



universität  
wien

# DISSERTATION

Titel der Dissertation

Entfremdete Arbeit. Eine Untersuchung an Call Centern.

Verfasserin

Mag. phil. Catherine Lechner

Angestrebter akademischer Grad

Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)

Wien, im Oktober 2008

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 300  
Dissertationsgebiet lt. Studienblatt: Politikwissenschaften  
Betreuerin/Betreuer: Univ. Doz. Dr. Johann Wimmer

## **Inhalt**

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Die politische und historische Geschichte der Arbeit und der Industrialisierung seit 1850</b>	<b>11</b>
<b>2.1.</b>	<b>Der Begriff Arbeit und seine Entwicklung</b>	<b>11</b>
<b>2.2.</b>	<b>Die Industrialisierung</b>	<b>18</b>
<b>3.</b>	<b>Eine Erklärung: Was bedeutet Entfremdung ?</b>	<b>21</b>
<b>3.1.</b>	<b>Habermas Begriff von Arbeit und Interaktion</b>	<b>25</b>
<b>3.2.</b>	<b>Der Begriff Arbeit bei Erich Fromm</b>	<b>29</b>
<b>3.3.</b>	<b>Hegels Theorie der Entfremdung</b>	<b>33</b>
<b>3.4.</b>	<b>Marx Begriff der Entfremdung</b>	<b>36</b>
<b>3.5.</b>	<b>Die Kritik von Marx an Hegels Staatstheorie</b>	<b>42</b>
<b>4.</b>	<b>Die Frauenbewegung gegen Ende des 19. Jahrhunderts und der Kampf um das Frauenwahlrecht</b>	<b>48</b>
<b>5.</b>	<b>Die Veränderungen der Arbeitsentwicklung seit 1945 unter besonderer Berücksichtigung der Frauen</b>	<b>59</b>
<b>6.</b>	<b>Der Verlust des Normalarbeitsverhältnisses und die Bedeutung der Flexibilität</b>	<b>74</b>
<b>7.</b>	<b>An welchen Indikatoren wird entfremdete Arbeit festgemacht ?</b>	<b>91</b>
<b>8.</b>	<b>Die steigende Arbeitslosigkeit und die seelischen Auswirkungen der Arbeitslosigkeit</b>	<b>100</b>
<b>9.</b>	<b>Armut und Ausgrenzung im Sozialstaat und das Phänomen „working poor“ und die Veränderung am Arbeitsmarkt</b>	<b>118</b>

<b>10.</b>	<b>Die Analyse der „geltenden“ Grundsatzprogramme der Parteien und ihre Positionen zur Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik</b>	<b>132</b>
<b>10.1</b>	<b>Das Grundsatzprogramm der SPÖ (1998)</b>	<b>132</b>
<b>10.2.</b>	<b>Das Grundsatzprogramm der ÖVP (2003)</b>	<b>134</b>
<b>10.3.</b>	<b>Das Grundsatzprogramm der Grünen (2001)</b>	<b>137</b>
<b>11.</b>	<b>Soziale und gesellschaftliche Probleme in der „prekären“ Erwerbsarbeit und Outsourcing von Call Centern</b>	<b>142</b>
<b>12.</b>	<b>Die neuen Herausforderungen der Gewerkschaften bei der Umsetzung der Arbeitsrechte von atypischen Beschäftigten (Call Center)</b>	<b>153</b>
<b>13.</b>	<b>Die Geschichte des Grundeinkommens und die Stellungnahme der politischen Parteien</b>	<b>159</b>
<b>14.</b>	<b>Die Kontroverse Luhmann-Scharpf und die unterschiedlichen Auffassungen der Steuerungsproblematik des Arbeitsmarktes und der Beschäftigungspolitik</b>	<b>174</b>
<b>15</b>	<b>Wie kann die Arbeitsmarkt- und Steuerungspolitik qualitativ und quantitativ unter Berücksichtigung der atypisch Beschäftigten gelenkt werden ?</b>	<b>192</b>
<b>16.</b>	<b>Verschiedene Arbeitsformen und Probleme der Zukunft in der Arbeitswelt</b>	<b>198</b>
<b>17.</b>	<b>Zusammenfassung der statistischen Analysen und Auswertung der Fragebögen</b>	<b>210</b>

<b>18. Anhang</b>	<b>245</b>
<b>Transkription Interview Herr Todt vom 30.1.2008</b>	<b>245</b>
<b>Transkription Interview Herr Szepfalusi vom 21.2.2008</b>	<b>248</b>
<b>Transkription Interview Frau Hablesreiter vom 3.3.2008</b>	<b>253</b>
<b>Transkription Interview Herr Fleschurz vom 4.3.2008</b>	<b>256</b>
<b>Transkription Interview Herr Ponesch vom 11.3.2008</b>	<b>261</b>
<b>Transkription Interview Frau Eitler vom 18.3.2008</b>	<b>267</b>
<b>Transkription Interview Frau Hofreiter vom 27.3.2008</b>	<b>273</b>
<b>Transkription Interview Herr Walzl vom 24.4.2008</b>	<b>276</b>
<b>Transkription Interview Herr Weiss vom 27.5.2008</b>	<b>282</b>
<b>Gespräche mit den MitarbeiterInnen von Call Centern</b>	<b>287</b>
<b>Transkription Interview Frau Jasmin L. vom 26.4.2008</b>	<b>287</b>
<b>Transkription Interview Frau Stefanie W. vom 28.4.2008</b>	<b>292</b>
<b>Transkription Interview Frau Stefanie E. vom 30.4.2008</b>	<b>297</b>
<b>Transkription Interview Verena B. vom 30.4.2008</b>	<b>301</b>
<b>Transkription Interview Frau Therese W. vom 7.5.2008</b>	<b>305</b>
<b>Transkription Interview Frau Brigitte S. vom 13.5.2008</b>	<b>310</b>
<b>Literatur</b>	<b>316</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	

## Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
AMS	Arbeitsmarktservice
Asfinag	Autobahnen- und Schnellstraßen-Finanzierungs-Aktiengesellschaft
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d.h.	das heißt
etc.	et cetera
EFTA	Europäische Freihandelsassoziation (European Free Trade Association)
EU	Europäische Union
EU-SILC	Gemeinschaftsstatistiken über Einkommen und Lebensbedingungen (Community Statistics on Income and Living Conditions)
GATS	Allgemeines Abkommen über den Handel mit Dienstleistungen (General Agreement on Trade in Services)
GIS	Gebühreninfoservice
GPA	Gewerkschaft der Privatangestellten
Hrsg.	Herausgeber
IGs	Interessensgemeinschaften
ILO	Internationale Arbeitsorganisation (International Labour Organization)
Jg.	Jahrgang
Kfz	Kraftfahrzeug
NS	Nationalsozialismus
ÖBB	Österreichische Bundesbahn
ÖGB	Österreichischer Gewerkschaftsbund
ÖVP	Österreichische Volkspartei
SPÖ	Sozialdemokratische Partei Österreichs
z.B.	zum Beispiel
WHO	Weltgesundheitsorganisation (World Health Organization)
WKO	Wirtschaftskammer Österreich

## 1. Einleitung

Der Begriff Call Center wurde in den USA geprägt, wo die ersten Call Center eingerichtet wurden. Ein Call Center ist eine telefonaktive Abteilung oder ein spezielles Dienstleistungsunternehmen. Das Telefon wird dabei als primäres Arbeitsinstrument eingesetzt (Kuhn 1996, S. 289-291). Bekannt wurde das Prinzip des Call Centers durch Center für Ticketreservierungen von Fluggesellschaften, Bestellhotlines für Kataloge sowie Beschwerdhotlines. Bis Anfang der 90er Jahre konnten sich nur die großen Call Center die Investition in eine Technologie leisten, die den Umgang mit einem großen Anrufvolumen ermöglicht (ACD). In vielen Unternehmen ist das Call Center das zentrale Herzstück des Unternehmens, so z.B. im Katalog-Einzelhandel oder bei Finanzdienstleistern (Fojut 2008, S. 44-45).

Angefangen hat die Call Center Entwicklung, als deutlich wurde, dass man das Telefon nicht nur für private Gespräche, sondern auch für gesellschaftliche Zwecke erfolgreich nutzen kann. In der ersten Generation wurde mit Papier und Bleistift notiert und die Anrufe an einfachen Telefonapparaten angenommen oder manuell aufgebaut. In der zweiten Generation wurden Telekommunikations-Anlagen mit Anrufverteilung (ACD) benutzt. In der dritten Generation stehen leistungsfähige Workstationen an den Arbeitsplätzen der Agenten. Historisch gesehen kann man heute von Call Centern als Communications-Center der dritten Generation sprechen (Kuhn 1996, S. 289-291).

Call Center sind Organisationen zur Rationalisierung der Kundenkommunikation. Als Organisationsform sind sie noch vergleichsweise ein junges Phänomen, dessen Entstehungsgeschichte mit der technischen Entwicklung im Bereich der Telekommunikations- und Informationstechnologien und dem Durchbruch des „flexiblen Kapitalismus“ eng verknüpft ist. Das Arbeitstempo wird in einem hohen Anteil nicht von den Beschäftigten, sondern von der Technik bestimmt, die zudem eine permanente, nahezu lückenlose quantitative und qualitative Leistungsbewertung jedes einzelnen Beschäftigten ermöglicht. In Österreich wurde jedes Vierte von zehn Call Center Unternehmen zwischen 1998 und 2001 gegründet.

Seit den späten 1990er Jahren sind Unternehmen aus allen Branchen dazu übergegangen, immer größere Teile ihrer Kundenkommunikation an Dienstleistungsunternehmen auszugliedern, und zwar so, dass heute vor allem die Kundenkommunikation von Großunternehmen häufig in hierarchischen Netzwerken aus internen Call Centern und verschiedenen Dienstleistungsunternehmen abgewickelt wird. Die Deutsche Telekom und auch die Telekom Austria gehören in ihren Ländern nicht nur zu den größten Call Centern Betreibern, sondern auch zu den wichtigsten Auftraggebern der expandierenden externen Dienstleistungsunternehmen. Call Center sollten sowohl die Kosten senken als auch die Qualität der Dienstleistungen erhöhen (Holst 2007, S. 153-155). Die Arbeit in Call Centern ist stressintensiv, die technische und bürokratische Kontrolle ermöglicht eine permanente Leistungsüberwachung, und innerbetrieblich verfügen die Beschäftigten auf Grund ihrer geringen Arbeitsplatzmacht nur über einen äußerst geringen Einfluss auf die Arbeits- und Entgeltsbedingungen (Holst 2007, S. 227).

Meine Arbeit bezieht sich auf die Arbeitsmarktpolitik. Es handelt sich also um eine Zuordnung zur Policy-Forschung. Isolierung und Entfremdung resultiert aus den Bedingungen am Arbeitsmarkt. Dazu gehört auch das Wesen der Arbeit, die Arbeitskraft und die Ausbeutung der Menschen bedingt durch die Globalisierung. Im Zentrum meiner Arbeit steht der Zusammenhang zwischen Firmenloyalität und Identifikationsschwierigkeiten zum Arbeitgeber. Die meisten Beschäftigten im Call Center sind Studenten, weil sie sehr flexibel sind. Es gibt auch Call Center, die nicht nach dem Kollektivvertrag bezahlen, sondern so genannte „Umgehungsverträge“ (Anstellungsverhältnisse) haben. Dazu zählen die freien Dienstnehmer und die atypisch Beschäftigten. Diese Menschen fallen aus dem arbeits- und sozialrechtlichen Rahmen hinaus. Die Gewerkschaft bemüht sich seit längerer Zeit diese Missstände zu beseitigen.

Ich beschäftige mich mit dem Thema Call Center, weil dieses aus unserem heutigen alltäglichen Leben nicht mehr wegzudenken ist. Es geht bei dieser Arbeit um die soziale und wirtschaftliche Entwicklung. Ich möchte bei meinem Thema darauf hinweisen, dass es insbesondere um die verlorene Anerkennung und Identifizierung der Menschen geht, die in diesem Bereich arbeiten. Call Center entwickeln sich in hoher Geschwindigkeit und ist eine

Wachstumsbranche der Dienstleistungsgesellschaft die kontinuierlich weiter wachsen wird. Das Forschungsziel ist das Aufzeigen der strukturellen Veränderungen der Arbeitswelt, bedingt durch die Globalisierung und die dadurch entstehende Ausbeutung, wie z.B. Flexibilisierung. Die zunehmende Flexibilisierung (z.B. Nachtdienst im Call Center) auf dem Arbeitsmarkt bedingt massive Veränderungen, die sich auf die Arbeitszeiten und Einkommen, aber auch auf die persönliche Lebenssituation des Einzelnen auswirken. Die Gewerkschaft sollte hier Maßnahmen und Regelungen anstreben, die die Nachteile dieser Arbeitszeitformen wesentlich verringern. Wenn das Wort „Flexibilität“ und „Freiheit“ des Arbeitnehmers gesichert bleiben soll, sind gesetzliche Mindeststandards sowie gestaltete Arbeitsbedingungen gegenüber dem Arbeitnehmer unerlässlich.

Die prekären Beschäftigungen in Call Centern sind zunehmend von fremdbestimmten Arbeitskräften geprägt. Diese fremdbestimmte vorstrukturierte Arbeit lässt wenig Eigeninitiative zu. Bei den neuen Arbeitsformen spielt der Begriff „Outsourcing“ eine große Rolle, d.h. viele Bereiche werden heutzutage ausgelagert (z.B. Post, Bahn). Durch die Ausgliederung der Unternehmen, die sich bisher im staatlichen Eigentum befanden, hat sich der Staat immer mehr – nach dem Motto „weniger Staat - mehr privat“ - von seiner Verantwortung zurückgezogen. Durch diese Ausgliederungen wird die fremdbestimmte Arbeit verstärkt, weil die Identifikation mit dem Unternehmen fehlt. Es gibt aber auch Unternehmen, die die Auslagerungen nach einiger Zeit aus ökonomischen Gründen wieder rückgängig gemacht haben. Dabei wurde die Erfahrung gemacht, dass die Identifikation mit dem Unternehmen stärker vorhanden ist als bei ausgelagerten Firmen, wie z.B. bei der Zeitung „Presse“.

Folgende theoretische Ansätze werden unter anderem bei diesem Thema behandelt:

1. Was bedeutet Entfremdung der Arbeit bei Hegel, Fromm und Marx?
2. An welchen Indikatoren wird entfremdete Arbeit festgemacht?
3. Welche gewerkschaftlichen Strategien werden unternommen, um diese Probleme zu lösen?
4. Hat die Arbeitnehmervertretung im Zeitalter des Neoliberalismus so viel Einfluss, dass sie



die Ausführung der sozialen und rechtlichen Arbeitsbedingungen durchsetzen kann oder wird die Entwicklung dieser Arbeitszeitformen durch die Globalisierung noch verschlechtert?

Bei meiner Arbeit wende ich die qualitative Forschungsmethode an. Daher liegt mein Schwerpunkt bei der Befragung bzw. Gesprächen von MitarbeiterInnen, die im Call Center beschäftigt sind. Darüber hinaus habe ich bei den Unternehmen, die ich untersucht habe, mit der LeiterIn des Call Centers ein Gespräch geführt und Fragebögen für die MitarbeiterInnen des Call Centers ausgeteilt. Bei diesen Fragebogen geht es unter anderem auch darum die Frage der Identifikation zu bestimmen.

Die wichtigsten empirischen Fragen bei den Befragungen sind:

1. Können sich die MitarbeiterInnen, die im Call Center beschäftigt sind sich mit ihrer Arbeit identifizieren?
2. Identifizieren sich die MitarbeiterInnen mit der Arbeit bei einem größeren Call Center genauso gut bzw. genauso schlecht wie in kleineren Call Centern?
3. Besteht ein Unterschied zwischen den hauseigenen und den privaten Call Centern?
4. Wie sieht es aus mit dem Leistungsdruck?
5. Wie kommen die Leute mit dem Gehalt aus?
6. Sind die Mitarbeiter mit der Gewerkschaft zufrieden oder müssen diesen einen Bedeutungsverlust hinnehmen?

Die neuere Forschungsliteratur ist bei Call Centern eher schwach ausgeprägt. Neuere Literatur dazu findet sich in „Die Unorganisierten gewinnen“ (2007) von S. Pernicka, A. Aust (Hrsg.). Bei der Gewerkschaftsliteratur ist am neuesten Stand das Buch „Der wankende Riese“ von R. Engel (2006). Es gibt aber zu dem Thema prekäre Beschäftigungsverhältnisse und Veränderungen der Arbeitswelt sehr viel ältere Literatur und zwar besonders aus den 1990er Jahren, wo die atypischen Beschäftigungen stark zunahmen und die Call Center einen Aufschwung erlebten.

Ein spezielles Dankeschön gilt meinen Betreuer Univ. Doz. Dr. Hannes Wimmer, der mir wertvolle Anregungen für meine Arbeit gegeben hat.

Es gibt auch einige Akademiker, die in einem Call Center arbeiten. Das bedeutet, dass ein Studienabschluss keine Arbeitsplatzsicherheit mehr garantiert und die Akademiker in artfremden Bereichen arbeiten müssen, um ihre Existenz zu bestreiten. Es stellt sich die Frage, ob diese Beschäftigungsverhältnisse verschwendete Ressourcen sind.

So wollte z.B. Stefanie W., eine Mitarbeiterin des Call Centers, den Namen des Unternehmens auf Grund der derzeitigen Bedingungen, die dort sind, nicht nennen. Sie konnte sich auch nicht auf Grund der fehlenden rechtlichen Rahmenbedingungen mit dem Unternehmen identifizieren. Mir ist jedoch dieses Call Center auf Grund meiner Recherchen bekannt. Bei Theresa W., die bei Eurojobs (eine Leihfirma) gearbeitet hat, geht hervor, dass es unzumutbare Arbeitsbedingungen waren, die eine Identifizierung mit der Arbeit unmöglich machten. Verena B. arbeitet in einem dunklen Raum eines Call Centers das keine Fenster hat und schlecht beleuchtet ist. Das Gehalt beträgt bei diesem Arbeiten zwischen sieben und acht Euro.

Interessant ist, dass sich vorwiegend nur Frauen gemeldet haben, was auch darauf schließen lässt, dass diese Arbeiten hauptsächlich von Frauen verrichtet werden. Bei den Gesprächen geht hervor, dass einige Studentinnen noch einen Zweitjob haben und trotzdem nicht mehr als 400 bis 600 Euro haben. Dieser Zweitjob hängt manchmal mit dem Studium zusammen und daher identifizieren sich die StudentInnen mit dieser Arbeit mehr. Für die meisten StudentInnen ist die Tätigkeit im Call Center sehr anstrengend und eine reine Geldbeschaffungsaktion. Sie bleiben auch nicht länger als zwei bis drei Jahre in den Call Centern beschäftigt.

Ich habe in meiner Arbeit neun Unternehmen befragt, wobei ich mich bemüht habe einerseits größere Call Center (z.B. ÖBB) und andererseits kleinere Call Center zu kontaktieren. Bei meinen Forschungen bin ich auf etliche Hindernisse gestoßen. Ich habe sehr viele elektronische Mails und Briefe verschickt, von denen nur wenige bereit waren, sich auf das Projekt einzulassen. Die meisten gaben auch keinen Grund an. Viele Unternehmen wollten erst den

Fragebogen sehen und danach habe ich oft nichts mehr gehört. Auch habe ich z.B. unter anderem von den Firmen Telekom, Quelle, Wien-Ticket, Erste Bank, Mobilkom Austria, Media Calling Callcenter GmbH, Flitzer Zustelldienst, Your office, TeleBiz. Tuja, ARS-Service GmbH und Customer care solutions nach erstmaliger Kontaktaufnahme keine Antwort erhalten. Die Zeitung „Österreich“ wollte mich zuerst unterstützen, machte aber einen Rückzieher, als sie den Fragebogen erhielten.

Bei den Call Centern, die ich untersucht habe und dort ein Gespräch mit dem Leiter bzw. Leiterin geführt habe, musste ich die Fragebögen dort lassen. Der Grund war z.B. Schichtdienst oder Urlaub. Sehr kooperativ waren die Mitarbeiter der ÖBB. Dort haben 70 Angestellte den Fragebogen ausgefüllt. Wenig kooperativ waren die Mitarbeiter von der GIS (ORF), wo von 40 nur 13 Mitarbeiter den Bogen ausgefüllt haben und auch das Call Center Call us, wo nur 11 von 20 Mitarbeitern mir behilflich waren. Ebenso unkooperativ war das Call Center Adarna, wo ebenfalls nur wenige Mitarbeiter den Fragebogen ausfüllten.

Zusammenfassend habe ich teilweise sehr positive, aber auch negative Erfahrungen mit den Leitern des Call Center gemacht. Hervorzuheben wäre z.B. die ÖBB und die Wiener Städtische Versicherung, wobei mir Frau Eitler sehr behilflich war. Auch Herr Walzl von der ASFINAG war sehr entgegenkommend und sieht den Job als fremdbestimmte Arbeit an. Negativ sind unter anderem Wiener Wohnen und das Call Center Teleperformance aufgefallen.

Wiener Wohnen war anfangs zwar bereit das Projekt zu unterstützen, aber nach einem Telefongespräch hätte ich ein paar Fragen streichen müssen, wie z.B. „Sind Sie bei der Gewerkschaft?“ und „Wie gut kommen Sie mit dem Einkommen aus?“. Da ich nicht dazu bereit war, hat sich die Sache erübrigt. Ich hatte auch einen Termin bei der Firma Teleperformance, wobei der Leiter dieses Unternehmens mein Ansinnen abgelehnt hatte, weil er besonders die Frage: „Haben Sie einen Betriebsrat?“ gestrichen haben wollte. Er wollte vermeiden, dass die Mitarbeiter sich fragen könnten, warum sie keinen Betriebsrat in ihrem Unternehmen haben. Auch lehnte er die Frage der Gewerkschaft ab. Außerdem hat er sich sehr abfällig über seine Mitarbeiter geäußert. Das Problem bei solchen Betrieben, die keinen Betriebsrat haben, ist, dass ein Mitarbeiter zur Gewerkschaft gehen müsste, damit diese aktiv

werden kann. Viele haben Angst vor einem Arbeitsplatzverlust und verzichten deshalb auf ihre Rechte. Warum ist der Betriebsrat für das Unternehmen wichtig?

Die in den Unternehmen von den Belegschaften gewählten Betriebsräte stellen deren direkte Vertretung gegenüber dem Management dar: Sie intervenieren bei Problemen mit der Entlohnung bzw. bei der Überstundenabrechnung, sie verhandeln übertarifliche Lohnerhöhungen im Betrieb, sie verwalten Betriebsratfonds für Härtefälle, organisieren Sport- und Freizeitaktivitäten. Manche Unternehmen versuchen die Gründung eines Betriebsrates auf ihre Weise vorausschauend zu verhindern. Nur wenige wissen heute auch um die Herkunft des österreichischen Betriebsräte-Gesetzes. Es geht zurück auf den Zerfall der Donaumonarchie und die darauf folgende politische Umbruchphase. Im kleinen Restösterreich bildeten sich spontan in unterschiedlichen Bereichen, Räte, vor allem in Schulen und Betrieben. Nach dem Krieg wurde das alte Betriebsrätegesetz leicht verändert wieder in Kraft gesetzt.

Die nächste große Änderung erfolgte unter der Regierung Kreiskys mit dem Arbeitsverfassungsgesetz 1973. Damals wurde auch die Mitbestimmung auch im Aufsichtsrat verankert und ein Drittel der Kontrollorgane in großen Unternehmen wurde den Betriebsräten als Recht zugestanden (Engel 2006, S. 73-75). Das Mitbestimmungsrecht der österreichischen Gewerkschaften war immer auf die Einbindung der Betriebsräte in die Gewerkschaften und auf eine starke Loyalitätsbindung zur gewerkschaftlichen Organisation aufgebaut. Die Zusammenarbeit der Betriebsräte mit ihrer Gewerkschaft, in der sie auch als Mitglieder und Funktionäre wirken, sowie die Loyalität zur Gewerkschaftsorganisation sind entscheidende Vorbedingungen zur Erhaltung und zum Ausbau der gewerkschaftlichen Organisation sowie zur Weiterentwicklung und Ausweitung der Mitbestimmung (Klenner 1981, S. 208).

Mit der Internationalisierung, mit modernen Produktionsmethoden, neuen Führungsmodellen und dem rasanten Wandel haben sich die Anforderungen an die Betriebsräte gravierend geändert. Der deutsche Industriesoziologe Hermann Kotthoff hat für den Zeitraum seit 1945 vier Generationen von Betriebsräten analysiert: erst ging es um Aufbau, dann um Ausbau, schließlich um Abbau und heute um Umbau. Leitmüller, der in der Wiener Arbeiterkammer die Betriebsräte auf ihre Funktion als Aufsichtsräte in den Unternehmen vorbereitet, kennt

genau die Probleme seiner erwachsenen Studenten. „Früher gab es Umstrukturierungen, wenn ein Unternehmen in Schwierigkeiten war. Jetzt ist das ein Dauerzustand.“ Die Strategie der Betriebsräte bleibt dennoch in der überwiegenden Zahl der Fälle kooperativ. Es geht darum, bei der innerbetrieblichen Sozialpartnerschaft mit zu machen, sich auf die rasanten Umbau-Prozesse einzulassen, um nicht überrollt zu werden. Kotthoff nennt dieses Strategie „Co-Management“. Diese veränderte die Arbeit des Betriebsrates einschneidend:

- Er werde auf die Spielregeln eines sportlichen Wettkampfes in einem globalisierten Unternehmen verpflichtet.
- Zunehmend verändere sich seine Rolle zu der eines Mitarbeiters am Planungs- und Arbeitstisch gegenüber jener am Verhandlungstisch.
- Es geht um konstruktive Mitarbeit bei komplexen Projekten, nicht um Parolen oder oberflächliche Statements.
- Das alles verlange, dass der Betriebsrat zum Kopfarbeiter, zum Intellektuellen werde. Er muss Konzepte und Vorlagen des Managements studieren, analysieren, bewerten, kommentieren, er muss argumentieren und alternative Tischvorlagen produzieren. Eine ganze Reihe von Zugängen in der praktischen Arbeit verändert sich dabei: Grundsätzlich verschiebt sich die Ausrichtung der Betriebsratsarbeit von der „Schutz-“ zur „Gestaltungsorientierung“. Allgemein verschiebt sich auch das Augenmerk von der Absicherung bestehender Sozialleistungen bis hin zur zukunftsorientierten Konzepten: Mitarbeiterförderung, Personal-Qualifizierung und Personalentwicklung (Engel 2006, S. 85-86).

Bei meinen Forschungen habe ich bemerkt, dass die Call Center, die keinen Betriebsrat haben, mich nicht unterstützt haben. Deshalb ist es auch schwierig die Entfremdung der Arbeit in kleineren Call Centern darzustellen. Zu diesem Zweck habe ich deswegen noch persönliche Gespräche mit den MitarbeiterInnen von verschiedenen Call Centern geführt. Die Bezahlung erfolgt in den meisten größeren Call Centern, die ich untersucht habe, nach dem Kollektivvertrag. Dem österreichischen Gewerkschaftsbund ist es gelungen, neue Kollektivverträge in Branchen abzuschließen, wo solche vorher nicht existiert haben. Im Jahr 2002 erreichte die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) einen Kollektivvertrag für Beschäftigte in den Informationstechnologie-Branchen (Engel 2006, S. 73).

Der Kollektivvertrag regelt die gegenseitigen aus dem Arbeitsverhältnis entspringenden Rechte und Pflichten der Arbeitgeber und Arbeitnehmer und tritt an die Stelle von Einzelvereinbarungen zwischen beiden. In der Entwicklung des Kollektivvertragwesens spiegeln sich die Entwicklung der Gewerkschaftsbewegung und der Aufstieg des Arbeitnehmers vom rechtlosen Lohnarbeiter zum gleichberechtigten Vertragspartner wieder. Die Gewerkschaften konnten die Einhaltung der mit ihnen getroffenen Vereinbarungen bereits in einer Zeit durchsetzen, als der Kollektivvertrag noch keine gesetzlich verankerte Rechtseinrichtung war. Historisch gesehen fand erst nach einer jahrzehntelangen Erprobung durch private Abmachung die rechtsverbindliche Kollektivvereinbarung von Arbeitsbedingungen auch in der Rechtsordnung Eingang.

Die wichtigste Aufgabe der Gewerkschaften ist die Löhne an die Lebenserhaltungskosten anzugleichen und Produktivitätsfortschritte für höhere Reallöhne zu nützen. Dazu kommt als Ausdruck technischer und gesellschaftlicher Entwicklung die ständige Verbesserung der Arbeitsbedingungen, wie z.B. die Humanisierung der Arbeitswelt (Klenner 1981, S. 209-210). Die Arbeits- und Lebensbedingungen der abhängig Beschäftigten werden wesentlich durch das Betriebsgeschehen und von der Dynamik betrieblicher Rationalisierungsprozesse bestimmt. Die Humanisierung der Arbeitswelt kann daher nur Interessen und Bedürfnissen der Arbeitenden entsprechend gelöst werden, wenn eine Humanisierungspolitik sich zur sozialen Gestaltung und Kontrolle der Technologieentwicklung ausweitet (Klenner 1981, S. 214).

Der neoliberale Trend der neunziger Jahre möglichst alle gesellschaftlichen Steuerungsinstrumente durch den Markt zu ersetzen, macht auch in Europa vor dem Kollektivvertrag nicht halt: Diverse Abschlüsse für Branchen der Sektoren sollen durch betriebliche und konzernbezogene Lohn- und Gehaltspolitik verdrängt werden. Dadurch wird der Deregulierungsprozess weiter beschleunigt. Es wird gerne argumentiert, dass Kollektivverträge, die ganze Wirtschaftssektoren oder Branchen erfassen, angesichts von Globalisierung, Internationalisierung und Europäisierung für die Wirtschaftsentwicklung hinderlich sind. Eine Studie, die der Wirtschaftssoziologe Traxler im Auftrag der OECD erstellte, bewies das Gegenteil: Solche Kollektivverträge stabilisieren, weil alle Unternehmen

von den Lohnerhöhungen betroffen sind, was sie leichter verkraftbar macht als Ist-Lohn Verhandlungen für einen Betrieb zwischen Gewerkschaft und Unternehmensleitung.

Wenn branchenbezogen oder gesamtwirtschaftlich verhandelt wird, kommt es auch bei einem niedrigeren gewerkschaftlichen Organisationsgrad zu Abschlüssen. Wo vorrangig auf betrieblicher Ebene kollektiv verhandelt wird, entsteht dagegen für die Unternehmer ein hoher Anreiz, lieber gleich mit individueller Lohnpolitik oder mit „human resources Management“ einzugreifen und sich kollektive Verhandlungen überhaupt zu ersparen. In Österreich mit seinem hohen Deckungsgrad ist zwar die vollständige Flucht aus dem Kollektivvertrag kaum möglich, wohl aber begann sich in den neunziger Jahren ein Trend zur „Flucht aus einem besseren Kollektivvertrag“ zu zeigen, der durch die vermehrten Ausgliederungen von Unternehmensteilen und anderen Dezentralisierungsstrategien verstärkt wurde. Auch Ausgliederungen und Privatisierungen im öffentlichen Bereich trugen etliches dazu bei. Schon 1998 hat die Gewerkschaft der Privatangestellten vehement „gegen den immer öfter vorkommenden Missbrauch des Kollektivvertrages, für jeden aus dem Bundesbereich ausgegliederten Bereich einen eigenen Betriebskollektivvertrag vorzusehen“ protestiert (Klenner 1999, S. 805-807).

Innerhalb der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) werden zwei Arten von Call Centern wahrgenommen: nämlich solche mit Betriebsrat und solche ohne Betriebsrat. Ein Betriebsrat garantiert in der Regel bessere Arbeitsbedingungen, weil er im Betrieb anwesend ist und darauf achten kann, dass die arbeits- und sozialrechtlichen Standards eingehalten werden. Im Zusammenhang mit den freien Dienstnehmern in Call Centern sollen Betriebsräte auch dazu dienen, Aufklärungsarbeit innerhalb dieser Personengruppe zu leisten. Die Gewerkschaft versucht die Betriebsräte auch in der Aushandlung von Betriebsvereinbarungen zu unterstützen (Holst 2007, S. 183).

Trotz aller sozialen Errungenschaften, wie z.B. Kollektivverträge, ist das Arbeitsverhältnis nach wie vor ein Abhängigkeitsverhältnis, in dem der Arbeitnehmer noch immer der Schwächere ist. Die zentralen Probleme, liegen trotz aller Bemühungen in einer menschengerechtere Gestaltung des Arbeitslebens. Die Schwerpunkte haben sich allerdings

verändert: Fortschreitende Arbeitsteilung, Rationalisierung, Automation und neue Technologien schaffen neue soziale Probleme, die nicht punktuell und rückwirkend, sondern nur durch eine umfassende, aktiv vorbeugende und vorausschauende Sozialpolitik gelöst werden können. Für die Gewerkschaftspolitik ist die Mitbestimmung ein gesellschaftspolitisches Anliegen, das nicht allein durch Rechtsnormen verwirklicht werden kann. Die Mitbestimmung kann nur das Ergebnis eines umfassenden gesellschaftlichen Entwicklungsprozesses sein, der vor allem von der Bildung, der Ausbildung und dem Bewusstsein der Beteiligten entscheidend beeinflusst wird (Klenner 1981, S. 213-214).

