

# Macht und Herrschaft in der Servicewelt

von Florian Butollo



**Titel** Macht und Herrschaft in der Servicewelt

**Autor(en)** Philipp Staab

**Land** Deutschland

**Erschienen** Hamburg 2014: Hamburger Edition

**Umfang** 398 S.

**Preis** EUR 32,00

**ISBN** 9783868542813

## Philipp Staab über „einfache“ Dienstleistungsarbeit

Das Segment der sogenannten „einfachen“ Dienstleistungsarbeit, das vom Verkauf im Einzelhandel über pflegerische Tätigkeiten sowie Dienstleistungen im Zustellgewerbe bis hin zu Reinigungs- und anderen Serviceaufgaben reicht, hat in den vergangenen Jahren vor allem im Rahmen der Auseinandersetzungen um den sogenannten „Niedriglohnsektor“ einiges an medialer Aufmerksamkeit erfahren. Vonseiten der Sozialwissenschaften, zumal der Arbeitssoziologie, ist die Thematik demgegenüber bislang eher weniger prominent behandelt worden. Philipp Staab

hat nun eine beeindruckende Studie vorgelegt, die einen wichtigen Beitrag zur weiteren Aufklärung dieses bislang noch nicht hinreichend untersuchten Problembereichs leistet. Die Arbeit, deren besondere Stärke in der gelungenen Verknüpfung von ebenso facettenreichen wie präzisen betrieblichen Fallstudien mit anspruchsvollen theoretischen Analysen liegt, wird nachfolgend in ihren Grundzügen vorgestellt. Im Anschluss daran kommen einige Kritikpunkte und offene Fragen zur Sprache, die Anknüpfungspunkte für zukünftige Diskussionen darstellen.

Die Arbeit hat den Anspruch, das „klassische“ Programm der Arbeitssoziologie auf einen neuen Gegenstandsbereich anzuwenden. Der Autor begnügt sich daher nicht damit, Daten zu sammeln und auszuwerten, sondern stellt sich der Herausforderung, die Empirie von vornherein in Bezug zur Theoriegeschichte und zur Gesellschaftstheorie zu setzen. Aus dieser ehrgeizigen Zielsetzung erklärt sich die Anlage der Arbeit, die eine Doppelstrategie verfolgt: Zum einen stellt sie eine Primärerhebung zur Arbeitssituation und Lebensführung von Beschäftigten im Bereich der einfachen Dienstleistungen dar; zum anderen geht sie der Frage nach, inwieweit in dem betreffenden Kontext tatsächlich von einem Proletarisierungsprozess gesprochen werden kann. Zur Beantwortung dieser Frage rekurriert Staab auf einen Herrschaftsbegriff, der „Herrschaft primär als Effekt und nicht als Grundlage von Akteurshandeln“ (376) versteht. Auf dieser Basis erforscht er, wie sich „soziale Rationalisierungsprozesse“ – die sich von jenen der technischen Rationalisierung im industriellen Sektor unterscheiden – zu einem segmentspezifischen Herrschaftsmodus verdichten, und was das für die Lebensführung der Akteure bedeutet. Denn nur wenn festgestellt werden könne, dass betriebliche Herrschaft in einem sozialstrukturell relevanten Bereich auch Auswirkungen auf die Lebensführung der Betroffenen habe, so der Autor in Anlehnung an Überlegungen Ralf Dahrendorfs, lasse sich der betrieblichen Herrschaft auch eine hervorragende Bedeutung für den Stellenwert gesellschaftlicher Herrschaft insgesamt zuschreiben.

Der empirische Teil der Arbeit besteht aus neun Fallstudien zu Pflegearbeit, Einzelhandel, distributiven Diensten (beispielsweise Postzustellung) und reiner „Gewährleistungsarbeit“ (wie etwa der Gebäudereinigung). Dabei bedient sich der Autor eines methodisch vielfältigen Ansatzes, der neben Arbeitssituationsanalysen auch achtzehn Experteninterviews sowie fünfzig Interviews mit Beschäftigten umfasst. Auf diese Weise deckt die Studie ein breites Spektrum des untersuchten Feldes ab, was den Verallgemeinerungen und Schlussfolgerungen, zu denen sie in ihren analytischen Teilen gelangt, zusätzliche Plausibilität verleiht.

