

# Die Proletarisierung der Dienstleistungsarbeit<sup>1</sup>

## Institutionelle Selektivität, Arbeitsprozess und Zukunftsperception im Segment einfacher Dienstleistungsarbeit<sup>2</sup>

Von Friederike Bahl und Philipp Staab

**Zusammenfassung:** Die bundesrepublikanische Erwerbslandschaft ist in den vergangenen Jahren differenzierter und vielfältiger geworden. Gleichzeitig lässt die existierende Flexibilisierung und Dynamisierung von Erwerbsformen nicht nur Hinweise auf Pluralisierungstendenzen erkennen. Am Beispiel einer explorativen qualitativen Studie, die zwischen 2009 und 2012 das Arbeitsmarktsegment einfacher Dienstleistungen in den Blick nahm, finden sich deutliche Hinweise darauf, dass sich hinter der erstaunlichen Vielfalt und Dynamik eine Verfestigung sozialer Lagen verbirgt. In struktureller Hinsicht verweisen unsere Befunde auf einen Prozess der Proletarisierung. Die selektive Integration in unterschiedliche arbeitsmarktrelevanten Institutionen sorgt in den einfachen Diensten dafür, dass sich die subalterne Lage der Beschäftigten stabilisiert. Als Jedermannsarbeitsmarkt steht Arbeit zudem unter dem Druck sozialer Rationalisierungsstrategien, die auf der Ebene des Shopfloors eine Dequalifizierungs- und Abwertungsdynamik ins Werk setzen. Ein spezifisches Kontrollsysteem erzeugt darüber hinaus innerhalb der Belegschaften Unterschichtungsbeziehungen, die formale Positionsgewinne unterminieren. Suspendierte Zukunftsvorstellungen erhöhen schließlich die Reproduktionsrisiken der subalternen Lage der Beschäftigten, weil Perspektiven realistischer Veränderung vielfach fehlen.

### 1. Einleitung

Jenseits aller Unübersichtlichkeit der Entwicklung von Arbeit (Schumann 2001; Deutschemann 2001) sind sich die Diagnosen in einem einig: Die bundesrepublikanische Erwerbslandschaft ist differenzierter und vielfältiger geworden (Kratzer 2005). Stand das arbeits- und sozialrechtlich abgesicherte Normalarbeitsverhältnis im Zentrum der Beschäftigungsordnung der industriell geprägten Nachkriegszeit, ist daneben gegenwärtig eine Flexibilisierung und Vervielfältigung von Erwerbsformen zu beobachten (Heidenreich / Zirra 2012: 327 f). Diese Entwicklungen der Erwerbslandschaft lassen aber nicht nur Pluralisierungstendenzen erkennen. Aus Perspektive einer explorativen, qualitativen Studie zum Segment einfacher Dienstleistungsarbeit, die wir von 2009 bis 2012 in fünf Branchen und vier Regionen durchgeführt haben, finden sich deutliche Hinweise darauf, dass sich hinter der erstaunlichen Vielfalt und Dynamik eine Verfestigung sozialer Lagen verbirgt.

Das Segment einfacher Dienstleistungsarbeit stellt zweifelsohne einen besonderen Ausschnitt des bundesrepublikanischen Arbeitsmarktes dar. Dennoch ist es ein Bereich, der paradigmatisch für den weitreichenden Umbruch des Institutionenregimes des deutschen Arbeitsmarktes steht und zeigt, dass sich die von uns beobachtete Verfestigung gerade vor dem Hintergrund einer zunehmenden Diversität von Beschäftigungsformen abzeichnet. Dienstleistungsarbeit hat weder eigenständige Muster der Spezialisierung und Arbeitsorganisation, noch spezifische Qualifizierungsformen und Interessenvertretungsorganisationen (Baethge 2001: 29) ausgebildet, weshalb von einer vergleichsweise niedrigen Integration in die nach wie vor dominanten Institutionen des deutschen Arbeitsmarktregimes gesprochen

- 
- 1 Wir danken zwei anonymen Gutachten für äußerst konstruktive Hinweise zur Verbesserung des Manuskripts.
  - 2 Die einfachen Dienstleistungen sind arbeitsintensiv und stellen die Beschäftigten vor spezifische, keineswegs leicht zu vollziehende Aufgaben. Sie sind allerdings „einfach“ v.a. „im Sinne geringer (oder unterschätzter) Qualifikationsanforderungen und niedriger Zugangsbarrieren zum Arbeitsmarkt“ (Holtgrewe 2015: 9).

werden kann. Dieser Mangel an institutioneller Integration bedeutet gerade für einfache Tätigkeiten wie Reinigen, Transportieren und Sichern massive materielle Nachteile. Darüber hinaus belegen unsere empirischen Befunde zwei weitere Ergebnisse: Auf betrieblicher Ebene machen die Beschäftigten einerseits spezifische Arbeits- und Herrschaftserfahrungen, auf der Ebene von Gesellschaftsbildern entwickeln sie andererseits charakteristische Deutungsmuster, die freilich Teilespekte komplexer Lebensmodelle sind. Beides zusammengekommen zeigt sich in den einfachen Diensten eine soziale Dynamik, die man, der klassischen Industriesoziologie folgend (Popitz et al. 1957; Kern / Schumann 1973, 1984), auf den Begriff der Proletarisierung bringen kann. Gemeint ist damit die Kombination einer Abwertungsdynamik von Arbeit auf der betrieblichen Ebene mit einem Verlust von Zukunftsperspektiven im Sinne alternativer Entwicklungsmöglichkeiten aus dem Vorstellungsvermögen der Arbeitnehmer, was zur Verfestigung der sozialen Lage der Beschäftigten beiträgt.

Bevor wir uns eingehender mit diesem Umstand und seiner Funktionsweise beschäftigen, gehen wir im ersten Abschnitt näher auf den Umbruch im Institutionenregime des Arbeitsmarktes ein. Die vorliegende Studie zum Segment einfacher Dienstleistungen kann nicht nur zeigen, dass dieser Umbruch hochgradig selektiv wirkt. Sie legt darüber hinaus die Mechanismen der Stabilisierung und inneren Verfestigung dieses Segments offen. Hierzu bedarf es allerdings eines phänomenologisch ausgerichteten Forschungsdesigns, in dem sich Struktur-determinanten des empirischen Feldes mit der Handlungspraxis und den Situationsdeutungen der involvierten Subjekte verbinden lassen. Daher stellen wir im zweiten Abschnitt das methodische Forschungsdesign und die empirischen Grundlagen der Studie vor. Im dritten Abschnitt widmen wir uns dem Aspekt der veränderten Materialität von Arbeit und zeigen, dass quer zur wachsenden Pluralisierung von Beschäftigungsverhältnissen in den einfachen Diensten ein segmentspezifischer Rationalisierungsprozess verläuft, mit dem über Branchen hinweg eine materiale Re-Standardisierung von Arbeit sichtbar wird. Rationalisierungsstrategien haben Folgen für die Herrschaftserfahrungen der Beschäftigten, mit denen wir uns im vierten Abschnitt beschäftigen. Im fünften Abschnitt widmen wir uns einer entscheidenden Bezugskategorie der Gesellschaftsbildforschung unter der Frage, welche spezifischen Zukunftsvorstellungen unter den Beschäftigten existieren. Den Abschluss bildet ein kurzes Resümee mit einem Vorschlag zur gegenwartsdiagnostischen Deutung der dargelegten Befunde.

## 2. Arbeitsinstitutioneller Wandel und soziale Ungleichheit

In der Arbeitsforschung herrscht Einigkeit darüber, dass der Korporatismus der Nachkriegszeit an Prägekraft verloren hat. Gøsta Esping-Andersen (1993), der früh mögliche Abwärts-trends im Segment einfacher Dienstleistungsarbeit diskutiert hat, weist vor allem den drei Institutionengefügen von Bildungssystem, Korporatismus und Wohlfahrtsstaat eine entscheidende Rolle für mögliche soziale Schließungstendenzen in den einfachen Dienstleistungen zu. Beginnen wir mit dem Bildungssystem, dann sind in den einfachen Diensten kaum erfolgreiche Professionalisierungsprozesse zu beobachten. Viele Tätigkeiten, die diesem Bereich zugerechnet werden können, sind formal zwar Ausbildungsberufe. Faktisch wird aber von den Unternehmen kein Vorweis einer zertifizierten Ausbildung gefordert. Einfache Dienstleistungsarbeit ist in der Folge zu einem „Dumping Ground“ für Bildungsarme, Rationalisierungsoptiker anderer Branchen sowie verschiedenste Zertifikationsverlierer geworden (Blossfeld et al. 1993: 134).

Bezüglich der Integration in die Institutionen des Arbeitsmarktes ist eine Vergleichsperspektive aufschlussreich: Die Segmente industrieller (12% der Erwerbstätigen) und tertiärer Einfacharbeit (13,9% der Erwerbstätigen) sind heute in etwa gleich groß (Oesch 2006: 88). Während in der einfachen Industriearbeit aber 39% der Arbeitnehmer in der Bundesrepublik

Mitglied einer Gewerkschaft sind, liegt der entsprechende Wert in den einfachen Diensten bei lediglich 18% (Oesch 2006: 168). Auch handelt es sich um ein Arbeitsmarktsegment, in dem Betriebe ohne Betriebsrat eher die Regel als die Ausnahme sind (Artus et al. 2006; Artus 2008 a). Durchsetzungschancen in kollektivrechtlichen Auseinandersetzungen ebenso wie Mitbestimmungsoptionen der Beschäftigten auf der betrieblichen Ebene sind daher begrenzt.