Ökonomisch gesehen ist der Mensch auch heute noch Sklave des Altertums, bezeichnet als *mancipium* = „Menschzeug“, das der Kalkulation des Marktwertes unterliegt und nicht die Anerkennung seines Menschseins findet. Was immer die Gewerkschaften auf lohnpolitischen und sozialem Gebiet anstreben und zu realisieren imstande sind, eine wesentliche zukunftsweisende Aufgabe muss sein, der weiteren Verdinglichung der Arbeit, der seelentötenden Monotonie der Fließbandarbeit oder Akkordarbeit, also der Verdinglichung des Menschen, entgegenzuwirken. Die Zukunftsperspektive der Gewerkschaftsbewegung ist die Entfremdung des Menschen im Arbeitsprozess zu begegnen, für menschengerechtere Fertigungsmethoden und menschengerechtere Gestaltung der Arbeitsplätze zu sorgen und dem Arbeitnehmer zum Ausgleich genügend Freizeit zu sichern in der er Mensch sein kann (Klenner 1981, S. 322).



## **2. Die politische und historische Geschichte der Arbeit und der Industrialisierung seit 1850**

### **2.1. Der Begriff Arbeit und seine Entwicklung**

Der Begriff Arbeit, der heute so selbstverständlich verwendet wird, hat eine eigene Bedeutungsgeschichte. Die Veränderung des Begriffs war zu jeder Zeit abhängig von den Arbeitsmethoden und damit vom grundsätzlichen wirtschaftlichen System (König 1990, S. 6-7).

Der Arbeitsbegriff bildete seit dem 18. Jahrhundert eine Quelle der Inspiration der Gesellschaftstheorien. Von Hobbes über Locke, Kant bis Marx wird Arbeit als Teilnahmevoraussetzung des Menschen an der Gesellschaft begriffen. Arbeit stellt nicht nur eine soziale Tätigkeit dar, die für die Reproduktion menschlichen Lebens unerlässlich ist, sondern auch einen wichtigen Vermittlungszusammenhang zwischen Individuum und Gesellschaft. Diese zentrale gesellschaftliche Bedeutung, die der Arbeit zugeschrieben ist, ist noch ein relatives junges Phänomen der Geschichte, die sich im Grunde im späten 18. und 19. Jahrhundert mit der Entstehung eines modernen Arbeitsverständnisses herausbilden konnte (Batz 2004, S. 49).

In der Antike wurden Arbeitsverträge als Werk- oder Dienstvertrag abgeschlossen, wobei Dienstverträge für eine begrenzte Zahl von Tagen vereinbart wurden. Rechtlich bestand kein Unterschied zu Verträgen, die sich wie Miete oder Pacht auf Sachleistungen bezogen. Löhne für ungelerneten Arbeiter haben wenig über dem Existenzminimum gelegen, die Differenzierung zur Bezahlung spezialisierte Kräfte war aber eher gering (Kocka 2000, S. 60, Anm. 25).

Das Wort Arbeit in unserem heutigen Sinn kannte das Mittelalter nicht. Das mittelhochdeutsche „arbeit“ hatte ursprünglich eine herabsetzende Bedeutung, es bedeutete „eine unwürdige, mühselige Tätigkeit“ und auch noch bis in das Neuhochdeutsche hinein eine „schwere, körperliche Anstrengung, Mühsal, Plage“ (Berger 1997, S. 89). Von Aristoteles

stammen auch die für die ganze Antike maßgeblichen begrifflichen Unterscheidungen zwischen „praxis“ = Handeln und „poieses“ = Hervorbringen, Arbeiten. (König 1990, S. 6-7). Beide Tätigkeitsformen des Menschen unterschieden sich nach Aristoteles im Werk, welches bei der Praxis im Tun selbst liegt, bei der „Poiesis“ hingegen außerhalb des Tuns seinen Bestand hat. Dieses Werk dient als Mittel zur Befriedigung von Bedürfnissen der Lebenserhaltung, Praxis dagegen erhebt sich über die Sphäre bloßer natürlicher Selbsterhaltung (Braun 1998, S. 114).

Aristoteles will mit „Praxis“ eine Tätigkeit umschreiben, die ihr Ziel in sich selber trägt im Gegensatz zur herstellenden Tätigkeit, bei der sich das Ziel im Produkt realisiert und die er „Poiesis“ (Hervorbringen) nennt. „Das Leben ist nun ein Handeln und kein Hervorbringen“. Dieser Satz zielt auf die Begründung der Sklaverei. Der Sklave dient dem Herrn als Mittel der Hervorbringung und ist selbst reduziert auf die Verwirklichung außer ihm liegender gesetzter Ziele und Zwecke (König 1990, S. 6-7).

Mit dem Zusammenbruch der mittelalterlichen Struktur und dem Beginn der modernen Produktionsweise änderten sich der Sinn und die Funktion der Arbeit, besonders in den protestantischen Ländern von Grund auf. Aus einer in sich befriedigenden und erfreulichen Betätigung wurde die Arbeit zu einer Pflicht und einem Zwang. Die Arbeit wurde zum Hauptfaktor in einem System der „innerweltlichen Askese“, zu einer Reaktion auf das Gefühl des Alleinseins und der Isolation des Menschen. Allerdings gab es Arbeit in diesem Sinn nur für Ober- und Mittelklassen, für die, welche Kapitale ansammeln und andere für sich arbeiten lassen konnten. Zu Beginn der Neuzeit war der Sinn der Arbeit bei der Mittelklasse Pflichterfüllung, bei den Besitzlosen Zwangarbeit (Fromm 1980, S. 172-173).

Im Lateinischen wird das indogermanische Wort zu „labor“, das „Armut“ und „Krankheit“ bedeutete. Positiv akzentuierte Bedeutungen fehlen im ursprünglichen Wortfeld von „Arbeit“ zunächst genauso wie die neutral alltags sprachlichen Wendungen, mit denen heute heterogene Formen des Verhaltens als Arbeit bezeichnet werden können (König 1990, S. 5). Verschiebungen in der gesellschaftlichen Bewertung von Tätigkeiten als Arbeit gehen auf Veränderungen in den Arbeitsstrukturen und Arbeitsanforderungen zurück. Diese

Veränderungen spiegeln sich in den Subjektstrukturen, d.h. es wandelt sich nicht nur die Arbeit, sondern das Verhältnis der Subjekte zur Arbeit selbst verändert sich (Fromm 1993, S. 29).

Wer Arbeit als grundlegendes Merkmal begreift, setzt sie nicht mehr mit der Erwerbsarbeit gleich, sondern legt sie umfassend in drei Dimensionen aus. Die naturale Dimension meint die Auseinandersetzung des Menschen mit der Natur. Arbeit dient der Selbsterhaltung, dem physischen Überleben in einer dem Menschen von Haus aus feindlichen natürlichen Umwelt. Die Beschaffung des Lebensunterhaltes soll allerdings nicht derart entfremdete Züge wie in frühgeschichtlichen Epochen annehmen, als die Menschen im Kampf ums Dasein sich der Übermacht der Naturgewalt erwehren mussten. Die personale Dimension erinnert daran, dass der Mensch das eigentliche Subjekt der Arbeit ist. Der ethische Maßstab der Arbeit liegt vorrangig darin, dass derjenige, der arbeitet, eine mit Selbstbewusstsein und Freiheit ausgestatte Person ist, die sich in der Arbeit selbst bestimmt und verwirklicht.

Die Würde der menschlichen Person begründet die Würde der menschlichen Arbeit. Deshalb darf die Technik den Menschen nicht verdrängen oder seiner schöpferischen Verantwortung berauben. Die soziale Dimension bedeutet zunächst, dass jede menschliche Arbeit auf gesellschaftliche Anerkennung angewiesen ist. Der arbeitende Mensch erwartet in überschaubaren Verhältnissen Reaktionen persönlicher Sympathie und in komplexen Gesellschaften ein Einkommen als Signal, dass seine Arbeit gesellschaftlich notwendig ist und er einen gesellschaftlichen Bedarf befriedigt (Haaren 1986, S. 69).

Das am meisten charakteristische Merkmal des Kapitalismus des 19. Jahrhunderts war die skrupellose Ausbeutung des Arbeiters. Man hielt es für ein Naturgesetz oder auch für ein gesellschaftliches Gesetz, dass hunderttausende von Arbeitern am Rande des Hungertodes lebten. Mit der Einführung der Dampfmaschine nimmt die Arbeitsteilung zu. Das kapitalistische Prinzip, dass ein jeder den eigenen Profit sucht und auf diese Weise zum Glück aller beiträgt, wird zum Leitprinzip menschlichen Verhaltens. Der Markt als der Hauptregulator wird von allen herkömmlichen Beschränkungen befreit und kommt im 19. Jahrhundert zu voller Macht. Der Kapitalismus im 20. Jahrhundert gründet auf ein Prinzip, das man in allen

Klassengesellschaften findet: die Instrumentalisierung des Menschen durch den Menschen. Da der moderne Kapitalist den Arbeiter „anstellt“, hat sich die soziale und politische Form dieser Ausbeutung geändert. Es hat sich aber nicht geändert, dass der Kapitaleigner andere Menschen zum Zwecke des eigenen Profits benutzt. Die Instrumentalisierung des Menschen durch den Menschen ist Ausdruck des Wertesystems, das dem kapitalistischen System zugrunde liegt (Fromm 1980, S. 89-96).

Die kapitalistische Entwicklung stellt in der Menschheitsgeschichte die Arbeit ins Zentrum des gesellschaftlichen Lebens und produziert Erwerbsarbeit und Arbeitslosigkeit zugleich. Dieser Prozess vollzieht sich besonders sichtbar in der Frauenarbeit - in der Umwandlung von so genannten „sozialen Tätigkeiten“, die bislang noch nicht als zweckrationale Arbeit organisiert waren, in bezahl- und berechenbare Lohnarbeit. John Locke hat die Lohnarbeit folgend charakterisiert: „Ein freier Mensch macht sich dadurch zum Knecht eines anderen, wenn er ihm gegen Lohn... seine Dienste verkauft...“, dann ist es das Charakteristikum dieser Entwicklung immer mehr Knechte zu produzieren (König 1990, S. 199).

Mensch werden und Mensch sein verlangt, dass der Mensch seine Fähigkeiten umfassend entwickeln und anwenden kann. Dies gelingt nur, wenn er seine körperlichen und geistigen Kräfte in einem Werk entfalten und so seine Subjektivität für andere und auch sich selbst darstellen kann. Die heutige Produktionsweise lässt dies in der Regel nicht zu. Sowohl Arbeitsprozess wie Arbeitsergebnis sind für den Einzelnen fremdbestimmt. Wenn die Tür zur selbst bestimmten Arbeit versperrt ist, verkümmern die Sinne im passiven Gebrauch einer fremdbestimmten Güterwelt, von der der Mensch in seiner Verzweiflung oft nicht genug haben kann. Die steigenden Neurosen, Krankheiten, die Sucht nach Drogen und Medien sind ein Beweis wachsender innerer Aushöhlung der Persönlichkeit (Haaren 1986, S. 75).

Was ist unter Arbeit im ökonomischen Sinn zu verstehen? Arbeit im ökonomischen Sinne ist immer Mittel zum Zweck und insofern schon strukturell der Gefahr der Verdinglichung und Instrumentalisierung ausgesetzt. Dies gilt insbesondere in der total gewordenen kapitalistischen Wirtschaftsweise, in der nicht mehr die Identifikation mit einem bestimmten Typus von Arbeit, sondern nur noch die Fähigkeit „Arbeit überhaupt“ ableisten und verkaufen zu können, zählt.

Der Begriff der „Arbeit überhaupt“ scheint zunächst, wie Marx darlegt, nur ein Begriff der Ökonomie zu sein. Es sind aber ganz reale Verhältnisse, die die Abstraktheit der Arbeit zur Wirklichkeit werden lassen. Erst diejenige Gesellschaft, in der die verschiedenen Arbeitsarten alle miteinander vergleichbar, aber auch „gleichgültig“ gegeneinander werden, weil sie sich nur noch auf die Schaffung abstrakten Reichtums, Geldes bzw. Kapitals beziehen – erst diese Gesellschaft hat die Kategorie der „Arbeit überhaupt“ totalisiert und zur alles beherrschenden Wirklichkeit werden lassen. Diese Gesellschaft aber hat die Auffassung zur Geltung gebracht, dass es „Arbeit schon immer gegeben habe“ und es habe schon immer gearbeitet werden müssen, sowohl in der Wirtschaft wie in der Natur. Diese Formulierung ist unter dem Eindruck eines weltumspannenden und alles beherrschenden Arbeitsdogmas entstanden. Die menschliche Arbeit ist total geworden und sie hat jede Bestimmtheit nicht nur für den „Mehrwert produzierenden Arbeiter“, sondern auch für den Wissenschaftler, den „unproduktiven“ Intellektuellen, verloren. Es muss nur noch überhaupt gearbeitet werden, unter Verzicht auf alle Wünsche und Ansprüche der Selbstverwirklichung, allein um die Erfordernisse des Lebensunterhaltes bestreiten zu können (König 1990, S. 284).

Wichtig ist es, zwischen persönlicher und gesellschaftlicher Einheit bzw. Scheidung von Hand und Kopf zu unterscheiden. Persönliche Einheit von Hand und Kopf kennzeichnet nur Arbeit, welche individueller Einzelproduktion dient. Das bedeutet nicht, dass auch umgekehrt alle individuelle Einzelproduktion solche persönliche Einheit voraussetzt: z.B. Töpferei oder Textilproduktion durch Sklaven, die zwar das Produkt durch ihre Einzelarbeit erzeugen mögen, aber nicht Herr über Zweck und Art derselben sind. Persönliche Scheidung von Kopf und Hand gilt von aller Arbeit, die unter fremder Zwecksetzung geschieht. Gesellschaftliche Einheit von Hand und Kopf dagegen ist Kennzeichen kommunistischer Gesellschaft, sei diese von primitiver oder von technologisch hoch entwickelter Art.

Im Gegensatz dazu steht gesellschaftliche Scheidung zwischen geistiger und körperlicher Arbeit, die sich durch die ganze Geschichte der Ausbeutung erstreckt und die verschiedensten Formen annimmt (Sohn-Rethel 1970, S. 96). Die Scheidung zwischen Kopf- und Handarbeit ist von ähnlich unentbehrlicher Bedeutung für die bürgerliche Klassengesellschaft wie das Privateigentum an den Produktionsmitteln (Sohn-Rethel 1970, S. 46). Die Handarbeit ist

individuell, die Geistesarbeit des von ihr geschiedenen Intellekts ist gesellschaftlich. Für den Handarbeiter ist sein Anteil an der gesellschaftlichen Gesamtarbeit niemals größer als der individuelle Bestandteil, den er davon leistet. Der Beitrag des Geistesarbeiters dagegen ist unmittelbar gesellschaftliche Gesamtarbeit (Sohn-Rethel 1970, S. 85).

„Die Teilung der Arbeit wird erst wirkliche Teilung von dem Augenblick an, wo eine Teilung der materiellen und geistigen Arbeit eintritt (Marx in der deutschen Ideologie).“ Das Kernstück der geschiedenen geistigen Arbeit, des „bloßen“ Intellektes“ ist die theoretische Erkenntnis. Mit ihr gewinnt der Mensch erstmals selbstständige intellektuelle Urteilsfähigkeit oder „Mündigkeit“. Dieser Ausdruck wird im Sinne des Aufsatzes von Kant „Was ist Aufklärung?“ von 1784 verstanden: „Unmündigkeit ist das Unvermögen, sich seines Verstandes ohne Leitung eines anderen zu bedienen.“ Danach bedeutet Mündigkeit das Vermögen sich seines Verstandes selbstständig zu bedienen (Sohn-Rethel 1970, S. 83).

An der Entwicklung mancher der heutigen sozialistischen Länder lässt sich erkennen, dass man das kapitalistische Eigentum abschaffen kann und doch den Klassengegensatz noch nicht los ist. Zwischen dem Klassengegensatz von Kapital und Arbeit einerseits und der Scheidung von Kopf- und Handarbeit andererseits besteht ein tief verwurzelter Zusammenhang. Dieser Zusammenhang ist ein rein kausaler und geschichtlicher. Begrifflich sind beide unvereinbar, d.h. es gibt zwischen ihnen keine Querverbindungen, die von dem einen auf das andere zu schließen erlauben (Sohn-Rethel 1970, S. 45).

Insgesamt hat die Erwerbsarbeit in der Geschichte industrieller Arbeit vier Dimensionen entwickelt:

1. Produktion und Einkommen: Zum Schaffen von Gütern und Leistungen ist neben der Erwerbsarbeit auch die Eigenarbeit hinzuzuzählen.
2. Zeitstrukturierung: Ohne regelmäßige Orientierungspunkte ist es schwierig autonom eine Zeitstruktur für den wach erlebten Tag aufzustellen.

3. Soziale Einordnung und Macht: Mit der Arbeit erfolgt eine Einordnung in Positionen und gesellschaftlichen Hierarchien.

4. Identität und Lebenssinn: Neben der Zuweisung des gesellschaftlichen Platzes wird über Arbeitszusammenhänge auch Selbstidentifikation und Selbstbewusstsein aufgebaut (Steinmetz 1997, S. 280).

Am Beginn der überlieferten Geschichte mit ihrem Übergang von der Stammesgeschichte zur Staatenbildung bestand die Form der Arbeit in Ackerbau und Viehzucht und in der Mobilisierung durch Karren und Boote, in Kriegshandwerk, Eroberung und Ausbeutung kulturell entwickelter Territorien. Dabei entstehen Wechselbeziehungen zwischen Wirtschaftsweise und Sozialstruktur, etwa der patriarchalischen Großfamilie und der Viehzucht. In Europa war nach der Durchsetzung der Herrschaft der Adelsfamilien und in der Zeit des monarchischen Absolutismus auf Grund der wirtschaftlichen Reglementierungen durch Zölle, Steuern und Abgaben durch den manufakturrell orientierten Merkantilismus eine Behinderung der wirtschaftlichen Entwicklung entstanden (Fromm 1993, S. 13-14).

## **2.2. Die Industrialisierung**

Um 1850 begann nach den Wirren der bürgerlichen Revolution in Europa eine stete und ständige Ausweitung vor allem des internationalen Handelns. Es entstanden große Warenhäuser und Güter wurden mit Eisenbahnen und Dampfmaschinen weltweit gehandelt. Die Industrialisierung nahm ihren entscheidenden Aufschwung; es war also die Zeit des Hochkapitalismus (Severin 1997, S. 185).

Historisch gesehen ist es die Zeit des Merkantilismus, in der die Manufakturen entstehen. Eine Zeit, in der der Staat an Einfluss und Kontrolle gewinnt (Berger 1997, S. 91-93). Der Übergang in die kapitalistische Wirtschaft führte zur Aufweichung der starren Grenzen zwischen den einzelnen Branchen und damit zu einer höheren Flexibilität der Produktion, für den einzelnen Arbeiter bedeutete er aber eher einen Verlust seiner innerberuflichen Vielseitigkeit und eine Spezialisierung auf bestimmte Arbeitsgänge und Einzelprodukt (Ehmer

1987, S. 71). Aufwändigere Arbeitsschritte in den Manufakturen wurden von ausgebildeten Handwerkern ausgeführt, die einfachen Arbeiten aber teilte man immer stärker ungelerten Arbeitskräften zu. Es zählt nicht mehr der Name des einzelnen Schneiders, sondern der Name der Manufaktur bürgt für Qualität. Es genügt, wenn die Handwerker angelernt werden und nun reichen ungelerte billige Arbeitskräfte, d.h. die Zeit der Frauen ist gekommen. Es waren hauptsächlich Frauen und Kinder, die Handgriffe, die leicht erlernbar und gleichförmig waren, aber schnell durchgeführt werden mussten, übernahmen – eben so genannte „Frauenarbeit“. Für Frauen war diese Art von Arbeit seelisch und körperlich sehr belastend. Die Manufaktur ist ein auf Massenproduktion ausgerichteter Großbetrieb (Berger 1997, S. 91-93).

Die Arbeits- und Lebensverhältnissen waren von obrigkeitlichen Zugriffen und Lenkungen stark beeinflusst und geprägt. Die ökonomischen Zwänge umfassten nicht nur die Arbeits- sondern auch die Privatsphäre. Die Bereiche von Eigen- bzw. Selbständigkeit und Abhängigkeit schienen für die Manufakturarbeiterinnen von keiner klaren Trennungslinie begrenzt zu sein (Hahn 1993, S. 23).

In den Manufakturen und später in den Fabriken wurden Kinder erbarmungslos eingesetzt und ohne Rücksicht auf Alter und Gesundheit ausgebeutet. Für einen Großteil der Bevölkerung war es selbstverständlich, dass fünfjährige Kinder in den Manufakturen tätig waren. Erst unter Joseph II. wurden die ersten staatlichen Maßnahmen zum Schutz der Kinder erlassen. Bis zum tatsächlichen Verbot der Kinderarbeit sollten aber noch weit mehr als hundert Jahre vergehen (Berger 1997, S. 91-93). Mit der beginnenden Industrialisierung verzerrte ein weiterer Wahrnehmungsfiler den Blick auf die Vielfalt weiblicher Arbeitsrealitäten. Das gesellschaftlich dominierende Frauenleitbild der bürgerlichen Öffentlichkeit war die Hausfrau, die im Inneren ihres Hauses schaltete, als Mutter die Kinder versorgte und erzog, als Gattin dem Ehemann die Sorgen seiner Arbeitswelt abnahm und das Heim in den Hort der „psychischen Wiedergeburt“ verwandelte (Mazhol-Wallnig 1995, S. 156).

Mit der industriegeschichtlichen Trennung der Lebenszusammenhänge in öffentlich und privat, Arbeitsplatz und Familie, betriebliche Lohnarbeit und „private“ Hausarbeit beginnen sich die Arbeiten der Frau von jenen des Mannes in ihrer Bewertung stark zu unterscheiden. Die



geschlechtsspezifische Arbeitsteilung zwischen bezahlter Lohnarbeit und unbezahlter Hausarbeit, zwischen „öffentlicher“ Erwerbstätigkeit des Mannes und unsichtbarer, weil scheinbar „privater“ häuslicher Dienstleistung der Frau, entstand erst mit der bürgerlich-industriellen Gesellschaft (Mazhol-Wallnig 1995, S. 202-203).

Die liberale Freiheit von staatlichem Zwang sollte im freien Spiel der Kräfte des Marktes zu sozialer Harmonie führen. Arbeitsverträge wurden als individuell gestaltete Verträge angesehen, in denen Lohn gegen produzierte Leistung verrechnet wurde. Die Unternehmen wollten die Arbeitskosten so niedrig wie möglich halten. Die Arbeitnehmer verließen in großer Zahl die Landwirtschaft und standen einander in harter Konkurrenz gegenüber. Eine soziale Sicherung gegen Krankheit, Unfall oder für das Alter konnten sie aus den trotz überlanger Arbeitszeiten nur minimalen Arbeitslöhnen nicht selbst erwirtschaften. Staatliche Gesetze zum Schutz der Arbeitnehmer, besonders auch der extrem schlecht bezahlten Arbeiterinnen, die oft als Heimarbeiterinnen nicht einmal die Ausstattung des Arbeitsplatzes erhielten und der lohnerwerbstätigen Kinder gab es kaum. Der Industriearbeiter konnte seine Arbeitskraft gegen Geld anbieten, aber im monopolistischen Profitstreben der Unternehmen und der Konkurrenz der Mitbewerber bei der Arbeitssuche erhielt er nicht den erforderlichen Lohn, um für sich und seine Familie den Lebensunterhalt zu sichern (Fromm 1993, S. 13-14).

Die sozialen Missstände führten zur Herausbildung eines Vierten Standes nach Adel, Kirche und Bürgertum, der Arbeiterschaft und in die Verelendung dieses Proletariats. Es bildete sich eine Arbeiterklasse heraus, die sich zu einer sozialen Bewegung der Arbeiterklasse zusammenfand in den Gewerkschaften, Bildungs- und Selbsthilfevereinen gemeinsamen Willensbekundungen verwirklichte und sich in politischen Strukturen und Parteien verfasste. Staatliche Gesetze zum Schutz der Arbeitnehmer, besonders auch der extrem schlechten bezahlten Arbeiterinnen, die oft als Heimarbeiterinnen nicht einmal die Ausstattung des Arbeitsplatzes erhielten und der lohnerwerbstätigen Kinder gab es kaum. In Abwehr des politischen Druckes der Arbeiterorganisationen wurde Ende vorigen Jahrhunderts die allgemeine Sozialversicherung gegen Krankheiten, Unfälle und Arbeitsunfähigkeit durch Invalidität und Alter eingeführt (Fromm 1993, S. 14). Die Einführung der Sozialversicherung war Bestandteil jener Vorkehrungen, die als Antwort auf die „Arbeiterfrage“ und zur

Anpassung der Arbeitskräfte an die kapitalistischen Produktionsbedingungen ergriffen worden waren. Mit der Einführung der Kranken- und Unfallversicherung 1887/1888 für Arbeiterinnen und Betriebsbeamte wurde der Grundstein für die Tradition einer an bezahlte Arbeit bzw. Erwerbstätigkeit gebundenen Sozialversicherung gelegt. Zur gleichen Zeit erfolgte mit Maßnahmen wie der Festlegung des elfstündigen Höchstarbeitstages in Fabriken, mit der Regelung der Arbeit von Kindern und Jugendlichen und mit den Bestimmungen über die Arbeitsordnung und den Arbeitskontrakt in ersten Ansätzen die Grundlegung der staatlichen Regelung der Arbeitsbedingungen (Talos 2006, S. 15).

### **3. Eine Erklärung: Was bedeutet Entfremdung?**

Die Geschichte des Entfremdungsbegriffes beginnt mit Rousseau. Dienstbare Arbeit ist bei Aristoteles an den Zwang bloßer Lebensfristung gebunden, während freie Arbeit Muße ist. Muße jedoch nicht als Nichtstun, sondern als Tätigkeit, als „Vollzugsform des Menschen selbst“. Es ist nicht zweckgerichtete Arbeit, sondern Arbeit, die ihren Zweck in sich selbst hat. Arbeit, die Lust und Befriedigung ermöglicht, geglücktes Dasein. In der Unterscheidung von banausischer und freier Tätigkeit ist vorgeprägt, was Marx mit dem Reich der Freiheit und dem der Notwendigkeit bezeichnet hat. Dieser Gedanke wiederum ist selbst ein Wendepunkt in der Geschichte des Entfremdungsbegriffs, ein Wendepunkt im Marxschen Denken. Entfremdete Arbeit, nahezu jede Form von Entfremdung wird mit Vokabeln beschrieben, die an Versklavung erinnern (Trebeß 2001, S. 1).

Der Begriff „Entfremdung“ verweist auf ein ganzes Bündel miteinander verbundener Motive. Entfremdung bedeutet Indifferenz und Entzweiung, Machtlosigkeit und Beziehungslosigkeit sich selbst und einer als gleichgültig und fremd erfahrener Welt gegenüber. „Entfremdung ist das Unvermögen, sich zu anderen Menschen, zu Dingen, zu gesellschaftlichen Institutionen und damit auch – so eine Grundintuition des Entfremdungsmotivs – zu sich selber in Beziehung zu setzen.“ Eine Welt präsentiert sich dem Individuum als sinn- und bedeutungslos, erstarrt oder verarmt als eine Welt, die nicht „die seine“ ist. Das entfremdete Subjekt wird sich selbst zum Fremden, er erfährt sich nicht mehr als „aktiv wirksames Subjekt“, sondern als „passives Objekt“, das Mächten ausgeliefert ist, die es nicht kennt. Eine entfremdete ist eine

defizitäre Beziehung, die man zu sich, zur Welt und zu den anderen hat. Die verschiedenen Charakterisierungen wie Indifferenz, Instrumentalisierung, Versachlichung, Absurdität, Künstlichkeit, Isolation, Sinnlosigkeit, Ohnmacht, die sich für diese Beziehung ergeben sind Gestalten dieses Defizits. Dabei ist es für den Entfremdungsbegriff kennzeichnend, dass mit ihm beides gefasst wird: Unfreiheit und Machtlosigkeit, aber auch eine charakteristische „Verarmung“, der Beziehung zu sich und zur Welt. Entfremdung seit dem 18. Jahrhundert bedeutet einen Geheimcode mit der man sich über die mit der fortschreitenden Industrialisierung einhergehende „Unsicherheit, Zerrissenheit und Entzweiung“ im Verhältnis des Menschen zu sich selbst und zur Welt verständigt, d.h. eine Diagnose, die die Entfremdungstheorie von Marx eingefangen und kapitalismuskritisch gewendet hat (Jaeggi 2005, S. 20-23).

Entfremdung wird als gesellschaftlicher Prozess verstanden, der unter bestimmten Dingen einsetzt. Dieser Entfremdungsprozess kann wiederum in zwei Subprozesse eingeteilt werden. Der wichtigere dieser beiden Prozesse wird „Entäußerung“ genannt. Der zweite Prozess, der als „Veräußerung“ bezeichnet wird, bedeutet, dass der Arbeiter seine Arbeitskraft veräußert, wenn er sie als Ware verkauft. „Entäußerung“ bedeutet, dass die Arbeit, was als Teil der menschlichen Natur betrachtet wird, den Menschen entäußern wird. Der Prozess der Entfremdung führt zu der psychischen Erfahrung von Arbeit, als etwas, was den Menschen äußerlich ist, instrumental angewandt wird und sein Ziel weder in sich trägt noch als Teil des menschlichen Wesens angesehen werden kann. Marx gibt dem Begriff noch eine andere Bedeutung: Der andere Aspekt von Entfremdung betrifft das Verhältnis des Arbeiters zu den Produkten seiner Arbeit.

Diese Vorstellung von der Entäußerung der Arbeit in das Produkt, die das Produkt zu einem Gegenstand werden lässt, der Gewalt über den Menschen gewinnt, ist deshalb besonders wichtig, weil sie schon den Begriff „Verdinglichung“ beinhaltet (Israel 1985, S. 70-72). Bei Marx bedeutet Verdinglichung, dass etwas was kein Ding ist, in ein Ding verwandelt wird und dass etwas, dass kein Ding ist, als ein Ding behandelt wird. Darauf beruht das Problem bei Marx: Im System der Warenwirtschaft, wo die Menschen zur Ware werden, herrscht die Tendenz, nicht nur alles als Ware zu behandeln, sondern die Waren, die in unmittelbaren Sinn

dieses Wortes Dinge sind, alles als Ding zu behandeln und allem den Charakter von Dingen zu geben. In diesem Sinne ist es also eine Tendenz zur Verdinglichung, wobei Marx zufolge die Verdinglichung das Ergebnis der Entfremdung ist (Schaff 1977, S. 117-118).

Entfremdung ist verbunden mit dem Problem des Sinnverlustes, ein entfremdetes ist ein „verarmtes oder bedeutungslos gewordenenes“ Leben – es ist eine Art von Sinnlosigkeit, die sich mit Machtlosigkeit und Ohnmacht verschränkt. Entfremdung ist ein Herrschaftsverhältnis, das andererseits in gängigen Beschreibungen von Unfreiheit und Heteronomie nicht aufgeht. Entfremdung bedeutet Unverbundenheit oder Fremdheit, aber eine Fremdheit, deren Schlusseffekt darin besteht, dass sie sich von einfacher Beziehungslosigkeit unterscheidet (Jaeggi 2005, S. 40).

Entfremdung der Arbeit bedeutet nicht nur äußere Verelendung, sondern vor allem Trennung des Menschen vom Gattungslieben, wesenswidriger Vollzug des eigenen Daseins in der Arbeit: Der Produzent, der arbeitet, um sich Privateigentum anderer Produzenten (Waren) erwerben zu können, unterwirft sich, seine Wesenskraft, dem Diktat eines fremden Willens, er produziert nicht frei schöpferisch als „Gemeinwesen“. Die Arbeit, in der jeder sein eigenes gesellschaftliches Wesen zum Ausdruck bringen soll, ist in der warenproduzierenden Gesellschaft nicht Befriedigung eines Bedürfnisses um seiner selbst willen, also „Selbsttätigkeit“, sondern herabgesunken zu einem „Mittel, um Bedürfnisse außer ihr zu befriedigen“. Mit dem Produkt wird auch die in ihm vergegenständlichte Wesens- und Lebenskraft des Produzenten zum Privateigentum eines anderen, der bereits als potenzieller Käufer die Produktion selbst fremdbestimmt hatte (Coreth 162, S. 1989).

