften aufmerksam. Zeitgleich mit den spezialisierten Wissensökonomien einer Dienstklasse von Anwälten, Informatikern und Ingenieuren wächst auch der Bedarf an einem Segment „einfacher“ Dienstleistungen. Die Firmenpost muss über private Postzusteller, Paketservices und mobile Fahrradkuriere zugestellt werden, die Büros der IT-Industrien müssen gereinigt und die Sicherheit sensibler Informationsbereiche muss gegenüber dem Zutritt Unbefugter gewährleistet werden. So entsteht eine Gruppe von „einfachen“ Dienstleistern, die den Fortgang der Arbeit in den qualifizierten

Dienstleistungsberufen der Dienstklasse als Postboten, Gebäudereiniger und Wach- und Schließdienste gewährleisten.

Bei den „einfachen“ Dienstleistungen handelt es sich damit zweifelsohne um einen besonderen Ausschnitt der Arbeitswelt und der Sozialstruktur der Gegenwart, aber – und das gehört zum Stichwort der Relevanz - es ist ein heute nicht zu vernachlässigender Teil arbeitgesellschaftlicher Wirklichkeit. Das gilt einerseits zahlenmäßig: Nicht nur sind heute fast drei Viertel der Erwerbstätigen in Dienstleistungstätigkeiten beschäftigt. Gerade das Segment „einfacher“ Dienste liegt mit gut 11% der arbeitstätigen Bevölkerung zahlenmäßig fast gleichauf mit der Gruppe industrieller Einfacharbeit. Das gilt aber auch inhaltlich, denn der Bereich „einfacher“ Dienstleistungsarbeit kann in besonderer Weise zeigen, dass wir es in Gegenwartsgesellschaften eben nicht nur mit einer Steigerung von Bildungschancen und der Pluralisierung von Beschäftigungsverhältnissen zu tun haben, sondern auch mit einer Verschärfung von Ungleichheit.

Mit den „einfachen“ Dienstleistungen geht es um diejenigen, die in Gebäudereinigung, Supermärkten und Postdiensten ihrem Erwerb nachgehen, ohne dass dieser ihren Lebensunterhalt ausreichend sichern würde. In den Einkommenstabellen des Statistischen Bundesamtes gehören sie oft zum Niedriglohnsektor. Das Auskommen mit dem Einkommen ist für sie begrenzt und ihre Anrechtschancen für die soziale Sicherung durch den Wohlfahrtsstaat sind meist gering. Nicht nur beschleunigt sich für sie der Wechsel zwischen Drinnen und Draußen, ist die Befristung von Arbeitsverträgen neue Normalität, ebenso wie die Tatsache der „Mehrfachbeschäftigung“. Es steigt auch die Zahl derer, die sowohl vom Staat leben, als auch innerhalb ihrer Möglichkeiten einer Erwerbstätigkeit nachgehen. Angefangen von der Teilzeit-Reinigungskraft, die ihren Lebensunterhalt zwischen Reinigungsschichten und Transfereinkommen bestreitet bis hin zum Postzusteller, der werktags in Vollzeitbeschäftigung Briefe ausliefert, jedes zweite Wochenende im Supermarkt Regale einräumt, dessen Einkommen aber allein nicht ausreicht, um den Lebensunterhalt der Familie zu finanzieren. Mit dem Dienstleistungsproletariat verbindet sich also die Logik eines spezifischen *sozialstrukturellen Ortes* im Gefüge der Gesellschaft.