Während die Integration der einfachen Dienste in die Institutionen des Arbeitsmarktes vergleichsweise niedrig ausfällt, verhält es sich bezüglich des Institutionengefüges des Wohlfahrtsstaates anders. Der Wohlfahrtsstaat nimmt in Form der Aktivierung von Arbeitskraftreservoirs und der Lohnsubventionierung über Lohnaufstockung entscheidenden Anteil an der Reproduktion des Feldes: Im Zuge der neosozialen Wende (Lessenich 2013) sind Zumutbarkeitsregelungen für Arbeitsuchende verschärft worden, was den einfachen Diensten neue Arbeitskraftreservoirs erschlossen hat. Auf lokaler Ebene existieren zahlreiche bilaterale Abkommen zwischen Arbeitsagenturen und einzelnen Unternehmen: Firmen verpflichten sich beispielsweise, feste Kontingente von Arbeitsuchenden zu direkt von der Arbeitsagentur subventionierten Löhnen temporär zu beschäftigen. Der Wohlfahrtsstaat trägt auch dazu bei, den Verbleib in den einfachen Diensten überhaupt zu einem für die Beschäftigten ökonomisch tragfähigen Modell zu machen. Einfache Dienstleistungsarbeit wird über das expandierende System der Lohnaufstockung direkt subventioniert. Auch branchenspezifische Mindestlöhne, die ohne politische Verbindlichkeitserklärung keine Breitenwirkung entfalten, sowie der beschlossene allgemeine Mindestlohn, der für weite Teile der einfachen Dienste gilt, sind Ausdruck des genuin politischen Charakters der Lohnfindung. Das Resultat dieser Beschäftigungsformen sind systematisch niedrige Rentenansprüche, die auch die zu erwartenden Altersbezüge der einfachen Industriearbeiter deutlich unterschreiten (Oesch 2006: 213 f). Dieses Risiko fehlender Vorsorge findet gerade vor dem Hintergrund einer regulären Integration in den Arbeitsmarkt statt, die oft selbst bei Vollzeittätigkeit kein existenzsicherndes Einkommen erwirken kann. Die spezifische korporatistische und wohlfahrtsstaatliche Einhegung der einfachen Dienste findet zudem im Kontext steigender weiblicher Erwerbsbeteiligung statt: 80% der einfachen Industriearbeiter sind männlich, 62% der Beschäftigten in den einfachen Diensten weiblich (Oesch 2006: 211). Damit systematisch implizierte Fragen, beispielsweise nach der Rolle geschlechtsspezifischer Prozesse sozialer Anerkennung bei der Strukturierung des Feldes und der symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit, stellen zweifelsfrei Forschungsdesiderate dar, denen sich die vorliegende Studie allerdings nicht schwerpunktmäßig widmete.

Die Entstehung eines zertifikationsindifferennten Jedermannsarbeitsmarktes, der marginale gewerkschaftliche Organisationsgrad und die niedrigen Löhne sind für die soziale Lage der Beschäftigten folgenreich. Oesch (2006) versteht diesen spezifischen institutionellen Integrationsmodus letztlich als ersten Hinweis auf die von Esping-Andersen Anfang der 1990er Jahre (1993) aufgeworfene Frage nach einer postindustriellen Sozialstruktur und insbesondere nach dem Entstehen eines sogenannten Dienstleistungsproletariats (Bahl / Staab 2010). Die institutionentheoretische Analyse liefert entscheidende Hinweise auf die Neujustierung sozialer Ungleichheit in postindustriellen Gesellschaften. Die vorliegende Studie geht allerdings noch einen Schritt weiter. Sie klärt die Mechanismen und Risiken der Reproduktion der sozialen Lage der Beschäftigten einerseits auf der betrieblichen Ebene, andererseits in der Dimension der Deutungsmuster. Die Untersuchung kann zeigen, dass mit den einfachen Diensten ein Arbeitsmarktsegment entstanden ist, in dem einerseits der distinkte Zuschnitt des Arbeitsprozesses zu Formen betrieblicher Herrschaft führt, die die Mobilitätschancen der Beschäftigten einschränken, und in dem sich andererseits im Register der Gesellschaftsbilder die Reproduktionsrisiken der subalternen Lage der Beschäftigten erhöhen, da ihnen Perspektiven von Zukunft im Sinne von Aufstieg und Entwicklung vielfach fehlen.

### 3. Forschungsdesign: Klassische Fragen für ein neues Forschungsfeld

Unsere Analysen basieren auf empirischen Materialien der qualitativen Studie „Dienstleistungsproletariat“. Ziel war die Überprüfung der von Esping-Andersen formulierten Hypothese, ob in postindustriellen Gesellschaften die Entstehung eines Service-Proletariats zu erwarten ist. Nach Esping-Andersen sei dies dann der Fall, wenn sich in den einfachen Diensten Tendenzen sozialer Schließung beziehungsweise sozialer Reproduktion beobachten ließen. Wir folgen Esping-Andersen in der These, dass sich Proletarisierungstendenzen in der Sozialstruktur zeigen müssen. In unserer Operationalisierung folgen wir allerdings der klassischen Industriesziologie, die in der Bundesrepublik, aber auch in Großbritannien, in der Nachkriegszeit eine intensive Auseinandersetzung um die Frage der Proletarisierung der Industriearbeit geführt hat (Brose 1998; Kern 1998; Vester 1998). Hier wurden etwaige Proletarisierungstendenzen stets in drei Dimensionen operationalisiert: Auf der Ebene des Betriebs über (1) die materiale Entwicklung von Arbeit und (2) der betrieblichen Herrschaft sowie in Bezug auf den allgemeinen Lebenszuschnitt (3) in der Dimension von Gesellschaftsbildern (Beckenbach 1991: 6).

#### *Methodik und Sample*

Unsere Studie war als qualitative Triangulation von Befragungen, Beobachtungen und Gruppendiskussionen angelegt mit 68 Interviews, 26 Arbeitsplatzbeobachtungen, 28 Beobachtungen im privaten Umfeld<sup>3</sup> sowie drei homogenen Gruppendiskussionen mit Beschäftigten der einfachen Dienste. Die methodische Verschränkung von Beobachtungen, Interviews und Gruppendiskussionen ermöglichte eine tiefencharfe Perspektive auf die zentralen Untersuchungsdimensionen der Arbeitsprofile, der betrieblichen Herrschaft sowie der Gesellschaftsbilder: Dienstleistungen verweisen auf einen neuen inhaltlichen Zuschnitt von Arbeit, der nicht nur Beschäftigungsverhältnisse verändert, sondern auch Tätigkeitsprofile re-formiert. Die bisherige Forschung zu den einfachen Dienstleistungen hat zumeist spezifische Branchen oder einzelne Betriebsformen untersucht. Eine für das Arbeitsmarktsegment generell geltende Typik von Tätigkeiten existiert bislang nicht. Konzepte interaktiver Arbeit (Gross 1983; Böhle / Glaser 2006) bieten wertvolle Ansatzpunkte, können aber, wie sich mit zunehmendem Voranschreiten der Forschungsarbeit zeigte, nicht allein den maßgeblichen Bezugspunkt darstellen. Die methodische Triangulation von Interview und Beobachtung erlaubte hier den Zuschnitt der Arbeit anhand typischer Tätigkeitsvollzüge neu zu bestimmen sowie seine Effekte für Herrschaftsprozesse in den einfachen Diensten in den Blick zu nehmen. Die Verbindung von Interviews und Gruppendiskussionen ermöglichte dagegen die Frage nach der Fähigkeit der Beschäftigten zum Entwurf alternativer gesellschaftlicher wie individueller Zukünfte<sup>4</sup> sowohl auf der Ebene individueller Perspektiven, als auch im Sinne informeller Gruppenmeinungen zu klären.

3 Hierbei handelt es sich um ein Instrument, das praxianalytisch vor allem Lebensmodelle und Prozesse des Copings mit Arbeitsbelastungen erschließen sollte.

4 Mit der Kategorie des Gesellschaftsbildes sind immer drei Bezugsprobleme aufgerufen: Erstens ist es die Frage nach dem Wirkungszusammenhang zwischen Arbeitserfahrungen und Lebensmodellen (Etwa: Voß / Pongratz 1998). Zweitens ist es die Frage nach Assoziationsprinzipien und Chancen kollektiven Handelns, insofern ein Gesellschaftsbild erkenntnistheoretisch gedacht immer eine Imagination von Gesellschaft und gesellschaftlichen Gruppen als Kollektiven der Zugehörigkeit ist. Popitz et al. (1957) denken diesen Zusammenhang etwa darüber, dass die Arbeiterschaft im Rahmen des dichotomischen Gesellschaftsbildes zwar nicht auf einem sozialstrukturellen Ort verweist, dem man entkommen kann, aber immerhin eine Gruppe ist, der man sich zugehörig fühlt. Die dritte Bezugskategorie ist die Frage nach der Fähigkeit, alternative gesellschaftliche wie individuelle Zukünfte entwerfen zu können (Popitz et al. 1957). Alle drei Fragen sind zentrale Bestandteile der Studie (Bahl 2014). Im Zentrum des Beitrags steht aber vor allem die Entwurfsfähigkeit, da sie gerade einen Indikator für die zeitliche Stabilisierung des Segments liefert.