Die Auslagerung von Arbeitskräften lässt den Kapitalismus für einen wachsenden Anteil der Erwerbstätigen die sozialen Bedeutungen wiedereinführen, die zu Beginn des 19. Jahrhunderts vorherrschten. So bieten die Unternehmen den „Werkvertragshilfen“, den Zeitarbeitern, den Tagelöhnern, den scheinselfständigen Dienstleistern, den Stückerarbeitern und den geringfügig Beschäftigten weder Sozialversicherung, noch bezahlten Urlaub, noch Abfindungszahlungen bei Entlassungen oder eine Ausbildung. Die Logik der Auslagerung eröffnet in ihrer Konsequenz die Perspektive der Abschaffung des Lohnsystems selbst. Die „Flexibilisierung“

wird nach dieser Lage dadurch vollkommen, dass sie die Entlohnung der Arbeit zum Gegenstand freier Verhandlungen zwischen dem Unternehmen und jedem ihrer individuellen Dienstleister macht. Vertraglich ausgehandelte Tariflöhne und gesetzlich festgelegte Mindestlöhne verlieren ihre Bedeutung. Es zählen alleine das Gesetz des Marktes und das Kräfteverhältnis zwischen den Unternehmern und der für „unabhängig“ gehaltenen Person.

Arbeitsplätze werden durch zeitlich befristete oder Teilzeitarbeitsverhältnisse ersetzt. Der Arbeitnehmer wird für ein Projekt oder für einen zeitlich befristeten Auftrag angestellt, und seine Freizeit „findet im Zeitraum zwischen zwei Aufträgen oder Projekten statt“: Das Unternehmen ist kein Arbeitskollektiv oder eine Arbeitsstätte, sondern es wendet sich an Dienstleister ebenso, wie man sich bei Bedarf an einen Zahnarzt oder Installateur wendet – jedoch mit einem entscheidenden Unterschied: Er behält sich das Recht vor, den Preis für jede Leistung zu verhandeln (Gorz 2000, S. 72-73). Das Kapital sucht mit der Lohnarbeit auch die umfassenden Grenzen abzuschaffen, die die Arbeiterbewegung in zwei Jahrhunderte währenden Kämpfen der Ausbeutung setzen konnte. Es ersetzt die kollektiven Tarifverhandlungen durch individuelle Abmachungen sowie die festgesetzten Löhne durch individualisierte, veränderliche Entlohnung.

Die Individualisierung der Bezahlung, die Umwandlung der Lohnarbeiter in freie Mitarbeiter oder in unabhängige Dienstleister hat die Tendenz, mit den Lohnarbeitern die abstrakte Arbeit selbst abzuschaffen. Die Dienstleister werden nicht länger als durch ihren öffentlichen Status definierte Mitglieder eines Kollektivs oder Berufsstandes angesehen, sondern als individuelle Zulieferer individueller Dienstleistungen zu individuellen Bedingungen. Sie liefern nicht länger eine abstrakte Arbeit, eine Arbeit im Allgemeinen, eine Arbeit, die sie zu sozialen, allgemein nützlichen Individuen macht. Ihr Status ist nicht mehr durch das Arbeitsrecht gebunden, das der Zugehörigkeit des Arbeiters zur Gesellschaft Vorrang gegenüber seiner Zugehörigkeit zum Unternehmen gibt. Die Unternehmen, denen sie ihre Dienste bieten, können sie ungleich behandeln und sie nach subjektiven Kriterien auswählen, je nachdem, ob ihr Auftreten gefällt oder nicht. Dadurch verliert das Lebensverhältnis die emanzipatorische Funktion, die sie im Vergleich zu der persönlichen Abhängigkeit der Leibeigenen oder der Dienstboten der vormodernen Gesellschaft auszeichnete (Gorz 1997, S. 75).

Kann die Erwerbsarbeit so gestaltet werden, dass eine selbst bestimmte und ganzheitliche Tätigkeit des Menschen möglich wird? Wie weit greifen die bisherigen Strategien der „Humanisierung“ der Erwerbsarbeit? Eine echte Humanisierung der Arbeit, die eine ganzheitliche Entfaltung der körperlichen und geistigen Kräfte und eine Selbstbestimmung über das Produkt und den Prozess der Arbeit voraussetzt, lässt sich nur außerhalb fremdbestimmter Erwerbsarbeit realisieren (Haaren 1986, S. 92).

### **3. 1.. Habermas Begriff von Arbeit und Interaktion**

Habermas hatte schon 1967 in seiner Abhandlung „Arbeit und Interaktion“ mit der Destruktion des Arbeitsbegriffes als gesellschaftstheoretischer Grundbegriff begonnen, indem er die soziale Kraft, die der Arbeit immanent sein sollte in die menschliche Interaktion verlegte, was ihm bis heute viel Kritik eingebracht hat (König 1990, S. 304).

Für Habermas gestaltet sich das Verhältnis von Arbeit und Interaktion kompliziert und er betonte zwei Aspekte an diesem Verhältnis: Arbeit beruht nach Habermas auf der Kausalität der Natur, d.h. zum erfolgreichen Arbeiten ist es notwendig, die Regeln der instrumentellen Manipulation der Umwelt zu beherrschen. Dagegen ist Interaktion abhängig von der Kausalität des Schicksals, denn die Regeln der Interaktion sind die Regeln gegenseitiger Anerkennung. Aus dem Arbeitsprozess, der Befreiung des Individuums von den Zwängen der Natur, gehen im Verlaufe der Geschichte Eigentümer hervor. Die Grundlage hierfür ist die Arbeitsteilung, unter deren Bedingungen die Eigentümer darauf angewiesen sind, miteinander in Beziehung zu treten, d.h. die produzierten Waren zu tauschen, denn mit ihren eigenen Gütern allein sind ihre Bedürfnisse nicht mehr zu befriedigen. Dieser notwendige Tausch von gleichwertig gesetzten Waren wird schließlich im Vertrag institutionalisiert und findet so seinen gesellschaftlichen Niederschlag in der Form des Rechts.

Die Institutionalisierung der Ich-Identität, das rechtlich sanktionierte Selbstbewusstsein ist als Resultat beider Prozesse begriffen: Der Arbeit und des Kampfes der Anerkennung. Die Arbeitsprozesse, durch die wir uns vom Diktat unmittelbarer Naturgewalt befreien, gehen also derart in den Kampf um Anerkennung ein, dass im Resultat dieses Kampfes im rechtlich

anerkannten Selbstbewusstsein auch dem Moment der Befreiung durch Arbeit festgehalten wird. Hegel verknüpft Arbeit und Interaktion unter dem Gesichtspunkt der Emanzipation von der Gewalt äußerer wie innerer Natur. Er reduziert weder Interaktion auf Arbeit, noch hebt er diese in Interaktion auf, aber er hat einen Zusammenhang beider im Auge, als die Dialektik von Liebe und Kampf von den Erfolgen instrumentalen Handelns und der Konstituierung des listigen Bewusstseins nichts gelöst werden kann. Das Resultat der Befreiung der Arbeit geht in die Normen, unter denen wir komplementär handeln, ein. Diese eigentümliche Dialektik von Arbeit um Anerkennung ist das Besondere, was Habermas am frühen Hegel hervorhebt.

Die Arbeit dient der Triebbefriedigung des Ich, Bedürfnisse fordern ihre Erfüllung und das Ich tritt über den Arbeitsprozess als notwendige Auseinandersetzung mit der Umwelt, mit dieser in Berührung. Indem aber durch die Arbeit Bedürfnisse befriedigt werden, wird das Ich aus dem Zwang des unmittelbaren Einsseins mit der Umwelt befreit, durch die Stillung des Bedürfnisses wird das Ich nicht mehr unmittelbar an die Arbeit gebunden.<sup>1</sup>

Habermas orientiert sich in seiner Begriffsbildung an einem Grundgedanken, wonach sich zwei möglich-menschliche Weltbezüge unterscheiden lassen: Mensch-Natur- und Mensch-Mensch Relationen. Habermas füllt diese Unterscheidung in mehrfacher Hinsicht auf:

Mensch-Natur-Beziehung	Mensch-Mensch Beziehungen
nicht-soziales Handeln	soziales Handeln
Arbeit	Interaktion
Technik	Praxis
Instrumentales Handeln	kommunikatives Handeln

Die beiden Seiten entsprechen bei Habermas zwei Arten von Vernunft, nämlich: die Zweckrationalität einerseits und kommunikative Vernunft andererseits, sowie zwei Arten der Handlungsorientierung: Erfolgsorientierung und Verständigungsorientierung. Den beiden Seiten des Schemas sollen einerseits die Subsysteme von Wirtschaft und Staat als Sphären des zweckrationalen Handelns, andererseits die Lebenswelt als Sphäre der Interaktion und

---

<sup>1</sup> [http://userpage.fu-berlin.de/~frers/arbeit\\_interaktion.html](http://userpage.fu-berlin.de/~frers/arbeit_interaktion.html)

Kommunikation zugeordnet werden und zwar mit folgender Begründung: In den unterschiedlichen Sphären werde jeweils vordringlich entweder erfolgs- oder verständigungsorientiert gehandelt. Die Arbeit als Domäne der Zweckrationalität konnte der emanzipativen Vernunft das nötige Fundament nicht bieten. Habermas greift die traditionsreiche zurückgekehrte Unterscheidung zwischen Mensch-Natur und Mensch-Mensch Beziehungen auf. Der Arbeitsbegriff spielt bei Habermas in den gesellschaftstheoretischen Überlegungen nur eine untergeordnete Rolle, aber er ist dennoch tragend. Die Befreiung der Arbeit ist eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für eine befreite Gesellschaft (König 1990, S. 227-230).

Indem Habermas die Arbeit als rein instrumentelles Handeln bestimmt, aus dem alle Emanzipations- und Bildungsmomente ausgewandert sind, läuft er Gefahr: er unterschlägt den realen Konfliktgehalt der Arbeit im Kapitalismus und er unterschätzt die strukturierende soziale Macht, die von der industriellen Arbeit nach wie vor ausgeht (König 1990, S. 339). Habermas lädt seine Handlungsbegriffe utopisch auf, um bei seinen Lesern eine Entscheidung zu erzwingen. Die utopische Aufladung erfolgt durch Steigerung der Möglichkeiten, die in den beiden Extremtypen von Arbeit und kommunikativen Handeln enthalten sind. Die Individuen kommunizieren erst dann, wenn sie sich als Subjekte im emphatischen Sinn der philosophischen Tradition zwanglos wechselseitig anerkennen. Analog gilt Arbeit nicht als ein Handeln zum Zweck der Naturaneignung oder des Einkommenserwerbs. Sie erhält bei Habermas vielmehr das Telos ihrer Selbstaufhebung. Die Vollendung der Naturbeherrschung ist zugleich die Aufhebung der Arbeit.

Habermas beharrt darauf, dass man mit Technik, Arbeit und Zweckrationalität eben nur technische bzw. strategische Probleme lösen könne. Zweckrationales Handeln sei prinzipiell „monologisch“ und auf „Verständigung“ nicht angewiesen. Ein „Monolog“ mag zwar ein „einsamer Akt“ sein, aber der Handelnde spricht und mit der Sprachverwendung handelt er sozial, weil es Sprache nicht ohne Gesellschaft gibt. Habermas akzeptiert nicht, dass strategisches Handeln kommunikativ sein muss, weil damit das kommunikative Handeln jene normative Qualität, die er ihm zuschreibt, verlieren würde. Habermas versucht also mit



definitiven Anstrengungen die normative Qualität des kommunikativen Handelns in seinem Sinne zu retten (König 1990, S. 233-236).

In seinem Aufsatz „Technik und Wissenschaft als Ideologie“ entwickelt Habermas aus der von Hegels Jenenser Philosophie des Geistes hergeleiteten Begriffsdichotomie „Arbeit und Interaktion“ bzw. „zweckrationales und kommunikatives Handeln“ ein Instrument der Gesellschaftskritik. Arbeit oder zweckrationales Handeln wird als instrumentales Verhalten oder rationale Wahl oder als eine Kombination beider begriffen. „Interaktion“ oder „kommunikatives Handeln“ richtet sich nach bindend geltenden Normen, die gegenseitige Verhaltenserwartungen definieren und von mindestens zwei handelnden Subjekten verstanden und anerkannt werden müssen (Eickelpasch 1976, S. 205). Die Möglichkeiten und Grenzen kommunikativen Handelns werden durch die herrschenden Formen der Sozialintegration festgelegt. In dieser Begriffsbestimmung werden die Produktionsverhältnisse daher weder in die allgemeine Kategorie und in der Aneignung und Bearbeitung von Natur vorausgesetzter gesellschaftlichen Beziehungen aufgelöst, noch willkürlich auf den Begriff von Eigentumsverhältnissen verkürzt. Habermas bestimmt sie als „institutionellen Kern“, der sowohl den Zugang zu und die Kontrolle der Produktionsmittel steuert als auch „eine bestimmte Form der sozialen Integration festlegt“ (Honneth 1980, S. 153).

Die spätkapitalistische Gesellschaft charakterisiert Habermas am Bezugssystem von Arbeit und Interaktion folgendermaßen: Der Dualismus von Arbeit und Interaktion tritt im Bewusstsein der entpolitisierten Bevölkerung zurück. Ihr Selbstverständnis wird durch das technokratische Bewusstsein vom Bezugssystem des kommunikativen Handelns und von den Begriffen symbolisch vermittelter Interaktion abgezogen (Eickelpasch 1976, S. 205). Als Bindeglied zwischen der Arbeit und den vermeintlichen Derivaten führt Habermas den Begriff des instrumentalen Handelns ein. Während der erkenntnistheoretische Horizont instrumentalen Handelns daher in einer spezifischen Konzeption von Wissenschaft Ausdruck findet, wird sein Platz im Zusammenhang mit der sozialen Evolution in einer entsprechenden Konzeption der Produktivkräfte präzisiert: Die Produktivkräfte bestehen erstens aus der Arbeitskraft der Produzenten, zweitens aus dem technisch verwertbaren Wissen, soweit es in produktivitätssteigernde Mittel in Produktionstechniken umgesetzt wird und drittens aus dem

Organisationswissen, soweit es eingesetzt wird, um Arbeitskräfte effizient in Bewegung zu setzen, um Arbeitskräfte zu qualifizieren und um die verschiedenen Arbeiten wirkungsvoll zu koordinieren (Mobilisierung). Die Produktivkräfte bestimmen also den Grad der möglichen Verfügung über Naturprozesse (Honneth 1980, S. 145-146).

### **3.2. Der Begriff Arbeit bei Erich Fromm**

Den Ausgangspunkt für Fromms Argumentation bildet eine Theorie des Sozialcharakters. Er erklärt, dass der Sozialcharakter „der Kern der Charaktereigenschaften ist, der von den meisten Angehörigen einer Gesellschaft geteilt wird“. Er weist jedoch darauf hin, dass es sich nicht um die Summe aller Fähigkeiten handelt, die bei der Mehrheit innerhalb einer gesellschaftlichen Kategorie angetroffen werden, sondern dass die „Struktur“ so etwas wie eine dynamische Organisation der Eigenschaften und Fähigkeiten enthält (Israel 1985, S. 191). Der Sozialcharakter, der nach Fromm den Menschen in der kapitalistischen Industriegesellschaft typisch ist, ist der des entfremdeten Individuums, das seine alltägliche Tätigkeit, d.h. seiner Arbeit fremd gegenübersteht; das keine „menschlichen“ Beziehungen zu den Sachen hat, die es konsumiert. Dieses Entfremdetsein ist das Resultat der ökonomischen und gesellschaftlichen Bedingungen, die die Befriedigung der tiefsten menschlichen verhindern.

Nach Fromm hängt Entfremdung als psychischer Zustand von eben dem Sozialcharakter ab, der sich in der kapitalistischen Gesellschaft entwickelt. Diese Entfremdung verhindert die Verwirklichung der menschlichen Natur des Individuums. Das Bedürfnis nach der eigenen Identität als Resultat des Selbstbewusstseins. Da der Mensch fähig ist, sich selbst zu erfahren, sich selbst als Objekt wahrzunehmen, hat er das Bedürfnis, diesem Objekt einen gewissen Inhalt zu geben (Israel 1985, S. 196-198).

In der Arbeit drückt der Mensch sich selbst aus, sie ist Ausdruck seiner individuellen physischen und geistigen Kräfte. In diesem Prozess echter Tätigkeit entwickle sich der Mensch, er werde selbst. Die Arbeit sei nicht mehr nur ein Mittel zum Zweck - dem Produkt - sondern sie werde Selbstzweck und der sinnvolle Ausdruck der menschlichen Energie. Daher mache Arbeit Freude (Fromm 1993, S. 25). Fromm sieht im Menschenbild von Marx das Ziel, die

Emanzipation des Menschen als Selbstverwirklichung innerhalb des Prozesses eines produktiven Verhältnisses von Mensch und Natur zu erreichen. In diesem Menschenbild wird die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit erst mit dem Begriff der Arbeit verstehbar (Steinmetz 1997, S. 50).

Fromm wollte Arbeit nicht als etwas Allgemeines oder Abstraktes, sondern nur als etwas Konkretes verstanden wissen. Die Faktoren in der Gestalt der biologischen Bedürfnisse und des Gesellschaftssystems seien bestimmend für die Entwicklung der anderen flexibleren Charakterzüge des Einzelnen. So werde etwa die Lebensweise, wie sie für den Einzelnen durch die Besonderheiten eines Wirtschaftssystems gegeben ist, zu dem Faktor, der primär seine gesamte Charakterstruktur bestimmt. Sie sei immer spezifische Arbeit in einem spezifischen Wirtschaftssystem. Die verschiedenen Arten der Arbeit erfordern völlig unterschiedliche Persönlichkeitsmerkmale (Fromm 1993, S. 20).

Seit dem 17. Jahrhundert hat die kapitalistische Gesellschaft bereits viele Wendungen erfahren und es lassen sich gemeinsame Merkmale feststellen:

1. .... die Existenz von politisch und rechtlich freien Menschen. Der Mensch ist nicht mehr in Zunftorganisationen eingebunden oder als Bauer an seinen Grund und Boden und seinen Herren gebunden.

2.....die Tatsache, dass freie Menschen (Arbeiter und Angestellte) ihre Arbeitskraft dem Besitzer von Kapital auf dem Arbeitsmarkt durch einen Vertrag verkaufen. Die Arbeitskraft wird zur Ware und auf einem Markt der Grundlage eines freien Vertragsverhältnisses zwischen rechtlich gleichgestellten Vertragspartnern verkauft.

3. ....das Bestehen des Gebrauchsgütermarktes als eines Mechanismus, durch den die Preise bestimmt werden und der Austausch des Sozialprodukts reguliert wird. Preise hat es zwar schon immer gegeben. Sie waren aber stets festgelegte, durch gesellschaftliche Institutionen hinsichtlich traditionell gegebener Verpflichtungen kontrollierte Preise. Erst mit dieser neuen Gesellschaftsordnung geschieht es, dass die Preise einem von Herkommen, Traditionen und

anderer gesellschaftlicher Einflussnahme getrennten Mechanismus überlassen werden. Das Spiel von Angebot und Nachfrage allein regelt – zumindest dem Ideal nach – ihre Größe.

4. .... Gewinn- und Lohnorientierung und somit die Ausrichtung auf das Geld bestimmen entscheidend das ökonomische Handeln der Einzelnen.

Nach Fromm bedeuten Märkte und Gewinnorientierung, dass der wesentliche Ausrichtungspunkt, die Größe, die die Gesellschaft zusammenhält, der Tauschwert ist. Diese Tauschwertorientierung kommt vor allem im Kapitalismus im 20. Jahrhundert voll zum Tragen (Fromm 1993, S. 121-122). Die moderne Industriegesellschaft hat das Individuum von den Bindungen und Beschränkungen befreit, die ihm die Wirtschaftssysteme früherer Jahrhunderte auferlegt hatten. Der Mensch der kapitalistischen Industriegesellschaft hat für die neue Freiheit jedoch den Preis der wachsenden Isolation bezahlt. Um dieser unwillkommenen Freiheit zu entkommen, hat er zahlreiche Abwehr- und Fluchtmechanismen entwickelt (Israel 1985, S. 189).

Zu Beginn des 19. Jahrhunderts war die Arbeit für den Arbeiter Sklaverei und Zwangsarbeit. (Fromm 1993, S. 20). Die Arbeitsgesellschaft mit ihren ökonomischen Wachstumsprämissen ist an die Grenzen des ökologisch Zumutbaren geraten. Die existenzielle Situation des Menschen in den Industriestaaten ist durch einen selbst zerstörerischen Bezugsrahmen gekennzeichnet, der Desorientierung und Sinnverlust mit apathischen oder aggressiven Äußerungsformen mit sich bringt. Die Erlebniswirklichkeit vieler Menschen wird unter anderem geprägt durch existenzielle Verunsicherung, Zukunftsangst, fundamentalistische Strömungen in der ganzen Welt, Fremdenhass, Flucht in Illusionen über das eigene Selbst, Eskapismus in Drogen und brüchig werdende Lebensformen, die Verzweiflung und Resignation zur Folge haben (Fromm 1993, S. 31). Die Entstehung dieser Art der Entfremdung, bei der das Eigene und die Eigenkräfte den Menschen fremd werden, ist eng verknüpft mit der Entwicklung eines Wirtschaftssystems, bei dem der Mensch nur noch als ökonomischer Faktor gesehen wird und bei dem der Markt und das Tauschen auf dem Markt zum alles bestimmenden Moment geworden ist (Fromm 1993, S. 102). Die Enteignung und Entfremdung des Menschen, der vom Markt gesteuert wird, ist definitiv.

Welche seelischen Auswirkungen hat das Gesteuertwerden des Menschen durch den Markt? Wie in der kapitalistischen bzw. in der staatskapitalistischen und planwirtschaftliche Industriegesellschaft der Mensch sich selbst fremd wird, so kommt es auch in der am Markt orientierten Wirtschafts- und Gesellschaftsstruktur zur Entfremdung der Menschen von seinem Eigensein. Der Mensch wird sich selber fremd, indem er wegen der besseren Verkäuflichkeit auf dem Markt von seinem Eigensein abstrahiert, zu sich auf Distanz geht und in eine ihm mehr oder weniger fremde Rolle schlüpft. Der Mensch abstrahiert von seinen Eigenkräften und von dem, was er auf Grund seiner Eigenkräfte ist und potenziell werden kann. Damit aber gibt er seine Identität und Individualität auf, um auf dem Markt erfolgreich zu sein. Die seelischen Auswirkungen der Selbstentfremdung in der Marktwirtschaft ergeben sich zum einen aus der Vernichtung der lebendigen Wachstumskräfte und dem einhergehenden Identitätsverlust, zum anderen aus der existenziellen Abhängigkeit vom belebenden Markt (Fromm 1993, S. 104-107).

Angesichts fortschreitender Reduzierung von Erwerbsarbeit in den hoch industrialisierten Gesellschaften ist zu fragen, welche psychischen und sozialen Folgen aus dem massenhaften Freigesetztsein der Arbeitenden von funktionaler Arbeit im Zuge weiterer Rationalisierungen und Automation daraus resultieren. Die Konzentration des Kapitals ist nimmt weiterhin zu und geht einher mit technischen Veränderungen in der Produktionsweise und der wachsenden wirtschaftlichen Bedeutung der Großunternehmen. Die soziale Sicherung hat sich verändert, eine neue Mittelschicht ist entstanden, eine zunehmende Massenproduktion verlangt einen zunehmenden Massenkonsum, immer weitere neue Bedürfnisse müssen erzeugt werden. Bei all dem findet sich eine zunehmende Tendenz, Mikroelektronik für die Steuerung des Produktionsprozesses sowie Arbeitroboter einzusetzen, um so die menschliche Arbeitskraft sukzessive überflüssig zu machen und Lohnkosten zu sparen (Fromm 1993, S. 45).

In erster Linie zählen heute Kenntnisse und Fähigkeiten, die den Menschen erlauben, von Job zu Job zu eilen und sich auf neue Situationen schnell einzustellen. Die Menschen erleben den Zwang zu ständigem Risiko. Das neue Maß an Beanspruchung führt im „Turbokapitalismus“ dazu, dass immer mehr Menschen aus dem Konsens und Wohlfahrt hinausfallen. Es lässt sich

heute treffend vom „flexiblen Menschen“ im „Turbokapitalismus“ sprechen. Fromm beschreibt den abzeichnenden Konsens im radikal-humanistischen Denken:

- dass die Produktion den wahren Bedürfnissen der Menschen und nicht den Erfordernissen der Wirtschaft zu dienen haben.
- dass ein neues Verhältnis zwischen Mensch und Natur hergestellt werden müsse, - das auf Kooperation und nicht auf Ausbeutung beruhe.
- dass der wechselseitige Antagonismus durch Solidarität ersetzt werden muss und
- dass das oberste Ziel aller gesellschaftlichen Arrangements das menschliche Wohl-Sein und die Verhinderung menschlichen Leids sein müsse (Fromm 2002, S. 33-35).

### **3.3. Hegels Theorie der Entfremdung**

Nach Hegel lebt der Mensch in einer Welt, die er zwar durch seine Arbeit und seine Kenntnisse gestaltet hat, in der er sich aber von sich selbst entfremdet fühlt, weil sie durch ihre Gesetze die Befriedigung grundlegender Bedürfnisse verhindern. Arbeit hat eine vermittelnde Funktion zwischen dem Menschen und dem Teil der Welt, der „Natur“ genannt wird. Um seine Bedürfnisse zu befriedigen, verwandelt der Mensch durch seine Arbeit Natur und Objekte der Natur in Objekte, die seinen eigenen Bedürfnissen dienen. Hegel unterscheidet zwischen der objektiven und subjektiven Welt. Durch seine Arbeit überwindet der Mensch seine Entfremdung der objektiven Welt. Durch seine Arbeit wird die Natur in ein Medium der menschlichen Entwicklung transformiert. Die subjektive Welt des Menschen wird dadurch größer, die entfremdete objektive Welt kleiner.

Die selbst verwirklichende Funktion der Arbeit wird jedoch durch die Maschine bedroht. Je mechanisierter die Arbeit wird, umso weniger Wert hat sie als Ausdruck menschlicher Eigenschaften und Fähigkeiten. Arbeit ist dann nicht länger ein Mittel zur Bedürfnisbefriedigung, sondern Zwangsarbeit geworden. Die Produkte der Arbeit haben für den Menschen, der sie schafft keinen Gebrauchswert mehr, sie werden zur Ware. Die Mechanisierung der Arbeit ist eng verbunden mit Arbeitsteilung und Spezialisierung und folglich mit Monotonie. Für Hegel ist Geschichte der Weg des Geistes zur Freiheit.

Freiheit kann nur im Selbstbewusstsein gefunden werden. Gott ist das absolute Selbstbewusstsein. Die Geschichte ist daher die „Autobiografie Gottes“. Er ist das Wesen der Welt an sich, erklärt Hegel in der „Phänomenologie des Geistes“. Das Wesen des Geistes ist Tätigkeit. Durch Tätigkeit verwirklicht er sich selbst. Er wird selbst Objekt – sein eigenes Objekt. Die Selbstverwirklichung geschieht in Zeit und Raum, d. h. in Geschichte und in Natur. Die Umwandlung des Weltgeistes in äußere Objekte wird von Hegel die Selbstentäußerung des Geistes genannt (Israel 1985, S. 41-43).

Die Geistigkeit ist für Hegel die Grundbestimmung des Menschen schlechthin. Arbeit ist das Wesen des Menschen. Der Mensch ist ein Dasein, das sich erst zu dem machen muss, was es ist. Erst in und durch Arbeit bewährt der Mensch nach Hegel seine Menschlichkeit, die in Natur überlegener Geistigkeit besteht. Nur so gelangt er zum Bewusstsein und zum Selbstbewusstsein seiner Menschlichkeit: durch das Anschauen des Produkts seiner Arbeit, in das hinein er sich vergegenständlicht hat, indem er das Material als ein von Natur qualitativ Bestimmtes negiert und ihm dafür eine von menschlichem Willen bestimmte Form gibt. Die Bearbeitung des Gegenstandes durch den Menschen, also durch das „Bewusstsein“, durch den „subjektiven Geist“, dass keine Fremdheit zwischen dem arbeitendem Individuum und den von ihm bearbeiteten Gegenstand besteht, weil beide in der höheren Einheit des dialektischen Prozesses des Geistes aufgehoben sind.

Hegel bindet den vergeistigenden somit vermenschlichenden Vorgang durch Naturbeherrschung durch Arbeit durchgängig an die Situation von Herrschaft und Knechtschaft (Müller 1985, S. 48). Die Knechtschaft muss überwunden werden, damit Entfremdung aufgehoben werden kann, sie selbst ist aber nicht die Entfremdung für Hegel, sondern Freiheit der Person ist die Bedingung der Möglichkeit des absoluten Wissens. Diese Subjekt-Subjekt-Verhältnisse sind für Hegel nur insofern Entfremdungsverhältnisse, die in den ihnen übergeordneten Gang der Entfremdung des Geistes und ihrer Aufhebung eingeordnet sind (Trebeß 2001, S. 52).

In der Entfremdungstheorie Hegels treten drei Gedankengänge auf: Erstens, die von der Konzeption der kenosis abgeleitete Deutung der Entfremdung als Entfremdung des Geistes, der

aus dem Selbst heraustritt und zu etwas anderem, seinem Wesen Fremden wird. Zweitens die Auslegung der Entfremdung als Entfremdung des Menschen von seinem eigenen Wesen. Drittens die bestehende Deutung der Entfremdung als Veräußerung oder Entäußerung von etwas im juristischen Sinn (Schaff 1977, S. 48).

Hegel lässt Entfremdung in der empirischen Wirklichkeit bestehen. Er negiert sie abstrakt. Nur innerhalb der Entfremdung lässt er den Menschen zu sich zurückkehren. Hegels Denken will nicht sein und ist nicht konkrete Anthropologie des empirischen Menschen seiner geschichtlich-realen Entfremdung (Müller 1986, S. 56). Hegel verwendet das Wort Entfremdung erstmals in der Phänomenologie des Geistes. Die Phänomenologie hat die Darstellung des werdenden Wissens zum Gegenstand und dieses Werden ist durch Entfremdung vermittelt. Das Subjekt, als Selbstbewusstsein steht sich seiner allgemeinen Wirklichkeit der Wirklichkeit überhaupt gegenüber, entäußert sich in ihr und kann so im Prozess der Aneignung zum einen die Wirklichkeit als eigene, wie sich selbst in einem höheren Bewusstsein begreifen. Zum einen erzeugt die Entfremdung, die bei Hegel durchgängig eine Selbstentfremdung ist, das „unglückliche Bewusstsein“ der Entzweiung.

Die Selbsterkenntnis des Subjekts setzt voraus, die ihm gegenüber äußerliche Welt des Objekts als fremde zu setzen und sich zugleich dieser ihm fremd gegenüberstehenden Welt zu bemächtigen, um sie als eigene wirklich zu machen. Dieser Prozess ist möglich nur vermittelt durch die Arbeit. Entfremdung in Hegels Wortgebrauch ist vor allem ein sich selbst Fremdmachen, einmal des Geistes, der die Natur aus sich herausstellt, sich selbst sich als fremd gegenüberstellt, dann des menschlichen Subjekts, das sich in die äußere Welt begibt, sie sich fremd macht und sich in ihr fremd macht (Trebeß 2001, S. 47-53).

„Das Große an der Hegelschen Phänomenologie und ihren Endresultaten ist, dass Hegel die Selbsterzeugung der Menschen als einen Prozess fasst, die Vergegenständlichung als Entgegenständlichung, als Entäußerung und als Aufhebung dieser Entäußerung, dass er das Wesen der Arbeit fasst und den gegenständlichen Menschen, wahren, weil wirklichen Menschen, als Resultat seiner eigenen Arbeit begreift.“ Diese Auslegung der Hegelschen Phänomenologie ist von grundsätzlicher Bedeutung. Marx kritisiert, dass Hegel auf dem



Standpunkt der modernen Nationalökonomie steht und dass die Arbeit das Wesen des Menschen sei. Arbeit aber ist Selbstentfremdung des Menschen, in der Arbeit entäußert sich der Mensch in einen Gegenstand, vergegenständlicht er sein eigenes Wesen, das ihm selbst als Äußeres, als ein ihm selbst Entfremdetes gegenübertritt. Hegel hebt die Entfremdung des Gegenstandes und damit die Gegenständlichkeit selbst wieder auf und er kann das, weil er diese Bewegung des Selbstbewusstseins als eine Bewegung einer abstrakten Gedankenarbeit kennt.

Die wahre wirkliche Aufhebung der Selbstentfremdung des Menschen kann daher nur das Werk der Wirklichkeit selbst sein. Hegel fasst die Arbeit als das Wesen, als das sich bewährende Wesen des Menschen, er sieht nur die positive Seite der Arbeit, nicht ihre negative. Die Arbeit ist das „Für sich werden“ des Menschen innerhalb der Entäußerung oder als entäußerter Mensch. Das menschliche Wesen, der Mensch gilt für Hegel = Selbstbewusstsein. Alle Entfremdung des menschlichen Wesens ist daher nichts als Entfremdung des Selbstbewusstseins. Die wirkliche, als real erscheinende Entfremdung vielmehr ist ihrem innersten verborgenen Wesen nach nichts anderes als die Erscheinung von der Entfremdung des wirklichen menschlichen Wesens, des Selbstbewusstseins (Marx 1953, S. 269-271).