Doch ist das Dienstleistungsproletariat nicht nur von den Arbeitnehmern post-industrieller Wissensökonomien zu unterscheiden. Die soziale Sprengkraft der Überlegung reicht weiter. Im Dienstleistungsproletariat entsteht nach Esping-Andersen eine Gruppe, die sich auch von ihrem Pendant der Industriearbeiterschaft unterscheidet. Der Schlüssel der Unterscheidung ist die Logik der Tätigkeit in der Arbeit: Ist die Tätigkeit des Industriearbeiters am paradigmatischen Fließband noch vor allem routinierte Handarbeit am Ding, hat die Arbeit des

Dienstleistungsproletariats nach Esping-Andersen das, was er ein interpersonelles Arbeitsprofil nennt. Nehmen wir etwa die Altenpflegerin im Seniorenstift oder die Kassiererin im Supermarkt, dann funktioniert die Arbeit interaktiv, ihr Gegenüber ist der Kunde. Nimmt man noch die Überlegung hinzu, dass Dienstleistungsarbeit – und gerade der Bereich von Sorge, Säubern und Service – ein entscheidender Weg von Frauen in die Erwerbstätigkeit ist, dann sehen wir mit Esping-Andersen „two distinct worlds of work“. Einer männlich dominierten Industriearbeiterschaft tritt nun ein weibliches Gesicht des Dienstleistungsproletariats gegenüber.

Nun muss man eingestehen, fühlen wird dem interpersonellen Profil auf den Zahn, dann bleibt es nicht so standhaft, wie es zunächst scheint. Klar zu verorten, ist es in der Altenpflege und hier insbesondere in der Pflege im Privathaushalt. Nehmen wir aber dagegen Gebäudereinigung, Postzustellung oder Sicherheitslogistik, dann sind die Tätigkeiten tatsächlich mehr routinierte Handarbeit am Ding als interaktives Zwischenspiel – es wird geschoben, gehoben, gewischt und geordnet. Und selbst im Textil- oder Lebensmitteldiscount, in dem man Kundeninteraktion als zentralen Bestandteil der Arbeit am ehesten vermuten würde, besteht die Arbeit bei genauerem Hinsehen für die Beschäftigten häufig vor allem im Auf-, Durch- und Wegräumen der Waren und der Kunde wird als Intermezzo verbucht, das den Rhythmus „der eigentlichen Arbeit“ stört. Dennoch bleibt ein entscheidender Unterschied: Es ist die Produktlosigkeit, die „einfache“ Dienstleistung kennzeichnet und letztlich doch maßgebend von ihrem industriellen Pendant unterscheidet. Am Ende steht kein Produkt. Sei es das stets aufs Neue erfolgende Einsortieren von Waren im Supermarkt, das Zusammenlegen von Hemden im Textildiscount oder die unaufhörliche Wiederherstellung von Sauberkeit im Bürokomplex - die Arbeit ist weniger ein Herstellungsprozess und mehr ein Gewährleistungsprozess. Mit Proletarität geht es also auch um eine *Logik des Gegenstandsbezugs* in der Arbeit. Damit haben wir zwei zentrale Dimensionen benannt, die uns Esping-Andersen aufzeigt.

Wollen wir danach fragen, was Dienstleistungsarbeit proletarisch macht, haben wir aber eine Dimension vergessen. Proletarität ist mehr als ein Standort im Produktionsprozess oder die Bündelung spezifischer sozio-demographischer Merkmale. Und sie ist auch mehr als ein Tätigkeitsprofil in der Arbeit. Proletarität ist immer auch die Frage nach einem bestimmten Lebenszuschnitt, der auch kulturelle Dimensionen familialer Lebenswelt und Freizeit (etwa: Werner Sombart, 1906) mitdenkt. D.h. wer nach Proletarität fragt, kann nicht nur nach der materiellen Ausstattung fragen, sondern muss auch den Selbst- und Weltbezug der

Beschäftigten berücksichtigen. Die offene und entscheidende Frage ist damit, was denken die Dienstleistungsarbeiter über die Gesellschaft, in der sie leben?