Die Erhebungen fanden in vier Regionen Deutschlands mit jeweils unterschiedlicher siedlungsräumlicher Struktur, geographischer Lage (Nord-, Mittel- und Süddeutschland) und Arbeitsmarktdynamik statt. Auf diese Weise sollte ein möglichst breites Spektrum unterschiedlicher regionaler, wirtschaftlicher und sozialer Rahmenbedingungen berücksichtigt werden.<sup>5</sup> Im Zentrum der Erhebungen von 2009 bis 2012 standen insgesamt zehn Betriebsfallstudien, die drei Betriebe aus den Branchen konsumorientierter Dienste des Einzelhandels, zwei Distributionsunternehmen der Post- und Paketservices, zwei Unternehmen aus dem Bereich der Reinigung beziehungsweise des Gebäudeservices, sowie zur Kontrastierung drei Fälle von Pflegeunternehmen in Form von zwei Pflegeheimen in wohlfahrtsverbandlicher Trägerschaft und einem privaten Pflegeunternehmen umfassen. Der branchenübergreifende Zugriff ermöglichte uns eine komparative Kontrastierung ganz verschiedener Bereiche einfacher Dienstleistungsarbeit. Damit ließen sich auch Diskontinuitäten, über die später zu sprechen sein wird, in den Blick nehmen und gerade vor dem Hintergrund eines differenzierten Feldes die Tauglichkeit des einenden Labels *Dienstleistungsproletariat* untersuchen. Angestrebt war keine Repräsentativität im statistischen Sinne, sondern gerade komplementär dazu eine für qualitative Samplingverfahren entscheidende hohe Fallkontrastivität, die aussagekräftige Ergebnisse über typische Arbeitsvollzüge, Herrschaftserfahrungen und Gesellschaftsbilder über verschiedene Branchen hinweg ermöglicht.

#### 4. Arbeit unter Rationalisierungsdruck

Hinsichtlich des materialen Profils der Arbeit, herrscht innerhalb der wissenschaftlichen Debatte Uneinigkeit bezüglich eines systematischen Verbindungskriteriums, das die Vielfalt der vorherrschenden Tätigkeiten zu ordnen vermöchte. Zwei Deutungen stehen hierzu im Raum: Erstens hat die empirische Arbeitsforschung den Begriff „interaktiver Arbeit“ zum Ausgangspunkt zahlreicher Analysen äußerst heterogener Arbeitsfelder gemacht (vgl. Leidner 1993; Voswinkel 2005; Böhle / Glaser 2006; Böhle 2006; Dunkel / Weihrich 2006; Lopez 2010). In Kontrast zu industrieller Produktionsarbeit fällt die Produktion personengebundener Dienste demnach, wie schon Jean Fourastié (1954) bemerkte, direkt mit ihrem Konsum zusammen. Das zweite Deutungsangebot entstammt der Sozialstrukturanalyse. Einfache Dienstleistungsarbeit wird dort als „routine services“ bezeichnet. Zwar wird ebenfalls von einer interpersonalen Arbeitslogik ausgegangen (Esping-Andersen 1993; Blossfeld et al. 1993; Oesch 2006). Anders als in der Arbeitsforschung bilden Interaktivität und Routinisierung hier aber offenbar keine systematischen Gegensätze. Während grundsätzliche Rationalisierungsgrenzen bei interaktiver Arbeit empirisch auch heute noch eine Rolle spielen, zeigen unsere Befunde, dass ein zentrales Element der Rationalisierung einfacher Dienstleistungsarbeit gerade in der Tilgung von Interaktivität aus solchen Arbeitsprozessen liegt, in denen Interaktionen einen zentralen Bestandteil der Tätigkeitsprofile bilden. Das einende Label „interaktive Arbeit“ passt daher nicht auf die einfachen Dienste. Der spezifische Charakter einfacher Dienstleistungsarbeit ist dementsprechend rationalisierungsinduziert. Es gilt zunächst organisatorische und materiale Rationalisierungsstrategien auseinanderzuhalten. Auf der organisatorischen Ebene lassen sich zwei Strategien beobachten, die auch in anderen Arbeitsfeldern eine Rolle spielen. Zum einen zeigen sich zahlreiche Maßnahmen der Restrukturierung von Beschäftigungsverhältnissen: Leiharbeit, Werkverträge oder Befristung sind Strategien, derer sich die Arbeitgeber systematisch bedienen (Artus 2008 b). In der

5 Alle Untersuchungsregionen befanden sich in den alten Bundesländern. In der Debatte um berufsstrukturellen Wandel, die innerhalb der Sozialstrukturanalyse geführt wird, wird davon ausgegangen, dass die einfachen Dienste in den neuen Bundesländern quantitativ größere Anteile an der Gesamtbeschäftigung ausmachen (Groh-Samberg 2009). Dies impliziert, dass auch Reproduktionsrisiken der sozialen Lage der Beschäftigten hier größer sind, da die lokalen Arbeitsmärkte weniger Alternativen bieten als in anderen Regionen.

Rekrutierungspolitik der Unternehmen zeigen sich diese Maßnahmen besonders deutlich: Neu eingestellte Mitarbeiter arbeiten häufig unter weit schlechteren vertraglichen Bedingungen als ältere Kollegen, was bei Letzteren zur Wahrnehmung eines erhöhten Leistungsdrucks führt. Zum anderen sind die einfachen Dienste durch die organisatorische Dezentralisierung von Unternehmenseinheiten geprägt. Die Arbeit erfolgt in der Regel in kleinen, weitgehend autonom operierenden Einheiten – Filialen, Kolonnen, Depots, Trupps. Restrukturierung und Dezentralisierung determinieren Aufstiegschancen: Mit Leiharbeit, Werkverträgen und Befristung wird das Versprechen betrieblicher Integration temporär begrenzt. Dezentralisierung beschränkt interne Arbeitsmärkte, die dann keine Aufstiegsoptionen mehr bieten. Nun sind Restrukturierung von Arbeitsverhältnissen und Dezentralisierung von Arbeitsprozessen keine Strategien, die nur für die einfachen Dienste spezifisch wären. Unter den Stichworten von Prekarisierung (Vogel 2008, 2009; Dörre et al. 2008; Castel / Dörre 2009) und Vermarktlichung (Dörre / Röttger 2003; Kratzer 2005; Marrs 2008; Menz 2009; Sauer 2010) werden beide als weitaus allgemeinere Phänomene diskutiert. Die Spezifität der Strukturierung einfacher Dienstleistungsarbeit nimmt jedoch zu, wenn man sich von der organisatorischen Ebene den materialen Rationalisierungsstrategien zuwendet, das heißt der Regulierung der konkreten, alltäglichen Arbeit auf dem Shopfloor.

Unsere Befunde belegen drei materiale Rationalisierungsstrategien, die im gesamten Feld einfacher Dienstleistungsarbeit von Bedeutung sind, wobei sich in unterschiedlichen Branchen und Unternehmen differente Schwerpunkte zeigen. Tätigkeiten werden erstens standardisiert, das heißt komplexe Anforderungen werden aus dem Arbeitsprozess getilgt. Standardisierung richtet sich zuallererst und vornehmlich auf die Einschränkung der Kundeninteraktion im Arbeitsprozess. In Supermarkt und Textildiscount gehört Kundeninteraktion schlicht nicht zum Aufgabenprofil der Angestellten. Stattdessen wird vielfach auf die Ermöglichung von Selbstbedienung gesetzt. Wo Kundeninteraktion von jeher nicht zum materialen Kern der Arbeit gehört wie etwa in der Gebäudereinigung, in Post- und Paketervices oder im Facility Management, zielt Standardisierung dagegen auf die komplexeren, Autonomie erfordern Aspekte spezifischer Tätigkeiten: So werden beispielsweise im Falle der Distribution Routen so angeglichen, dass es keiner spezifischen Kenntnisse zu ihrer Durchführung bedarf. Im Falle der Gebäudereinigung werden verhältnismäßig komplexe Aufgaben zugunsten einfacher Gewährleistungstätigkeiten systematisch eingeschränkt. Gebäudereinigung erfolgt dann, der offiziellen Arbeitsbeschreibung folgend, „nach Bedarf“, was häufig ein Euphemismus für die Einsparung oder Verfristung anspruchsvollerer Aufgaben wie der Reinigung von Fenstern oder der Wartung von Bodenbelägen ist. Das Organisationsprinzip der Bedarfsreinigung bietet den Unternehmen den Vorteil, dass solche Tätigkeiten zwar noch zuweilen ausgeführt werden – vor allem, wenn der Kunde diese explizit einfordert –, dass dafür allerdings nicht mehr die tarifrechtlich gesicherte Eingruppierung in eine höhere Lohngruppe anfällt, weil keine Kolonnen zur Reinigung von Fenstern ausrücken, sondern einzelne Arbeitnehmer die Fensterreinigung „nebenher“ leisten.