### **3.4. Marx Begriff der Entfremdung**

Was bedeutet bei Marx Entfremdung? Für ihn ist Entfremdung vor allem die Bezeichnung für jenes objektive Verhältnis, in dem die Produkte des Menschen, wie z.B. Ideologie, Ware sich gegenüber dem Menschen entfremden, d.h. sich seiner Kontrolle entziehen und als selbständige Macht, schließlich als eine dem Menschen feindliche, ihn beherrschende Macht konstituieren (Schaff 1977, S. 93). Die menschliche Arbeit ist der Ausgangspunkt der Analyse von Marx und steht im Vordergrund seines Interesses im Rahmen der ökonomischen Entfremdung. Lohnarbeit ist bei Marx identisch mit entfremdeter Arbeit. Die Entfremdung hat ihren Ursprung bei Marx in der ökonomischen Problematik (Schaff 1977, S. 145).

Grundlage alles menschlichen Lebens als Tätigkeit der Selbsterhaltung ist die Arbeit. In ihr schafft sich der Mensch die Mittel, die er zum Überleben benötigt. Zugleich ist die Arbeit eine gesellschaftliche Größe, denn sie vollzieht sich in der und für die arbeitsteilige Gesellschaft. Arbeit ist in erster Linie Aneignung und zweckmäßige Formung von Naturgegenständen zur Erhaltung der menschlichen Existenz. Zugleich ist Arbeit immer den gesellschaftlichen Zusammenhang der Menschen verpflichtet; denn der Arbeiter tritt als Verkäufer seiner Arbeitskraft auf, die sich in den Produkten seines Tuns manifestiert.

Das Arbeitsprodukt als Produkt seiner Tätigkeit verselbständigt sich, also in einem Gegenstand, in der zwar Willen und Können des Arbeiters eingeflossen sind, der aber diesem gegenüber als ein von ihm Unabhängiges erscheint. Diese Unabhängigkeit des Produktes ist die Voraussetzung dafür, dass es auch für andere, als den Produzenten selbst nutzbar ist – das Produkt hat einen Gebrauchswert, der sich aus seiner Verwendbarkeit als Mittel zur Selbsterhaltung des Menschen bestimmt. Zugleich ist das Produkt selbst wieder Ausgangspunkt einer neuen Produktion eines neuen Arbeitsprozesses, in dem es verwendet oder umgestaltet wird.

Damit tritt neben dem Gebrauchswert des Arbeitsprodukts eine zweite Wertbestimmung. In der arbeitsteiligen Gesellschaft werden die Produkte der Arbeit getauscht und der Tausch vermittelt sich über das Medium des Geldes, das als Maß des Tauschwertes auftritt. Da der Tauschwert aber die gesellschaftlich bestimmende Größe wird, löst sich das Produkt gänzlich vom Produzenten, tritt ihm als ein Fremdes gegenüber und die Verhältnisse der Menschen zueinander reduzieren sich auf den Tausch von Werten. Im Tauschwert und seiner abstrakten Reduzierung der Arbeit wurzelt für Marx die Lohnarbeit und die damit einhergehende Entfremdung des arbeitenden Menschen vom Produkt seiner Arbeit, von den gesellschaftlichen Verhältnissen und letztlich von sich selbst als natürlichem Gebrauchswerte schaffenden Wesen (Braun 1998, S. 278-281).

Arbeit dient unter kapitalistischen Bedingungen ausschließlich der Herstellung von Gebrauchswerten und Tauschwerten. Sie basiert auf dem Zusammenwirken vieler lohnarbeitender Individuen. Arbeit ist nach Marx eine auf ein wirtschaftliches Ziel gerichtete

planmäßige Tätigkeit, für die geistige und körperliche Kräfte eingesetzt werden. Sie ist auf die Erzeugung eines gesellschaftlichen Produkts gerichtet und somit Mittel zur Befriedigung menschlicher Lebensbedürfnisse (Batz 2004, S. 139).

Marx ursprüngliche Entfremdungstheorie beruht auf der Vorstellung, dass der Mensch sich durch Arbeit selbst verwirklicht, dass ideale Arbeit schöpferische Arbeit ist und dass die Werte alleine durch die Arbeit geschaffen werden. Der Mensch fühlt sich von der Arbeit insofern entfremdet, als er auf Grund der Arbeitsteilung nicht mehr in der Lage ist, sich ganzheitlich und damit selbstschöpferisch zu verwirklichen und dass er ohne Eigentum an den Produktionsmitteln zu haben, sich die Produkte seiner Arbeit gar nicht aneignen kann. Die ökonomische Entfremdung und die Arbeit stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang. Arbeit ist die wichtigste Tätigkeit des Menschen.

Der Mensch erfährt sich in der Selbsterzeugung durch die Arbeit als Subjekt seines Handelns und Schaffens, aber in der Gestalt des dialektischen Prozesses erfährt er sich auch als Objekt. Mit der Befriedigung seiner Bedürfnisse im aktiven Handeln der Arbeit schafft er sich dazu die nötigen Werte, also Objekte. Diese Objekte, die durch den Menschen erarbeitet werden, entwickeln dann ihre eigenen Bedürfnisse. Entfremdung ist ein gesellschaftlicher Prozess. Wie wird die Arbeit zur entfremdeten Arbeit? Es gibt drei Faktoren, die den Grund liefern:

1. Das Privateigentum an den Produktionsmitteln hindert den Arbeiter, sich das Produkt anzueignen, das bedeutet, dass das Privateigentum entstanden ist aus entfremdeter Arbeit. Es ist gleichsam das Produkt dieser Arbeit und damit das Resultat der Entfremdung. Mit diesem Ergebnis schafft das Privateigentum eine Entfremdung. Das Privateigentum wird durch zwei Merkmale gekennzeichnet: Erstens dadurch, „dass es das Produkte der entäußerten Arbeit, und zweitens, dass es das Mittel ist, durch welches sich die Arbeit entäußert“ (Kramer 1982, S. 53).

Worin besteht nun die Entäußerung der Arbeit? Erstens, dass die Arbeit äußerlich ist, d.h. nicht zu seinem Wesen gehört, dass er sich daher in seiner Arbeit nicht bejaht, sondern verneint, sich unglücklich fühlt und keine freie physische und geistige Energie entwickelt. Seine Arbeit ist daher nicht freiwillig, sondern gezwungen, also Zwangsarbeit. Sie ist daher nicht die

Befriedigung eines Bedürfnisses, sondern sie ist nur ein Mittel, um Bedürfnisse außer ihr zu befriedigen (Schaff 1977, S. 148).

Das Privateigentum ist also das Produkt, das Resultat, die notwendige Konsequenz der entäußerten Arbeit. Entfremdete Arbeit ist die Arbeit, bei der der Mensch etwas produziert, was ihm entäußert wird und was von anderen – die nicht arbeiten, sondern im Besitz von Produktionsmitteln sind und daher den Produktionsprozess kontrollieren – übernommen wird (Israel 1985, S. 69). Dieser Vorgang ist als überproportionaler Prozess zu verstehen: Der Arbeiter produziert durch seine Tätigkeit Produkte, also Waren. Die Veräußerung der Ware fließt dann als Ergebnis wesentlich den Besitzenden zu. Den durch die Arbeit produzierten Mehrwert erhält nach Marx der Eigentümer der Produktionsmittel.

2. Der Prozess der Arbeitsteilung bewirkt, dass sich der Mensch nicht durch seine Arbeit schöpferisch verwirklichen kann. Das Privateigentum stellt eine bestimmte Beziehung des Individuums und des Produktes dar. Das Verhältnis von Individuum und Produktionsprozess jedoch bezeichnet die Form der Arbeitsteilung. Durch die Auseinanderentwicklung von manueller und geistiger Arbeit wird die Arbeitsteilung zum ersten Mal zu einer wirklichen Teilung. In der Industrialisierung wird die manuelle Tätigkeit zugunsten der geistigen abgewertet.

Durch die zunehmende Mechanisierung und Industrialisierung wird die Arbeitsteilung verschärft: der technische Fortschritt fördert damit nicht nur die Arbeitsteilung, sondern auch die Entfremdung. Die Arbeitsteilung mit ihrer Trennung von Kapital und Arbeit begünstigt so die Gegensätzlichkeit innerhalb der Gesellschaft zwischen der arbeitenden und der besitzenden Klasse. Das führt innerhalb der Gesellschaft zu Konflikten zwischen den Klassen (Kramer 1982, S. 50-56).

Um die Entfremdung aufzuheben, muss man die Arbeitsteilung überwinden, das aber ist erst auf einen bestimmten, hohen Niveau der Produktionstechnik möglich und nicht einfach eine Frage des guten Willens oder auch nur die Beseitigung dieses oder jenes eine Entfremdung bedingenden Elements des gesellschaftlichen Lebens. Die Entfremdung der Arbeit wird

hauptsächlich verursacht durch die Arbeitsteilung: Im Makromaßstab die Trennung zwischen landwirtschaftlicher und industrieller, physischer und psychische Arbeit, aber auch im Mikromaßstab, wo es um die fortschreitende Aufsplitterung eines Produktionsvorganges in immer enger spezialisierte Teilverfahren geht. In diesen verschiedenen Formen der Arbeitsteilung stecken die Ursachen unterschiedliche Formen der Arbeitsentfremdung, insbesondere der Entfremdung des Produktionsprozesses und des Arbeiters selbst, der unter anderen in dem Maße, wie die Produktionstechnik sich entwickelt, den Kontakt mit dem Produkt seiner Arbeit und das Gefühl verliert, dass das fertige Erzeugnis ein Produkt seiner Arbeit ist.

Die Entfremdung der Arbeit kann erst dann überwunden werden, wenn zur Aufhebung des Privateigentums und der Warenwirtschaft die Aufhebung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung hinzukommt; und zwar in dem Sinn, dass die Trennungslinien verschwinden, die bestimmte Leute an bestimmte Funktionen fesseln, z.B. die Trennung in Arbeit auf dem Feld und Arbeit in der Industrie, Arbeit im Dorf und Arbeit in der Stadt, in Produktionsarbeit, die in spezialisierte Handgriffe zerfällt, was den Menschen zum Teil zu einer Maschine degradiert (Schaff 1977, S. 265-266).

3. Die Entwertung des Menschen und seiner Arbeit durch den Warencharakter seiner Tätigkeit macht den Menschen immer unfreier. In der kapitalistischen Wirtschaft ist die Ware Ausdruck gesellschaftlicher Beziehungen. Der Arbeiter verkauft seine Arbeitskraft, um leben zu können. Er muss das tun, um den Tauschwert seiner Arbeitskraft, den Lohn zu erhalten. Der Arbeiter wird also einer eigenen Tätigkeit und den Produkten, die er hervorbringt, entfremdet (Kramer 1982, S. 50-56). Über das, was der entfremdete Arbeitender (als Verkäufer einer Arbeitskraft) selber hergestellt hat, verfügt er nicht mehr, es gehört ihm nicht. Entfremdung vom Gegenstand bedeutete, dass dieser ihm fragmentiert erscheinen muss. Unter Bedingungen von Spezialisierung und Arbeitsteilung arbeitend, hat der Arbeiter keine Beziehung zum Produkt seiner Arbeit als Ganzem.

Dieselbe Dopplung von Machtlosigkeit und Sinnverlust kennzeichnet die Entfremdung von der eigenen Tätigkeit. Entfremdete Arbeit ist einerseits unfreie Tätigkeit, Arbeit also, in die man

und in der man gezwungen ist. Unter fremdem Kommando stehend, ist er in seiner Arbeit fremdbestimmt. Entfremdete Arbeit ist aber gleichzeitig auch durch Fragmentierung und Verarmung der Tätigkeiten ausgezeichnet. Marx spricht als entfremdet auch die Beschränktheit und Stumpfheit der Arbeit selbst an, „welche aus Menschen ein möglichst abstraktes Wesen macht und bis zur geistigen und physischen Missgeburt ihn umwandelt.“ Entfremdet arbeitend hat der Arbeiter keine Kontrolle über das, was er tut (Jaeggi 2005, S. 30-31).

Für Marx ist die menschliche Arbeit das klassische Beispiel der Entfremdung. Hier kommen sowohl das Arbeitsprodukt – die Waren – als auch der Arbeitsprozess – die Lohnarbeit und schließlich der Produzent – der Arbeiter ins Spiel. Im Arbeitsprozess entsteht sowohl objektive als auch subjektive Entfremdung. Auf dem Boden des Privateigentums und der Warenwirtschaft entstanden, ist die Entfremdung der Arbeit der entscheidende Faktor in allen Analysen, die Marx über das kapitalistische Gesellschaftssystem angestellt hat (Schaff 1977, S. 265).

Interessant und für den Charakter seiner Theorie folgenreich ist dabei, dass Marx nicht nur die Instrumentalisierung des Arbeiters durch den Besitz seiner Arbeitskraft anprangert, sondern auch das instrumentelle Verhältnis, das der Arbeiter dadurch zu sich selbst gewinnt. Als unmenschlich erscheint aus der Perspektive von Marx eben auch das instrumentelle Verhältnis, das der Arbeiter unter entfremdeten Bedingungen zu sich und zu seiner Arbeit entwickelt bzw. in das er unter diesen Bedingungen gezwungen ist. Entfremdung an entfremdeter Arbeit bedeutet, dass sie nicht um ihrer selbst willen ausgeübt wird. Tätigkeiten, die man entfremdet ausübt, kann nicht als Zweck, sondern lediglich als Mittel aufgefasst werden. Man identifiziert sich nicht mit dem, was man tut. Entfremdet besitzt man nicht, was man selber produziert hat, ist also ausgebeutet und enteignet, d. h. man verfügt und bestimmt nicht über das, was man tut, ist also machtlos und unfrei und kann sich in seinen Tätigkeiten nicht verwirklichen, ist also sinnlosen, verarmten und instrumentellen Verhältnissen ausgesetzt (Jaeggi 2005, S. 31-32).

Marx bewertete die Arbeit als Grundtatsache der Geschichte und des Menschen. Indem der Mensch sich über die Natur erhob, die in ihr schlummernden Potenzen entwickelte und seiner Botmäßigkeit unterwarf, gerät er in eine neue Abhängigkeit. Die Arbeit ließ ihm die Natur

entglitten und wurde zu einer außer ihm stehenden fremden Macht. Damit begann die Entfremdung. Ihr Einsetzen war für Marx mit dem Einsetzen der Geschichte selbst identisch. Entfremdung meint, dass der Mensch aufhöre das zu sein, was er sein sollte. Sollte der Mensch wieder zum Menschen werden, so müsste die Entfremdung aufgehoben werden. Zentrale Bedeutung hatte für Marx die Teilung in materielle und geistige Tätigkeiten, weil damit Produktion und Konsumtion verschiedenen Menschen zufielen. Die Folge war die Entstehung des Privateigentums und die Entstehung der Konkurrenz, der Übergang von der Bedarfsdeckungs- zur Erwerbswirtschaft. Je differenzierter die Arbeitsbedingungen wurden, desto mehr nahm die Entfremdung zu. Marx erläutert das in fünf Punkten:

1. Entfremdung bedeutet für den Menschen einmal den Verlust des Produktes, das er sich, obwohl er es selbst erzeugt hat, für Geld kaufen muss.
2. Den Verlust der freien Tätigkeit und damit die Verkehrung der an sich zu bejahenden Arbeit in Zwangsarbeit.
3. Den Verlust des eigenen Ichs, indem der Arbeiter sich selbst als Ware verkaufen muss, um in den Besitz des Geldes zu gelangen, das er für den Erwerb seiner Subsistenzmittel benötigt.
4. Den Verlust der menschlichen Beziehungen zu anderen Menschen und zu seiner Gattung, also Erschöpfung aller Bezüge in Tausch und Handel.
5. Den Verlust der Natur. Im modernen Proletarier, auf den alle Teilmomente dieses Entfremdungsprozesses zutrafen, sah Marx den völligen Verlust des Menschen, die Inkarnation von Entfremdung (Fenske 1996, S. 438-440).

### **3.5. Die Kritik von Marx an Hegels Staatstheorie**

Der Begriff der Entfremdung spielt in Marx Denken vor 1843 eine untergeordnete Rolle, erhält dann zwischen 1843 und 1846 aber zunehmend eine zentrale Bedeutung (Müller 1985, S. 91-92). Für die ökonomische Kritik war der Begriff Entfremdung bei Hegel und Marx wichtig. Entfremdung wird als widerfahrender, nicht unbedingt rechtskonformer Zustand verstanden: ursprünglich (= in der Zeit oder nach einem normativen Maßstab) Zusammengehöriges wird getrennt. Marx zentrale Kritik am nationalökonomischen Zustand war, dass Arbeit allgemein als Vergegenständlichung zu verstehen ist, im analysierten nationalökonomischen Zustand

jedoch Entfremdung ist (Steinmetz 1997, S. 5). Ein grundlegender Gedanke in Marx Überlegungen zur Arbeit besagt, dass der Mensch sich selbst „vergegenständlicht“, d. h., dass er durch seine schöpferische Tätigkeit und durch den Gebrauch seiner Fähigkeiten Rohmaterialien verarbeitet und sie in Gegenstände verwandelt. Daher spiegeln diese Gegenstände seine Fähigkeiten wider. Durch diese eigene Arbeit erfährt sich der Mensch auch als ein aktives, bewusstes Wesen, als ein aktives Subjekt im Gegensatz zu einem passiven Gegenstand bzw. Objekt. Die Tätigkeit und die produzierten Objekte bilden die Basis für die Selbstbewertung und diese Bewertung beeinflusst wiederum die Tätigkeit des Einzelnen. Das geschieht jedoch nur, wenn seine Arbeit frei und nicht erzwungen ist (Israel 1985, S. 55).

In den „Ökonomisch-philosophischen Manuskripten“ von 1844 wird der Begriff der Entfremdung dann zu einer sowohl kritischen als auch analytischen Kategorie in einer sich als materialistisch verstehenden Wissenschaft menschlicher Praxis. Der Mensch erzeugt sein gesellschaftliches Wesen; die anzustrebende Veränderung der gesellschaftlichen Zustände gründet einem Natur- und Lebensverhältnis, das häufig als „humanistisch“ bezeichnet wird. Grundlage für diese Wendung ist die Analyse der entfremdeten Arbeit zunächst in Gestalt einer nationalökonomischen Beschreibung. Arbeit wird dabei als Entäußerung des Wesens des Menschen gefasst. Die Produkte der Arbeit treten dem Arbeiter vergegenständlicht und fremd gegenüber, sie setzen sein Wesen zu einem Mittel der Existenz der Produkte wie des Arbeiters herab (Müller 1985, S. 91-92).

Aus dieser entäußerten Arbeit des entfremdeten Menschen bildet sich das Privateigentum. Arbeit als einziges Existenzsicherungsmittel des entfremdeten Menschen sieht Marx bereits unter den Bedingungen der Maschinenindustrie in ihrer technischen Realisierung unter die menschlichen Gestaltungsmöglichkeiten gesunken. Dem liberalen Optimismus auf Überwindung des Elends durch Fortschritt der Arbeit ist damit widersprochen. Insgesamt entwickelt Marx die umfassendste Wesensbestimmung des Menschen durch Arbeit und damit aber auch die Reduktion des Menschen auf die Bedingungen seiner Produktion (Steinmetz 1997, S. 52).



Die entfremdete Arbeit entfremdet dem Menschen zum einen die Natur, zum anderen seine eigene Tätigkeit, damit insgesamt die Gattung, indem sie ihm „das Gattungslieben zum Mittel des individuellen Lebens“ macht. Mit der Entfremdung im Wesen der Arbeit fügt Marx der Hegelschen Analyse der Arbeit ihre negative Seite hinzu, die Hegel nach seiner Kritik übersehen habe. Entfremdung ist ein umfassendes Bewusstseinsphänomen von existenzieller Tragweite. Bei Marx umschließt Entfremdung nur noch die Gesamtheit der Situationen und Verhältnisse, in denen sich der Mensch selbst verloren hat. Marx geht vom tatsächlichen Menschen aus, dessen Totalität damit in gewissem Sinn schon „gegeben“ erscheint.

Der Staat bleibt für Marx auf Grund einer gesellschaftlichen Situation „außerhalb“ der bürgerlichen Gesellschaft, die durch den Gegensatz sozialer Klassen gezeichnet ist. Das Außerhalb-Bleiben des Staates soll ferner anzeigen, dass ihn eine besondere Gesellschaftsklasse als Instrument der Unterdrückung und Ausbeutung der anderen in der Hand hat und benutzt. Letztlich ist die ökonomische Entfremdung als Grund der sozialen aufzuheben. Speziell im Kapitalismus ist der Arbeiter gegenüber der Natur, gegenüber seinem Produkt, seiner Arbeit und gegenüber der Gesellschaft entfremdet. Die politische Form von Entfremdung bei Marx wird auf die ökonomische „reduziert“, als von ihr abgeleitet verstanden.

Bei Hegel dagegen ist es nicht die Arbeit, die den Menschen zum Menschen macht, sondern nur die untergeordnete manuelle Arbeit, die diesen zur Emanzipation von seiner sinnlichen Natur durch Askese, der äußeren Natur und damit zur menschlichen Selbstverwirklichung verhilft. Marx anthropologische Untersuchung setzt historisch-spekulativ die Konzentration und die Analyse entfremdeter Arbeit in einer durch Arbeitsteilung und Privateigentum an den Produktionsmitteln gekennzeichneten Gesellschaft enger an (Müller 1985, S. 70- 75).

Marx kritisiert Hegels These der Aufgehobenheit, der Zerrissenheit bürgerlicher Gesellschaft in der substantiellen Einheit des Staates konkreter Vernunft. Für Marx bestimmt den Kern der geschichtlichen Entwicklung der Kampf aller gegen alle in der bürgerlichen Gesellschaft. Der Mensch als handelndes Wesen, bestimmt durch Tat und Arbeit, abstrahiert als bürgerlicher Individualist seine soziale Wesenskraft. Er prägt seine individuelle Existenz, indem er in seiner Tätigkeit die Verwirklichung seines Wesens nicht findet. Für Marx ist die Fremdheit des

Produktes „Staat“, gegen Hegel in Bezug auf den Produzenten deshalb „Abstraktion“, weil er schon in den Frühschriften jede gesellschaftliche Tatsache als aktive Äußerung der Wesenskraft des Menschen sieht und alle gesellschaftlichen Phänomene auf die Äußerung des menschlichen Wesens zurückführt. Nach Marx hat Hegel in der Rechts- und Staatsphilosophie nur seine „Logik“ expliziert und sie den Objekten unterschoben.

Marx seinerseits unterlegt jedoch den gesellschaftlichen Phänomenen einen abstrakten Schematismus der Dialektik, in dessen Mittelpunkt das „menschliche Wesen“ unbestimmt bleibt. Das bestimmende Element der Differenz von Marx und Hegel liegt im Denken über den Menschen. Hegel definiert den Menschen als das endliche Bewusstsein, als den Geist der Bestimmung der Endlichkeit. Marx sieht hierin nur einen Faktor einer leiblich-sinnlichen Ganzheit, die durch Arbeit erst ihr Leben und durch die in Arbeit liegende Entäußerung wirklicher gegenständlicher Wesenskräfte erst ihr (menschliches) Wesen hervorbringt. Damit ist der Schwerpunkt auf die Gattung gelegt. Das „Wesen“ entfaltet sich als Ergebnis der dialektischen Arbeit seiner eigenen Widersprüche. Der „Mensch“ im gesellschaftlichen Sinne ist jeweils das Ergebnis seines eigenen Tuns (Müller 1985, S. 64-68). Marx versteht unter „Gattungsleben“ des Individuums, d.h. den Menschen, dessen Teilnahme am Leben der Gattung, seine Tätigkeit als Vertreter dieser „Gattung“, also Daseinsweise (Dawydow 1964, S. 54).

Nach Marx unterschlägt die Nationalökonomie vor allem das „unmittelbare Verhältnis“ der Arbeit zur Produktion, also des Arbeiters zum Ergebnis seines Tuns. Darin sieht Marx den entfremdeten Charakter der Vergegenständlichung von Arbeit im „nationalökonomischen Zustand“ ab. Die schon von Hegel festgestellte entfremdende Wirkung der Arbeit, nur ein Mittel zur Befriedigung anderweitiger Bedürfnisse zu sein, wird durch ihre Eigenschaft als Lohnarbeit verschärft: Die hergestellten Sachen treten vor allem deswegen ihrem Hersteller als „selbstständige Macht“ gegenüber, weil sie einem anderen gehören; weil auf diese Weise Inhalt und Bestimmung der Arbeit, die materiellen Lebensbedingungen und damit die physische wie die geistige Existenz des Arbeitenden diesem weggenommen werden.

Zugleich ist die so entfremdende und entfremdete Arbeit nach Marx der Pariser Manuskripte das erhaltende und bewegende Prinzip des Privateigentums. Aus diesem kommt auf solche Weise eine allgemeine Entfremdung in die arbeitsteiligen Marktgesellschaften. Der Gegensatz von Kapitalisten und Arbeitern, von Arbeit, Kapital und Boden von Arbeitslohn, Kapital, Profit, Zins und Grundrente läuft vor dem Hintergrund eines allseitigen Egoismus konkurrierender Individuen auf eine universelle Entfremdung der sozialen Beziehungen hinaus.

Die Natur als „geistiges Gattungsvermögen“ wird durch entfremdete Lohnarbeit in einem fremden Wesen gemacht und setzt mit der Entfremdung des menschlichen Gattungswesens die „Entfremdung des Menschen von dem Menschen“. Der eigentliche gesellschaftliche Widerspruch der zwischen Privateigentum und Arbeit lässt sich nur von der universellen Betrachtung von Arbeit in der bürgerlichen Gesellschaft begreifen, die durch den zusammenfassenden Begriff von Entfremdung und entfremdeter Arbeit möglich wird. Marx wendet sich der Entfremdung in der bürgerlichen Gesellschaft und in dieser der Entfremdung des Arbeiters und der Arbeit zu. Er sucht die Erklärung der Entfremdungsformen im materiellen Arbeitsprozess der Gesellschaft und stempelt sie durch die Verbindung mit dem Privateigentum zu Klassenphänomenen (Müller 1985, S. 92-94).

Marx kritisiert Hegels Identifizierung des sinnlich-konkreten Menschen mit dem Selbstbewusstsein und realer Entfremdung mit Gegenständlichkeit. Er wendet sich gegen Hegels Gleichsetzung der „Aufhebung der Entfremdung“ mit einer Zurücknahme der Realität ins zu sich heimkehrende Bewusstsein des absoluten Wissens. Diese Kritik ist für Marx grundlegend (Müller 1985, S. 67-68). Nach der Kritik von Marx ist die dem menschlichen Wesen entfremdete Welt für Hegel nur ein Ensemble von Gedankenwesen; ist ihre Entfremdung nichts anderes als die Differenz von Bewusstsein und Selbstbewusstsein. Die dem Menschen entfremdete gegenständliche Welt wird als Produkt des abstrakten Geistes gesehen, nicht als entfremdete Wirklichkeit der menschlichen Arbeitskräfte.

Auch die Wiederaneignung des entfremdeten Wesens des Menschen als Aufhebung geht bei Hegel nur im Bewusstsein vor sich, nur als denkendes Aufheben, das seinen Gegenstand in der konkreten empirischen Wirklichkeit nicht erreichen kann. Gerade diese wirkliche Welt will

Marx durch den handelnden, tätigen, konkreten Menschen in eine vernünftige verwandeln. Damit müssen die bisherigen Lebensverhältnisse aufgehoben werden, die als der wahre Grund menschlicher Selbstentfremdung die Einsicht des Menschen in seine die Welt verändernde Macht verhindert haben. Bei Hegel hat die Philosophie das Vernünftige in der Wirklichkeit nur in der Gestalt des Begriffs gefasst (Müller 1985, S. 62-63).

Bei Marx gibt es drei Ebenen der Entfremdung: Die erste Ebene, die Marx beschreibt, ist die Entfremdung des Arbeiters vom Gegenstand. Ausgangspunkt ist, dass der Arbeiter sich - im Prozess der Aneignung von Natur – im Gegenstand seiner Arbeit versachlicht, entäußert, dass der Gegenstand, der ihm nicht gehört, der ihm als fremder Gegenstand gegenübersteht, während er selbst an Lebensmöglichkeiten von Gegenständen ärmer wird. Die Entfremdung der Arbeit äußert sich darin, dass sich der Arbeiter in der Arbeit unwohl, unfrei fühle, unmenschlich, und erst außerhalb der Arbeit Mensch sei. Seine Arbeit ist nicht Selbstbestätigung, nicht geleitet durch sein eigenes Bedürfnis nach Arbeit und ihrem Resultat, sondern seine Arbeit wie ihr Resultat sind „der Verlust seiner selbst“, da die Arbeit einen anderen gehört (Trebeß 2001, S. 92-95). Die dritte Ebene betrifft das Gattungslieben. Durch die Arbeit entwickelt der Mensch spezifische Gattungsmerkmale, d. h. erst durch die Arbeit wird der Mensch zum Menschen.

Anders als für Hegel ist der Mensch für Marx nicht „Bewusstsein“, nicht „subjektiver Geist“. Menschliche Geistigkeit ist nur eine der Eigenschaften dieses physischen Daseins. Daher dient die Bearbeitung des Naturgegenstandes der Vermenschlichung der zunächst fremden Natur durch Aneignung. Arbeit ist für Hegel wegen der mit ihr verbundenen Askese ein Mittel zur Vergeistigung des Menschen. Für Marx ist sie Mittel der Aneignung und damit der Vermenschlichung der Natur durch den Menschen. Für Marx ist Arbeit auch intellektuelle, nicht materialunabhängige Schöpfung. Frei ist der Mensch als wesentlich arbeitender produzierender erst dort, wo er, anders als für Hegel, sich das Produkt seiner freien Arbeit aneignen und über die Natur und Produktionsinstrumente als die notwendigen Bedingungen seiner Arbeit verfügen kann (Müller 1985, S. 59).

#### **4. Die Frauenbewegung gegen Ende des 19. Jahrhunderts und der Kampf um das Frauenwahlrecht**

Einen wichtigen Zugangskanal zu Repräsentation im politischen Feld stellt das Wahlrecht dar, weil erstens darüber der Zutritt zu formalen Positionen im politischen Feld bestimmt wird, und zweitens die Diskurse um das Wahlrecht wichtige Indikatoren für dominante Geschlechter-Arrangements sind. In Österreich erfolgte wie in den meisten europäischen Ländern in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts eine Demokratisierung des Wahlrechts insofern, als das durch Status- und Besitzverhältnisse wie auch Geschlechtszugehörigkeit reglementierten System mit 1918 durch das Wahlrecht für alle volljährigen österreichischen StaatsbürgerInnen ersetzt wurde (Mesner 2004, S. 377).

In der österreichischen Reichshälfte der Habsburgermonarchie waren politische Rechte und Besitz eng miteinander verknüpft. Das Vermögen von Frauen sollte hier die Interessen der Besitzenden stärken. Da das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB) von 1811 grundsätzlich Gütertrennung vorsah, wurde nicht zwischen ledigen und verheirateten Frauen unterschieden. Mit Ausnahme einiger wichtiger Städte erhielten also vermögende Steuerzahlerinnen in allen Kronländern 1849 das Gemeindewahlrecht und 1861 das Landtagswahlrecht. In Deutschland und Österreich sah die Gesetzgebung daher vor, die gleichzeitige Ausgrenzung von Frauen aus öffentlich-politischen Raum, in dem die Stimme in der Regel nicht persönlich abgegeben wurde durfte, sondern nur durch einen männlichen Vertreter, im Fall der Ehefrau durch den Ehemann (Bader-Zaar 2001, S. 7).

Zudem stand die Frau in gemeinschaftlichen ehelichen Angelegenheiten unter der Leitungsgewalt des Mannes, und selbst in alltäglichen Fragen, im Streitfalle, bezog sie die väterliche Gewalt bzw. hatte der Wille des Vaters Vorrang. Diese Bestimmungen, die im wesentlichen bis 1914/1916 in Geltung blieben, spiegelten geradezu idealtypisch das Ehe- und Familienideal bürgerlicher Gesellschaftstheorien des 18. und 19. Jahrhunderts wider (Zimmermann 1997, S. 42). Diese betrachteten ausschließlich die männlichen Familienoberhäupter als vollwertige Staatsbürger, ihre Frauen dagegen als nicht oder bestenfalls mithelfend Erwerbstätige (Weiss 1996, S. 298).

Mit einer Vielzahl von Begründungen wurde der Ausschluss des weiblichen Geschlechts von Politik und Macht gerechtfertigt. Das häufigste Argument bezog sich auf das bürgerliche Ideal der getrennten Sphären der Geschlechter – dem Walten der Frau in der Familie, im privaten Bereich, und dem Agieren des Mannes in Beruf und politisch-öffentlichem Leben. Diese Lebensbereiche wurden mit Vorstellungen eines männlichen bzw. weiblichen Geschlechtscharakters verknüpft. Frauen seien empfindsam und passiv veranlagt. Männer bildeten den härteren und tatkräftigen Pol. Ein sehr wichtiger Grund für die Ablehnung des Frauenstimmrechts war jedoch auch die Angst der Parteien, dass Frauen ohne ausreichende politische Bildung unkontrollierbar dem politischen Gegner zulaufen würden. Frauenstimmrecht bedeutet aber nicht nur eine Interessensvertretung der Bedürfnisse von Frauen, sondern sollte auch Implikationen für die Gesellschaft und das politische Leben im Allgemeinen haben (Bader-Zaar 1996, S. 64-65).