Von diesen Überlegungen ausgehend, habe ich fünf Branchen untersucht: Gebäudereinigung, Postservices, Einzelhandel in Textil- und Lebensmitteldiscount, Sicherheitsdienst und als Kontrastfall Altenpflege, über Interviews, Beobachtungen und Gruppendiskussionen. Ich habe mir dabei nicht nur die Arbeitsbedingungen angeschaut, sondern unter dem Stichwort der Lebensmodelle untersucht, was die Arbeit eigentlich mit den Beschäftigten macht, welche Arbeitsorientierungen sie haben, wie sie leben und welche Entwicklungschancen sie hinsichtlich der Zukunft für sich sehen. Mit Blick auf unsere heutige Diskussion habe ich die Deutungen der Beschäftigten aus meiner Untersuchung dabei auf eine spezifische Frage konzentriert, welche kollektiven Handlungschancen und Gestaltungsmöglichkeiten die Beschäftigten eigentlich für sich sehen, und zwar unter zwei Aspekten: (1) Welche Hoffnungen verbinden sie mit kollektiver Interessenorganisation? (2) Und welche Kooperationserfahrungen machen sie unter Kollegen im Arbeitszusammenhang? Fragt man so, findet man unter den Beschäftigten in den „einfachen“ Diensten vier Haltungen<sup>1</sup>, die zeigen, dass die Ansprechbarkeit für kollektive Interessenvertretung unterschiedlich ist:

### **Die Enttäuschten**

Die erste Haltung ist die der Enttäuschten und lässt sich mit den Worten eines Gebäudereinigers veranschaulichen: *„Ich hoffe, dass nochmal alle, wie bei den Montagsdemos, wieder auf die Straße gehen. Das einzige Problem ist, jeder normale Arbeiter hat Angst um seinen Job. Deshalb macht auch keiner mehr was. [...] Ist auch ganz verstehbar. Die haben Kinder, Familie, alles. Da müssen die ein bisschen Geld rum bringen. [...] Wir als kleine Lichter, was sollen wir machen?“*

Dabei sind unter den Enttäuschten keineswegs nur diejenigen Beschäftigten zu finden, die von jeher für kollegiales Engagement und gewerkschaftliche Interessenorganisation unerreichbar gewesen wären, sondern im Gegenteil, gehören sie nicht selten zu denen, die bei Streiks ganz vorne mit dabei waren. *„Ich hab für alle gekämpft. [...] Aber ab heute, jeder für sich. Wir sind keine Musketiere mehr. Jeder weiß, wo der Chef sitzt. Und ruft mich nicht an.“*

Viele von ihnen haben mit Leistungsbereitschaft nach beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten gesucht, unbezahlte Überstunden akzeptiert, krankheitsbedingte Ausfälle gemieden, indem sie sich etwa bei einem Bandscheibenvorfall oder verletzten Fuß mit Schmerztabletten über Wasser

---

<sup>1</sup> Diese Haltungen korrespondieren zudem mit spezifischen Arbeitsorientierungen, Zukunftsperspektiven und Lebenspraktiken.

gehalten haben und haben mit Gewerkschaft und Betriebsrat nach einer Verbesserung der eigenen Arbeitsbedingungen gesucht. Allerdings haben sie die Erfahrung gemacht, dass offener Widerstand angesichts der geringen Organisationsdichte solcher kollektivrechtlichen Interessenvertretungen in den „einfachen“ Diensten oft zum Alleingang wird. *„Ja, die Gewerkschaft hat nur ein einziges Argument, wir sind zu wenig, wir sind zu wenig, wir müssen noch. Was soll ich machen? Mach’ ich die Werbung hier? Ich hab’ doch versucht, mit meinen Kollegen. [...] da müsst ihr auch langsam mal runter und [...] euren Hintern bewegen. Und sagen, [...] so, jetzt [...]. Meine Kollegen, die wollen nur diese zwei Prozent von diesem Lohn, wollen sie nicht bezahlen. Is zu viel für ihn. 15 Euro, 16 Euro sind das. Das is zu viel für ihn. Verstehe ich ja auch. Wozu denn? [...] Das machen die Kollegen nicht. Und viele sind auch zurückgetreten. Viele sagen, wir haben gekündigt. Haben gesagt, „wozu?“ Die Gewerkschaft verspricht, verspricht, verspricht. Die Leute wollen nur ein bisschen mehr Geld. Das ist ein Riesenunterschied. Weil, die arbeiten auch dafür hart. Diese Arbeit muss auch belohnt werden.“*