Tätigkeitsspezifische Eingruppierungen werden im Einzelhandel oder der Gebäudereinigung auch durch die zweite Strategie der Rationalisierung des Shopfloors, die Universalisierung von Tätigkeiten, unterlaufen. Nach der formalen Standardisierung der Tätigkeitsprofile werden die verschiedenen Aufgaben nicht mehr selektiv zugewiesen. Stattdessen sind alle Arbeitnehmer für sämtliche Aufgaben zuständig. Die Verkaufskraft eines Supermarktes sortiert das Obst, kassiert und füllt Konserven in den Regalen auf. Die Reinigungskraft eines Bürokomplexes saugt, wischt und leert Müllheimer. Auch in den untersuchten Zustellbetrieben obliegt es den Beschäftigten selbst, die einzelnen Tätigkeiten zu strukturieren und ihre Arbeitszeit auf die einzelnen Arbeitsschritte (Sortierung, Zustellung, Protokollierung etc.) eigenständig einzuteilen. Was von den Beschäftigten ein permanentes, „bedarfsgerechtes“ Wechseln im Arbeitsprozess verlangt, ermöglicht der Geschäftsführung zum einen den fle-

xibleren und effizienteren Einsatz der Arbeitskraft und damit auch die Möglichkeit, Personal einzusparen. So ist es beispielsweise möglich, einen Discountmarkt mit circa 100 Quadratmetern Verkaufsfläche im Normalbetrieb in einer sogenannten „1:1-Besetzung“, also mit lediglich zwei Angestellten zu betreiben. Während eine Kollegin das gesamte Warenarrangement im Lager sortiert, bedient die andere die komplette Verkaufsfläche inklusive Kasse. Zum anderen ermöglicht Universalisierung aber eben auch die Reduzierung der Personalkosten der tatsächlich eingesetzten Arbeitskräfte, weil Arbeitgeber argumentieren, dass für Service-Kräfte keine tätigkeitsbezogenen Tariflohnregelungen gelten, weil sie eben nicht exklusiv mit dem Kassieren von Kunden oder genau klassifizierten Reinigungsarbeiten befasst sind, sondern mit allen anfallenden einfachen Tätigkeiten in einem Supermarkt oder dem Gebäudemanagement betraut werden. Insofern verbirgt sich hinter Standardisierungs- und Universalisierungsmaßnahmen ein Programm der Entberuflichung, weil formal anerkannte Berufsqualifikationen umgangen werden. Während Standardisierungsmaßnahmen tatsächlich materiale Entqualifizierungsprozesse ins Werk setzen, führen Universalisierungsmaßnahmen zu einer faktischen Anreicherung der Tätigkeitsprofile, die allerdings von den Beschäftigten einstweilen nicht für eigene Positionsgewinne genutzt werden kann.

Neben Standardisierung und Universalisierung treten drittens Maßnahmen der Arbeitsverdichtung, das heißt die Anzahl der Tätigkeiten pro Zeiteinheit steigt. Auch Verdichtung dient der Reduktion der Personalkosten, die in den personalintensiven Branchen der einfachen Dienste meist den größten Posten in der Unternehmensbilanz ausmachen. Die Belastungsgrenzen der Beschäftigten werden dabei systematisch ausgereizt, Pfusch wird in Kauf genommen. Die Beschäftigten beklagen entsprechend, ihre Arbeit nicht gemäß der Vorgaben des Managements erfüllen zu können. Das setzt sie erhöhtem Druck aus: So sind externe Kontrollen in den untersuchten Betrieben des Einzelhandels gefürchtet, weil den Beschäftigten bewusst ist, dass ein adäquates Ladenbild in der gegebenen Personalbesetzung nicht zu bewerkstelligen ist. Die drastischen Folgen dieser Arbeitsverdichtung für die Arbeitsqualität lassen sich besonders anschaulich in den untersuchten Zustellbetrieben beobachten. So ist, der Aussage eines Betriebsratsmitglieds folgend, ein einfacher Brief im lokalen Zustellgebiet einer der untersuchten Firmen bis zu sechs Tage unterwegs, weil mit der vorhandenen Personaldecke dem Postaufkommen nicht beizukommen ist. In den untersuchten Zustellunternehmen, aber auch im Bereich der Gebäudereinigung wird daher von den Arbeitnehmern die Fähigkeit, unentdeckt zu pfuschen, als eine Kernkompetenz beschrieben. Dass gerade Pfusch auch mit erheblichen gesundheitlichen Risiken verbunden sein kann, verdeutlicht der Fall der Reinigungskräfte einer Krankenhausgesellschaft: Bei ihnen häuften sich im Untersuchungszeitraum nicht nur Verletzungen, weil die Arbeitnehmer mit benutzten OP-Materialien in Berührung kamen, mit denen sie keinen hygienisch adäquaten Umgang erlernt hatten. Von Seiten des Klinikums wurde außerdem die mangelnde Sterilität bestimmter Räumlichkeiten angemahnt, deren angemessene Reinigung offenbar nicht gesichert war. Hier bestätigten sich Diagnosen, die schon in den 1980er Jahren darauf hingewiesen haben, dass „systemische“ Rationalisierungsprozesse in Dienstleistungstätigkeiten oftmals nur auf Kosten der Dienstleistungsqualität zu erreichen sind (Baethge / Oberbeck 1986: 232).

Standardisierung, Universalisierung und Verdichtung bedingen für die Beschäftigten neue Verantwortungszwänge: Ein Rückzug auf einzelne „Spezialgebiete“ ist nicht mehr möglich und für Fehler im Betriebsablauf sind die Beschäftigten selbst verantwortlich. Die prinzipielle Kundenorientierung einfacher Dienstleistungsarbeit verschärft diese Situation: Zwar ist die Arbeit nicht im eigentlichen Wortsinn interaktiv, in der Triangulation der Macht (Leidner 1996; Holtgrewe 2003; Lopez 2010) wird der Kunde aber auch ohne direkten Kontakt handlungs- und sanktionsrelevant: Eine Reinigungskraft mag ihrem Kunden, beispielsweise dem Betreiber eines Großraumbüros, nie begegnen. Zeigt dieser jedoch mangelnde Sauber-

keit beim Auftragnehmer (der Reinigungsfirma) an, so ist die Verantwortung klar zurechenbar und kann geahndet werden. Die Trias aus Standardisierung, Universalisierung und Verdichtung kommt kontextspezifisch mit unterschiedlichen Schwerpunkten zur Anwendung. Standardisierung ist beispielsweise im Einzelhandel besonders stark gewichtet, Universalisierung in der Gebäudereinigung und in den Krankenhausdiensten, Verdichtung hat besonders großes Gewicht in der Distribution. Zudem gilt, dass der benannte Rationalisierungsmodus nicht uneingeschränkt für alle häufig als einfach bezeichneten Dienstleistungen gilt. So zeigt sich beispielsweise in der Pflegearbeit nicht die beschriebene Rationalisierungsdynamik. Wir beobachten hier, im Gegensatz zu den anderen Feldern, Anzeichen einer inhaltlichen Aufwertung der Arbeit. Tätigkeitsprofile werden komplexer, was mit medizinisch-technischen Innovationen und steigenden administrativen (v.a. Dokumentations-)Pflichten zusammenhängt. Aus der Perspektive der materialen Analyse von Arbeitsprozessen gehört sie nicht zu den einfachen Dienstleistungen, weil Rationalisierungsprozesse hier nicht zur Abwertung der Arbeitsinhalte führen.

Wo, wie in den untersuchten Betrieben des Einzelhandels, der Zustellbranche und der Gebäudeservices, Standardisierung, Universalisierung und Verdichtung systematisch zum Einsatz kommen, sinken die formalen Qualifikationsanforderungen für die Beschäftigten. Gleichzeitig steigen allerdings die faktischen Anforderungen an die Arbeitenden, da sie für immer mehr unterschiedliche Tätigkeiten zuständig sind. Materiale Rationalisierungsstrategien weisen in den einfachen Diensten folglich in Richtung einer Abwertung der Arbeit, die die Ambivalenz einer inhaltlichen Dequalifizierung bei gleichzeitiger quantitativer Anreicherung der Tätigkeitsprofile mit sich führt. In dem Maße wie spezifische Kompetenzen aus dem Arbeitsprozess getilgt werden und die Abwertung der Arbeit fortschreitet, steigt das Reproduktionsrisiko der subalternen Lage der Beschäftigten, wenn nicht gar das Risiko eines weiteren Abstiegs. Mit dem Perspektivwechsel von der (De-)Regulierung von Beschäftigungsverhältnissen zu Fragen materialer Rationalisierung lässt sich also nicht nur der distinkte Arbeitszuschnitt in den einfachen Diensten erfassen. Mehr noch kann auf diesem Weg die berufsstrukturelle Neuformierung sozialer Ungleichheit offengelegt werden, die hinter der großen Heterogenität der Beschäftigungsformen zutage tritt.

## 5. Herrschaft: Asymmetrierende Effekte sozialer Rationalisierung

Die Rationalisierung der einfachen Dienstleistungen findet vor dem Hintergrund eines allgemeinwütigen Kostendrucks statt. In den untersuchten Branchen herrscht eine deutliche Marktkonkurrenz: Firmen im Bereich des Gebäudeservices oder der Warendistribution konkurrieren um Aufträge, die regelmäßig neu ausgeschrieben werden. Im Lebensmitteleinzelhandel hat sich mit dem Prinzip des „Discounting“ ein System der radikalen Preiskonkurrenz etabliert. Marktgesetzten folgend müssen daher stets die Preise der Konkurrenzunternehmen unterboten werden. Da Personalkosten in den einfachen Diensten oft den größten Posten in den Unternehmenskalkulationen ausmachen, wird über Rationalisierungsmaßnahmen versucht, Löhne zu drücken und Arbeitskraft effizienter einzusetzen. Die Kontrolle der Umsetzung der benannten Rationalisierungsprozesse wird daher zu einer Kernbedingung des Markterfolges.