Die politisch aktive Frau, die in keiner Weise dem gängigen Frauenbild entsprach, wurde bespöttelt. Durch bildliche Diffamierungen und den Vorwurf der geistigen Unmündigkeit machten sich Kritiker des Frauenwahlrechts lustig über das Streben der Frau nach politischer Gleichberechtigung. Für sie stellte es mit seiner Betonung der individuellen Ansprüche von Frauen und der Negation ihrer Rolle in der Familie eine Umwälzung der gesellschaftlichen Strukturen dar, von der furchtbare Auswirkungen erwartet würden. Frauen würden „vermännlicht“ werden, da sie aus dem Lebensbereich, den die „Natur“ ihnen vorgeschrieben habe, ausbrachen. Auch eine Bedrohung der Familie wurde erwartet (Bernold 1989).<sup>2</sup> Die Opposition zum Frauenstimmrecht beruhte hauptsächlich auf der Ideologie des Geschlechtscharakters sowie der Verknüpfung der Frauen mit der Familie (Bader-Zaar 1987, S. 351).

Der Kampf um die soziale Besserstellung von Frauen in der Arbeitergesellschaft und des verarmten Bürgertums führte bald zum Streben nach aktiver Mitgestaltung am politischen Leben, weil man sich davon mehr Möglichkeiten zur Durchsetzung weiblicher Interessen erwartete (Weiss 1996, S. 298). Maßgebliche Ursachen für die Entstehung der Frauenbewegung waren nicht nur wirtschaftliche Gründe und die Änderung der

---

<sup>2</sup> Im Katalog keine Seitenangabe

Bevölkerungszusammensetzung, sondern auch ein Gleichheitsstreben (Riegler 1976, S. 48-49). Während die Arbeiterfrauen gemeinsam mit den Männern aus derselben sozialen Schicht für höhere Bildung und bessere Arbeitsbedingungen eintraten, strebten die bürgerlichen Frauen im Zuge der Industrialisierung ins Berufsleben und kämpften um Gleichstellung (Freismuth 1984, S. 33).

Die Grundforderungen und Ziele der entstehenden bürgerlich-liberalen Frauenrechtsbewegung waren daher „gleiche Erziehung und Bildung“, Zulassung zur Arbeit bei gleichem Lohn, volle Rechts- und Handlungsfreiheit der Ehefrau und das Vereins- und Wahlrecht. Die Ausschließung der bürgerlichen Frauen von den auf dem Privateigentum beruhenden Freiheiten und Rechten war ein wesentlicher Anstoß. Die Theorie von der Gleichartigkeit der Frau war die Begründung für die Forderung nach ihrer politischen Gleichberechtigung. Gleichartigkeit der Frau bedeutete aber, dass die Frau ihrem Wesen nach dem Mann der bürgerlichen Gesellschaft gleich sei; unter Emanzipation verstand man daher in „erster Linie nicht Befreiung der Frau zur Entfaltung ihrer als solcher noch gar nicht bekannten spezifischen Anlagen und Möglichkeiten, sondern ihre Emanzipation zum bürgerlichen Mann.“ Für die Frauen des besitzenden Bürgertums ging es also darum, über ihr Eigentum frei verfügen zu können, für die nicht durch üppige Aussteuer versorgten bürgerlichen Töchter stellte sich das Problem, in einem Beruf eine Alternative zur Versorgung durch die Ehe zu finden (Helpersdorfer 1985, S. 21-22).

Es war für die Frauen daher sowohl eine Frage der Emanzipation als auch des fundamentalen Problems der Existenzsicherung, das sie bewog, den Zugang zur Bildung zu ihrem Anliegen zu machen und den mühsamen Kampf gegen Traditionen und Vorurteile aufzunehmen (Heindl 1997, S. 24). Der Weg der Emanzipation der Frauen durch Bildung wurde durch die Frauenbildungsbewegung geebnet, wenn nicht für die Generation der Mütter, dann für die Generation der Töchter (Heindl 1997, S. 32).

Als 1848 erstmals eine parlamentarische Vertretung in Österreich gewählt wurde, hatten nur Männer das aktive und passive Wahlrecht zum Reichstag (Weiss 1996, S. 300). Das repressive politische Klima nach 1848/1849 führte in Deutschland und Österreich hingegen dazu, dass die

die vereinzelt erhobenen Forderungen nach politischer Mitbestimmung verstummen musste. Als sich Befürworterinnen des Frauenwahlrechts in Österreich und Deutschland ab Ende der 1890er Jahre intensiv mit dem Frauenwahlrecht auseinander zu setzen begannen, fanden sie sich mit den rechtlichen Einschränkungen des Vereinsrechts konfrontiert. Obwohl das Frauenwahlrecht Teil der Parteiprogramme der Sozialdemokraten in Österreich ab 1892 war, gab es über die Priorität dieser Forderungen nicht immer Einigkeit und sie standen dem Frauenwahlrecht zwiespältig gegenüber (Bader-Zaar 2001, S. 8-11).

Ein Teil der Sozialdemokratinnen unterstützte die von männlichen Parteimitgliedern eingeschlagene Linie, dass das allgemeine und gleiche Wahlrecht für Männer nicht durch eine solche kontroverse Forderung wie das Frauenstimmrecht gefährdet werden dürfte. Auch Ängste vor dem Einfluss der katholischen Kirche auf Frauen und ihrer erwarteten konservativen Einstellung beeinflussten diese Haltung (Bader-Zaar 1996, S. 65-66). Um die Einführung des allgemeinen und gleichen Männerwahlrechts nicht zu gefährden und aus Angst vor einem konservativen Wahlverhalten der Frauen, wurde das Frauenwahlrecht auf Anordnung der Parteiführung in Österreich 1905/1906 zurückgestellt (Bader-Zaar 2001, S. 8-11). Victor Adler bezeichnete es 1903 gar als „politische Torheit“ das Wahlrecht für beide Geschlechter zugleich zu verlangen und den Kampf um das Männerwahlrecht dadurch „abzulenken auf einen Punkt, der voraussichtlich erst später zu sein (werde)“ (Bernold 1989).

Das Frauenstimmrecht war eine eher unbeliebte und wenig verbreitete Forderung in Österreich, sowohl in der Bevölkerung als auch in den gesetzgebenden Versammlungen (Bader-Zaar 1993, S. 52). Die Forderung nach einem Wahlrecht für Frauen, die von einer Wahlrechtsversammlung der Wiener Frauen erhoben worden war, wurde aber nicht nur vom Ministerpräsidenten und den Präsidenten beider Häuser des Reichsrats, sondern auch den Parteiführern – einschließlich Victor Adler – einhellig abgelehnt. Erst als am 26. Januar 1907 das allgemeine gleiche Wahlrecht für Männer erreicht war, konnten sich die Sozialdemokraten, die stimmenstärkste Partei geworden war, ihrem nächsten Ziel, der vollen staatsbürgerlichen Gleichberechtigung für Frauen, widmen (Weiss 1996, S. 303).



Ein wichtiges Instrument zur Durchsetzung politischer Ziele war die Gründung von Vereinen (Weiss 1996, S. 300). Ab 1866 setzte in Österreich mit der Gründung des „Wiener Frauenerwerbsvereines“ der Kampf um das „Recht der Arbeit“ und auf Bildung ein (Riegler 1976, S. 51). Er sollte vor allem Frauen aus dem Bürgertum durch die Gründung einer Handelsschule und die Errichtung von Nähstuben eine Erwerbsmöglichkeit vermitteln. Weiters bereitete dieser erste, nicht konfessionelle und nicht karikative Verein, Frauen für den Eintritt in die Post- und Telegraphendienst vor (Helpersdorfer 1990, S. 47). Der Verein für erweiterte Frauenbildung war entschlossen das Vorwärtkommen der Frauen zu fördern; neben der Agitation für die staatlich höhere Mädchenbildung, dem Bemühen des eigenen Gymnasiums und der Kampagne für das Universitätsstudium der Frauen organisierte der Verein eine Reihe von Vorträgen zu verwandten Themen (Anderson 1992, S. 57).

Führend im Bemühen um eine verbesserte Mädchenbildung war Marianne Hainisch. Der Ausgangspunkt für ihre Bestrebungen war die ökonomische Seite gewesen, „der Kampf ums Brot“. Durch die Verarmung des Mittelstandes mussten neue Erwerbs- und Bildungsmöglichkeiten für Frauen geschaffen werden (Witzmann 1990, S. 16). Die bürgerlich-liberale Frauenrechtsbewegung betonte immer wieder, dass die Familie nach wie vor einen sehr wichtigen Bestandteil im Leben einer Frau ausmacht und ein weiteres Ziel von Marianne Hainisch war die Anerkennung der Hausfrauentätigkeit (Helpersdorfer 1984, S. 22). Für Hainisch bedeutete das bürgerliche Familienmodell einen unverzichtbaren Bestandteil (Anderson 1990, S. 16). Hainisch war die Gallisonsfigur eines visionären Feminismus, der zwar kulturelle Erneuerung durch die Frau predigte, die bestehenden Machtverhältnisse aber nicht in Frage stellte, wie die Vision Fickerts das tat. „Gleiche Rechte und Gleichheit“ sind die Schlüsselbegriffe für Hainisch und den Bund, im Gegensatz zu Fickerts Leitmotiven, die Machtverhältnisse und Persönlichkeitsbildung waren. Hainisch wollte die soziale Frage eher durch Wohlfahrtsmaßnahmen lösen als durch die Untergrabung des Kapitalismus (Anderson 1992, S. 29-32).

Im Jahre 1872 wurden auch „probeweise“ die ersten vierzig Telegraphistinnen vom Staat angestellt, freilich vor allem aus der Intention, billige Arbeitskräfte zu bekommen. 1888 wurde zunächst der „Verein für erweiterte Frauenbildung“ gegründet, dessen Hauptziel unter anderem

die Einrichtung vollwertiger Mädchenmittelschulen war und der zu einem Angelpunkt für die Frauenbildungsbewegung wurde. 1892 wurde eine „gymnasiale Mädchenschule“ errichtet, die 1904 zum ersten humanistischen Mädchengymnasium wurde. Als weitere Erfolge konnten auch die 1897 erfolgte Eröffnung der Philosophischen und die 1900 erreichte medizinische Fakultät verbucht werden (Helpersdorfer 1990, S. 47).

Als 1890 die rund um Wien liegenden niederösterreichischen Gemeinden, in denen es ein begrenztes Frauenwahlrecht gab, nach Groß-Wien eingemeindet werden sollten, wo die Frauen nicht wahlberechtigt waren, organisierten die beiden Wiener Lehrerinnen Auguste Fickert und Marie Schwarz im Oktober 1890 die erste politische Frauenversammlung in Wien. Ihre Forderung, den Wiener Frauen ein Wahlrecht zu gewähren, blieb aber unerfüllt (Weiss 1996, S. 299).

Auguste Fickert gründete am 28. Januar 1893 den „Allgemeinen Österreichischen Frauenverein“ (Weiss 1996, S. 300). In ihrem Einleitungsreferat der konstituierenden Sitzung wies sie darauf hin, dass die Frauen sich selbst mündig sprechen müssten, erst dadurch würde die „Mündigkeit auch in der Gesetzgebung ihren adäquaten Ausdruck finden“ (Freismuth 1984, S. 32). In den Statuten durften keinerlei politische Tendenzen für die Vereinsbehörde zu erkennen sein, da der § 30 des Vereinsgesetzes neben Minderjährigen und Ausländern auch Frauen das Gründen von und die Mitgliedschaft in politischen Vereinen verbot. Auguste Fickert rechtfertigt seine Gründung damit, dass die bereits bestehenden Frauenvereine „unserem Bedürfnis der Erfassung der Frauenfrage in ihrer Totalität, der Aufdeckung der Wurzeln, die sie in alle Gebiete des menschlichen Zusammenlebens verzweigt, der Erkenntnis der Notwendigkeit einer theoretischen Vertiefung der ganzen Bewegung nicht genügen (konnte) und deshalb musste unser Verein bestehen“ (Flich 1990, S. 3).

Mit dieser Gründung hatte sich eine politische Richtung in der Frauenbewegung entwickelt, wobei die erste Präsidentin Auguste Fickert, die Vizepräsidentinnen Rosa Mayreder und Marie Lang waren (Helpersdorfer 1990, S. 47). Dieser Verein vertrat eine eigene politische Richtung innerhalb der Frauenbewegung und verlangte die staatsbürgerliche Gleichstellung und die Zulassung zu allen Bildungsstätten und Berufsmöglichkeiten für Frauen (Prost 1986, S. 2). Der

Verein profilierte sich rasch zu einer unbequemen, ja radikalen Vereinigung, weil seine führenden Köpfe Missstände von Gesellschaft und Staat aufgriffen und beseitigen wollten (Flich 1990, S. 3). Er war geprägt vom Glauben an die Macht der Aufklärung und davon, dass die Humanisierung der Gesellschaft über Erziehung möglich sei. Den Allgemeinen österreichischen Frauenverein prägte die Idee, dass Bildung für Frauen nicht heißen konnte, einfach wie Männer Wissen anzuhäufen und bloß Qualifikationsstufen zu erklimmen, sondern es müsse aktives, politisch verwertbares Wissen im Dienste einer Gesellschaftsveränderung sein (Heindl 1997, S. 26).

Auguste Fickert ging es nicht allein darum, die rechtliche Situation der Frauen zu verbessern. Es war ihr zuwenig, bürgerlichen Frauen etablierte Bildungseinrichtungen zu öffnen, um sie bürgerlichen Berufe erlernen zu lassen, und dadurch über Rechte Macht in der bestehenden Gesellschaft ausüben zu können. Sie strebte eine Abschaffung der Machtverhältnisse an, vor allem aber eine Beseitigung des Kapitalismus, den sie als Wurzel aller Unterdrückung, auch der Unterdrückung wegen des Geschlechts begriff (Flich 2000, S. 11). Überzeugt, dass die Unterdrückung der Frau kein „Nebenwiderspruch“ sei, hielt sie ein zwar gegenseitig unterstützendes, aber prinzipiell separates, gleichsam arbeitsteiliges Vorgehen von Frauen- und Arbeiterbewegung für wichtig (Tichy 1997, S. 85).

Nicht in den Bund „Allgemeiner österreichischer Frauenverein“ traten die sozialdemokratischen, katholischen und nationalen Frauenvereinigungen. Die sozialdemokratische Frauenbewegung lehnte die Zusammenarbeit mit den bürgerlichen Gruppierungen ab, weil sie sich von diesen Aktivitäten wenig politische Erfolge erwartete. Ihr Ziel war es, den sozialdemokratischen Forderungen durch Streiks und Agitation Nachdruck zu verleihen (Weiss 1996, S. 302). Für die Sozialdemokratinnen waren Massenversammlungen und Aufmärsche primär auf die Mobilisierung der Öffentlichkeit gerichtet (Bader-Zaar 2001, S. 11).

Fickert lehnte die Zusammenarbeit mit der sozialdemokratischen Partei hartnäckig ab. Dieses hätte die Unterordnung des Individuums unter die Gesamtheit bedeutet und so ihrem Grundsatz der freien Entfaltung der Persönlichkeit widersprochen (Anderson 1990, S. 24).

Sozialdemokratische Frauen beklagten nicht den Zustand der Politik als ein Ergebnis der Führung der Männer. Ihr Feind war der Kapitalismus und gemeinsam mit ihren männlichen Genossen strebten sie eine sozialistische Gesellschaft, in der Gleichberechtigung und wirtschaftliche Gerechtigkeit herrschen würden, an. Die gemäßigte bürgerlich-liberale Frauenbewegung versuchte nicht, die politischen Tagesprobleme zu analysieren, sondern gab einem allgemeinen Wunsch nach Frieden und Einigkeit Ausdruck. In ihren Augen waren die Eigenschaften der Frauen das Allheilmittel für die österreichische Politik; nur Frauen verfügten über die notwendigen Werte, die einen friedlichen Staat und eine bessere, gerechte Gesellschaft zustande bringen konnten (Bader-Zaar 1993, S. 54).

Die Zukunftsversionen von Auguste Fickert waren eine Neugestaltung der Gesellschaft, ökonomische Unabhängigkeit der Frau, das Wahlrecht und somit auch die Veränderung der bestehenden Zustände zu sichern (Witzmann 1990, S. 14). Für Fickert war die ökonomische Unabhängigkeit der Frau ein ganz zentrales Thema ihrer Vision und sie kämpfte konsequent für die Erweiterung der weiblichen Berufsmöglichkeiten. Aber Erwerb hieß für sie nicht nur ökonomische Unabhängigkeit, sondern auch Eintritt in die öffentliche Sphäre, den die Frauen so notwendig hatten, um als mündig gelten zu können.

Im Jahre 1899 gründeten die liberalen Frauen ihre eigene Zeitschrift „Die Dokumente der Frauen“, die von Auguste Fickert, Marie Lang und Rosa Mayreder herausgegeben wurde. Regelmäßige Diskussionsbeiträge und Artikel zu Themen der Politik, des Rechtes und Fragen der Psychoanalyse wurden veröffentlicht (Prost 1986, S. 2). Die „Dokumente der Frauen“ erschienen am 1. und 15. jeden Monats und umfassten im Schnitt 30 Seiten. Zuerst beinhaltete jede Nummer auch einige Artikel, dann folgten „Notizen“ und die Rubrik „Zur Frauenbewegung“, in denen über den Fortschritt der Frauenbewegung in aller Welt kurz berichtet wurde (Svoboda 1990, S. 53).

Das Blatt repräsentierte die geistige Elite der österreichischen Frauenbewegung und übertraf bei weitem das Niveau der übrigen Frauenzeitschriften. Die Zeitschrift wollte eine Verbindung zwischen den erwerbstätigen und den außerhalb des Erwerbslebens stehenden Frauen herstellen und das Solidaritätsgefühl der Geschlechtergenossinnen wecken. Ihre Herausgeberinnen waren

von den Ideen des Liberalismus durchdrungen, der die Frau im wesentlichen mit dem Manne gleichstellte. Die bürgerliche Frauenbewegung im Umkreis um Rosa Mayreder kämpfte vor allem um Frauenrechte auf Bildung, aktives und passives Wahlrecht, Recht auf einen Beruf, gleiche Staatsbürgerrechte und juristische Gleichberechtigung im bürgerlichen Strafrecht. Der radikale Flügel wollte eine Gleichstellung mit Männern, um die Möglichkeit in Anspruch nehmen zu können, sich gemäß ihren traditionellen Bindungen des Frauseins zu entwickeln (Helpersdorfer 1990, S. 48).

Die drei Herausgeberinnen zerstritten sich bald, Mayreder und Fickert schieden aus und im September 1902 wurden die „Dokumente der Frau“ eingestellt (Weiss 1996, S. 301). Die „Dokumente der Frauen“ blieb damit eine kurzlebige Erscheinung in der Welt der sich ihrer Eigenständigkeit immer bewusster werdenden Weiblichkeit. Sie trugen jedoch vor allem bei den bürgerlichen Frauen dazu bei, den Mut zur Ergreifung eines Berufes zu stärken und die Ideen der Frauenbewegung zu verbreiten (Svoboda 1990, S. 58).

Am 5.5.1902 schlossen sich die bürgerlichen Frauenvereine zum „Bund österreichischer Frauenvereine“ zusammen (Prost 1986, S. 2). Der Bund entstand als Teil eines existierenden feministischen Netzwerkes. Er sollte sich mehr mit Öffentlichkeitsmittel beschäftigen und weniger ein Kampfmittel sein (Anderson 1992, S. 139). Die Ziele waren Förderung und Unterstützung ethischer, geistiger, humanitärer, wirtschaftlicher Bestrebungen der Frauenbewegung und Kampf um Gleichberechtigung in Schule, Familie und Erwerbsleben. Diese allgemeinen Formulierungen führten bald zu Spannungen zwischen dem „Bund“ und dem „Allgemeinen Frauenverein“. Am 28.4.1906 treten 24 Mitglieder aus dem „Allgemeinen österreichischen Frauenverein“ aus, weil die Ziele des „Bundes österreichischer Frauenvereine“ kein Verständnis beim Vorstand des „Allgemeinen Österreichischen Frauenvereins“ finden und weil den liberalen Frauen dieser zu unpolitisch war. Als wichtigste Forderung für die liberalen Frauen galt die Erringung des Wahlrechtes und der damit verbundenen bürgerlichen Rechte (Prost 1986, S. 2).

Die politischen Umwälzungen und die Bedrohung durch Unruhen gaben den Sozialdemokraten eine gewisse Machtposition gegenüber den bürgerlichen Parteien. Diese Stellung sowie der

Wille der übrigen Parteien zum guten Einverständnis mit der Sozialdemokratie - und nicht das weit verbreitete Argument, der besonderen Leistungen von Frauen in der Kriegsfürsorge und Rüstungsindustrie - verhalfen dazu, diesen Programmpunkt der Sozialdemokraten durchzusetzen (Bernold 1989). Der Krieg schuf die politischen Bedingungen, die den bestehenden politischen Interessen nach Demokratisierung entsprachen und damit den Durchbruch des Frauenwahlrechts ermöglichten. Dass den politischen Parteien das Frauenwahlrecht noch immer nicht ganz geheuer waren, zeigt z.B. dass 1918 in Österreich eine Erhöhung der Altersgrenze gemeinsam mit der Wahlpflicht erwogen wurde, die nach dem Willen der Konservativen als Gegengewicht zu den befürchteten Wählermassen der organisierten Arbeiterinnenbewegung fungieren sollte. Die Bedeutung des Ersten Weltkrieges für den Durchbruch der politischen Partizipation der Frauen lag also darin, dass er als Katalysator bestehender Veränderungen, die von den Frauenwahlrechtsbewegungen ausgelöst waren, wirkte (Bader-Zaar 2001, S. 12).

Es ging den Parteien auch weniger um die Frage einer Eignung von Frauen für die Politik als tatsächlich um ihre eigene Machtbasis. Die vorrangige Frage, die sich die Abgeordneten selbst stellten, lautete: Wie werden Frauen wählen und wer wird vom Frauenstimmrecht profitieren? (Bader-Zaar 1993, S. 57). In allen Parteien waren die Politiker sehr beunruhigt über die Unüberschaubarkeit der neuen Wählermasse. Sie befürchteten einen Wahlsieg ihrer jeweiligen Gegner als Folge des Frauenwahlrechts. So standen nicht alle sozialdemokratischen Parteimitglieder wirklich hinter dem Frauenwahlrecht. Denn einige meinten, Frauen würden zu sehr unter dem Einfluss traditioneller Denkstrukturen und des Klerus stehen (Bernold 1989). Die Wahl zur Konstituierenden Nationalversammlung war für den 16. Februar 1919 ausgeschrieben. Im Mittelpunkt der Wahlwerbung standen die Frauen, die nach dem Ergebnis der Volkszählung von 1910 das zahlenmäßige Übergewicht hatten und deren Entscheidung somit beim Wahlausgang wesentlich beeinflussen konnte (Freismuth 1984, S. 38).

In Österreich hatten die drei sozialdemokratischen Fraktionen, die tschechischen, die polnischen und zuletzt auch die deutschen Sozialdemokraten, im Abgeordnetenhaus des 1917 endlich wieder einberufenen Reichsrates Anträge auf Einführung des allgemeinen und gleichen Wahlrechtes der Frauen eingebracht. Solange der Krieg dauerte, war weder an Neuwahlen noch

an die Verwirklichung einer so weitreichenden Maßnahme zu denken, außerdem waren auch die Widerstände bürgerlicher Politiker noch nicht überwunden. Sobald der Krieg jedoch zu Ende ging, war die Einführung des Frauenwahlrechts nicht mehr aufzuhalten. Verwirklicht wurde es nicht mehr im „alten Österreich“, in der mit Kriegende zerfallenden Monarchie, sondern in dem neuen Staat „Deutschösterreich“, der sich am 30. Oktober 1918 konstituierte und am 12. November 1918 seine republikanische Staatsform erklärte (Scheffbeck 2005, S. 23).

Am 30. Oktober 1918 beschloss die Nationalversammlung die Vereins- und Versammlungsfreiheit für alle, ohne Unterschied des Geschlechts. In der Wahlrechtsordnung vom 18. Dezember 1918 wurde festgelegt, dass jeder deutsch-österreichische Staatsbürger ohne Unterschied des Geschlechts, der vor dem 1. Januar 1919 das 20. Lebensjahr überschritten hatte, wahlberechtigt sei, also das aktive Wahlrecht besitze (Weiss 1996, S. 304). Die Erlangung des Wahlrechts galt sowohl bei den bürgerlichen als auch bei den sozialdemokratischen Frauenvereinen nicht als Endziel ihrer Arbeit, sondern nur als maßgebliches Mittel zur politischen Mitbestimmung und somit zur Einflussnahme in allen Bereichen des privaten und öffentlichen Rechts (Helpersdorfer 1990, S. 45).

Noch anlässlich der Beratungen der Wahlordnung gab es kritische Stimmen gegenüber dem Frauenwahlrecht. Besonders der Abgeordnete Wolf fühlte sich verpflichtet „im Namen der gesunden Vernunft und der heiligen, unverletzlichen Natur gegen die Heranziehung des weiblichen Elements in die Politik Verwahrung einzulegen“ und vermeinte, das passive Frauenstimmrecht als „Unsinn und perversen Unfug“ sowie als „Naturwidrigkeiten“ bezeichnen zu müssen (Freismuth 1984, S. 37).

Die Debatten zur Einführung des Stimmrechts zeigten jedoch, dass nicht alle Abgeordneten von dieser „politischen Reife“ überzeugt waren. Das Frauenstimmrecht war für alle Parteien ein politisches Risiko. Schließlich war der Druck der Sozialdemokraten, die 1918 außerhalb der Provisorischen Nationalversammlung über die nötige Macht verfügten, und wie Karl Renner berichtete, ihre Taktik im Staatsrat bei der Planung der Wahlordnung „von der Sache wenig Aufhebens zu machen und sie als Selbstverständlichkeit, als einfaches Ergebnis unserer

grundsätzlichen Auffassung hinzustellen“ maßgebend für den Erfolg des Frauenstimmrechtes (Bader-Zaar 1987, S. 359).

Manche Ziele der Frauenbewegungen auf dem Gebiet der Sozialgesetzgebung oder der rechtlichen Emanzipation konnten nach Einführung des Frauenwahlrechts verwirklicht werden. Auch die Sozialdemokraten mussten den Fehlschlag der Errichtung eines sozialistischen Staates erfahren. Einer der Gründe dafür war, dass Pläne über umfassende Veränderungen in der Gesellschaft in dem zunehmend konservativen politischen Klima und angesichts der schwerwiegenden wirtschaftlichen Probleme zu Misserfolg verurteilt waren. Ein zweites Element in der Verhinderung der Frauenträume waren die bestehenden politischen Parteien. Während Parteien zwar Frauen als potentielle Wählerinnen umwarben, sahen sie keine Notwendigkeit, den Forderungen der Frauenbewegung Priorität einzuräumen, zumal bei Wahlen kein Frauenblock sichtbar wurde. Die parteipolitischen unabhängigen bürgerlichen Frauenbewegungen waren in ihren Konzepten der Geschlechterdifferenz gefangen und es wurde weiterhin Weiblichkeit als Allheilmittel angepriesen, statt eine Analyse der politischen Strukturen vorzunehmen. Die politischen Veränderungen in Österreich 1933/1934 setzten schließlich allen Hoffnungen auf die Verwirklichung feministischer Ziele für lange Zeit ein Ende (Bader-Zaar 1993, S. 76).

## **5. Die Veränderungen der Arbeitsentwicklung seit 1945 unter besonderer Berücksichtigung der Frauen**

Mit Ende des 2. Weltkrieges im Mai 1945 begann das Zeitalter des Wiederaufbaus. Die ersten Frauen, die im Arbeitsprozess eingeteilt wurden, waren die so genannten „Trümmerfrauen“. Frauen haben erste Trümmer- und Aufräumarbeiten geleistet. Sie haben dort, wo Männer fehlten, eigeninitiativ gehandelt und schwere körperliche Arbeit übernommen (Thurner 1995a, S. 14). Viele Frauen waren in Berufen tätig, die ihnen zuvor verwehrt geblieben waren. Vor dem Krieg hatte es keine einzige Straßenbahnschaffnerin gegeben. Zwei Jahre nach dem Krieg waren rund 100 Schaffnerinnen im Dienst (Deissen 2005, S. 47). Diese sollten aber allmählich durch Heimkehrer ersetzt werden. Während akzeptiert bzw. als „eine selbstverständliche soziale Pflicht“ angesehen wurde, dass die Schaffnerinnen, deren Männer aus dem Krieg noch



nicht zurück waren, ihre Stellen behielten, wurde für die anderen festgestellt, dass der Dienst der Frauen auf der Straßenbahn denkbar schwer sei und alle diese Mädeln und Frauen doch „innere Sehnsucht nach einer Häuslichkeit“ haben. Damit war ihre Entlassung legitimiert. 1948 befanden sich unter den 500 Schaffnern nur mehr 60 Frauen (Unterholzer 1996, S. 219).

Frauendominierte Berufe waren hauswirtschaftliche Berufe (96 %), Reinigungsberufe (87 %), Textilberufe (70 %), Hotelberufe (66 %) und Gesundheitsberufe (61 %). Ausgewogen war das Verhältnis bei kaufmännischen und Büroberufen, Bildungs- Kunst- und Unterhaltungsberufen sowie in der Chemiefabrik. Es gab nach 1945 einen Arbeitskräftemangel, wie z.B. in der Land- und Forstwirtschaft und in der Textil- und Bekleidungsindustrie (Deissen 2005, S. 47). Für lange Zeit übersteigt die weibliche Beschäftigungszahl die der Männer. In Wien stehen im Mai 1945 mehr als 200.000 Frauen in Büros, Fabriken und Dienstleistungsberufen rund 197.000 Männern gegenüber (Ardelt 1985, S. 102).

Viele stellten mit einer Selbstverständlichkeit ihre Arbeitsleistung für den Wiederaufbau privater Häuslichkeit und Gemeinwesen zur Verfügung. Die kriegsbedingten Verschiebungen wurden relativ rasch rückgängig gemacht. Die Zulassung von Frauen in bis dahin Männern vorbehaltenen Arbeitsbereiche wurde nur bis zur Normalisierung der Verhältnisse – das bedeutete bis zum Knappwerden dieser Arbeitsplätze – akzeptiert (Thurner 1995a, S. 14-16). Die Frauenarbeit in „Männerberufen“ galt nach 1945 als nötig, um den „Männermangel“ bei der Arbeit zu lindern. Gleichzeitig wurde propagiert, sie könnte die negativen Folgen des privaten „Männermangels“ für die unverheirateten Frauen mildern. In der Nachkriegszeit wurde Frauenarbeit in „Männerberufen“ aus zwei Gründen offiziell gebilligt und sogar gefördert: Es fehlten männliche Arbeitskräfte, und es fehlten Ehemänner für unverheiratete Frauen. Die Berufstätigkeit von Frauen selbst in ungewöhnlichen Berufen wurde deshalb eine Zeitlang in der öffentlichen Meinung als „selbstverständlich“ angesehen (König 1990, S. 135).

Für die Jahre 1945 bis 1947 liegen keine nach Geschlecht aufgeschlossenen Beschäftigungszahlen vor. Im Jahre 1948 betrug der Anteil der Frauen an den Beschäftigten rund ein Drittel. Anfang der 50er Jahre stieg er gegen 40 %. Die Aufgliederung nach einzelnen Wirtschaftssektoren zeigt, dass die Wiederherstellung des geschlechtssegregierten

Arbeitsmarktes bereits 1948 abgeschlossen war. Die Frauenerwerbsarbeit konzentrierte sich im wesentlichen auf die „traditionellen Frauenberufe“. Die Bekleidungs- und Textilberufe mit Niedrig- und Niedrigstlöhnen blieben fast gänzlich Frauen vorbehalten. Von den 12 % der im Jahre 1948 in der Industrie beschäftigten Frauen arbeiteten 80 % in der Textilindustrie. Veränderungen am Arbeitsmarkt zugunsten von Frauen hat es in begrenztem Ausmaß in Büroberufen und in einigen Gewerben gegeben. Im Gewerbe waren es hauptsächlich schlecht bezahlte Hilfsarbeiterposten, die Frauen verrichteten (Thurner 1995a, S. 17). Frauen waren in der Arbeitswelt benachteiligt.

In Wien betrug 1946 die wöchentliche Arbeitszeit der Arbeiterinnen nur drei Stunden weniger als die der Männer (zwischen 44 und 46 Stunden), aber es gab ein deutliches Lohngefälle: Der Bruttodurchschnittsverdienst von Frauen lag bei 66 % der Männerlöhne. Dazu kam die Doppel- oder Mehrfachbelastung durch die zusätzliche Arbeit im Haushalt und in der Kinderbetreuung. In der Zeit, in der es wenig technische Hilfsmittel gab, bedeutete das für viele einen sechzehnständigen Arbeitstag. Ende der 40er Jahre ging die Zahl der offenen Stellen stark zurück. Bereits ab Mitte des Jahres 1948 trat ein Überschuss an Arbeitskräften auf, der sich insbesondere in den Wintermonaten verschärfte.