In der Folge haben sich die Enttäuschten ein Bild von der Welt gemacht, das ihnen zeigt, weshalb es zwecklos ist, sich zu engagieren. Stattdessen hängen sie eher einer Überzeugung an, die exemplarisch die Worte eines Postzustellers verdeutlichen können: *„In bestimmten Situationen muss man seinen Mund halten. Hab ich gelernt.“*

### **Die Aufständigen**

Fallen die Enttäuschten angesichts der Erfolglosigkeit des eigenen Engagements resigniert in sich zusammen, sieht die Ansprechbarkeit für kollektive Interessenorganisation bei der zweiten Gruppe ganz anders aus: den Aufständigen. Was sie auszeichnet, lässt sich exemplarisch in den Worten eines Dienstleisters zeigen: *„Mir macht’s ja richtig Spaß, die Firmen anzuschreiben. [...] Und dann hab ich halt die Absicht, die Kollegen über Flyer, über Infoblätter zu informieren. Und was ich auch noch gerne möchte ist, dass innerhalb der Gewerkschaftsarbeit noch ein bisschen direkter und noch bewusster Kampagnen durchgeführt werden. Und manche Dinge sehe ich, sag ich mal, zum Beispiel diese Strategie über zehn Jahre, fünfzehn Jahre Mindestlohn zu fordern, es dauert einfach zu lange. Halt ein bisschen deutlicher und klarer aufzutreten in manchen Bereichen.“*

Die Wortmeldung stammt von einem Reiniger, der allein in den letzten 8 Jahren 16 seiner vorherigen Arbeitgeber verklagt und jedes Mal gewonnen hat. Die Aufständigen sind eine kleine, aber wichtige Gruppe unter den Beschäftigten, die deutlich zeigen, dass sich im Personal „einfacher“ Dienstleistungsarbeit wiederkehrend Beschäftigte finden, die mit Albert O.

Hirschman (1970) gesprochen statt „exit“ „voice“ wählen. Statt auf den Geburtstag der Schwester zu gehen, gehen sie im Interesse der Aufklärung zur nächsten Gewerkschaftsschulung. Sie haben sich die Haltung eines sozialdemokratischen Berufsrevolutionärs zueigen gemacht, der die Kollegen über Infoblätter informiert, Betriebsräte gründet und auf einen offenen Widerstand setzt, der an das erinnert, was Ingrid Artus (2008) für das Feld einmal als „verrückte Kämpfe“ bezeichnet hat. Zwischen Gewerkschaft und Arbeitsgericht nutzen sie die etablierten Kritikformate, die ihnen eine korporatistisch eingehegte Arbeitsgesellschaft zur Verfügung stellt und sind zum Äußersten bereit: Die Klage gegen eine unrechtmäßige Kündigung beim Arbeitsgericht läuft bei ihnen – im Falle des Gewinns – nicht etwa, wie in solchen Fällen üblich, auf eine Abfindung hinaus – da weder Arbeitgeber, noch Arbeitnehmer die Rückkehr in den Betrieb beabsichtigen -, sondern bei den Aufständigen kommt es vor, dass sie tatsächlich darauf bestehen, in den Betrieb zurückzukehren, z.B. um zusammen mit den Kollegen einen Betriebsrat zu gründen.

Die Wahrscheinlichkeit, dass die Aufständigen in ihren Belegschaften Erfolg haben, ist allerdings gering. Einerseits wird der Erfolg durch den geringen Organisationsgrad der Gewerkschaften begrenzt. Andererseits stößt ihr Engagement aber auch keineswegs immer auf Interesse geschweige denn einhellige Zustimmung unter den Kollegen, weil der Leistungsdruck enorm ist. Das Narrativ des Marktdrucks ist in allen Branchen präsent. „Der Markt“ wird als Steuerungsinstrument verstanden, das anonyme Sachzwänge erzeugt, indem es den Druck auf Wettbewerbswillen und Flexibilitätsbereitschaft erhöht. Für die Beschäftigten „einfacher“ Dienstleistungsarbeit ist es zudem auch nicht ganz leicht, sich dieser Argumentation zu erwehren. Nehmen wir etwa die Gebäudereinigung, dann dürfte jeder Angestellte, der länger in dieser Branche tätig ist, die Funktionsweise des Ausschreibungsverfahrens neuer Aufträge erfahren haben. In der Konkurrenz vieler Anbieter bekommt das günstigste Angebot den Zuschlag. Der Verzicht auf Aufträge, um dem Unterbietungswettbewerb zu entgegen, ist auch für die Beschäftigten nur die unmögliche Antwort auf eine dilemmatische Situation.