Während zur Hochzeit des Taylorismus technische Rationalisierungsprozesse sowohl Arbeitsersparnis und Effektivitätssteigerung als auch Kontrolle im Arbeitsprozess bündelten (Pfeiffer 2010: 231), spielt Technik in den einfachen Dienstleistungen (einstweilen) keine umfassende Rolle. Zwar scheinen derzeit Fragen der technischen Leistungssteuerung und -evaluation im Feld an Bedeutung zu gewinnen. Es häufen sich zudem Hinweise darauf, dass in der Arbeitswelt mit einer neuen Technisierungswelle zu rechnen ist, die auch die einfachen Dienstleistungen nicht nur partiell betreffen wird (Frey / Osborne 2013). Allerdings

wird im Feld einstweilen nur in beschränktem Ausmaß mit Modellen automatisierter Leistungssteuerung experimentiert. Zur Kennzeichnung der beschriebenen Rationalisierungstrends sprechen wir im Falle der einfachen Dienste von Maßnahmen *sozialer Rationalisierung*. Sie können das Kontrollproblem nicht mehr automatisch lösen, weil ihre Implementierung nicht mehr zugleich die Effektivierung des Arbeitsprozesses und dessen Kontrolle gewährleistet. Vielmehr erzeugen soziale Rationalisierungsstrategien systematische Anschlussprobleme, verschärfen insbesondere das Kontrollproblem, weil die Arbeitsbelastung steigt, zugleich aber keine Überwachungsmaßnahmen verfügbar sind, die eine lückenlose Kontrolle des Arbeitsprozesses sichern.

Kontrolle wird in den einfachen Diensten vorwiegend über personengebundene Macht durchgesetzt. Man kann eine Art Sickereffekt betrieblicher Kontrolle beobachten: Die Arbeit wird in kleinen, dezentral organisierten Teams ausgeführt. Diesen Teams steht in der Regel ein Vorarbeiter, Filial- oder Depotleiter vor, der zwischen fünf und zwanzig Beschäftigte unter sich hat. Der Vorarbeiter wird vom Management mit weitreichenden Kompetenzen ausgestattet. Von ihm wird im Grunde nur erwartet, dass er Resultate liefert, was zulässt die Abwesenheit von Kundenbeschwerden bedeutet. Der Vorarbeiter, Filial- Depot- oder Gruppenleiter setzt die Rationalisierung des Shopfloors ins Werk. Mit der Kontrolle der Arbeit ist er allerdings häufig überfordert. Ist dies der Fall, besteht die Lösung darin, informelle Macht an Arbeitnehmer der ausführenden Ebene weiterzureichen. Dies geschieht, typologisch gesprochen, auf zwei Arten. Entweder werden den Teams der ausführenden Ebene im Rahmen autonomer Gemeinschaftsmodelle weitreichende Selbstorganisationsspielräume eingeräumt. Dies kann dann zu einer Solidarisierung in den Teams führen. Häufig formieren sich aber eher privilegierte Kleingruppen, die Machtchancen monopolisieren können. Ein solcher Monopolisierungsprozess erfolgt in horizontalen Konflikten innerhalb der Teams, die mit erstaunlicher Härte geführt werden. Im Zeichen sozialstrukturell, qualifizatorisch und ethnisch heterogener Personalstrukturen bilden besonders Essentialismen wie typische Geschlechtsrollen, die ethnische oder regionale Herkunft sowie unterschiedliche Bildungsniveaus Ankerpunkte der Solidarisierung, aber eben auch der Stigmatisierung. Sie dienen der Formierung von Allianzen, die sich in der Regel als Etablierte-Außenseiter-Figurationen gestalten (Elias / Scotson 1993). „Schimpfklatsch“ (ebd.) dient der vertikalen Ordnung der inoffiziellen Hierarchien. Insofern werden Dimensionen „horizontaler“ Ungleichheit empirisch zu Faktoren der Stabilisierung „vertikaler“ Spaltungen innerhalb der Belegschaften. Die zweite Option der Vorarbeiter besteht darin, im Rahmen von Günstlingsmodellen, informelle Stellvertreter zu bestimmen und sich Informanten zu bedienen. Privilegiert werden in diesem Fall nicht Gruppen in der Belegschaft, sondern einzelne Arbeitnehmer, die bereit sind, zum eigenen Vorteil gegen die Kollegen zu arbeiten. Denunziation dient der rein individuellen Vorteilssuche.

Macht wird im Falle der Günstlings- aber auch der Gemeinschaftsmodelle persönlich zugeteilt, ohne durch formale Hierarchien gedeckt zu sein. Dies hat zur Folge, dass Macht auch tatsächlich ausgeübt werden muss, um Geltung beanspruchen zu können: Zum einen werden einmal erreichte Privilegien nicht formal abgesichert. Zum anderen drücken sich Vorteile weniger in materiellen Privilegien aus, sondern eher in kleinen Verbesserungen wie regelmäßigen Arbeitszeiten und etablierten Zuständigkeitsbereichen oder dem Zugeständnis außerplanmäßiger Raucherpausen sowie vor allem im informellen Anrecht, personengebundene Macht auszuüben. Ist Macht die entscheidende Währung, mit der die Übernahme von Kontrollaufgaben belohnt wird, muss sie auch regelmäßig eingesetzt werden, damit der erreichte innerbetriebliche Status erfahrbar wird. Konflikte tendieren in der Folge zur Zirkularität und vertiefen sukzessive die Spaltung der Belegschaften in Rationalisierungsgewinner und -verlierer.

Die Spaltungen innerhalb der Belegschaften nehmen die Gestalt von Unterschichtungsbeziehungen an, da in der Regel eine kleine Gruppe privilegierter Beschäftigter den eigenen betrieblichen Status stabilisiert, indem sie Kontrollaufgaben übernehmen, die den Rationalisierungsdruck für die Mehrzahl der Kollegen erhöhen, deren Abwertung also verschärfen. Solche Unterschichtungsbeziehungen sind Indikatoren für Prozesse sozialer Schließung, da die Stabilisierung derjenigen, die durch die Übernahme informeller Kontrollaufgaben den Rationalisierungsprozess sichern, an die Abwertung der anderen durch eben jenen Rationalisierungsprozess gekoppelt ist. Über die benannte Ausformung des Prinzips „Teile und herrsche“ wird zudem ein Keil in die Belegschaften getrieben, der eine gemeinsame Interessenartikulation systematisch untergräbt, weil sich die Beschäftigten in personengebundenen Konflikten verausgaben und entzweien (vgl. Artus 2008 b; Staab 2014).

Die in der Dimension der Kontrolle beobachtbaren Effekte sozialer Rationalisierung setzen eine Unterschichtungsbewegung in Gang, die auch durch die benannten Strategien organisatorischer Dezentralisierung gestützt wird: Erstens liefert erst die organisatorische Dezentralisierungspolitik die Voraussetzung für die personengebundene Kontrolle des Shopfloors, weil nur in überschaubaren dezentralen Einheiten direkte personengebundene Macht eine Chance auf Durchsetzung hat. Zweitens produziert Dezentralisierung formale Unterschichtungsbeziehungen, die nicht mit der in machtförmigen Konflikten etablierten Privilegiestruktur übereinstimmen müssen: Einerseits üben die formal Benachteiligten (befristet Beschäftigte, Leiharbeitnehmer, Beschäftigte mit Werkverträgen, Scheinselbstständige) auf die etablierten Arbeitskräfte Druck aus, sich von diesen zu distanzieren, wobei ihnen dafür lediglich die beschriebenen personengebundenen Formen der Macht ausübung zur Verfügung stehen. Andererseits wollen sich die „Außenseiter“ beweisen, was sie zu potentiellen Agenten der Kontrollinteressen der Vorarbeiterebene macht. Wer letzten Endes das Gehör der Vorgesetzten findet, ist eine weitgehend contingente Frage, die sich nicht zuletzt an der Härte entscheidet, die die jeweiligen Akteure in den internen Konflikten an den Tag zu legen bereit sind. Dies macht die Belegschaften in herrschaftstheoretischer Hinsicht zu einem dynamischen Feld, in dem sich Machtkonstellationen ändern können, je nachdem wer sich der Vorarbeiterebene andienen kann. Ob nun die organisatorisch induzierten Unterschichtungsbeziehungen parallel zu denen, die sich aus der Machtfähigkeit der Arbeitssituation ergeben, verlaufen oder nicht – in beiden Fällen besteht die Konsequenz in der Absorption der Möglichkeit des kollektiven Handelns der ausführenden Ebene. Die Beschäftigten reiben sich in internen Konflikten auf, die im besten Fall eine zeitweise Stabilisierung der eigenen Position ermöglichen. In den Diagnosen der klassischen Industriesziologie zur Entwicklung der Industriearbeit waren Privilegien nochzählbar: Das aufsteigende Segment in der Polarisierungs- beziehungsweise Aufwertungsbewegung, die Kern und Schumann (1973; 1984) diagnostizierten, konnte nicht nur mehr Autonomie, sondern als Effekt steigender Qualifikationsanforderungen auch höhere Löhne geltend machen. In den einfachen Diensten bedeutet Privilegiengewinn bestenfalls eine Stabilisierung des vorherrschenden Status. Dies ist der Effekt eines distinkten sozialen Rationalisierungstrends, der von allen qualifizierte Arbeit prägenden Subjektivierungsanreizen entkleidet auftritt und einstweilen ohne weitreichende technische Kontrolle, wie sie in industrieller Einfacharbeit nach wie vor eine Rolle spielt (Abel et al. 2014), auskommen muss.