Staab zufolge bestätigen die empirischen Befunde der Fallstudien seine Ausgangshypothese, der zufolge sich im Bereich der „einfachen“ Dienste eine spezifische Form betrieblicher Herrschaft etabliert hat. Demnach offenbare die Analyse der heterogenen Fälle eine Gemeinsamkeit im Rationalisierungsmodus, der sich durch eine Kombination aus Standardisierung, Universalisierung und Verdichtung der Arbeit auszeichne und darauf abziele, die Beschäftigten zu

UniversalistInnen zu machen, die möglichst einfach gehaltene Aufgaben in möglichst kurzer Zeit bewerkstelligen können. Im Zusammenspiel mit der Flexibilisierung der Arbeitszeiten resultiere daraus – gewissermaßen als Herrschaftseffekt – eine maximale Auslastung der Belegschaften. Wie das funktioniert, erläutert Staab am Beispiel der Bedarfsreinigung im Reinigungsgewerbe: „Arbeit wird zum einen einfacher, also standardisierter. Zum anderen werden aber die Zuständigkeiten der Arbeitnehmer in quantitativer Hinsicht universalisiert. Sie müssen immer mehr unterschiedliche Tätigkeiten übernehmen, zwischen denen sie im Verlaufe ihres Arbeitstages zu wechseln haben. Damit geht außerdem eine dritte Komponente der Rationalisierung einher: [...] die zunehmende Verdichtung der Arbeit“ (327). Die Rationalisierungsstrategien im Bereich der einfachen Dienste enthielten jeweils Elemente dieser drei Komponenten. Eine Ausnahme bilde nur die Pflegearbeit, da die Tätigkeiten in diesem Bereich in den zurückliegenden Jahren teilweise an Komplexität gewonnen hätten.

Da die beschriebene Form der Rationalisierung meist nicht durch die Einführung bestimmter Technologien vermittelt ist, gehe sie in der Regel mit einer spezifischen Form der „Vermachtung“ der Arbeitssituationen einher, deren charakteristisches Merkmal die Ausübung „personengebundener Macht“ sei. Staab zufolge lassen sich zwei Typen der Machtausübung unterscheiden, die er beide als unterschiedliche Ausformungen des Prinzips ‚Teile und herrsche‘ interpretiert (351). Zum einen das „Günstlingsmodell“, bei dem klare vertikale Hierarchien vorherrschen und die Kontrolle der Arbeit durch Vorarbeiterinnen ausgeübt werde, die in dieser Funktion begünstigt würden, und zum anderen ein „repressives Gemeinschaftsmodell“, bei dem die Leistungsverausgabung in Teams erfolge, die aber unter einem so hohen Performanzdruck stünden, dass Konkurrenzdruck und soziale Ausschlussprozesse unvermeidlich seien.

Die Rationalisierungsstrategien und die mit ihnen einher gehenden Formen personengebundener Macht führten ihrerseits zu Phänomenen der Unterschichtung, einer „Bewegung, bei der am unteren Rande der Arbeitssituation neue Gruppen entstehen, die Gewohnheiten und Anrechte, die im Prozess der Arbeitsteilung etabliert sind, unterlaufen“ (352). Diese Effekte resultierten nicht zuletzt auch aus dem Umstand, dass früher ungenutzte Arbeitskraftreservoirs infolge der Arbeitsmarktreformen („Hartz IV“) heute verstärkt zum Einsatz kämen. Dadurch rutschten die einfachen Dienste im Verhältnis zu anderen Tätigkeiten im Dienstleistungsbereich, aber auch zum industriellen Sektor, in der Hierarchie noch weiter nach unten, getrieben von einer stetigen Unterschichtung, die Druck auf alle Tätigkeiten im jeweiligen Segment ausübe.

Ausgehend von diesem Befund diagnostiziert Staab gemäß seinem theoretischen Programm schließlich vier Typen der Lebensführung (flexibles Grenzstellenmanagement, Methodisierung von Knappheit, investive Intensivierung und exploitative Hingabe, vgl. 363–367), die sich jeweils nach dem Grad der Rationalisierung des Tätigkeitsbereichs sowie dem Ausmaß der familiären

Verpflichtungen der Beschäftigten voneinander unterscheiden. Die dichten Beschreibungen dieser Strategien in den untersuchten Fällen verdeutlichen einmal mehr die empirische Sättigung der Studie und belegen, dass die Rationalisierungsformen in diesem Wirtschaftsbereich tatsächlich als eine Form der Herrschaft aufgefasst werden können, die sich auf die gesamte Lebenssituation der Subjekte auswirkt.

Angesichts der Reichhaltigkeit des Materials und der analytischen Schärfe der zentralen Befunde überrascht es, dass Staabs abschließende Antwort auf die untersuchungsleitende Frage, ob es sich bei den beobachteten Prozessen tatsächlich um Formen der „Proletarisierung“ der Beschäftigten handele, eher verhalten ausfällt. Der Grund dafür dürfte in einer konzeptionellen Schwäche der Arbeit zu suchen sein, die sich zwar kenntnisreich und umfassend mit dem Begriff der ‚Herrschaft‘ auseinandersetzt, aber keinen hinreichend trennscharfen Begriff der ‚Proletarisierung‘ entwickelt. Ansätze zu einer solchen Begriffsdiskussion finden sich erst im Schlussteil der Arbeit, und sie kommen zu dem etwas unbefriedigenden Ergebnis, dass die Bezeichnung nur unter der „Bedingung einer Reformulierung des Begriffs“ angemessen sei (373). Die vom Autor vorgeschlagene Alternative, „die beschriebenen Gruppen zunächst als eine Art ‚Dienstleistungssalarität‘ zu verstehen, das bestimmte Formen proletarischer Lebensführung teilt [...]“ (375), ist jedoch ein valides Zwischenergebnis, dass der Komplexität der beforschten Lebenslagen gerecht wird.