Zwar beginnt die Marktrhetorik für die Mehrheit der Dienstleister dann zur Farce zu werden, wenn die Unternehmen branchenübergreifend mit drohender Pleite Lohneinsparungen und Leistungssteigerung rechtfertigen und gleichzeitig jährliche Gewinne in Millionenhöhe einfahren. Dennoch steht kollegialer Zusammenhalt vor der Herausforderung, dass der, der sich, wie die Aufständigen, nicht passgenau in die Windungen der Leistungsspirale einordnet, unter Umständen von den Kollegen als Bedrohung für den eigenen Arbeitsplatz gewertet werden kann oder in den Worten eines Postzustellers: „*Weil er macht ja auch meinen*

*Arbeitsplatz kaputt. [...] Deswegen, sehe ich das auch nicht ein, mir von irgendwelchen, die nicht arbeiten wollen, meinen Arbeitsplatz kaputt machen zu lassen.“*

### **Die Ironischen**

Während die ersten beiden Gruppen in den „einfachen“ Diensten für kollektives Engagement in Gewerkschaften durchaus ansprechbar sind, sieht das für die nächsten beiden Haltungen anders aus. Die erste gehört zu den Ironischen. Auf die Frage der Enttäuschten, was sie als kleine Lichter schon machen sollen, haben die Ironischen eine ganz eigene Antwort. So erzählt ein Gebäudereiniger, wie er eines Tages begonnen habe, die Kaffeemaschine eines unangenehmen Kunden mit dem Klolappen zu wischen. *„Dann bin ich hin: Na, hat der Kaffee geschmeckt? [...] Das ist wie bei den Köchen im Fünf-Sterne-Restaurant, die in die Suppe spucken.“*

Aus Sicht der Ironischen bringen die formalen Mittel des offenen Widerstands, die ihnen Streikbereitschaft und Rechtsklagen vor dem Arbeitsgericht anbieten, entweder Enttäuschung oder sie erfordern, dass man sich auf einen fortwährenden Kampf gegen die Windmühlen des Arbeitsmarktes einstellt. Ihre Alternative heißt daher, dass sie mit Formen des stillen Widerstands ihre eigene Würde mit List bewahren. Ihr Mittel: Sabotage. Ob es darum geht, den Klolappen für die Kaffeetasse des Kunden zu benutzen oder darum, mit der Falschetikettierung von Getränkebons im Supermarkt einen unangenehmen Filialleiter in Schwierigkeiten zu bringen, die Wege des stillen Widerstands sind vielfältig. Sabotage und Pfusch sind dabei auch eine Antwort auf die Konkurrenz, die in Zeiten der Arbeitsverdichtung in den Belegschaften wiederkehrend einsetzt. *„Wenn heute gesagt wird, meinetwegen, am Dienstag ist Saugen dran. Und ich sehe in dieses Büro, ist sauber, ich brauch' nicht saugen. Brauche ich ja nicht weitererzählen. Ich sauge dann eben nicht. Dadurch hab' ich wieder woanders die Zeit gewonnen, wo es wirklich schmutzig ist dann, ne? [...] Aber es braucht keiner wissen, dass ich nicht gesaugt habe. Ich hab' gesaugt da, ne? [...] man muss nachher selber dahinter kommen. [...] Eine Vorarbeiterin wird das nicht zu dir sagen: „Hier is' sauber, brauchst nicht saugen.““* Sich an die Vorgesetzten zu wenden, wenn die Arbeit nicht zu schaffen ist, ist nach Ansicht der Beschäftigten fast gleichbedeutend mit der Einreichung der eigenen Kündigung. Die Sabotage antwortet aber auch auf eine Praxis, die sich unter den Kollegen in vielen Belegschaften etabliert hat: Wenn jemand krank ist und ein anderer die Schicht übernimmt, heißt es: *„Bei mir ist es so schmutzig! So dreckig.“* Der Grund nach Ansicht der Beschäftigten: *„Damit der andere Kollege oder die Kollegin nicht besser ist. Die können dem Chef ja nicht sagen, dass alles sauber ist.“*