## 6. Gesellschaftsbilder und die Suspendierung einer gestaltbaren Zeit

Noch näher kommt man dem distinkten Verfestigungsmechanismus in den einfachen Diensten, wenn man das Augenmerk unter der Perspektive der Gesellschaftsbildforschung auf Fragen geteilter Weltdeutungen richtet (Popitz et al. 1957; Goldthorpe et al. 1969; Kern / Schumann 1973, 1984; Kudera et al. 1983; Beck 1986; Baethge 1991; Beckenbach 1991; Lutz 1992; Dubet 2008; Lepsius 2009: 232; Dörre et al. 2013). Besondere Bedeutung

kommt in diesem Zusammenhang der Forschergruppe rund um Heinrich Popitz und Hans Paul Bahrdt zu (1957). In den Jahren 1953/54 befragten sie in einem Stahlwerk 600 Industriearbeiter zu ihren Bewusstseinslagen und trafen auf ein Gesellschaftsbild, das vor allem die damalige gesellschaftliche Wirkungsmacht marxistischer Derivate belegte. Die Wahrnehmung des Sozialen durch den Industriearbeiter der 1950er Jahre entsprach einem profilierten, dichotomischen Gesellschaftsbild, dessen Fluchtpunkt in einer festgelegten Kontroverse zwischen Kapital und Arbeit lag. Doch was kann das Konzept heute leisten? Lassen sich solche generalisierbaren Resonanzen in den Arbeitswelten der einfachen Dienstleistung überhaupt noch erwarten?

In der Gegenwart gehört die arbeitssoziologische Subjektivierungsforschung zentral zu jenen, die das Erbe der alten Arbeiter- und Arbeitsbewusstseinsforschung angetreten haben (Dörre et al. 2013). Die vielseitige Debatte um die Subjektivierung von Arbeit fragt gezielt nach dem Wirkungszusammenhang zwischen Arbeitserfahrungen und Lebensmodellen (Baethge 1991; Voß / Pongratz 1998; Moldaschl / Voß 2002; Jürgens 2009; Kleemann / Voß 2010: 430f). Damit nimmt die Diskussion ein entscheidendes Bezugsproblem von Gesellschaftsbildern auf. Allerdings suspendiert sie ein anderes, das gerade einen Indikator für Prozesse der zeitlichen Stabilisierung in den einfachen Diensten liefern kann und daher im Zentrum dieses Beitrags steht: Mit der Frage nach Gesellschaftsbildern verbindet sich immer auch die Frage nach der Handlungsfähigkeit, die im Entwurf einer als möglich erachteten alternativen Zukunft entsteht. In der Autorengruppe um Popitz und Bahrdt (1957) zeigte sich der Stellenwert dieses Themas beispielsweise in der Frage „Wie sieht die Welt in 50 Jahren aus?“ (Popitz / Bahrdt 1957: 55). Auf der Suche nach „utopischen Energien“ (Nassehi 2008) war die Forschergruppe daran interessiert, inwieweit die Befragten ihrer Studie, wenn man sie aus den Erwartbarkeiten ihres Alltags herauslöste, in der Lage wären, sich alternative Zukünfte vorzustellen. Für das diagnostizierte Gesellschaftsbild wurde diese Zukunftsfrage zu einem Schlüsselkriterium, mit dem sich am Ende eine unabwendbare Dichotomie von einer abwendbaren trennte (Popitz et al. 1957: 55, 237). Für die Frage nach utopischen Energien zeigten ihre Befunde vor allem eines: Zwar hatte die Arbeiterschaft der untersuchten Industriebetriebe längst ihre utopischen Hoffnungen verloren, die ihnen etwaige marxistische Derivate nahelegten. Dennoch standen Zukunftsvorstellungen unter den Stichworten von Mondfahrt, auf dem Rücken montierten Hubschrauberrotoren, die die persönliche Verkehrsmobilität revolutionieren sollten und der Erwartung steigender Wohnqualität vielfach im Zeichen verschiedener „Utopismen“ (Popitz et al. 1957: 71). Wie dem gegenüber die Mehrheit der einfachen Dienstleister in der Gegenwart die Zukunft wahrnehmen, lässt sich in der Antwort eines Gebäudereinigers auf dieselbe Frage veranschaulichen:

Ich hoffe, dass noch mal alle [...] wie bei den Montagsdemos, mal alle wieder auf die Straße gehen, damit der Staat mal ein bisschen aufwacht und was tut. [...] Das einzige Problem ist, jeder normale Arbeiter hat Angst um seinen Job. Deshalb macht auch keiner mehr was. [...] Die haben Kinder, Familie, alles. Da müssen sie ein bisschen Geld rumbringen. Aber sonst is' doch Scheiße. Sonst machen die mit dir, was sie wollen. [...] Die, die groß werden, werden immer größer und die Kleinen werden immer kleiner. Drum gibs auch bald keine Mittelschicht mehr. Nur noch Arm und Reich. [...] Wir als kleine Lichter, was sollen wir machen?

Bei den Beschäftigten der einfachen Dienste ist unter dem Stichwort von Zukunftsperspektiven vielfach eine dekonstruktive Bewegung in der Sache zu beobachten, die für die Frage nach Bewusstseinslagen folgenreich ist: Die Alternativität von Zukunft hat sich weitgehend zerstreut. Zukunft ist kein Optionsraum, der utopische Energien freisetzen könnte. Stattdessen ist Fortschrittsoptimismus gegen die Antizipation einer vergehenden Zeit getauscht, die durch die erfahrene eigene Machtlosigkeit verschärft wird. Trafen Popitz und Bahrdt auf ein dichotomes Gesellschaftsbild, das sich noch mit der Idee möglichen gesellschaftlichen Fortschritts verband, lassen sich solche generalisierbaren Resonanzen in den Arbeitswelten der

einfachen Dienstleistung nicht beobachten. Stattdessen wird Zukunft oft gar nicht oder vor allem in Abstiegs- und Weltuntergangsvisionen thematisiert.

Nun lässt sich einwenden, dass zwischen der Untersuchung der Autorengruppe um Popitz (1957) und der Gegenwart fast 60 Jahre Zeitgeschichte liegen. Die Industriegesellschaft war geprägt von einem eingespielten Wechselseitigkeitsverhältnis zwischen Zukunft und Gesellschaft. Im Zusammenspiel mit dem Ausbau wohlfahrtsstaatlicher Anrechtsstrukturen eröffneten die wirtschaftlichen Wachstumsraten der ersten drei Nachkriegsjahrzehnte in weiten Teilen Europas Möglichkeiten individuellen wie kollektiven Aufstiegs (Dahrendorf 1979). Spätestens in den 1990er Jahren hatte sich der teleologische Glaube an eine kommende Zeit ideengeschichtlich allerdings bereits weitgehend erschöpft (Bude 2013).

Die Spezifität der beobachteten Zukunftsvorstellungen in den einfachen Dienstleistungen liegt aber zum einen in der Durchschlagskraft der apokalyptischen Visionen. Erinnern die Beschreibungen der Beschäftigten oft zunächst an die konsequente Akzeptanz der Bestimmungen einer „Risikogesellschaft“ (Beck 1986), in der die gesellschaftliche Reichtumsproduktion systematisch mit der gesellschaftlichen Produktion von Risiken einhergeht, führen sie doch aus ihr heraus: Während das Risiko gerade mit der Vorstellung einer offenen Zukunft (Adam / Groves 2007: 77f) operiert, die an die Stelle teleologischer Überzeugungen die Kalkulation von Eintrittswahrscheinlichkeiten setzt, wird bei den Dienstleistern vielfach negiert, dass es überhaupt eine Zukunft geben könne, die sich positiv von der Gegenwart unterscheidet, wie die Worte eines Postzustellers auf die Frage, wie die Welt in 50 Jahren aussieht, exemplifizieren:

Kaputt. [...] Definitiv. Aber ich denke, dass sich ja so viel nicht verändern wird. Ich denke, dass es irgendwie eine gleichbleibende Schiene ist. Die Wirtschaft wird immer nur bestimmte Sachen rausrücken, obwohl sie viel weiter sind. Ja. Äh, ich sag' nur Benzin, Autogas, ja, Kraftwerke, Atom, Windkraft, da gibt es ja schon so viele verschiedene Komponenten und doch werden immer noch die alten Sachen benutzt. [...] Also, verändern wird sich nicht groß was. Nur kaputt wird sie werden.

Die Erwartungen der Beschäftigten bezüglich der gesellschaftlichen Zukünfte korrespondieren zum anderen in der Regel mit der Vorstellung eines Optionsverlusts hinsichtlich des eigenen, persönlichen Vorankommens. Auch dieser Umstand kann als ein Hinweis auf die Spezifität der einfachen Dienste gedeutet werden, belegen repräsentative Umfragen zu Zukunftsperspektiven doch regelmäßig, dass die „Zukunft der Welt“ deutlich pessimistischer eingeschätzt wird als die „eigene Zukunft“ (Meier-Dallach et al. 2000; Honegger et al. 2002; Albert et al. 2010). Veranschaulichen lässt sich diese Überlegung anhand eines Vergleichs aus dem Feld: Auch in der bereits als Kontrastfall beschriebenen Pflegearbeit wird die „Zukunft der Welt“ von den Pflegekräften wiederkehrend pessimistisch, wenn auch nicht gleichermaßen apokalyptisch, beurteilt. Allerdings wird die „eigene Zukunft“ meist als ein Optionsraum erfahren, in dem persönliche Entwicklung und soziale Mobilität durch innerbetriebliche Aufstiegsperspektiven etwa zur Stationsleitung oder durch Weiterqualifikationen für neue Aufgabenbereiche möglich ist. Dagegen sind persönliche Zukunftsperpektiven in Form betrieblichen Aufstiegs in den übrigen untersuchten Branchen wie der Reinigung, Postzustellung und des Einzelhandels weitgehend inexistent. Zwar finden sich gelegentlich positive Visionen. Es handelt sich dabei allerdings, anders als in der Pflegearbeit, weniger um Perspektiven des *Aufstiegs* als vor allem um spektakuläre *Ausstiegsphantasien*, deren Verwirklichung selbst aus Sicht der Beschäftigten eher unwahrscheinlich ist, wie die Antwort eines Postzustellers auf die Frage, wo er sich selbst in 20 Jahren sehe, verdeutlicht:

In meinen Träumen? Bauernhof Mecklenburg-Vorpommern, Lotto-Gewinn, passt schon. Nee, in der Firma denke ich. [...] In zwanzig Jahren hab' ich nur noch sieben Jahre bis zur Rente. Also, krieg' ich dann auch noch rum.