Die Aufgabe der Abwertung des Schillings war es, dass Geldvolumen so weit zu verringern, dass es mit dem wertmäßigen Produktionsvolumen übereinstimmte. Unternehmen sollten zur Erhöhung der Produktion gezwungen werden, und es sollte nicht mehr möglich sein, nicht voll arbeitende Kräfte zu beschäftigen. Die unmittelbare Folge war ein hoher Anstieg der Arbeitslosigkeit und bis 1952 stieg die Arbeitslosigkeit der Frauen stärker an als die der Männer. Erster Höhepunkt der Arbeitslosigkeit waren die ersten Wintermonate 1948/1949. Viele Frauen gaben wegen der immensen Mehrfachbelastung in diesem Überlebenskampf ihre Arbeitsplätze auf. Trotzdem stieg der Anteil der berufstätigen Frauen von Anfang der 50er Jahre (39 %) bis Anfang der 60er Jahre (40 %) leicht an (Deissen 2005, S. 50-51).

Doch auch aus Büros und Ämtern wurden Frauen – nach der Rückkehr von Männern – massenhaft entlassen. Die Begründungen lagen in der „mangelhaften“ Qualifikation von Frauen bzw. die Benötigung dieser Arbeitsplätze für Kriegsinvaliden. (Thurner 1995a, S. 17).

Darüber, dass die Heimkehrer bei der Besetzung von Stellen Priorität hatten, gab es in der Öffentlichkeit kaum Diskussionen. Ebenso wenig gab es keine organisierten Proteste gegen den Abbau von Arbeit, weil die Frauen ihre Zurücksetzung nicht als individuelles Schicksal sehen, sondern als allgemeine Nachkriegsentwicklung „akzeptierten“. Allerdings berichteten Frauen, dass sie ihre mit der Rückkehr der Männer verbundene Entlassung zugunsten – wie es hieß – besser qualifizierter oder invalider Kriegsheimkehrer als Unrecht empfunden hatten. Das war vor allem bei Frauen, die in Ämtern oder Büros arbeiteten, der Fall. Büroarbeitsplätze, die für Frauen vor der NS-Zeit schwer zugänglich gewesen waren, galten als besonders attraktiv.

Auf der anderen Seite kam es immer wieder zu Appellen an die Frauen, sich zur Arbeit zu melden und so ihren Anteil am Wiederaufbau zu leisten. Es waren aber nur Tätigkeiten in typischen Frauenbereichen gemeint, wie etwa im Sozialbereich und in der Landwirtschaft oder schlecht bezahlte Posten als Hilfsarbeiterinnen. Entlassene Frauen weigerten sich jedoch häufig, die ihnen angebotenen Ersatzarbeitsplätze in der Haus- oder Landwirtschaft anzunehmen. Im ersten Nachkriegsjahrzehnt kam es förmlich zu einer Flucht aus diesen Berufssparten, obwohl sowohl Vertreterinnen der bürgerlichen Parteien, aber auch die Sozialistinnen versuchten, diese Berufe den Frauen als „wesensgemäß“ anzupreisen. Die sozialistischen Funktionärinnen bemühten sich allerdings zumindest auch darum, bessere soziale Absicherungen für die Frauen zu erreichen. Mit der verstärkten Rückkehr der Männer in den folgenden Jahren wurden Bestrebungen in Gang gesetzt, durch welche die Frauen (ausgenommen: unverheiratete und Alleinerhalterinnen) generell veranlasst werden sollten, sich aus der Arbeitswelt zurückzuziehen und sich wieder ausschließlich ihren Familien zu widmen.

Ein berufliches Engagement von Frauen wurde in diesen Jahren dann akzeptiert, wenn es aus sozialen Gründen notwendig war. Das war vor allem bei allein stehenden Frauen bzw. bei solchen der Fall, die eine Familie zu erhalten hatten. Daher wurden verheiratete Frauen nur dann gekündigt, wenn deren Männer als Familienvorstand so viel verdienten, dass sie sich und die Familie erhalten konnten. Aber auch, wenn von Seiten der Wirtschaft Bedarf an weiblichen Arbeitskräften bestand, waren die Begründungen mit denen die Verdrängung der Frauen aus dem Berufsleben prinzipiell plausibel gemacht werden sollten, offenbar außer Kraft gesetzt.

Ansonsten wurden gegen die berufstätigen Frauen die unterschiedlichsten Argumente ins Treffen geführt, wobei die Gegner nicht gerade zimperlich vorgehen und auch die sittliche Verrohung der Frauen sehr oft erwähnt wurde.

Für die damalige Gesellschaft war es absolut unvorstellbar, dass eine Frau statt im Wirken für Mann und Kinder auch im Beruf Freude und Selbstverwirklichung finden konnte. Dies wurde nur den Männern zugestanden. Ein in diesem Zusammenhang besonders häufig verwendetes Argument gegen die Berufstätigkeit von Frauen bezog sich auf die Unvereinbarkeit mit der primären Aufgabe der Frau, die in der Betreuung und Erziehung der Kinder bestehen sollte. Tatsächlich hatten die Frauen in der ersten Nachkriegszeit neben den zeitaufwendigen Beschäftigungen zur Existenzsicherung kaum Zeit sich in dem Maße um die Betreuung und Erziehung ihrer Kinder zu kümmern, wie es von der bürgerlichen Gesellschaft verlangt wurde. Dass auch die Männer bzw. Väter einen Anteil an der Erziehung bzw. Beaufsichtigung ihrer Kinder haben könnten, war für die Nachkriegsgesellschaft noch nicht einmal zum Thema geworden (Unterholzer 1996, S. 220-221).

Die Arbeit von Frauen zu Kriegende war von grundlegender gesellschaftlicher Bedeutung, weil sie Überlebensarbeit war (Turner, 1995a, S. 13). Die Bedeutung der Frauenarbeit ergibt sich einerseits aus der weiblichen Bevölkerungsmehrheit (1945 gab es in Wien 61 % Frauen, 39 % Männer) und andererseits aus der Bedeutung der extrem ausgedehnten Überlebensarbeit. Dass Überlebenssicherung und Wiederaufbau zu einem hohen Anteil durch Frauenarbeit gewährleistet wurde, ist nicht nur auf die weibliche Bevölkerungsmehrheit, sondern eben auch auf die immense Bedeutung der Reproduktionsarbeit, die traditionell den Frauen zufällt, zurückzuführen (Schöffmann-Bandhauer 1992, S. 2-3).

Von Frauen wurde ein unvorstellbares Arbeitspensum bewältigt. Einen nachhaltigen Eindruck hat die Arbeitsleistung von Frauen deshalb gemacht, weil damals die Reproduktionsarbeit öffentlich und zum gesellschaftlichen Faktor wurde. Diese Frauen hatten durch die geleistete öffentliche und private Arbeit einen entscheidenden Anteil am relativ raschen wirtschaftlichen Wiederaufbau (Turner 1995a, S. 13). Viele Frauen arbeiteten nach dem Krieg entweder aus ökonomischen Gründen, wie Witwen und Alleinerzieherinnen weiter, aber auch, um die

gewonnene Selbständigkeit zu erhalten. Oft waren die Männer in Gefangenschaft oder arbeitsunfähig wegen Krankheit. Es bestand anfangs ein großer Bedarf an weiblichen Arbeitskräften (Deissen 2005, S. 47).

Trotz der sich bereits seit 1947 abzeichnenden Arbeitsplatzverknappung und den massiven Bestrebungen, die außerhäusliche Frauenarbeit zurückzudrängen, blieb der Anteil der Frauenerwerbstätigkeit in der Nachkriegszeit mit knapp 40 % konstant. Viele Frauen hatten durch neue Erfahrungen, durch die selbständige Bewältigung des Alltags während der Kriegszeit einen Selbständigkeits- und Selbstbewusstseinszuwachs erfahren. Es waren aber damals kaum Emanzipationsbestrebungen oder gute Arbeitsplätze, die Frauen erwerbstätig und weiterhin berufstätig bleiben ließen (Thurner 1995a, S. 18).

Österreich wies eine traditionell hohe Frauenerwerbstätigkeit in den 50er Jahren auf (35-40 %) und eine im internationalen Vergleich hohe Beschäftigungsrate von verheirateten Frauen, obwohl der Arbeitsmarkt für Frauen unattraktiv und die Verdienstmöglichkeiten schlecht war. Nach der Wiederherstellung des segmentierten Arbeitsmarktes in den Nachkriegsjahren blieben den Frauen so genannte „weibliche Berufe“. Frauen galten als „minderberechtigte“ Arbeitskräfte. Arbeitsplatzansprüche wurden auch von den Gewerkschaftern gleichsam von naturgegebenen Hierarchien abgeleitet. Ab den 50er Jahren ging die Schere zwischen Männer- und Frauenlöhnen immer weiter auseinander. Frauenerwerbsarbeit wurde als Zusatzverdienst oder als Übergangsphase eingeschätzt – entgegen tatsächlichen Anforderungen. Anfang der 50er Jahre waren zwei Drittel der Wienerinnen erwerbstätig (Thurner 1995b, S. 57).

Steigende Erwerbsbeteiligung und Umstrukturierung der Wirtschaft änderten wenig an der benachteiligten Lage der erwerbstätigen Frauen. Diese waren überdurchschnittlich in traditionellen Frauenbeschäftigungsbereichen und in niedrigen Qualifikationsstufen beschäftigt und in Branchen mit geringer Bezahlung konzentriert, z.B. Hauswirtschaft, Reinigung, Textilbereich, Hotel- und Gaststättenwesen sowie im Gesundheitsbereich. Geringe Ausbildung und die Wahl traditioneller Frauenberufe trugen ebenso dazu bei wie das eingeschränkte Stellenangebot der Frauen. Außerdem hatten sie auch bei gleicher Ausbildung schlechtere Aufstiegschancen (Cyba 1996, S. 439). Von den 1951 berufstätigen österreichischen Frauen

waren 39 % verheiratet. Ein Großteil der Familie – vor allem Arbeiterhaushalte - konnte ohne den Zuverdienst der Ehefrauen nicht durchkommen (Thurner 1995a, S. 18). 56,7 % mussten wegen zu geringer Einkünfte des Mannes arbeiten, 24,7 % taten dies als Familienerhalterinnen (Thurner 1995b, S. 57).

Nur wenige Frauen konnten zwischen Beruf und Haushalt wählen. Das Los hieß Beruf und Haushalt. Frauenerwerbsarbeit ist nicht zu trennen von der anderen Seite der Lohnarbeit: von der Hausarbeit, der gesellschaftlichen notwendigen, aber in privaten Haushalten organisierten Reproduktionsarbeit. In vielen Fällen blieben also die Frauen auch nach der Rückkehr der Männer aus dem Krieg und Gefangenschaft die Alleinerhalterinnen von Familien. Sie wurden aber als Familienerhalterinnen am Arbeitsmarkt benachteiligt. Sie mussten sich mit schlechten Arbeitsplätzen, Arbeitsbedingungen und mit geringeren Löhnen zufrieden geben. Neben diesen Benachteiligungen am Arbeitsmarkt kamen noch die Vernachlässigung von den Kindern dazu und die ständige Angst vor neuen Schwangerschaften und Abtreibungen, einschließlich der Gefahr strafrechtlicher Verfolgung. Die gesellschaftliche Kritik blieb nicht aus und berufstätige Frauen wurden als „Rabenmutter“ gebrandmarkt.

Die von den meisten Frauen auch in „normalen“ Zeiten stillschweigend ertragene Doppelbelastung durch Reproduktionsarbeit und Erwerbsarbeit führte Frauen unter den erschwerten Bedingungen der Nachkriegszeit an die Grenzen des physischen Zusammenbruchs. Für einen größeren Teil der Bevölkerung dauerte die entbehrensreiche Zeit bis weit in die 50er Jahre hinein. Vor allem allein stehende Frauen und Frauenhaushalte blieben von einer Teilhabe an dem in den 50er Jahren beginnende Wirtschaftswunder ausgeschlossen (Thurner 1995a, S. 18-19).

Von Beginn der 50er Jahre an war die Arbeitsmarktlage der Frauen dadurch gekennzeichnet, dass deren Arbeitslosenrate deutlich höher war und auch mit der Verbesserung der Wirtschaftslage doppelt so hoch wie die der Männer blieb. Die Mehrfachbelastungen durch Beruf, Haushalt und Familie in der Zeit einer allgemeinen Mangelwirtschaft nach dem Krieg war sehr groß. Zusätzlich kam noch dazu, dass die gesetzliche Arbeitszeit der unselbständig Beschäftigten damals 48 Stunden betrug und erst 1959 auf 45 Stunden reduziert wurde. Im

Jahre 1951 arbeiteten noch 44 % aller berufstätigen Frauen in der Landwirtschaft. In den 1950er und frühen 1960er Jahren schieden viele Frauen bei ihrer Heirat oder spätestens bei der Geburt ihres ersten Kindes endgültig aus dem Erwerbsleben aus. Im Jahre 1953 wurde in Österreich das Übereinkommen der ILO (International Labour Organization) über die Gleichheit des Entgelts männlicher und weiblicher Arbeitskräfte für gleichwertige Arbeit ratifiziert. Dennoch kam es bis 1957 zu einer beachtlichen Vergrößerung der Einkommensunterschiede zwischen Männern und Frauen, insbesondere bei Angestellten.

Im Jahre 1953 verdienten weibliche Angestellte knapp über 73 % eines Männereinkommens, dieser Anteil sank bis 1963 auf knapp über 60 % ab und erreichte dann ungefähr das Niveau für Arbeiterinnen. Auch war der Bildungsstand der Frauen auf Grund der Benachteiligung in diesem Bereich seit mindestens einem halben Jahrhundert entsprechend niedrig. Gegen Ende der 1950er Jahre, vor dem Hintergrund einer raschen wirtschaftlichen und technologischen Entwicklung bei gleichzeitiger Knappheit von Arbeitskräften, wurde Bildung mit dem Ziel der Höherqualifizierung als wichtige Bedingung des Wirtschaftswachstums angesehen (Cyba 1996, S. 439-440).

Im Jahre 1961 wird ein Vollbeschäftigungsstandard erreicht, der für das ganze Jahrzehnt charakteristisch bleibt. Die Arbeitslosenzahlen schwanken – konjunktur- und bevölkerungsbedingt – in einem engen Rahmen von 60.000 bis 70.000 Personen (Jahresdurchschnitt). Die Arbeitslosenrate betrug 1969 zwischen 2,5 und 2,9 %. Es lässt sich zwar in den 60er-Jahren, bei Ausschaltung der konjunktellen Schwankungen ein leicht fallender Trend der Arbeitslosigkeit entdecken, aber erst ab 1970/71 ist eine deutliche Wende zu erkennen. Bei rasch wachsender Beschäftigung sinken die Arbeitslosenzahlen deutlich ab. In den Hochkonjunkturjahren 1972/1973 gibt es weniger als 50.000 Arbeitslose und die Arbeitslosenrate fällt unter 2 % (Rothschild 1977, S. 12-13).

Ab den frühen 60er Jahren – im Übergang zur Phase der Wohlfahrt – förderte das politische Programm der Chancengleichheit die Bildungsexpansion, d.h. eine Ausbildung, die über die Pflichtschule hinausgeht. Primär war der Anspruch damit verbunden, die Benachteiligung von Arbeiterkindern zu beseitigen. Der Begriff Wohlfahrt bedeutete eine zunehmende

sozialstaatliche Orientierung politischer Parteien und Verbände und die damit verbundene wohlfahrtsstaatliche Legitimation politischer Maßnahmen. Eine Auswirkung davon war die stärkere Betonung der Werte Gleichheit und soziale Gerechtigkeit, die auch als kritischer Maßstab gegen herkömmliche Strukturen und Institutionen angewendet wurden. In dieser Phase wurden auch Fragen der Umverteilung gesellschaftlichen Reichtums und des Zugangs zu sozialen Ressourcen im Zusammenhang mit möglichen politischen Maßnahmen diskutiert. Es blieben zwar die sozialen, besonders die geschlechtsspezifischen Ungleichheiten bestehen, aber diese wurden in der Öffentlichkeit bewusst zum Thema gemacht (Cyba 1996, S. 440-441).

Mit Einsetzen der Wirtschaftskrise Mitte der 70er Jahre profilierten Kreisky und die SPÖ sich dann als Garanten der Vollbeschäftigung. In der Bildungspolitik strebte die Regierung eine Öffnung der Bildungswege und damit bessere Bildungs- und Berufschancen für breite Bevölkerungsschichten an. Die Hochschulstudiengebühren wurden abgeschafft und ein freier Zugang zu den Universitäten im Jahre 1972 gewährleistet. Die SPÖ versuchte den Reformkurs auch nach dem Wahlerfolg 1975 fortzusetzen, aber die Auswirkungen der weltweiten Rezession machten zunehmend eine neue Schwerpunktsetzung in der Regierungsarbeit nötig. Der erste Erdölchock hatte die westlichen Industriestaaten 1973 in eine schwere Krise gestürzt, das Wirtschaftswachstum sank drastisch, die Inflation und Arbeitslosigkeit stiegen sprunghaft an. Es bestand ein breiter Konsens darüber, dass der Bekämpfung der Arbeitslosigkeit Vorrang einzuräumen sei.

Durch den Abbau ausländischer Arbeitnehmer und der bereits 1969 beschlossenen Senkung der Wochenarbeitszeit auf 40 Stunden wurde die Arbeitslosenquote ebenfalls niedrig gehalten, zudem konnte der Dienstleistungssektor viele Arbeitskräfte aufnehmen (Eder 1996, S. 190-193). Neben der Verbesserung der Qualifikationen und den arbeitsnachfrageseitigen Aspekten des Wandels von der Produktions- zur Dienstleistungsgesellschaft führten erst die wachsende Flexibilität im Arbeitsübernahmeverhalten und die zunehmende Heterogenität der Beschäftigungsverhältnisse zum signifikanten Anstieg der Frauenbeschäftigung (Rosenberger 2000, S. 421).



Im Jahre 1979 trat dann das Bundesgesetz über die Gleichbehandlung von Frau und Mann bei Festsetzung der Entlohnung in Kraft und es wurde eine Gleichbehandlungskommission im Bundesministerium für Soziale Verwaltung etabliert, um Diskriminierungen von Frauen zu beseitigen). Im selben Jahr wurde unter der Regierung Kreisky (SPÖ) mit Johanna Dohnal die erste Staatssekretärin für allgemeine Frauenfragen und mit Franziska Fast eine Staatssekretärin für Angelegenheit berufstätiger Frauen ernannt, die sich aktiv für frauenspezifische, arbeitsmarktpolitische Maßnahmen einsetzten (Cyba 1996, S. 441-442). Mit dem Wirtschaftsprogramm, das die SPÖ 1967/1968 ausarbeiten ließ, gelang es, das traditionelle Defizit der SPÖ an Wirtschaftskompetenz wettzumachen.

Die SPÖ signalisierte durch das Heranziehen parteiunabhängiger Fachleuten auch ihre neue Offenheit und ihre Orientierung an Sachlösungen. Es folgten unter anderem ein Schulprogramm, ein Hochschul- und Verwaltungsreformkonzept. Mit diesen Programmen entwickelte die SPÖ das Erscheinungsbild einer modernen, reformorientierten Partei. Dieses Erscheinungsbild stand in deutlichem Kontrast zur ÖVP. Die dominierenden Ideen bei diesen Programmen waren die Demokratisierung und Liberalisierung weiterer Gesellschaftsbereiche, kombiniert mit traditionellen sozialdemokratischen Anliegen im Bereich der Wirtschafts- und Sozialpolitik. Die Schaffung von Chancengleichheit und Hilfe für die Schwachen in der Gesellschaft sollten zur Verbesserung der Lebenschancen und zu Aufstiegsmöglichkeiten für alle führen (Eder 1996, S. 187).

In der Phase des wirtschaftlichen Booms zwischen 1969 und 1975 mit extremer Arbeitskräfteknappheit und niedrigen Arbeitslosenraten um 1,5 % war die Erwerbstätigkeit von Frauen aller Altersstufen überdurchschnittlich hoch. Es zeigte sich als langfristigen Trend, dass die Erwerbsbeteiligung der Frauen im Alter zwischen 25 und 44 Jahren (weitgehend verheiratete Frauen mit Kindern) in den 70er und 80er Jahren am stärksten anstieg. Eine gesellschaftliche Tendenz, die einen großen Einfluss auf die Struktur der Frauenbeschäftigung hatte, war die Entwicklung zur „Dienstleistungsgesellschaft“, d.h. die Ausweitung des tertiären Sektors. Diese Tendenz, die eine umfassende Umstrukturierung der Arbeitswelt mit veränderten Arbeitsbedingungen bedeutete, setzt Mitte der 1970er Jahre ein. Den Verlust von 79.000 Frauenarbeitsplätzen in der Güterproduktion, vor allem in Wirtschaftsklassen mit hohem

Frauenanteil, zwischen 1975 und 1989 (minus 23 %) stand die Zunahme von 245.000 Arbeitsplätzen (plus 36 %) in typischen Dienstleistungsbereichen im staatlichen kommunalen (Schul- und Gesundheitswesen) und im privaten Bereich (Banken, Versicherungen) entgegen. Dadurch entstanden in großem Ausmaß neue Beschäftigungsmöglichkeiten, die Frauen auch verstärkt wahrnahmen (Cyba 1996, S. 442-443).

Die Frauenbeschäftigung hat seit den sechziger Jahren vor allem in den Sektoren zugenommen, in denen der gewerkschaftliche Organisationsgrad gering und die Löhne niedrig waren (Handel, Fremdenverkehrsberufe, Reinigungsdienste). In diesen Bereichen hat sich die Arbeitsorganisation an den weiblichen Erwerbsphasenverlauf im Lebenszyklus angepasst. Alternative Arbeitsformen kommen hier relativ häufig zur Anwendung, z.B. Werkverträge, Teilzeit. Diese Entwicklung resultiert nicht nur aus der geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung in der Familie, sondern auch aus der mangelnden Analyse und Kontrolle seitens der Gewerkschaft.

Frauenarbeit spielt eine wichtige Rolle in der gegenwärtigen Restrukturierung der Arbeitsprozesse, weil alternative Arbeitsformen eine strategische Schlüsselposition in der Flexibilisierung der Arbeitswelt darstellen. Es war immer ein Ziel der Gewerkschaften und Frauenvertreter gewesen, die Teilzeitbeschäftigung von Frauen nicht zu fördern, weil man dann teilzeitbeschäftigte Frauen in gewissen Positionen belässt, die nicht in Karriereleitern interner Arbeitsmärkte integriert sind. Das würde bedeuten, dass Frauen über den Lebenszyklus und über Generationen ihre relative Position gegenüber Männern nicht verbessern könnten und in eigenen Segmenten verbleiben (Biffl 1993, S. 136).

Ein Muster des Wandels der Organisation von Erwerbsarbeit ist der Anstieg von Teilzeitbeschäftigung, die als Mittel der Arbeitsplatzbeschaffung forciert wird. Die Umwandlung von Vollzeitarbeitsplätzen in Teilzeitarbeitsplätzen gilt als Lösungsstrategie für Arbeitsmarktprobleme. Teilzeitarbeit befindet sich im Spannungsfeld der Bedürfnisse von Arbeitnehmerinnen und von Forderungen der Arbeitgeberseite. Teilzeit gilt als Möglichkeit der Teilintegration in die Erwerbsarbeit und als Harmonisierung der Berufs- und Familienrolle. Frauenpolitikerinnen fordern Teilzeitarbeitsplätze, obwohl viele Frauen nicht Teilzeit, sondern

Vollzeit arbeiten wollen. In Österreich wird mehr Rücksichtnahme der Wirtschaft auf Familienbedürfnisse gefordert, aber es ist keine rechtliche Regelung von Teilzeitarbeit beabsichtigt (Fink 2000, S. 428).

Seit 1969 hat die Teilzeitbeschäftigung kontinuierlich zugenommen. (Cyba 1996, S. 444-445). Es gingen etwa 23 % der verheirateten berufstätigen Frauen einer Teilzeitbeschäftigung nach. Bei den weiblichen Teilzeitbeschäftigten lässt sich vor allem ein starkes Überwiegen von Tätigkeiten mit eher geringen Qualifikationsanforderungen und in untergeordneten Funktionen feststellen: Fast 40 % waren als angelehrte Arbeiterinnen und Hilfsarbeiterinnen beschäftigt, 23 % in niedrigen bis mittleren Angestelltenposition. Durch die Teilzeitbeschäftigung kommt es zu einer besseren Ausnutzung weiblicher Arbeitskräfte. Es wird durch die portionierte intensive Verwendung der Arbeitskräfte (im Vergleich zu Ganztagskräften) eine höhere Arbeitsleistung erzielt, z.B. Minimierung der Arbeitspausen. Zugleich sind die teilzeitbeschäftigten Frauen noch weniger bereit, sich gewerkschaftlich zu organisieren, weil sie weniger Beziehung zur Arbeitsstelle und zu ihren Arbeitskollegen haben. Die Teilzeitbeschäftigung zeigt am deutlichsten die Charakteristik weiblicher Berufstätigkeit: Die weiblichen Arbeitskräfte sind finanziell und sozial billig (Pawlik 1975, S. 65).

Der Anteil der Teilzeitbeschäftigung liegt zurzeit bereits bei über 30 % und ist damit zu einer sehr bedeutsamen Beschäftigungsform geworden. Die geschlechtsspezifischen Unterschiede sind hier am stärksten ausgeprägt: ca. 85 % der Teilzeitbeschäftigten sind Frauen (Talos 2005, S. 47). Teilzeitbeschäftigung ist primär Frauenbeschäftigung: 1997 waren 85 % der Teilzeitbeschäftigten Frauen (1974: 91 %). Der überwiegende Teil der Teilzeitbeschäftigten arbeitete zwischen 12 und 24 Stunden. 42,2 % zwischen 25 und 35 Stunden und 10,6 % arbeiteten bis 11 Stunden pro Woche. Die langfristige Entwicklung der Teilzeitarbeit in Österreich zeigt einen langsamen, aber kontinuierlichen Anstieg dieser Beschäftigungsform. 1976 waren 14,6 % der erwerbstätigen Frauen teilzeitbeschäftigt (14-36 Wochenstunden). 1997 sind es schon 25 % (12-35 Wochenstunden) gewesen. Die Teilzeitquote der Männer ist seit 1974 sehr niedrig geblieben. Sie lag 1974 unter 1 %, 1997 wies sie 2,8 % aus. Die geschlechtsspezifische Segregation des Arbeitsmarktes wird durch die frauendominierende Struktur der Teilzeitarbeit (ebenso bei der geringfügigen Beschäftigung) noch verstärkt.

Teilzeitarbeit ist mit einem eingeschränkten Berufs- und Tätigkeitsfeld verbunden und zusätzlich durch geringe Aufstiegsmöglichkeiten gekennzeichnet (Talos 2005, S. 257).

Zwischen 1974 und 1987 stieg die Zahl der in Teilzeitanstellungen unselbständig beschäftigten Frauen um 31 % an. In Zeiten knapper Arbeitskräfte und des konjunkturellen Aufschwungs, wie z.B. von 1969 bis 1974 gab es ein größeres Angebot als in Zeiten wirtschaftlicher Krisen. In dieser Phase beteiligten sich die Frauen an der Bildungsexpansion in verstärktem Ausmaß. Insgesamt verbesserte sich jedoch die formale Qualifikationsstruktur der Erwerbstätigen und der allgemeine Rückgang der Berufstätigen mit bloßer Pflichtschulausbildung war vor allem bei den Frauen stärker ausgeprägt. Diese konnten ihre Anteile bei den Absolventen von Fachschulen weiter steigern, machten verstärkt Matura und beendeten ein Studium an einer Hochschule. Trotz der gestiegenen Bildungs- und Qualifikationsniveau veränderte sich die benachteiligte Einkommenssituation der Frauen nicht (Cyba 1996, S. 444-445).

Nur Männer besaßen im hohem Maße Vollzeitarbeitsplätze, die Beschäftigungsformen von Frauen waren von Vielfältigkeit gekennzeichnet – Frauen waren Nurhausfrauen, zeitlich reduzierte Dazuverdienerinnen und temporär berufstätig (Zwei- bzw. Drei-Phasen-Modelle) (Rosenberger 2000, S. 421). Das Dreiphasen-Modell bezeichnete den Zyklus von Ausbildung/Beschäftigung – Kindererziehung – neuerliche Beschäftigung. Später versuchten sie am Arbeitsmarkt wieder Fuß zu fassen – was ihnen angesichts der Arbeitskräfteknappheit zwar gelang, aber meist nur in schlecht bezahlten Beschäftigungen, in denen ihre ursprüngliche Ausbildung nichts zählte (Fischer-Kowalski 1996, S. 203).

In Anbetracht der Doppelfunktion von Teilzeitarbeit, einerseits Teil des Wandels der Organisation der Erwerbsarbeit zu sein, andererseits als Hoffnungsträger für das frauenpolitische Anliegen der Integration in den Arbeitsmarkt kommuniziert zu werden, wäre auch hier eine kritische, feministische Reformierung erforderlich. Teilzeitarbeit müsste verstärkt im Rahmen der neoliberalen Umgestaltung von Arbeitsverhältnissen diskutiert werden (Rosenberger 2000, S. 428).

Die Beschäftigungsstruktur hat sich seit Beginn der 80er Jahre weiter in Richtung „Dienstleistungsgesellschaft“ verändert, in der die meisten unselbständigen beschäftigt sind, wie bereits 1981 mehr als vier Fünftel aller erwerbstätigen Frauen. Allerdings hat schon seit den 60er Jahren die Frauenbeschäftigung vor allen in Sektoren zugenommen, deren gewerkschaftlicher Organisationsgrad gering und deren Lohnniveau niedrig ist, wie z.B. im Handel (Cyba 1996, S. 449).

Seit den 70er Jahren hat relativ ungeachtet von Wirtschaftskrisen die Erwerbsorientierung und Erwerbsbeteiligung zugenommen. Die Frauenbeschäftigung ist stärker als die Männerbeschäftigung gestiegen. Die Erwerbsquote von Frauen (16 bis 64jährige) stieg von ca. 50 % in den 70er Jahren vor allem in Dienstleistungsberufen mit über 60 % in den 90er Jahren; der Anteil der Frauen an den gesamten unselbständigen Erwerbstätigen lag Ende der 90er Jahre bei über 43 %. Die Zuwächse der Frauenbeschäftigung sind seit den 70er Jahren vor allem in Dienstleistungsberufen, insbesondere in Lehr-, Sozial- und Kulturberufen, zu verzeichnen. In Anbetracht der hohen Partizipation von Frauen in den eben genannten Branchen ist zu erwarten, dass der technologische Strukturwandel ebenso wie die Entstaatlichung sozialpolitischer Aufgaben und die Reduzierung des öffentlichen Sektors primär Frauenarbeitsplätze betroffen sind.

Die neoliberale Agenda bringt für die Entwicklung der Quantität und Qualität von Frauenerwerbsarbeit Fallen und Verschärfungen. Zum einen wächst aufgrund von Niedriglohnstrategien, Globalisierung und Individualisierung das quantitative Ausmaß der Frauenerwerbsarbeit, zum anderen ist eine neoliberale Politik von Entstaatlichung und Privatisierung sozialer Leistungen (Rückbau des Sozialstaates) charakterisiert. Unbezahlte und unterbezahlte Arbeit (Billiglohnarbeitsplätze) liegen im Trend neoliberaler Entwicklungen bzw. werden als Lösungsansätze gegen Arbeitslosigkeit projiziert (Rosenberger 2000, S. 419-420).

In Österreich in der Anstieg der Frauenerwerbsarbeit in erster Linie ein Anstieg von flexiblen, Nicht-Standard-Beschäftigungsverhältnissen. Seit den 70er Jahren ist der Trend von Voll- zu Teilzeitarbeitsformen und neuerdings zu atypischen Beschäftigungsverhältnissen festzustellen.

Stieg in den 70er Jahren vor allem die Vollbeschäftigung der Frauen, so bestehen die Zuwächse seit 1985 und insbesondere seit Mitte der 90er Jahre überwiegend aus zeitlich reduzierten Beschäftigungsverhältnissen. Die Anzahl der geringfügig Beschäftigten ist allein von 1996 auf 1997 um 11 % gestiegen, der Frauenanteil an dieser Beschäftigungsform beträgt 73 %. Die Zahl der erwerbstätigen Frauen (einschließlich der vorgemerkt Arbeitssuchenden) ist um 175.000 gestiegen (Rosenberger 2000, S. 421).