Radikalisiert wird diese Desolidarisierung unter den Beschäftigten dadurch, dass die direkten Vorgesetzten ohnehin oft keine Instanz von Vertrauen sind, sondern wiederkehrend die wenigen Vorteile, die die eigene Arbeit den Angestellten in Sachen Raucherpausen, Urlaubsregelung und Stundenvergabe offerieren kann, von den nächsten Vorgesetzten im Nullsummenspiel der Gunst verteilt werden. Ein Beispiel dafür, wie es aussieht, wenn der eine die Gunst des Vorgesetzten hat und der andere nicht, kann die Praxis des sogenannten Testkaufs aus dem Lebensmitteldiscount zeigen. *„Dann kam ja der nächste Testkauf. Da hatten wir zusammen Dienst. Und er hat sie angerufen und hat zu meinem damaligen Marktleiter gesagt, er möchte jetzt bitte den Kassenwechsel veranlassen, damit nicht die gleiche Person wieder den Testkauf macht, sondern damit man beweisen kann, dass andere ihre Testkäufe tatsächlich bestehen. [...] Ich wusste aber, dass ein Testkauf kommt. Also das heißt ich konnte mich dann ja auch schon auf diese Situation konzentrieren. [...] und dann ist sie wirklich [...] dahin gegangen und hat gesagt, „sehen Sie, da wird bestanden. Sie bestehen nicht. Was machen Sie verkehrt?““*

Welche Rolle es spielt, die Gunst des Vorgesetzten, wenn nötig, auch auf Kosten von Kollegen zu erlangen, zeigt etwa die Tatsache, dass es unter den Reinigungskräften einen eigenen Ausdruck für diejenigen Kollegen gibt, die bereit sind, Informationen aus der Belegschaft an die Vorarbeiter weiterzureichen. Das sind: *„Träger [...], die hin und her tragen. Da hören und im Büro erzählen.“*

Wenn nicht nur die Raffinesse, sondern auch die Skrupellosigkeit beobachtet wird, die die Ironischen bei ihren Sabotageakten an den Tag legen, dann ist zu vermuten, dass unter ihnen sicher auch diejenigen zu finden, die sich selbst repressiver Instrumente bedienen, um sich persönliche Vorteile zu beschaffen. Wichtig ist allerdings, dass die Mehrheit der Ironischen in der Sabotage nicht in erster Linie nach individuellen Vorteilen auf Kosten anderer suchen. Ihr Widerstand entsteht vielmehr oft aus demselben Bedürfnis nach Anerkennung der eigenen Arbeit, das auch die Enttäuschten beschäftigt. Beide Antworten reagieren auf den Eindruck der Beschäftigten, dass wer nicht aufpasst, gerade in Branchen wie den „einfachen“ Diensten als Arbeitnehmer schnell das Nachsehen hat. Für beide Antworten gilt auch, dass die Beschäftigten ein starkes moralisches Korsett „guter Arbeit“ besitzen. Für die Antwort der Ironischen gilt aber: Wenn dieses Korsett in der gegebenen Arbeitssituation so geschnürt ist, dass sie den Eindruck haben, dieser Vorstellung guter Arbeit nicht gerecht werden zu können, d.h. wenn die Arbeit durch Verdichtung nicht mehr zu schaffen ist und ihr in der Unsichtbarkeit normalisierender Routinen die Anerkennung fehlt, dann finden die Beschäftigten in der



Sabotage einen Weg, die Schnürung auch gegen Vorschrift wieder angemessen in Form zu bringen.