Dennoch besteht an dieser Stelle ein konzeptionelles Defizit, das auch auf einige formale Schwächen der Darstellung verweist: Die leitende Fragestellung wird eingangs nicht klar genug erläutert. Sie oszilliert im Grunde zwischen der Ausleuchtung konkreter Formen der Herrschaft und der allgemeineren Frage, ob eine Proletarisierung der Beschäftigten in den untersuchten Branchen vorliegt. Auch hätte es der Arbeit vermutlich nicht geschadet, wenn sie stärker differenzierten Hypothesen nachgegangen wäre und die empirischen Befunde anhand derselben klarer strukturiert hätte. Bei der Lektüre des ausführlichen Theorieteils zur arbeitssoziologischen Diskussion um Macht und Herrschaft im betrieblichen und gesamtgesellschaftlichen Kontext – für sich gesehen eine beachtliche Überblicksdarstellung! – wird darüber hinaus nicht immer hinreichend klar, in welchem Bezug die behandelten Aspekte zum zentralen Argumentationsstrang des Buches stehen und welche Konsequenzen sich daraus ergeben. Die knappe Zusammenfassung, die der Autor diesen Fragen widmet (137-142), hätte durchaus etwas umfangreicher und in ihrem Bezug auf die Ausgangsfragestellung auch systematischer ausfallen können.

Inhaltlich wäre zu fragen, ob Staab mit seiner Interpretation des Herrschaftsbegriffs nicht über das Ziel hinausschießt, wenn er konstatiert, dass mit der „Autonomie der Beschäftigten im Arbeitsprozess [...] auch ihr Einfluss auf die soziale Ordnung der Arbeitssituation“ steigt (144). Mit einer solchen Aussage wird die oftmals begrenzte Freiheit, über das „Wie“ der Leistungserbringung zu entscheiden, als prägend für die entsprechende Form von Herrschaft interpretiert,

als ob die gesamte betriebliche Verfassung ausschließlich aus einem derart dialogischen Verhältnis entstünde. Diese verengte Perspektive ist insofern problematisch, als der Untersuchung damit Eigentumsverhältnisse und Gewinnstreben, die traditionellen Bezugspunkte der Diskussion um betriebliche Herrschaft, weitgehend aus dem Blickfeld geraten. Das wird unter anderem in der Analyse des Pflegebereichs deutlich, in deren Rahmen Staab die „Unterschichtung“ als eine Art Nullsummenspiel beschreibt, bei dem sich die gering qualifizierten Beschäftigten im Bereich einfacher Gewährleistungstätigkeiten und die besser ausgebildeten Angehörigen des Pflegepersonals als Kontrahenten gegenüberstünden, die ihre Interessen jeweils nur auf Kosten der anderen Gruppe verwirklichen könnten. Seine vor diesem Hintergrund wenig überraschende Schlussfolgerung, dass der Abstieg der einfachen Dienste in der Aufwertung der Pflegetätigkeiten begründet liege, greift jedoch insofern zu kurz, als sie die *faktisch* bestehenden gesetzlichen Rahmenbedingungen ebenso wenig problematisiert wie die Renditeziele der privatwirtschaftlichen Pflegeunternehmen. Dass Staab unter diesen Bedingungen keinen Raum für eine gemeinsame Interessenpolitik der betreffenden Teilbelegschaften erkennen kann, versteht sich. Das beantwortet jedoch noch nicht die Frage, ob eine derartige Interessenpolitik möglich wäre, wenn die Legitimität der Renditeziele der Pflegeunternehmen hinterfragt oder die Änderung der bestehenden Rahmenbedingungen durch den Gesetzgeber eingefordert würden.

Diese Einwände sind als Kommentare zu einer an sich dichten, geistreichen und in der Analyse ihres eigentlichen Gegenstandsbereichs rundum gelungenen Studie zu verstehen, die es vermag – auch das will erwähnt werden –, ihre Analysen sprachlich präzise und anregend auf den Punkt zu bringen. Die geschilderten Probleme sind dabei Ausdruck des hohen theoretischen Anspruchs der Arbeit. Dieser Anspruch wird insofern eingelöst, als dass der Autor eine fruchtbare theoriegeleitete Perspektive für die Analyse seiner Fallstudien gewinnt, sodass er wichtige, empirisch gesättigte Bausteine für eine Gegenwartsdiagnose liefern kann. An dieser Stelle *beginnt* die Debatte darüber, wie diese Befunde einzuordnen sind, das heißt inwiefern die Beschäftigten im Feld der einfachen Dienste als „neues Proletariat“ gelten können und in welchem Verhältnis sie zu anderen Segmenten der Beschäftigten stehen. Hier können weiterführende Forschungen anknüpfen.

---