Im Jahre 1990 waren für Österreich 1,470.000 Frauen auf dem Arbeitsmarkt, 43,6 % der weiblichen Bevölkerung über 15 und 56,4 % aller 15 bis 65jährigen Frauen. Die Erwerbsbeteiligung der Frauen ist heute höher als in den sechziger und frühen siebziger Jahren. Die Erwerbsquote der Frauen im erwerbsfähigen Alter erhöhte sich zwischen 1971 und 1981 von 40,3% auf 54,8 %. Im internationalen Vergleich war die Bildungsexpansion der Frauen in Österreich bescheiden, was mit zur Erklärung des Auseinanderklaffens der Entwicklung der Frauenerwerbsbeteiligung beiträgt (Biffel 1993, S. 120-127).

Phänomene und Entwicklungen des Wandels der Arbeit, Globalisierung und Neoliberalismus, Abbau des öffentlichen Sektors bei gleichzeitigen Forderungen nach weiterer Familienförderung betreffen Frauenerwerbsarbeit und Männererwerbsarbeit auf recht unterschiedliche Weise. Obwohl die Frauenerwerbsbeteiligung steigt, wachsen die Arbeitsungleichheiten zwischen Frauen und Männern. Deregulierung und Flexibilisierung verschärfen die Probleme durch nicht-existenzsichernde Arbeitsverhältnisse (Rosenberger 2000, S. 428). Darüber hinaus ist zu erwähnen, dass die langjährigen Arbeitsungleichheiten wie horizontale und vertikale Arbeitsmarktsegregation und geschlechtsspezifische Einkommensdifferenzen, trotz steigender Bildung und Qualifizierung, nicht abgeschwächt wurden. Die Schere zwischen Frauen- und Männererwerbsarbeit hinsichtlich Arbeitszeit und Entlohnung nimmt zu.

Die entscheidenden Fragestellungen in einer Phase der steigenden, jedoch zeitlich flexibilisierten Frauenerwerbsarbeit haben nun, vielmehr auf sozialrechtliche, arbeitsrechtliche Bedingungen, unter denen Frauenarbeit stattfindet, zu fokussieren. Eine frauenpolitische Herausforderung ist die Gestaltung der Lebens- und Arbeitsbedingungen sowie die Gestaltung

existenzsichernder Arbeitsverhältnisse bzw. eine kritische Auseinandersetzung mit den politischen Regelungen, Nicht-Regelungen und Anreizen für Arbeitsformen jenseits der Existenzsicherung (Billigarbeitsplätze, atypische Beschäftigungsformen) Das Sozialsystem ist gefordert, auf die Entwicklungen zu reagieren bzw. soziale Absicherung unter veränderten Erwerbsarbeitsbedingungen zu gestalten (Rosenberger 2000, S. 423).

## **6. Der Verlust des Normalarbeitsverhältnisses und die Bedeutung der Flexibilität**

Die historische Entstehung der Leistungsgesellschaft ist eng mit den neuen Errungenschaften der Technologie verknüpft, in deren Folge sich ein „prometheischer“ Glaube an die technische Herstellbarkeit einer besseren Welt entwickelt, welcher sich in wissenschaftstheoretischen Konzepten, wie dem Positivismus niederschlagen (Tietze 1974, S. 309). Die Periode der Industrialisierung und der Umstellung der Ökonomie von der lokalen Subsistenz- zur nationalen Marktwirtschaft war zunächst gekennzeichnet durch einen nach liberalem Credo weitgehend der marktförmigen Selbstregelung überlassenen Kapitalismus. Damit verband sich ein wirtschafts- und sozialpolitisch enthaltamer, ausschließlich ordnungs- und sicherheitspolitisch aktiver „Nachtwächterstaat“.

Die Folge davon war die „soziale Frage“ - die Verelendung und der Ausschluss weiter Teile der Erwerbsbevölkerung von der liberalen Ökonomie versprochenen „Wohlstand der Nationen“. Die Antwort darauf erfolgte bereits seit Ende des 19. Jahrhunderts und setzte sich bis 1945 in fast allen weltlichen Industriestaaten durch: Das im Parteiübergreifenden „sozialdemokratischen Konsensus“ von Christlich-Sozialen unter dem Markenzeichen „soziale Marktwirtschaft“ und von Sozialdemokraten unter dem Markenzeichen „soziale Demokratie“ entwickelte Sozialstaatsprojekt. Damit nahm die Solidarität der meisten benachteiligten Gruppe der Arbeiterinnen, die „Arbeitersolidarität“ institutionalisierte Gestalt an.

Der gesellschaftliche Übergang von der Industriegesellschaft zur „industrialisierten Risikogesellschaft“ schafft eine völlig neue Situation: Ein entfesselter globaler Kapitalismus und eine tendenzielle Verdrängung des Produktionsfaktors Arbeit durch Technik und Wissenschaft nicht nur im Bereich der Industrie, sondern auch und gerade im

Dienstleistungsbereich, bringen weltweite Standortkonkurrenz, Migration und Produktionsverlagerung. Damit verbinden sich „jobless growth“, Arbeitslosigkeit und Unterbeschäftigung sowie „atypische“ zeitlich flexible sowie arbeits- und sozialrechtlich ungeschützte Beschäftigungsverhältnisse. Daraus resultierten neue Risiken und Muster der Ungleichheiten, Armut und Ausgrenzung, d.h. ein wachsender Solidarbedarf. Zugleich untergräbt Globalisierung die Souveränität und Handlungsfähigkeiten der Nationalstaaten.

Gesellschaftliche Prozesse der Freisetzung aus Klasse und „ständischen“ Geschlechterverhältnissen als Resultate einer erfolgreichen Sozialpolitik für die Emanzipation benachteiligter Gruppen (Arbeiter, Frauen) schwächen traditionelle Klassensolidaritäten und Familienbande. Daher greift die nationale Wirtschaftspolitik in der globalisierten Ökonomie nicht mehr. Da die vom Arbeitsvolumen abhängiges Mittel des Sozialstaates immer spärlicher fließen und die Bereitschaft zur Leistung von Solidarbeiträgen (z.B. Sozialabgaben) tendenziell abnimmt, eignen sich Ehen und Familien immer weniger für die Existenzsicherung von Frauen. Während der Solidarbedarf steigt, geht das Solidarangebot gleichzeitig zurück und es führt scheinbar kein Weg mehr vorbei am Sozialabbau (Preglau 2002, S. 354-357). Den Tendenzen des Sozialabbaus und der Privatisierung sozialer Leistungen auf nationaler Ebene entsprechen Versuche auf globaler Ebene, den Dienstleistungsbereich einschließlich öffentlicher Dienste wie Kranken- und Pensionsversicherung, Bildungssystem, öffentlicher Verkehr, Wasserversorgung, Strom, Telefon und Post durch das internationale Abkommen GATS zu liberalisieren

In Österreich hatte bereits die SPÖ/ÖVP-Koalition aus primär pragmatischer Gründung – als Anpassung an scheinbare Systemzwänge – damit begonnen, diesen Weg des Sozialabbaus einzuschlagen. Symptomatisch dafür waren die beiden Sparpakete 1994 und 1995 (z.B. Verschlechterungen im Bereich der Arbeitslosenversicherung unter dem Titel „Verhinderung von Sozialmissbrauch“). Von der damaligen seit Februar 2000 amtierenden neuen ÖVP/FPÖ-Koalition wurde dieser Abbau verstärkt fortgesetzt. Das neoliberale Programm des Sozialabbaus steht unter dem Motto „weniger Sozialstaat – mehr Unternehmertum“, zu dem sich auch Finanzminister Grasser öffentlich bekannte. Einen symbolischen Auftakt dafür bildete die bereits im Regierungsübereinkommen ÖVP/FPÖ 2000 verankerte Herauslösung der Agenden für Arbeit aus dem Sozialministerium und der Zuordnung zum



Wirtschaftsministerium. Wegen der implizierten Leugnung eines Interessenskonfliktes zwischen Kapital und Arbeit erinnert dies an die Zeit des autoritären Ständestaates der 1930er Jahre.

Auf politischer Ebene vertreten Teile der ÖVP (etwas der Wirtschaftsflügel) neoliberale Politikinhalt, aber auch der radikale Rechtspopulismus in Österreich - repräsentiert durch die FPÖ - rezipiert die neoliberale Agenda (Sandner 2002, S. 158). Mit diesem sozialpolitischen Kurs verstärkt der österreichische Sozialstaat wieder seinen traditionell „konservativen“ Charakter. An die Stelle „sozialdemokratischer Züge“ traten „neo“liberale und nationalistische Charakteristika. Als Folge dieser Politik nimmt die Armut zu, d.h. die Langzeitarbeitslosen, Alleinerzieherinnen, Pensionistinnen und kinderreiche Familien, aber auch „nicht die „beschäftigungsfähigen“ und die „working poor“ (Preglau 2002, S. 357-362).

Die Zurückdrängung des Staates zugunsten des Marktes kann als das Kernstück dieser wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Konzeption gelten. Politikgeschichtlich markiert ein so verstandener Neoliberalismus das Gegenstück zum sozialdemokratisch geprägten Wohlfahrtsstaat: Was zeichnet den neoliberalen Ansatz darüber hinaus aus?

- a) Eine schroffe Gegenüberstellung von Gesellschaft und Individuum, bei der die individuelle Freiheit als entscheidende Norm fungiert und der Bereich der gesellschaftlichen Verantwortung für das Individuum ausgeblendet wird.
- b) Eine grundlegende Skepsis gegenüber Modellen politischer Steuerung, die insbesondere für den Bereich der Wirtschaft gilt – demgegenüber postuliert der Neoliberalismus die Überlegenheit der Selbststeuerung durch den Markt.
- c) Die Forderung nach Deregulierung (Befreiung von staatlichen Eingriffen) und die Ablegung diese wohlfahrtsstaatlichen Modells.
- d) Die grundsätzliche Akzeptanz gesellschaftlicher Ungleichheit, gegen die keine staatlichen Interventionen/wohlfahrtsstaatlichen Regulative eingesetzt werden sollen.
- e) Ein positiv besetzter Globalisierungsdiskurs - im Sinne der freien Entfaltung und Ausbreitung des marktwirtschaftlichen Systems im Weltmaßstab.

Als politisch-atmosphärisches Phänomen, sozusagen auf der Ebene der „Politik der Gefühle“, war es für den neoliberalen Diskurs charakteristisch, dass er sich weitgehend erfolgreich als unbedingt notwendig präsentieren konnte, weil er den ehernen Gesetzen der Ökonomie folgte. Die Diskreditierung des Wohlfahrtsstaates kann als ein zentrales Monument des Thatcherismus gelten. Dabei ging es nicht nur um die reale Beschneidung des sozialstaatlichen Aktionsradius durch budgetäre Kürzungen und Privatisierungen, sondern auch um die Durchsetzung hegemonialer Deutungsmuster: Verschwendung, Ineffizienz, Bürokratie, Ausnützung durch ungerechtfertigte Leistungsbezüge und Unterstützung menschlicher Faulheit reihten sich als assoziative Begriffe um den diskursiv demontierten Sozialstaat (Sandner 2002, S. 150).

Die Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes setzt folgendes voraus:

1. Eine soziale Grundsicherung, die ein Minimum an materieller Unabhängigkeit von den Marktkräften und damit an sozialer Autonomie der Lohnabhängigen sicherstellt. In den frühen Phasen der Industrialisierung verfügten viele Menschen noch über eine solche Grundsicherung in Gestalt des landwirtschaftlichen oder handwerklichen Nebenerwerbs im Rahmen der Familie.
2. Institutionelle Regulierungen, die den einzelnen Arbeitnehmer daran hindern, aus kurzfristigen Überlebensinteressen heraus zum Ruin führende Löhne und Arbeitsbedingungen zu akzeptieren, die eine dauerhafte Reproduktion der Lohnarbeiterschaft unmöglich machen würden.

Es gibt wohl kaum eine sozialpolitische Einrichtung, deren Durchsetzung derart langwierige und hartnäckige soziale Kämpfe gekostet hat, wie die der allgemeinen gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelung der Arbeitszeit für die lohnabhängige Bevölkerung. Der Normalarbeitstag schuf die entscheidende Voraussetzung dafür, dass der moderne Arbeitsmarkt ins Leben treten konnte. Erst der Normalarbeitstag erzwang die „Substanzerhaltung“ der Arbeitskraft durch sparsame Verausgabung, die schon Marx im Kapital als Funktionsbedingung des Arbeitsmarktes herausgestellt hatte. Es war nur konsequent, dass der Normalarbeitstag, in der weiteren Entwicklung auch zur „normalen“ Arbeitswoche, zum

„normalen“ Arbeitsjahr und Arbeitsleben, in anderen Worten: zum sozialpolitisch umfassend gesicherten „Normalarbeitsverhältnis“ ausgestaltet wurde (König 1990, S. 78-79).

Die „Topologie der Arbeit“ wandelte sich. In allen Industrieländern befindet sich die institutionelle Form der Erwerbsarbeit im Umbruch, denn das Verhältnis zwischen Arbeitsangebot und Arbeitsnachfrage wird über immer neue und veränderte Vertragsformen organisiert. Angesichts der größeren Vielfalt bei den Beschäftigungsformen fällt es zunehmend schwer zu definieren, was unter „normaler Erwerbsarbeit“ zu verstehen ist (Talos 2005, S. 44).

B. Teriet charakterisiert die im Weltbild der Arbeitsgesellschaft zu verzeichnende Vorstellung des Normalarbeitsverhältnisses mit folgenden Merkmalen:

- a) Arbeit wird im Rahmen abhängiger Beschäftigung geleistet;
- b) diese Erwerbsarbeit ist eingebunden in das System arbeits- und sozialrechtlicher Bestimmungen;
- c) sie ist angelegt auf Dauer und Kontinuität in der Weise, dass die Erwerbsbiographie als konsistente „Karriere“ betrieben und erlebt werden kann;
- d) vorausgesetzt wird dabei das Vollzeitverhältnis;
- e) das Arbeitsverhältnis konzentriert sich auf einen Arbeitgeber und einen Arbeitsplatz;
- f) alle Arbeit beruht auf der unabdingbaren Notwendigkeit, als Existenzgrundlage Erwerbsarbeit zu haben (Mückenberger 1985, S. 403).

Das Thema „Erosion des Normalarbeitsverhältnisses“ tauchte erstmals Anfang der achtziger Jahre in der wissenschaftlichen Diskussion auf. Diese Erosion zeigt sich in zwei Facetten: Einerseits Erwerbslosigkeit und andererseits die Verbreitung atypischer Beschäftigung (Talos 2005, S. 44). Das „Normalarbeitsverhältnis“ stellt ein Denkkonstrukt dar und charakterisiert eine spezifische Organisation der Arbeit (Hoffmann 1998, S. 410). Die Anbindung sozialstaatlicher Integration und Leistungen an Erwerbsarbeit bedeutete die Anbindung an eine spezifische Ausprägung der Erwerbsarbeit, die im Begriff des „Normalarbeitsverhältnisses“ gefasst wird. Darunter wird jener Typus von Beschäftigungsverhältnissen verstanden, der durch

abhängige, vollzeitige und dauerhafte Beschäftigung mit geregelter Normalarbeitszeit, mit kontinuierlichem Entgelt und sozialstaatlichen Sicherungs- und Schutzgarantien gekennzeichnet ist. Dieser bildete nicht nur die Basis für die Sicherung der materiellen Teilhabechancen der derart Beschäftigten (und vielfach ihren Familien), sondern stellte für die sozialstaatlichen Regelungen in vielen Ländern, wie auch in Österreich, den dominanten Bezugspunkt dar. Die wesentlichen sozialen Schutznormen und Leistungen sind in erster Linie daran orientiert (Talos 2005, S. 36).

Unter dem Idealtypus des „Normalarbeitsverhältnisses“ wird im wesentlichen eine vollzeitige, abhängige, unbefristete, mit geregelter Arbeitszeit, regeltem Einkommen, Bestandsschutzgarantien und häufig mit betrieblicher/überbetrieblicher Interessenvertretung verbundene Tätigkeit verstanden. Neben diesen institutionellen Dimensionen sind Merkmale zu nennen, die zum Normalarbeitsverhältnis als einem in der Arbeits- und Betriebskultur wirksamen Leitbild der Arbeitsbeziehungen gehören (Fink 2000, S. 401).

Auf der Seite des Arbeitnehmers wird für die Beschäftigung im Normalarbeitsverhältnis doch eine Mindestqualifikation vorausgesetzt, die über die physische Arbeitsfähigkeit hinausgeht und die mit Arbeitsbereitschaft, Kooperationsfähigkeit und Motivation einhergeht. Darüber hinaus wird eine gewisse Betriebsbindung sowie das Interesse an einer kontinuierlichen Beschäftigung unterstellt. Die wechselseitige Stabilisierung von Arbeitsmarkt und Sozialpolitik ist jedoch angesichts der Krise von Normalarbeitsverhältnis und Sozialversicherungen heute in eine wechselseitige Destabilisierung umgeschlagen (Geissler 1998, S. 551-552).

Atypische Beschäftigungsverhältnisse weichen von dieser dominierenden Form der Erwerbsarbeit, die zugleich den wesentlichen Anknüpfungspunkt für arbeits- und sozialrechtliche Normierungen bildete und zumeist noch immer bildet, auf die eine oder andere Art ab (Fink 2000, S. 401). Bei den atypischen Verhältnissen sind jene Beschäftigungsformen gemeint, die in unterschiedlicher Weise von standardisierten, vollzeitigen, kontinuierlichen, arbeits- und sozialrechtlich abgesicherten Arbeitsverhältnissen abweichen (Talos 2005, S. 45-46). Befristete Beschäftigte, Leiharbeiter, Personen auf Abruf sowie arbeitnehmerähnliche Selbstständigkeit sind zusätzlich zur relevanten Einkommensproblematik mit jener der

Instabilität und Diskontinuität der Beschäftigung konfrontiert (Fink 2000, S. 408-409). Zu den atypischen Beschäftigungsverhältnissen werden unter anderen Formen der Teilzeitarbeit, die in geregelter Form dem Normalarbeitsverhältnis vermutlich noch am nächsten ist, befristete Beschäftigung, Leiharbeit, Arbeit auf Abruf, geringfügige Beschäftigung, das österreichische Spezifikum „freier Dienstverträge“ oder arbeitnehmerähnliche Selbständigkeit gezählt (Fink 2000, S. 401).

Diese Arbeitsverhältnisse sind durch Merkmale gekennzeichnet, die für Arbeitnehmerinnen verglichen zum Normalarbeitsverhältnis ungünstige Wirkungen entfalten. Zentrale diesbezügliche Kategorien sind Einkommen, Beschäftigungssicherheit, Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen sowie die sozialrechtliche Absicherung. Auf Grund der Nichterfüllung der Anspruchsvoraussetzungen ist ein Teil der Erwerbslosen von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe ausgeschlossen. 1998 haben ca. 30 % der Arbeitslosen in Österreich ( 36 % Frauen, 25 % Männer) keine einschlägige Versicherungsleistung bezogen.

Betroffen sind hier unter anderem z.B. die geringfügigen Beschäftigten, freie Dienstnehmer etc. Zugleich bringt die Erwerbsarbeitszentrierung auch in der österreichischen Alterssicherung beträchtliche Probleme des Leistungszuganges mit sich. Insbesondere betroffen sind davon Frauen. Keinen eigenständigen Pensionsanspruch haben ca. 400.000 Frauen im Alter über 60 Jahren. Das sind ca. 40 % der weiblichen Bevölkerung in diesem Alter. Es ist offensichtlich, dass sozialstaatlich geregelte Leistungen das Verarmungsrisiko nicht ausschließt (Rosenberger 2003, S. 87-89). Betreffend ihre Verteilung nach Geschlechtern ist atypische Beschäftigung häufig primär Frauenbeschäftigung.

Dies gilt insbesondere für Formen der Teilzeitbeschäftigung und geringfügige Beschäftigung (Fink 2000, S. 404). Durch geringfügige Beschäftigung konnten bisher keine direkten Ansprüche aus der Kranken-, Arbeitslosen- und Pensionsversicherung erworben werden. Seit 1998 werden geringfügig Beschäftigte in die Sozialversicherung aufgenommen, wenn sie auf freiwilliger Basis Sozialversicherungsbeiträge zahlen (Talos 1999, S. 261). Niederes Einkommen und instabile Beschäftigungsverhältnisse sind die Basis für Probleme im Bereich der wohlfahrtsstaatlichen Sicherung, und Verarmungsrisiko im Fall der Arbeitslosigkeit und im

Alter (Talos 1992, S. 28 - 29). Es ist auch gegen die Normalisierung zeitflexibler Arbeitsformen einzuwenden, dass von der Auflösung der Normalarbeitsverhältnisse Frauen stärker als Männer betroffen sind (der Anteil der Teilzeitbeschäftigten und der atypischen Beschäftigungsverhältnisse steigt bei Frauen stärker an als bei Männern), d.h. in erster Linie geht die Norm-Arbeit den Frauen aus. Die Konsequenz dieser Erosion ist, dass trotz der Ausweitung der Erwerbsarbeit die Frauen zunehmend keine hinreichende Existenzsicherung erreichen (Rosenberger 2000, S. 422).

Viele Menschen gehen davon aus, dass in Ländern wie Österreich oder Deutschland durch ein breit ausgebautes wohlfahrtsstaatliches Sicherungssystem gesellschaftlichen Spaltungstendenzen gegengesteuert wird. Das trifft nicht zu: Der Grund dafür liegt in der Struktur und in den Gestaltungsprinzipien des Wohlfahrtsstaates dieser Länder. Diese sind so konstruiert, dass sie weder Ausgrenzung noch das Verarmungsrisiko ausschließen. Die am Arbeitsmarkt bestehende Einkommensdifferenzierung wird im Leistungssystem des Wohlfahrtsstaates reproduziert. Das unzureichende und niedrige Versorgungsniveau von Frauen ist ein Beispiel dafür (Talos 1992, S. 28 - 29).

Es wäre verfehlt, Arbeitslosigkeit mit Armut gleichzusetzen, denn die Schicht der „working poor“ wächst ständig, die zwar Arbeit haben, aber so gering entlohnt werden, dass sie sich von der Armutsgrenze nicht lösen können. Das gegenwärtige Ausmaß der Einkommensarmut ist primär auf anhaltende Massenarbeitslosigkeit zurückzuführen. Auch in diesem Punkt sind in den vergangenen zwanzig Jahren sprunghafte Entwicklungen festzustellen, die zweifellos mit der Normalisierung des Kapitalismus und dem Abbau des Sozialstaates verknüpft sind.

Wenn man die durch Arbeitslosigkeit mit Armut signalisierten Aufspaltungstendenzen der Gesellschaft betrachtet, die ja nicht auf individuelle Verschuldungen zurückgehen, sondern gesellschaftliche Prozesse bezeichnen, die durch die Struktur der ersten Realität vorgegeben werden, so ist für diejenigen, die an den Macht- und Herrschaftsverhältnisse im Prinzip nichts ändern wollen, nur ein Ausweg aus der Misere möglich: Dass die Menschen anfangen, sich nach den Verhältnissen, wie sie nun einmal bestehen, zu biegen und zu beugen, um einigermaßen überleben zu können. Wenn die Verhältnisse nicht zu ändern sind, dann müssen

eben die Menschen ihre ganzen Kräfte darauf richten, sich innerhalb der Verhältnisse mit möglichst großer Flexibilität zu bewegen. Das ist einer der Gründe, warum dieser Begriff der letzten zwanzig Jahre soviel Kraft entwickelt hat wie der der Flexibilität (Negt 2001, S. 258-260).

Wenn es heute ein Stichwort gibt, das den unterschiedlichsten arbeitspolitischen Bemühungen von Unternehmens- und Staatsseite an etwas wie einen gemeinsamen Nenner gibt, dann ist es das der „Flexibilisierung“. Ob wir die Arbeitszeitpolitik nehmen, wie z.B. Gleitzeit, Arbeit auf Abruf oder die Beseitigung „flexibilitätshemmender“ Schutzvorschriften, aber auch die Abkehr von „Starrheit“ von Flächentarifverträgen und des Kündigungsschutzes gefordert wird, überall begegnet uns die Formel der Flexibilisierung. Mehr Flexibilität sagt nichts über die Güte oder Effizienz der Verausgabung von Arbeitskraft aus (Mückenberger 1985, S. 419).

„Flexibilität“ betraf zunächst in erster Linie den Personaleinsatz in zeitlicher Hinsicht. Doch im Unterschied zur Diskussion in den 70er Jahren steht nicht die Zielsetzung im Vordergrund, den Beschäftigten durch eine Milderung des industriellen Zeitregimes einen autonomeren Umgang mit ihrer Zeit zu erlauben. Vielmehr geht es in den seit Mitte der 80er Jahre zunehmend verbreiteten Modellen variabler Arbeitszeiten um die Anpassung der Personalkapazität an die Auslastung des Betriebes und um die Ausdehnung der Betriebs- und Öffnungszeiten.

Die Regulierung der Arbeitszeit in den neuen Formen der Arbeitsorganisation wird zu einem gravierenden Problem: Arbeiten in Projekten, Steuerung über Zielvorgaben, Delegation von Ergebnisverantwortung und Scheinselbständigkeit untergraben die Wirkung der bisherigen Formen der Begrenzung der Arbeitszeit. Auch in jenen Tätigkeitsbereichen, in denen sich die Beschäftigten in sehr hohem Ausmaß mit ihrer Arbeit identifizieren, werden lange Arbeitszeiten zunehmend beklagt. Die Flexibilisierungsdiskussion geht über die zeitliche Dimension jedoch weit hinaus. Ein weiterer Aspekt betrifft die funktionale Flexibilität, also die Möglichkeit des Einsatzes von Arbeitskräften an verschiedenen Arbeitsplätzen oder für verschiedene Tätigkeiten (Flecker 2000, S. 438).

Sennet beschreibt in aufrüttelnder Weise die durch die Veränderung der Arbeitsformen hervorgerufenen Veränderungen von Lebenssituationen. Flexibilität sei die alle Lebens- und Arbeitsbereiche durchziehende Grundnorm der sich wandelnden Arbeitsgesellschaft. Arbeitnehmerinnen müssten kurzfristig und flexibel handeln, ihre Bereitschaft, Unsicherheit und Risiken einzugehen, sei gefordert. Fixe Regeln und formale Abläufe würden hingegen verschwinden und konstatieren das Anwachsen der Unterbeschäftigung in Form von Beschäftigungsverhältnissen jenseits von Vollzeitkontrakten (Teilzeit, geringfügige Beschäftigungsformen). Der Arbeitsgesellschaft gehen die relativ gut bezahlten, existenzsichernden Beschäftigungsverhältnisse aus, die bisherige Norm Arbeit geht verloren (Rosenberger 2000, S. 421).

Das Wort „Flexibilität“ wurde im 15. Jahrhundert Teil des englischen Wortschatzes. Seine Bedeutung war ursprünglich aus der einfachen Beobachtung abgeleitet, dass ein Baum sich zwar im Wind biegen kann, dann aber zu seiner ursprünglichen Gestalt zurückkehrte (Sennett 1998, S. 57). Die Betonung der Flexibilität ist dabei, die Bedeutung der Arbeit selbst zu verändern und damit auch die Begriffe, die wir für sie verwenden. „Karriere“ zum Beispiel bedeutet ursprünglich eine Straße für Kutschen, und als das Wort schließlich auf die Arbeit angewendet wurde, meinte es eine lebenslange Kanalisierung für die ökonomischen Anstrengungen des Einzelnen.

Der flexible Kapitalismus hat die gerade Straße der Karriere verlegt, er verschiebt Angestellte immer wieder abrupt von einem Arbeitsbereich in einen anderen. Das Wort „job“ bedeutete im Englischen des 14. Jahrhunderts einen Klumpen oder eine Ladung, die man herumschweben konnte. Die Flexibilität bringt diese vergessene Bedeutung zu neuen Ehren. Die Menschen verrichteten Arbeiten wie Klumpen, mal hier, mal da (Sennett 1998, S. 10). Die heutige Gesellschaft sucht nach Wegen, die Übel der Routine durch die Schaffung flexiblerer Informationen zu mildern. Die Verwirklichung der Flexibilität konzentriert sich jedoch vor allem auf die Kräfte, die die Menschen verbiegen (Sennett 1998, S. 57). Die flexible Spezialisierung stellt tatsächlich politische Fragen, ebenso wie das Konzept diskontinuierlichen Wandels. Gibt es Grenzen, wieweit Menschen verbogen werden dürfen? Kann der Staat des



Menschen etwa die Dehnfestigkeit eines Baumes geben, so dass wir unter dem Druck der Veränderung nicht zerbrechen? (Sennett 1998, S. 66).

Es ist nur natürlich, dass diese Flexibilität Angst erzeugt. Niemand ist sich sicher, wie man mit dieser Flexibilität umgehen soll. Um vom Begriff „Kapitalismus“ wegzukommen, wurden im letzten Jahrhundert viele Umschreibungen erzeugt wie „freies Unternehmertum“ oder „marktwirtschaftliches System“ (Sennett 1998, S. 11). Es lässt sich heute treffend vom „flexiblen Menschen“ im „Turbokapitalismus“ sprechen. Der moderne Kapitalismus suggeriert den Menschen ein, dass sie etwas wagen sollten und auch ein unternehmerisches Risiko auf sich nehmen sollten. Doch die damit verbundene Situation der Unsicherheit führt zu Resignation und Depression.

Die erwartete Mobilität und Flexibilität wird nur für eine Minderheit eine Chance sein, die meisten jedoch leiden unter diesen Erwartungen und haben sozialen Stress. Die zahllosen über den Markt vermittelten Chancen der freien Wahl führen bei den Menschen zu Überforderungen und Verunsicherungen, die mit dem Verlust sozialer Sicherheit und steigender sozialer Ungleichheit verbunden sind. Im Zeitalter der Globalisierung ist die Möglichkeit das Marktgeschehen zu kontrollieren und zu begrenzen, weitgehend den Möglichkeiten des Gemeinwesens entwachsen (Ferst 2002, S. 33). Die vollständige Kapitalisierung und Kommerzialisierung der Lebenszeit, die auch den Sonntag, Tag- und Nacharbeit, zur Arbeitsdisposition stellt, muss als ein bedrohlicher Rückschritt im Zivilisierungsprozess der Menschen betrachtet werden, ein Rückschritt, der das Gemeinwesen gefährdet (Negt 2001, S. 187).

Wenn das Wort „Flexibilität“ und „Freiheit“ des Arbeitnehmers gesichert bleiben soll, sind gesetzliche Mindeststandards sowie kollektiv gestaltete Arbeitsbedingungen gegenüber dem ausschließlichen Weisungsrecht des Arbeitgebers unabdingbar (Holst 1998, S. 509). Die Veränderungen der Erwerbsarbeit zeigen sich an der beträchtlich gestiegenen Anforderungen an individuelle Flexibilität und Mobilität der Beschäftigten. Die Übergänge von Job zu Job sind für einen Teil der Betroffenen mit Brüchen und Diskontinuität und damit mit Einkommensausfällen verbunden (Talos 2005, S. 48). Ein allseitig verfügbarer Mensch, der

von Job zu Job taumelt und im Wirklichkeitszusammenhang der Produktion keine kontinuierliche Erfahrungsfestigkeit gewinnen kann, hat seine Rolle als identifikationsfähiger Mensch längst verloren (Negt 2001, S. 187).

Viele atypische Beschäftigte finden sich in schlecht qualifizierten Jobs, sie sind von ihrer Ausbildung her überqualifiziert. Verkürzte, flexibilisierte Arbeitszeiten sind mit Dequalifizierung verbunden. Die Bereitschaft zur Mobilität und zum lebenslangen Lernen wird zunehmend zu einer zentralen Voraussetzung, um die eigene Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten und ständig zu verbessern. Flexible Beschäftigung bedeutet auch eine Flexibilisierung der Einkommen – mit beträchtlichen Auswirkungen auf die Sicherung der materiellen Existenz (Kast 2003, S. 50).

Das in Österreich gegenwärtig gegebene Maß an Flexibilität am Arbeitsmarkt bzw. die Instrumente, die zur Verfügung stehen und die in Zukunft vor dem Hintergrund „neuer arbeitskraftbezogener Rationalisierungsstrategien“ aller voraus Sicht nach noch mehr vermehrt genutzt werden, zeichnen ein Bild, in dem über weite Strecken ein Ungleichgewicht zwischen Arbeitsmarktflexibilisierung und Sicherheit gegeben ist. Daraus ergibt sich ein Handlungsbedarf betreffend der sozialstaatlichen Rahmenbedingungen einer solcherart flexibilisierten Arbeitswelt. Eine primäre Konzentration auf den Ausbau individueller „Spielräume“ ohne Einbettung in kollektive Rechte und Verfahren würden keinen Freiheitsgewinn für die Betroffenen zwischen Gewinnern und Verlierern am Arbeitsmarkt bringen (Fink 2000, S. 412).