### **Die Zornigen**

Damit kommen wir zur vierten und letzten Haltung: den Zornigen. Fragt man hier nach Optionen kollektiver Handlungsmacht, unterbreiten die hier zu findenden Beschäftigten wiederkehrend einen ganz eigenen Vorschlag, den eine Dienstleisterin verdeutlichen kann: *„Warum gibt es eigentlich bei uns keine Untergrundorganisation?! [...] So eine Untergrundorganisation finde ich sehr, sehr schön. Ein paar abschlichten, ein paar große Politiker, die sich so bereichern, die so viel Geld haben. Das können wir uns gar nicht vorstellen, was die an Geld haben, ja? Einfach weg.“*

Die Radikalität der Vorschläge ist nicht zu übersehen. Ob Untergrundorganisation oder Bürgerkrieg – alles Beispiele aus dem Feld -, die Zornigen setzen weder auf gewerkschaftliche Organisation noch auf stillen Widerstand in der Sabotage. Stattdessen hegen sie offene Gewaltfantasien. Statt still zu protestieren, wollen die Zornigen im politischen Prozess nicht in den Rängen des Publikums bleiben. Anders als die Enttäuschten und die Ironischen suchen sie nicht nach einer individuellen Verbesserung der eigenen Lage, sondern sie suchen nach Protest im großen Maßstab. Anders als die Aufständigen verlassen sie sich dabei aber auch nicht auf die formalen Mittel, die Rechtsstaat und Korporatismus anbieten. Stattdessen wird für sie Gewalt zur Option. Wenn Gewalt zur Option wird, dann stehen die Inklusionsideale der Beschäftigten nicht allein für positive Ideen kollektiver Freiheit. Stattdessen können auch Exklusionsaktivitäten im Sinne von Säuberungsgewalt anvisiert werden, wenn zum Beispiel das Belastungsempfinden durch ethnische Heterogenität in den Belegschaften zu groß wird: *„Die Ausländer sagen, was sie wollen, und die Deutschen sind Scheiße [...] Das ist heute das Problem in Deutschland. [...] Sag mal was gegen die Türken. Dann bist du Nazi und Faschist.“* Nun ist es nicht so, dass ihre Gewaltattraktion auf Realisierung drängt. D.h. am Ende wird die Radikalität, die sie mit Untergrundorganisation und Bürgerkrieg beschreiben, vermutlich Fantasie bleiben. Was diese Gruppe aber für politische Entscheidungsprozesse interessant macht, ist, dass ihre Ansprechbarkeit für Ressentimentpolitik hoch ist.

Nimmt man die Überlegungen zusammen, dann lassen sich zwei Befunde festhalten: Erstens ist die Ansprechbarkeit für kollektive Interessenvertretung unter den Beschäftigten recht unterschiedlich. Die Unterscheidung zwischen den Enttäuschten, den Aufständigen, den Ironischen und den Zornigen kann nicht nur die eigenwilligen Umgangsweisen der

Beschäftigten mit ihrer Arbeits- und Lebenssituation beschreiben. Sie beschreibt auch ein sehr unterschiedliches Profil von Affekten, Ressentiments und Kritikartikulation: Haben sich die Enttäuschten ein Bild von Gesellschaft gemacht, das ihnen vor allem verdeutlicht, dass es sich nicht lohnt, sich zu engagieren, ist der offene Widerstand für die Aufständigen zur Lebenshaltung geworden. Verlassen sich beide wiederum auf die formalen Mittel, die ihnen eine rechtsstaatlich eingeebte Gesellschaft zur Verfügung stellt, suchen die Ironischen und die Zornigen eigene Wege, ihre Kritik loszuwerden. Während die Ironischen in der Sabotage vor allem eine Form stillen Widerstands gefunden haben, die die eigene Würde mit List bewahrt, setzen die Zornigen auf offene Gewaltfantasien, die ihre Ansprechbarkeit für Ressentimentpolitik deutlich erhöhen.