Die Wortmeldung exemplifiziert ein wiederkehrendes Motiv der Beschäftigten: In zwei Jahren werden sie nicht mehr mit tertiärer Einfacharbeit beschäftigt sein, sondern etwa ihr eigenes Restaurant in Thailand aufmachen. Erscheinen den Pflegekräften betrieblich gewährleistete Aufstiegschancen als realistische Optionen persönlicher Entwicklung, sehen die Beschäftigten der übrigen Branchen in einem finalen Ausstieg aus den, aus ihrer Sicht ohnehin nicht realen, gesellschaftlichen Options- und Solidaritätszusammenhängen vielfach die einzige Möglichkeit individueller Veränderung. Auch kollektive Aufstiegsoptionen fehlen aus Sicht der Beschäftigten weitgehend. Zwar finden Streiks und Konflikte in Deutschland zunehmend im Segment einfacher Dienstleistungen statt, wie das Beispiel Amazon oder der Streik in der Gebäudereinigung von 2009 belegen. Zudem ist die Ansprechbarkeit der Arbeitenden für die Konfliktachse zwischen Kapital und Arbeit durchaus gegeben. Der niedrige gewerkschaftliche Organisationsgrad signalisiert allerdings symptomatisch die geringen Hoffnungen, die viele Arbeitnehmer mit Prozessen kollektiver Selbstorganisation verbinden.

Diese Befunde legen für gesellschaftliche Ordnungsdiagnosen eine Einsicht nahe: Wenn im Vorstellungsvermögen vieler Beschäftigter individuelle wie kollektive Verbesserungsmöglichkeiten verschwinden und wenn subjektive Aufstiegsperspektiven nurmehr durch einen spektakulären, aber unwahrscheinlichen Ausstieg möglich erscheinen, dann ist Zukunft nicht länger ein Horizont gestaltbarer Zeit. Vielmehr erhöhen sich die Reproduktionsrisiken der eigenen sozialen Lage, weil Perspektiven realistischer Veränderung weitgehend unverfügbar sind.

## 7. Resümee

Die präsentierten Befunde über das Arbeitsmarktsegment einfacher Dienstleistungsarbeit deuten darauf hin, dass sich hinter der vielerorts konstatierten Pluralisierung der Arbeitswelt höchst selektive Prozesse der Strukturierung sozialer Ungleichheit abspielen. Am Beispiel der einfachen Dienste zeigt sich einerseits, dass Vor- und Nachteile unterschiedlicher Formen der Integration in arbeitsmarktrelevante Institutionen ungleich verteilt sind. Die einfachen Dienste bilden hier den Prototyp für einen Prozess forcierter Konsolidierung, dessen Kennzeichen ist, dass institutionelle Integrationsmechanismen die subalterne Lage der Beschäftigten stabilisieren. Die Reformulierung des Forschungsprogramms der klassischen Industriesoziologie liefert zudem Belege für distinkte Risiken der Reproduktion der subalternen Lage der Beschäftigten: Arbeit steht unter dem Druck sozialer Rationalisierungsstrategien, die auf der Ebene des Shopfloors eine Abwertungsdynamik ins Werk setzen. Im Arbeitsprozess wird Herrschaft durch direkte Kontrolle in Form personengebundener Machtausübung umgesetzt. Dabei werden Kontrollzuständigkeiten informell zugeteilt, individuelle Macht über Kollegen wird zur zentralen Entschädigung für die Übernahme von Kontrollaufgaben. Dies erzeugt dynamische Unterschichtungsbeziehungen in den Belegschaften. Formale Positions- oder materielle Privilegiengewinne innerhalb der Arbeitssituationen sind damit aber gerade nicht impliziert, weshalb betriebliche Herrschaft die Arbeitssituationen zwar dynamisiert, im Ganzen aber zur Stagnation beziehungsweise Abwertung der Lage der Beschäftigten führt. Im Register der Gesellschaftsbilder lässt sich ein Verlust von Zukunftsperspektiven beobachten, mit dem sich die soziale Lage der Beschäftigten auch auf Dauer stabilisiert, weil Vorstellungen realistischer Veränderung weitgehend fehlen. Zukunft ist nicht der „Erwartungshorizont“ (Koselleck 1989) einer gestaltbaren Zeit. Im Vorstellungsvermögen der Beschäftigten tritt an die Stelle des Entwurfs einer zukünftigen Gesellschaftsordnung ebenso wie des Entwurfs persönlicher Entwicklungsperspektiven das Bild einer vergehenden Zeit.

Die Frage nach der Entwicklung der einfachen Dienste war von Anfang an mit der Hypothese der Entstehung eines Service-Proletariats in postindustriellen Gesellschaften verbunden (Esping-Andersen 1993; Blossfeld et al. 1993; Bahl / Staab 2010). Die zeitliche Stabilisierung und distinkte Reproduktion des Arbeitsmarktsegments wurden als entscheidende Kriterien zum Beleg einer solchen These betrachtet (Esping-Andersen 1993; Blossfeld et al. 1993). Unsere Befunde liefern in dieser Hinsicht erste Hinweise auf die spezifischen Reproduktionsmechanismen der subalternen Lage der einfachen Dienste und die hohen Risiken sozialer Reproduktion für die Beschäftigten. In der Semantik der klassischen Industriesoziologie kann man von einer Proletarisierungsbewegung in diesem Arbeitsmarktsegment sprechen, da der Abwertung der Arbeit und der Herrschaftsunterworfenheit im Arbeitsprozess der Verlust von Vorstellungen alternativer Zukunft entspricht. Unsere Studie wirft die Frage auf, ob sich die These sozialer Reproduktion, beispielsweise in Bezug auf die horizontale Fluktuation von Arbeitskräften zwischen unterschiedlichen Arbeitsmarktsegmenten oder in Bezug auf intergenerationale Vererbungslogiken, empirisch weiter schärfen lässt.

## Literatur

- Abel, J. / H. Hirsch-Kreinsen / P. Ittermann (2014): Einfacharbeit in der Industrie. Strukturen, Verbreitung und Perspektiven, Berlin.
- Adam, B. / C. Groves (2007): Future Matters. Action, Knowledge, Ethics, Leiden – Boston.
- Albert, M. / K. Hurrelmann / G. Quenzel (2010): 16. Shell Jugendstudie. Jugend 2010, Frankfurt / Main.
- Artus, I. / S. Böhm / S. Lücking / R. Trinczek (2006): Betriebe ohne Betriebsrat. Informelle Interessenvertretung in Unternehmen, Frankfurt / Main – New York.
- Artus, I. (2008 a): Interessenhandeln jenseits der Norm. Mittelständische Betriebe und prekäre Dienstleistungsarbeit in Deutschland und Frankreich, Frankfurt / Main – New York.
- Artus, I. (2008 b): Prekäre Vergemeinschaftung und verrückte Kämpfe. Repressive Integration als Herrschaftsmodus im prekären Dienstleistungsbereich, in: Prokla 150, S. 27-48.
- Baethge, M. / H. Oberbeck (1986): Zukunft der Angestellten. Neue Technologien und berufliche Perspektiven in Büro und Verwaltung, Frankfurt / Main.
- Baethge, M. (1991): Arbeit, Vergesellschaftung, Identität. Zur zunehmenden normativem Subjektivierung der Arbeit, in: Soziale Welt 42, S. 6-19.
- Baethge, M. (2001): Abschied vom Industrialismus: Konturen einer neuen gesellschaftlichen Ordnung der Arbeit, in: M. Baethge / I. Wilkens (Hrsg.), Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung, Opladen, S. 23-45.
- Bahl, F. / P. Staab (2010): Das Dienstleistungsproletariat. Theorie auf kaltem Entzug, in: Mittelweg 36 19, S. 66-93.
- Bahl, F. (2014): Lebensmodelle in der Dienstleistungsgesellschaft, Hamburg.
- Beck, U. (1986): Risikogesellschaft – Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt / Main.
- Beckenbach, N. (1991): Industriesoziologie, Berlin – New York.
- Berger, J. / C. Offe (1980): Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors, in: Leviathan 8, S. 41-75.
- Blossfeld, H.-P. / G. Giannelli / K.U. Mayer (1993): Is There a New Service Proletariat? The Tertiary Sector and Social Inequality in Germany, in: G. Esping-Andersen (Hrsg.), Changing Classes. Stratification and Mobility in Post-industrial Societies, London – Newbury Park – New Delhi, S. 109-135.
- Böhle, F. / J. Glaser (Hrsg.) (2006): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, Wiesbaden.