Der zweite Befund ist, dass der Arbeitsplatz kein Ort der Vergemeinschaftung ist und wenn ich diesen Befund in Verhältnis zur industriesoziologischen Analyse stelle, dann würde ich sagen: „that’s the difference that makes the difference“. Das beginnt damit, dass das Dienstleistungsproletariat verhältnismäßig wenige Erfahrungen direkter Kooperation im Arbeitszusammenhang macht. Meist handelt es sich branchenübergreifend um gewährleistende Tätigkeiten, die keine Kooperation benötigen und deren Verrichtung weitgehend allein funktioniert. Die Isolation ist so das eine. Dazu kommt, dass sich Prozesse der Desolidarisierung beobachten lassen, die dafür sorgen, dass die Belegschaften an vielen Stellen eher den Charakter von unmöglichen Gruppen annehmen: Gemeint sind damit die Schwierigkeiten, die in den Belegschaften „einfacher“ Dienste gerade mit Blick auf die Erfahrung solidarischen Zusammenhalts bestehen. Wenn Vorteile auf Kosten anderer gehen und belegschaftsinterne Hetze zum effektiven Mittel wird, um individuelle Vorteile geltend zu machen, dann wird Vertrauen prekär und Mitgliedschaft unwahrscheinlich.

Damit sind wir am Schluss angelangt und der Frage: Was ist eigentlich das Proletarische an der Sache? Wird der Begriff des Proletariats als Bezeichnung einer bestimmten Klassenlage mit revolutionärem Bewusstsein und historischer Mission verstanden, so wird es schwierig, die Verwendbarkeit des Begriffs des Dienstleistungsproletariats zu verteidigen. Doch ist damit ja nicht die einzige Version von Proletarität beschrieben. Anders gesagt: Es ändert sich die Antwort, sobald man die eigene Perspektive vom Proletariat auf Proletarität verschiebt.

Für die Frage nach der Entstehung eines Service-Proletariats in post-industriellen Gesellschaften war die zeitliche Stabilisierung des Arbeitsmarktsegments von Beginn an ein bedeutsames Kriterium. D.h. Proletarität ist immer auch mit einer Vorstellung assoziiert, in der Arbeit, um es mit dem Soziologen Götz Briefs zu sagen, zum „Lebensschicksal“ wird. Die Benachteiligungslagen in Bezug auf Einkommen, tarifliche Regulierung und soziale Sicherung

lassen sich als erste Hinweise auf eine solche zeitliche Stabilisierung verstehen. Schlagkräftig werden sie aber vor allem dann, wenn man sie mit dem Selbst- und Weltbezug der Leute verbindet. Mit der Frage nach den Hoffnungen, die die Beschäftigten mit kollektiven Organisationschancen verbinden, lässt sich zeigen, wie sich die Reproduktionsrisiken der sozialen Lage der Dienstleister gerade dadurch erhöhen, dass ihnen Vorstellungen der Veränderbarkeit der eigenen Situation und das Erleben gemeinsamer Stärke im Rahmen kollektiver Interessenvertretung weitgehend unverfügbar sind.

Während die Enttäuschten vor der Erfahrung resignieren, dass Leistung sich nicht lohnt, zeigen die Aufständigen zwar unbändige Aktionsbereitschaft. Allerdings liegt der Unterschied zwischen beiden nicht etwa in dem Erfolg, den beide für sich verzeichnen können. Der Unterschied liegt vielmehr darin, dass für die Aufständigen der offene Widerstand selbst zur Lebenshaltung geronnen ist. Vor ganz anderen Herausforderungen stellen die anderen beiden Haltungen, weil beide formale Mittel weitgehend für sich ausgeschlossen haben. Während für die Zornigen Gewalt zur Option wird, ist die Sabotage der Ironischen erstens vor allem eine individuelle Strategie. Zum anderen ist es eine Strategie, die die Spielregeln der Arbeitssituation zwar effektiv um Tricks und Kniffe erweitert. Sie legt es aber nicht mehr darauf an, die Spielregeln zu ändern.