- Böhle, F. (2006): Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit, in: F. Böhle / J. Glaser (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*, Wiesbaden, S. 325-349.
- Brose, H.-G. (1998): Proletarisierung, Polarisierung oder Upgrading der Erwerbsarbeit? Über die Spätfolgen, erfolgreicher Fehldiagnosen‘ in der Industriesoziologie, in: J. Friedrichs / M.R. Lepsius / K.U. Mayer (Hrsg.), *Die Diagnosefähigkeit der Soziologie*, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 38, Opladen, S. 130-163.
- Bude, H. (2013): Generationengerechtigkeit? Eine unbrauchbare Formel als Indiz eines verlorenen Zukunftsglaubens, in: Lettre 100, S. 21-23.
- Castel, R. / K. Dörre (Hrsg.) (2009): Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts, Frankfurt / Main.
- Dahrendorf, R. (1979): *Lebenschancen. Anläufe zur sozialen und politischen Theorie*, Frankfurt / Main.
- Deutschmann, C. (2001): Die Gesellschaftskritik der Industriesoziologie – ein Anachronismus?, in: *Leviathan* 29, S. 58-69.
- Dörre, K. / B. Röttger (2003): Das neue Marktrégime. Konturen eines nachfordistischen Produktionsmodells, Hamburg.
- Dörre, K. / K. Krämer / F. Speidel (2008): Prekarität: Ursachen, soziale Folgen und politische Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse, Wiesbaden.
- Dörre, K. / A. Happ / I. Matuschek (Hrsg.) (2013): *Das Gesellschaftsbild der LohnarbeiterInnen. Soziologische Untersuchungen in ost- und westdeutschen Industriebetrieben*, Hamburg.
- Dubet, F. (2008): *Ungerechtigkeiten. Zum subjektiven Ungerechtigkeitsempfinden am Arbeitsplatz, Hamburg*.
- Dunkel, W. / M. Weihrich (2006): Interaktive Arbeit. Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit, in: W. Dunkel / D. Sauer (Hrsg.), *Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung*, Berlin, S. 67-83.
- Elias, N. / J.L. Scotson (1993): *Etablierte und Außenseiter*, Frankfurt / Main.
- Esping-Andersen, G. (1993): Post-industrial Class Structures: An Analytic Framework, in: G. Esping-Andersen (Hrsg.), *Changing Classes: Stratifikation and Mobility in Post-industrial Societies*, London – Newbury Park – New Delhi, S. 7-31.
- Fourastié, J. (1954): *Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts*, Köln / Deutz.
- Frey, C.B. / M.A. Osborne (2013): *The Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation?*, online abrufbar unter: [http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The\\_Future\\_of\\_Employment.pdf](http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf), letztes Abrufdatum: 14.7.2015.
- Goldthorpe, J.H. / D. Lockwood / F. Bechhofer / J. Platt (1969): *The Affluent Worker in the Class Structure*, Cambridge.
- Groh-Samberg, O. (2009): Armut, soziale Ausgrenzung und Klassenstruktur, Wiesbaden.
- Gross, P. (1983): *Die Verheißenungen der Dienstleistungsgesellschaft*, Opladen.
- Heidenreich, M. / S. Zirra (2012): Arbeitswelt. Die Entgrenzung einer zentralen Sphäre, in: S. Hradil (Hrsg.), *Deutsche Verhältnisse. Eine Sozialkunde*, Bonn, S. 313-334.
- Holtgrewe, U. (2003): Gute und schöne Dienstleistung. Gestaltung der Grenzstellen und der Kunden, in: H. Jacobsen / S. Voswinkel (Hrsg.), *Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur. Beiträge zu einer Fachtagung am Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund*, S. 53-63.
- Holtgrewe, U. (2015): Einfachdienstleistungen in der Fläche – die Unterseite der Tertiarisierung. Dienstleistungsgestaltung und -politik in schwierigem Gelände, in: *AIS-Studien* 8, Heft 1, S. 5-20.
- Honegger, C. / C. Bühler / P. Schallberger (2002): *Die Zukunft im Alltagsdenken: Szenarien aus der Schweiz*, Konstanz.

- Ittermann, P. / J. Abel / H. Hirsch-Kreinsen (2013): Mitbestimmung bei Einfacharbeit – eine Grauzone betrieblicher Interessenregulierung in der Industrie, in: AIS-Studien 6, S. 24-40.
- Jürgens, K. (2009): Arbeits- und Lebenskraft. Reproduktion als eigensinnige Grenzziehung, Wiesbaden.
- Kern, H. / M. Schumann (1973): Industriearbeit und Arbeiterbewusstsein. Eine empirische Untersuchung über den Einfluss der aktuellen technischen Entwicklung auf die industrielle Arbeit und das Arbeiterbewusstsein, Frankfurt / Main.
- Kern, H. / M. Schumann (1984): Das Ende der Arbeitsteilung. Rationalisierung in der industriellen Produktion, München.
- Kern, H. (1998): Proletarisierung, Polarisierung oder Aufwertung der Erwerbsarbeit? Der Blick der deutschen Industriesoziologie seit 1970 auf den Wandel der Arbeitsstrukturen, in: J. Friedrichs / M.R. Lepsius / K.U. Mayer (Hrsg.), Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 38, Opladen, S. 113-129.
- Kleemann, F. / G.G. Voß (2010): Arbeit und Subjekt. Handbuch Arbeitssoziologie, Wiesbaden.
- Koselleck, R. (1989): Vergangene Zukunft. Zur Semantik geschichtlicher Zeiten, Frankfurt / Main.
- Kratzer, N. (2005): Vermarktlichung und Individualisierung. Zur Produktion von Ungleichheit in der reflexiven Modernisierung, in: Soziale Welt 56, S. 247-266.
- Kudera, W. / K. Ruff / R. Schmidt (1983): Blue Collar – White Collar? Grey Collar? Zum sozialen Habitus von Arbeitern und Angestellten in der Industrie, in: Soziale Welt 34, S. 201-227.
- Leidner, R. (1993): Fast Food, Fast Talk. Service Work and the Routinization of Everyday Life, London.
- Leidner, R. (1996): Rethinking Questions of Control. Lessons from McDonalds, in: C.L. Macdonald / C. Sirianni (Hrsg.), Working in the Service Society, Philadelphia.
- Lepsius, M.R. (2009): Nation und Nationalismus in Deutschland, in: Ders.: Interessen, Ideen und Institutionen, Wiesbaden, S. 232-246.
- Lessenich, S. (2013): Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus, Bielefeld.
- Lopez, S.H. (2010): Workers, Managers, and Customers: Triangles of Power in Work Communities, in: Work and Occupations 37, S. 251-271.
- Lutz, B. (1992): Konfliktpotential und sozialer Konsens: Die Geschichte des industriellen Systems der BRD im Spiegel des Schicksals einer Generation, in: O. Rammstedt / G. Schmidt (Hrsg.), BRD ade! – Vierzig Jahre in Rück-Ansichten von Sozial- und Kulturwissenschaftlern, Frankfurt / Main, S. 101-122.
- Marrs, K. (2008): Arbeit unter Marktdruck. Die Logik der ökonomischen Steuerung in der Dienstleistungsarbeit, Berlin.
- Meier-Dallach, H.-P. / S. Hohermuth / T. Walter (2000): Local Global Players. Wandel und Konstanz im Bild der Schweiz, Zürich.
- Menz, W. (2009): Die Legitimität des Marktregimes. Leistungs- und Gerechtigkeitsorientierungen in neuen Formen betrieblicher Leistungspolitik, Wiesbaden.
- Moldaschl, M. / G.G. Voß (2002): Subjektivierung von Arbeit, München – Mering.
- Nassehi, A. (2008): Die Zeit der Gesellschaft. Auf dem Weg zu einer soziologischen Theorie der Zeit, Wiesbaden.
- OECD (2002): Labour Force Statistics 1981-2001, Paris.
- Oesch, D. (2006): Redrawing the Class Map. Stratification and Institutions in Britain, Germany, Sweden and Switzerland, Basingstoke.
- Pfeiffer, S. (2010): Technisierung von Arbeit, in: F. Böhle / G.G. Voß / G. Wachtler (Hrsg.), Handbuch Arbeitssoziologie, Wiesbaden, S. 231-262.

- Popitz, H. / H.P. Bahrdt / E.A. Jüres / H. Kesting (1957): Das Gesellschaftsbild des Arbeiters. Soziologische Untersuchungen in der Hüttenindustrie, Tübingen.
- Sauer, D. (2010): Vermarktlichung und Vernetzung der Unternehmens- und Betriebsorganisation, in: F. Böhle / G.G. Voß / G. Wachtler (Hrsg.), Handbuch Arbeitssoziologie, Wiesbaden, S. 545-568.
- Schumann, M. (2001): Kritische Industriesoziologie – Neue Aufgaben, in: SOFI-Mitteilungen 29, S. 93-97.
- Staab, P. (2014): Metamorphosen der Fabriksozialisation. Zur Produktion des Arbeiters in Vergangenheit und Gegenwart, in: Mittelweg 36 23, S. 4-27.
- Vester, M. (1998): Was wurde aus dem Proletariat? Das mehrfache Ende des Klassenkonfliktes: Prognosen des sozialstrukturellen Wandels, in: J. Friedrichs / M.R. Lepsius / K.U. Mayer (Hrsg.), Die Diagnosefähigkeit der Soziologie, Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 38, Opladen, S. 164-206.
- Vogel, B. (2008): Prekarität und Prekarat. Signalwörter neuer sozialer Ungleichheiten, in: Aus Politik und Zeitgeschichte 33/34, S. 12-18.
- Vogel, B. (2009): Das Prekarat – eine neue soziale Lage?, in: R. Castel / K. Dörre (Hrsg.), Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts, Frankfurt / Main – New York / NY, S. 197-209.
- Voswinkel, S. (2005): Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit, Berlin.
- Voß, G.G. / H.J. Pongratz (1998): Der Arbeitskraftunternehmer. Eine Grundform der „Ware Arbeitskraft“?, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 50, S. 131-158.

Dr. Friederike Bahl  
Dr. Philipp Staab  
Hamburger Institut für Sozialforschung  
Mittelweg 36  
20148 Hamburg  
Friederike.Bahl@his-online.de  
Philipp.Staab@his-online.de