Schon seit längerem besteht in der Arbeitssoziologie Einigkeit darüber, dass die alte Gleichung „Höhere Qualifikationsanforderungen bedeuten mehr Autonomie, mehr Geld und weniger Belastungen“, nicht mehr stimmt. Neuere Forschungsergebnisse über die Entwicklung der Industriearbeit zeigen überdies, dass taylorisierte Rationalisierungsmuster mit all ihren Folgeproblemen keineswegs der Vergangenheit angehören. Im Dienstleistungssektor gibt es neben der kleinen Gruppe der Hochqualifizierten, autonomen „Wissensarbeiterinnen“ ein Heer von niedrig, bezahlten zeitgleich fremdbestimmten Arbeitskräften in zunehmend prekärer Beschäftigung (Flecker 2000, S. 433). Gegen die Thesen von der „post-industriellen

Gesellschaft“ wurde insbesondere die Ausbreitung tayloristischer und bürokratischer Rationalisierung auf weite Bereiche des Dienstleistungssektors ins Treffen geführt, unter dem Schlagwort „McDonaldisierung“ wurde die Vielzahl niedrig bezahlter, unsicherer und hochgradig routinierter Dienstleistungen beschrieben. Auch die viel gerühmte „Informationsgesellschaft“ bietet keineswegs nur kreative Tätigkeiten für Hochqualifizierte, sondern auch standardisierte, niedrig bezahlte und belastende Arbeitsplätze, etwas bei der Dateneingabe oder in vielen der neuen Call Center (Flecker 2000, S. 436).

Die Unternehmen praktizieren eine Strategie der Flexibilisierung, die gleichzeitig auf zwei Ebenen einsetzt: Von der Stammebelegschaft der Firma wird eine funktionale Flexibilität erwartet, das periphere Arbeitskräftepotential seinerseits kann mit numerischer Flexibilität eingesetzt werden. Lecher unterscheidet für die Zukunft der Erwerbsbevölkerung drei Gruppen von Beschäftigten: die Stammarbeitnehmerschaft der Unternehmen, die Randarbeitnehmer oder peripher im Unternehmen Beschäftigten und die externen Arbeitskräfte.

Die Stammarbeitnehmer müssen für die Sicherheit ihres Arbeitsplatzes eine weitgehende, aufgabenbezogene Flexibilität in Kauf nehmen, sowohl kurzfristig (z.B. Versetzung an andere Arbeitsplätze) wie langfristig (z.B. Umschulung). Ihre Qualifikation ist wesentlich rein betriebsspezifisch und wird vor allem durch betriebsinternes Lernen erworben und erweitert (Gorz 1989, S. 101). Gerade Unternehmen in Sektoren mit globalem Wettbewerb setzen in Österreich, nach wie vor häufig auf Stammebelegschaften in Normalarbeitsverhältnissen, um den Anforderungen an organisatorischer Flexibilität zu genügen. Wenn es um die Frage der politischen Gestaltung geht, ist darauf hinzuweisen, dass atypische Beschäftigungsverhältnisse keineswegs nur der „Flexibilität“ der Unternehmen dienen, sondern auch der Verbilligung und Disziplinierung der Arbeitskraft. Dazu trägt insbesondere die Verschärfung der Konkurrenz zwischen Stamm- und Randbelegschaft bei (Flecker 2000, S. 439).

Die Randarbeitnehmer setzen sich aus zwei Schichten zusammen: Die erste ist fest angestellt, verfügt aber über keine speziellen Qualifikationen und kann daher auch die Rekrutierung von Arbeitslosen nach Belieben erneuern, aufstocken oder ersetzen. Daraus erklärt sich dann die Existenz einer zweiten Schicht von Randarbeitern, die unter prekären und häufig Teilzeit-

Bedingungen, je nach konjunkturellem Bedarf eingestellt und wieder entlassen werden. Indem so die Anzahl von Zeitarbeitern, teil- und zwischenzeitlich Beschäftigten nach Belieben angesetzt oder reduziert werden kann, vermag das Unternehmen seinen Arbeitskräftebestand in optimaler Weise den Marktschwankungen anzupassen.

Die Existenz eines praktisch unerschöpflichen Arbeitslosenreservoirs gibt ihm die Möglichkeit dazu. Die externe Arbeitskraft schließlich umfasst ebenso hoch qualifizierte Fachkräfte wie Arbeitskräfte ohne spezielle Qualifikationen sowie die fluktuierenden Gelegenheitsarbeiter zahlreicher Manpower bzw. Subkontrakt-Firmen (Gorz 1989, S. 101). Die Flexibilisierungs- und Einsparungsstrategien führen unter Nutzung atypischer Beschäftigung zu prekären Arbeits- und Lebenssituationen. Ein politischer Gestaltungsbedarf besteht deshalb im Arbeits- und Sozialrecht insbesondere im Hinblick auf prinzipielle Gleichstellung, Einkommensergänzung, Verbesserung der Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen und soziale Absicherung (Flecker 2000, S. 439).

Die programmatischen Vorstellungen der damaligen Regierung fokussieren zum einen um zentrale Issues neoliberaler Gesellschafts- und Sozialpolitik. Ein Kernpunkt dabei ist die „Abschlankung“ staatlicher Aufgaben und Tätigkeiten, verbunden mit Eigenverantwortung. Im Regierungsprogramm vom Februar 2000 wird als Ziel „die Konzentration der staatlichen Leistungen auf Kernfunktionen“ angegeben (Regierungsprogramm 2000, S. 85).

Dem Plädoyer für einen „schlanken Staat“ korreliert das für eine substantielle Änderung des traditionellen Systems staatlicher geregelter sozialer Sicherung. „Soziale Sicherung neu“ hat, wie im Wortlaut des Regierungsprogramms deutlich wird, im Vergleich zum bisherigen Selbstverständnis einen grundsätzlich anderen Ansatzpunkt: „Wir vertreten den Standpunkt, dass es zum Wesen einer sozialen Gesellschaft gehört, denjenigen zu helfen, die unzureichend oder gar nicht zur Selbsthilfe fähig sind. Moderne Sozialpolitik steht dabei im Spannungsfeld zwischen Freiheit und Verantwortung, von Leistungsbereitschaft und Solidarität. Die Neuordnung der Aufgabenteilung zwischen staatlicher und privater Selbstverantwortung gehört zu den größten Herausforderungen einer Sozialpolitik, die vor der drohenden Unfinanzierbarkeit und geringer sozialer Treffsicherheit immer teurer werdender Leistungen

steht. Nur das, was erarbeitet wird und erwirtschaftet, kann auch verteilt werden. Grundsätzlich muss Vorsorge vor Fürsorge haben“ (Regierungsprogramm 2000, S. 18).

Dieses Selbstverständnis beinhaltet eine Umgewichtung der Sozialpolitik in zweifacher Hinsicht: zum einen die prioritäre Ausrichtung des Sozialstaates an individuellen Not- und Bedarfslagen. Das Abstellen von Sozialpolitik auf Hilfebedürftigkeit läuft auf eine Umpolung des bestehenden, auf Risikenvorsorge für Erwerbstätige und Hilfe für sozial Bedürftige ausgerichteten Sozialstaates zu einem „Sozialhilfestaat“ a la Thatcherismus hinaus (Jessop 1992, S.715). Zum anderen bedeutet Umgewichtung die Unterordnung sozialpolitischer Gestaltung unter budget-, wirtschafts-, und standortpolitische Prioritäten. Beides zusammen heißt im Klartext: eine massive Reduktion sozialstaatlicher Schutzmaßnahmen und Leistungen (Leitner 1999, S. 12).

Eines der Hauptziele der Wirtschafts- und Sozialpolitik des Thatcherismus bestand darin, die Grenzen des Staats neu zu ziehen. Dies ist durch die Ausdehnung von Privatisierung (Re-) Commodification, Deregulierung (Re-Regulierung) und Liberalisierung erfolgt. Derartige Maßnahmen haben sich nicht auf die gemischtwirtschaftlichen Bereiche beschränkt, die durch die Nationalisierung oder Kommunalisierung gehandelter Güter und Dienstleistungen geschaffen worden sind, sondern sich auch geradewegs ins Zentrum des Wohlfahrtsstaates mit seiner Betonung auf persönlichen, sozialen Dienstleistungen ausgedehnt worden (Jessop 1992, S. 718).

Die entscheidenden Elemente der neoliberalen Strategie seit 1982 sind:

- a) Liberalisierung, d.h. marktformige Wettbewerbsformen (im Gegensatz zu staatsmonopolistischen) werden als die effizienteste Basis für Marktkräfte unterstützt.
- b) Deregulierung, d.h. ökonomischen Akteuren wird eine größere Freiheit von staatlichen Kontrollen gewährt.
- c) Privatisierung, d.h. der Anteil des öffentlichen Sektors in der direkten oder indirekten Bereitstellung von Gütern und Dienstleistungen für das Gewerbe wie für die Gemeinschaft wird gleichermaßen reduziert.

d) (Re-) Commodification des restlichen öffentlichen Sektors um die Rolle der Marktkräfte zu fördern.

e) Steuersenkungen, um es Firmen und Haushalten zu ermöglichen, Geld im privaten Sektor auszugeben (Jessop 1992, S. 714).

Die staatliche Sozialpolitik bildete vom ausgehenden 19. Jahrhundert bis 1945 einen wesentlichen Angelpunkt divergierender gesellschaftspolitischer Optionen. Ihr Entwicklungsprozess ist von konfigurierenden politischen und gesellschaftlichen sowie deren Kräfteverhältnis bestimmt. Dies zeigt sich an Stagnationen und Brüchen im Entwicklungsverlauf. Die Sozialpolitik in der Zweiten Republik weist im Vergleich dazu zumindest bis Ende der 80er Jahre keine vergleichbaren Diskontinuitäten auf. Bei allen inhaltlichen Differenzen und Konflikten zwischen den entscheidungsrelevanten, politischen und gesellschaftlichen Akteuren ist die Sozialpolitik nach 1945 durch die Fortführung zentraler Prinzipien, die im 19. Jahrhundert aufgestellt worden waren, bestimmt gewesen und ist seit den 50er Jahren durch einen beträchtlichen Ausbau gekennzeichnet, der bis in die 70er Jahre hinein reichte. Das für westeuropäische Staaten konstatierte „goldenen Zeitalter des Wohlfahrtsstaates“ galt auch für Österreich. Diese Expansion wurde insbesondere durch ein hohes Wirtschaftswachstum während dieser Zeit.

Die Wesensmerkmale des Österreichischen Wohlfahrtsstaates und dessen Weiterentwicklung in der zweiten Republik basieren auf den Grundlagen, welche noch in der Monarchie und der ersten Republik geschaffen wurde. Nachdem in den Jahren nach dem Zweiten Weltkrieg eine umfassende Volksversicherung nach dem Muster etwa des schwedischen Systems nur vereinzelt thematisiert wurde, fiel die Entscheidung mit der Schaffung des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes (ASVG) 1955 endgültig zugunsten der in Österreich traditionellen Bismarckschen Einkommensbezogenen und nach Erwerbsgruppen differenzierten Sozialversicherung. Damit erfolgt eine weitgehende Vereinheitlichung der Sozialversicherung der Arbeiter und Angestellten. Darüber hinaus hatte dieses Gesetzwerk auch später eine Leitfunktion für die Sozialversicherung der Selbständigen sowie für die Kranken- und Unfallversicherung der Beamten. Eine völlige Gleichgestaltung oder gar Zusammenfassung zu einem einzigen Gesetz ist jedoch bis jetzt nicht erfolgt. Das Pensionssystem der Beamten hat

seinen völlig eigenständigen Charakter bewahrt, wenn auch in den 80er Jahren und insbesondere in den 90er Jahren Bemühungen zu Harmonisierung mit dem ASVG erkennbar sind.<sup>3</sup>

Der moderne Wohlfahrtsstaat ist von Luhmann mit dem Begriff der Inklusion charakterisiert worden: Der Begriff der Inklusion meint die Einbeziehung der Gesamtbevölkerung in die Leistungen der einzelnen gesellschaftlichen Funktionssysteme. Er betrifft einerseits Zugang zu diesen Leistungen, andererseits Abhängigkeit der individuellen Lebensführung von ihnen. In dem Maße, als Inklusion verwirklicht wird, verschwinden Gruppen, die am gesellschaftlichen Leben nicht oder nur marginal teilhaben (Luhmann 1981, S. 25).

Er umfasst eine ökonomische und politische Dimension, wobei das Konzept der „Inklusion“ in den Theorien, die eine Kritik des modernen Wohlfahrtsstaates zum Ziel haben, eine dominierende Rolle einnimmt.

Die ökonomische Inklusion bedeutet, die weitgehende Integration aller Personengruppen im erwerbsfähigen Alter in den Arbeitsmarkt und die Dominanz der Lohnarbeit und des marktvermittelten Einkommens zur Existenzsicherung des größten Teils der erwerbsfähigen Bevölkerung. Die politische Inklusion meint die Sicherung und Dynamisierung eines sozialen Standards, der durch sozialpolitische Leistungen des demokratischen Wohlfahrtsstaates die materielle Existenz bei kurzem oder dauerhaftem Ausfall des Erwerbseinkommens garantiert.

Diese Konzeption des Wohlfahrtsstaates war nur unter der Bedingung einer bislang einmaligen Verbindung von Wirtschaftswachstum, einer steigenden Integrationskraft des Arbeitsmarktes und Handlungsmöglichkeiten staatlicher Sozialpolitik realisierbar. Diese einmalige Verknüpfung ist angesichts der „Wiederkehr der Vollbeschäftigungslücke“ problematisch geworden. Die „Kommunalisierung“ der Folgen der Arbeitslosigkeit ist z.B. das Resultat komplexer Beziehungen zwischen verschiedenen Politikebenen (Bund-Länder-Gemeinden), zwischen arbeitenden Mechanismen der sozialen Sicherungssysteme und politischen

---

<sup>3</sup><http://www.univie.ac.at/staatswissenschaft/staatswissenschaft/Forschungsprojekte%20ET/TalosFinkWelfareState.pdf>

Entscheidungen einerseits und den ökonomischen Rahmenbedingungen andererseits (Blanke 1987, S. 296-298).

### **7. An welchen Indikatoren wird entfremdete Arbeit festgemacht?**

Entwicklungsgeschichtlich ist relevant, dass abhängige Beschäftigung in einer arbeitsteiligen Gesellschaft ebenfalls Belastungen implizieren und Entfremdung bedeuten kann (Brinkmann 1984, S. 461). Vom Begriff der entfremdeten Arbeit kommt Marx auf den Begriff der Entfremdung des Menschen von sich selbst, von seinen Mitmenschen und von der Natur. Er definiert die Arbeit in ihrer ursprünglichen nicht-entfremdeten Form als die „Lebenstätigkeit, das produktive Leben“ und definiert dann den Gattungscharakter des Menschen als „freie bewusste Tätigkeit“. Bei der entfremdeten Arbeit wird die freie bewusste Tätigkeit des Menschen zur entfremdeten Tätigkeit entstellt und das „Leben selbst erscheint nur als Lebensmittel.“ Diese Feststellung zeigt, dass es Marx keineswegs nur um die Entfremdung des Menschen von seinem Produkt und auch nicht nur um seine Entfremdung von der Arbeit ging, sondern um die Entfremdung des Menschen vom Leben, von sich selbst und von seinen Mitmenschen.

Die Entfremdung als eine Erkrankung des Selbst kann man auch als Kern der psychischen Krankheit des modernen Menschen betrachten. Das Phänomen der Entfremdung hat noch andere klinische Aspekte wie Depressionen, die Unfähigkeit seine eigene Identität zu erleben. Eben weil der entfremdete Mensch seine eigenen Funktionen des Fühlens und Denkens auf ein Objekt außerhalb seiner selbst übertragen hat, kennt er kein Gespür für sich selbst, also keine Identität (Fromm 1981, S. 45-54). Hinter dem Bedürfnis nach Arbeit und hohem materiellen Verbrauch liegt ein tieferes existentielles Problem und zwar das Bedürfnis des Individuums nach Identifikation. Dieses Bedürfnis ist unbestreitbar sehr stark in der modernen Massengesellschaft. Das Identitätsbedürfnis kann die Erfüllung in einer Arbeit finden, das bedeutet, dass das Individuum etwas macht, das seine Existenz rechtfertigt (Adler-Karlsson 1979, S. 488).



Der Kern der Entfremdungstheorie bildet die durch die Produktionsweise blockierte Selbstbestimmung des Menschen in der Arbeit in jener dreifachen Weise, die Marx in den „Pariser Manuskripten“ von 1844 als Entfremdung vom Produkt, als Entfremdung im Akt der Produktion und als Entfremdung von der Gattung charakterisiert hat. Dieser dreifachen Einheit von Entfremdung liegt eine Interpretation der kapitalistischen Arbeitsentwicklung zugrunde, welche diese als fortschreitende Arbeitsteilung und Zerlegung von komplizierter Arbeit in einfache Arbeit als notwendige Entwicklungslogik der Kapitalverwertung begreift. Die idealistisch-marxistische Tradition, der sich der Hauptstrang kritischer Industrie- und Arbeitssoziologie der Nachkriegszeit verpflichtet fühlte, folgte dieser Interpretation der Entwicklung der Arbeit in ihrer Bedeutung für die Subjekte in der bürgerlichen Gesellschaft als fortschreitende und sich verstärkende Entfremdung. Der Taylorismus mit seiner Instrumentalisierung und Reduzierung des menschlichen Arbeitsvermögens auf wenige Handgriffe steht für diese zerstörerischen Wirkungen an erster Stelle.

Sennet weist darauf hin, dass sich der Inhalt von Subjektivität selbst in flexiblen Kapitalismus wandelt und ein neuer individualisierter Sozialcharakter im Entstehen begriffen ist, der immer weniger Loyalitäten zu Organisationen/Betrieben entwickeln kann und dessen soziale und letztendlich auch persönliche Identität immer brüchiger wird. Der Gewinn an Selbständigkeit, an Dispositionsspielraum gegenüber Zeit und Raum wird danach mit erhöhter innerer Unsicherheit und Diskontinuität in den sozialen Beziehungen erkaufte. Kurzfristigkeit und Wechselhaftigkeit (Beschleunigung) von Arbeitsverhältnissen führen zum Verlust länger dauernder Freundschafts- oder Nachbarschaftsbeziehungen. Die Maxime „nichts Langfristiges“ ist ein verhängnisvolles Rezept für die Entwicklung von Vertrauen, Loyalität und gegenseitiger Verpflichtung und desorientiert auf lange Sicht jedes Handeln, löst die Bindungen von Vertrauen und Verpflichtung und untergräbt die wichtigsten Elemente der Selbstachtung.

Vermutlich hat Habermas recht, dass wenn die neue Moderne nicht „sozialpathologisch entgleisen, nicht in Entfremdung und Anatomie stecken bleiben“ soll, „sich eine Reorganisation der Lebenswelt in jenen Dimensionen des Selbstbewusstseins, der Selbstbestimmung und der Selbstverwirklichung vollziehen (muss), die das normative Selbstverständnis der Moderne geprägt haben“ (Baethge 1999, S. 37-43). Die Vertreter der

kritischen Theorie gehen von einem anthropologischen Entfremdungsbegriff aus. Entfremdung ist das anthropologische Resultat einer für den Kapitalismus typischen Verflechtung von Herrschaft, Technik und Politik und wird nicht automatisch mit der Abschaffung des Privateigentums an Produktionsmitteln überwunden, sondern durch eine weitgehende Veranstaltung, die kommunikative „Einschränkung“ von Technik und Interaktion.

Für Habermas ergibt sich aus diesen Überlegungen die sprachphilosophische Forderung nach Etablierung eines allgemeinen „Diskurses“ oder „herrschaftsfreien Dialogs“ als Medium politischer Entscheidungsfindung und demokratischer Willensbildung, d.h., dass der politische Anteil technologischer Entwicklung durchsichtig und einer allgemeinen Diskussion zugänglich gemacht werden sollte. Das bedeutet aber auch, dass mit formalen Regeln zur politischen Beteiligung hier erheblich weitergehende bildungspolitische Maßnahmen und Überlegungen zur gesellschaftlichen und beruflichen Sozialisation notwendig sind, die auch den Rahmen derzeitiger sozialistischer Systeme sprengen.

Marcuse wandte sich ebenfalls gegen die Auffassung, dass mit der Aufhebung des Privateigentums an Produktionsmitteln und der Einrichtung staatskapitalistischer Systeme die notwendigen und hinreichenden Bedingungen für die Emanzipation des Menschen geschaffen sind. Vielmehr hat die historische Entwicklung nach Marcuse bürokratische und emanzipatorische Strukturen zur Unterdrückung des Menschen geschaffen, deren Überwindung erst einen sinnlichen Lernprozess erfordern.

Entfremdung lässt sich in zwei Unterpunkte gliedern: nämlich in die subjektive und objektive Entfremdung. Die subjektive Entfremdung ist ein psychologischer Begriff und bezeichnet Bewusstseins- und Anpassungsstrukturen in einer Situation, in der dem einzelnen die Arbeitsumwelt unübersehbar, feindlich und unmenschlich erscheint. Entfremdung, ist hier anonym mit Ausgeschlossenheit aus Entscheidungsprozessen, die ganz unmittelbar die Person des Arbeitenden betreffen, mit sozialer Desorganisation, mit Taylorisierung der Arbeit. Objektive Entfremdung bezieht sich auf die politischen Konsequenzen des Widerspruchs zwischen Arbeit und Kapital. Die Teilung zwischen körperlicher und geistiger Arbeit wird als Konsequenz politökonomischer Systemeigenschaften betrachtet. Es stellt sich dabei die Frage,

ob die subjektive Entfremdung notwendigerweise die Folge objektiver Entfremdung ist, d.h. ob mit der Aufhebung der objektiven Entfremdung, auch die subjektive Entfremdung automatisch aufgehoben sei bzw. umgekehrt, ob Eingriffe im Bereich subjektiver Entfremdung auch die objektive Entfremdung beeinflussen.

Die Aufhebung der Entfremdung setzt voraus, dass die Profitorientierung der Wirtschaft und die weltweite Ausrichtung auf wirtschaftlichem Wachstum außer Kraft gesetzt werden. Das setzt nicht nur ein vollkommen revolutionäres und noch zu konzipierendes weltweites System von Produktion und Verteilung voraus, sondern impliziert auch, dass Entfremdung ein Problem ist, welches weder eine Lösung auf der Ebene der betriebswirtschaftlichen Subsysteme noch eine nationale Lösung im Bereich der Volkswirtschaft finden wird. Es geht um einen Bereich menschlichen Verhaltens und ökonomischer Organisation, der mit dem Gegenstand konventioneller Arbeitswissenschaften nicht abgedeckt werden kann. Vielmehr ist hier eine umfassende Wissenschaft von Mensch und Arbeit notwendig, die in ihren Aussagen über Arbeitseffizienz hinausgeht (Tietze 1974, S. 310-312).

Was macht einen nicht zu unterschätzenden Prozentsatz „bürgerlicher“ Arbeitnehmer auf ihren Arbeitsplätzen unzufrieden bis krank und lässt die ihnen widerfahrende Arbeitssituation nicht identisch, unerträglich fremd und dadurch inakzeptabel und ablehnungswürdig erscheinen? Entsprechend den demoskopischen Ergebnissen von Elisabeth Noelle-Neumann lässt sich ein Zusammenhang feststellen „zwischen allgemeiner Lebensfreude und Zufriedenheit am Berufsleben“. Sich dabei in auf in den letzten Jahren durchgeführte Meinungsumfragen stützend, spricht sie von einer „Identifikationskrise“, von einer „Störung, Verschlechterung des Verhältnisses zur Arbeit“, von „einem Auseinanderfallen der Ist- und Sollvorstellungen im Wirtschafts- und Arbeitsleben“, wenig „Entscheidungsfreiheit“ und „Teilzeitarbeitsangebote“ werden von ihr als Indikatoren der Entfremdung am Arbeitsplatz angesehen (Badura 1985, S. 194).

Wenn der Arbeitnehmer nicht erfährt, dass seine Arbeit wenigstens ein indirekter Beitrag zur Schaffung einer humaneren, lebenswerten Welt ist, dass sie die „Reifung der eigenen Person“ ist, dann ist die Frage nach dem Sinn seiner Arbeitsleistung nicht befriedigend zu beantworten.

Der arbeitende Mensch widmet sich nicht unmittelbar seiner Tätigkeit, die auf seinen eigenen sittlichen und geistigen Aufbau ausgerichtet ist, sondern er vollbringt einen Dienst, der dem Gemeinwohl gilt. Einen Dienst, dessen tatsächlicher Vorteil für das Gemeinwohl jedoch von dem Netz, das alle wirtschaftlichen Beziehungen umfasst, abhängig und zugleich bedroht ist. Auch dieser Umstand trägt dazu bei, den Eindruck zu nähren, dass der Arbeiter seiner Arbeit entfremdet wird.

Der Unternehmer hat die Aufgabe, dass er Bedingungen herstellt, in denen eine Arbeit möglich wird und neben der Entwicklung der persönlichen Fähigkeiten auch zu einer sinnvollen Produktion von Gütern und Dienstleistungen gelangt, in denen man dem Arbeiter bewusst macht, dass er wirklich auch in „etwas Eigenem“ arbeitet. Wenn er diese Erfahrung nicht macht, dann bleibt ihm entsprechendes, jeden Menschen erfüllendes Sich-Erleben vorenthalten (Badura 1985, S. 204-206). Arbeit wird sinnlos, wo entweder vom Individuum keine subjektiven Absichten und Ausgestaltungen nicht mit ihr verbunden werden können oder die Integration der Arbeit in die innere Selbstgestaltung nicht gelingt (Koslowski 1994, S. 121).

Traditionelle Formen der Arbeitsorganisation bedeuten ein hohes Maß an Fremdbestimmung und zwar gibt es kaum Möglichkeiten den eigenen Arbeitsprozess zu bestimmen, es kommt zu sinnentleerte Arbeit durch arbeitsteilige Fertigung, wenig bzw. keine Identifikation mit der Arbeit, dem Produkt und dem Betrieb und kaum Möglichkeiten, die erlernten und erworbenen Fähigkeiten anzuwenden und weiterzuentwickeln (Schramhauser 2005, S. 5). Jede Arbeit findet in einem „dreidimensionalen Raum“ statt. Damit die Arbeit insgesamt zur autonomen Tätigkeit werden kann, d.h. frei von Entfremdung bzw. Fremdbestimmung, genügt es nicht, ihr in nur der einen oder anderen dieser Dimensionen eine Autonomie zurückzugeben. Die drei Dimensionen sind:

- a) Die Organisation des Arbeitsprozesses,
- b) Die Beziehung zum Produkt, das mit der Arbeit hergestellt werden soll und
- c) Die Arbeitsinhalte, d.h. die Natur der Tätigkeiten, die diese Arbeit verlangt, und der menschlichen Fähigkeiten, die sie mobilisiert.

Arbeit wird also nur dann zur autonomen Tätigkeit, wenn sie in ihrem Vollzug selbst organisiert ist, frei ein selbst gesetztes Ziel verfolgt sowie der Person, die sich ihr widmet, eine humane Selbstentfaltung ermöglicht (Gorz 1989, S. 116).

Es gibt fünf zentrale Arbeitsdimensionen:

1. Die Aufgabenvielfalt, d.h. das Ausmaß, in dem bei einer Stelle eine Vielzahl von verschiedenen Tätigkeiten auszuführen sind, um die Arbeitsaufgabe erledigen zu können, Tätigkeiten, bei denen der Mitarbeiter viele verschiedene Fähigkeiten und Fertigkeiten anwenden muss.
2. Die Aufgabenidentität, d.h. das Ausmaß, in dem an einer Stelle ein „ganzer“ und identifizierbarer Arbeitsschritt zu erledigen ist, d.h. eine Arbeit von Anfang bis Ende, die mit einem sichtbaren Ergebnis auszuführen ist. So wird z.B. eine Arbeit durch die Erhöhung der Aufgabenvielfalt bei einer unangemessenen Aufgabenidentität nicht sinnvoller. Ohne Autonomie, d.h. ohne die Möglichkeit, sich selber als Ursache von Wirkungen erfahren zu können, bleibt beides losgelöst von der individuellen Identität.
3. Die Aufgabenbedeutung, d.h. das Ausmaß, in dem die Arbeit einen wesentlichen Einfluss auf das Wohl anderer Leute hat, z.B. Arbeitskollegen.
4. Die Autonomie, d.h. das Ausmaß, in dem die Stelle dem Mitarbeiter Freiheit, Unabhängigkeit und Entscheidungsspielraum bezüglich der zeitlichen Einteilung der Arbeit und der Festlegung der Arbeitsverfahren gewährleistet ist.
5. Die Rückmeldung, d.h. das Ausmaß, in dem der Mitarbeiter bei der Ausführung der erforderlichen Arbeitstätigkeiten direkte und klare Informationen über die Effektivität seiner Leistung erhält (Müller 1981, S. 137-139).

Die Humanisierung ist aufgeteilt in zwei Strategien: in eine uneigentliche, die auf einen gewerkschaftlichen Kampf gegen inhumane Arbeitsbedingungen und für eine

„menschengerechte“ Arbeitsgestaltung abzielt, und eine eigentliche Strategie, welche die eigentlichen humanen Arbeitsbedingungen durch eine Anschaffung des kapitalistischen Systems erreichen will. Entfremdung ist hier ein politischer Begriff und wird nicht durch Eingriffe im Bereich der Arbeitsorganisation (Job Rotation, Job Enlargement, Job Enrichment) überwunden (Tietze 1974, S. 310).

Humanisierung der Arbeit heißt, dass Arbeitsformen entwickelt und durchgesetzt werden, die es ermöglichen, dass die Menschen ihre erlernten und erworbenen Fähigkeiten einsetzen und weiterentwickeln können (Schramhauser 2005, S. 11-16). Humanisierung steht demnach in einem Zweck-Mittel-Verhältnis zu dem allgemeinen Ziel der Humanität, die auf die Interessen und Bedürfnisse der arbeitenden Menschen ausgerichtet sind (Strasman 1995, S. 249). Dazu gehören auch mehr Selbstbestimmung und weniger Fremdbestimmung, die Möglichkeit, soziale Kontakte aufzunehmen und Entwicklungs- bzw. Aufstiegschancen zu erkennen und auch tatsächlich ergreifen zu können. Die Humanisierung der Arbeit ist ein wichtiges kultur- und gesellschaftspolitisches Anliegen. Die Humanisierung der Arbeit umfasst folgende Inhalte:

1. Die kulturpolitische Frage nach Sinn und Wert der Arbeit und der eigenen Existenz: Es ist nachgewiesen, dass kreative Arbeit schöpferische und motivierte Menschen schafft. Abstumpfende, inhaltslose und monotone Arbeit entfremdet den Menschen und fördert unter anderem das Desinteresse an politischen Vorgängen. Monotone Arbeit ohne entsprechenden Arbeitsinhalt führen nicht zur Arbeitszufriedenheit und ist daher auch nicht menschengerecht. Eine Arbeit ist dann menschengerecht, wenn die Gesundheit des Menschen nicht gefährdet und ein Höchstmaß an Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden erreicht wird.
2. Die Befassung mit den wirtschaftlichen und betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen: Dabei geht es um vorbeugende Sozialpolitik und menschengerechte Arbeitsbedingungen, die bei Nichtbeachtung beträchtliche betriebs- und volkswirtschaftliche Kosten verursachen.
3. Die sozialen Rahmenbedingungen in der Gesellschaft: Die Dichte des sozialen Netzes und die Weiterentwicklung eines sozialen rechtlichen Rahmens, der unter anderem Mitbestimmung.

Arbeitnehmerschutz, die Sozialversicherung, Familienpolitik, Jugend- und Frauenschutz und Umweltschutz mit einschließt.

4. Die Durchsetzung effektiver Formen menschengerechter Arbeitsgestaltung: Im Bereich der Arbeitsplätze, der Produktion von Maschinen, Arbeitsgeräten und Werkzeugen sowie auf dem Gebiet menschengerechter Büro- und Industriebauten (Schramhauser 2005, S. 11-16).

Letztlich können nur Werturteile darüber entscheiden, was als „human“ anzusehen ist. Das „menschlich notwendige“ erscheint je nach Lage und Ausgangssituation des Betrachters in unterschiedlichem Licht, d.h. was dabei als „menschlich“ zu gelten hat, ist nicht allgemeingültig zu unterscheiden, sondern auf Grund der Normen und Leitlinien, die sich in individuellem Menschenbild und in der Weltanschauung des Betrachters niederschlagen (Strasman 1995, S. 248).

Die Arbeitswissenschaften lassen sich durchaus im Kampf für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen einsetzen, wie „Bessere Formen der Organisation der Arbeit“, eine Umstrukturierung des Arbeitsprozesses durch eine z.B. Verringerung der Fließbandarbeit und verbesserte Beleuchtung der Arbeitsplätze, besonderer Schutz gegen gefährdete Arbeitsplätze und Vorschriften zum Schutz gegen übermäßigen Lärm am Arbeitsplatz. Das alles ist als Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu bezeichnen, aber es ist dem Wesen nach noch keine Humanisierung und Vermenschlichung der Arbeit (Tietze 1974, S. 310).

Es gibt fünf Humanisierungskonzepte:

a) Humanisierung als Strategie, die sich gegen eine Form von Arbeit wendet, welche als lebensverkürzender Faktor wirkt und sich in eindeutiger Weise auf die körperliche Befindlichkeit und die Leistungsfähigkeit des arbeitenden Menschen auswirkt, z.B. Arbeitssicherheit.

b) Humanisierung als Strategie, die sich gegen die Taylorisierung der Arbeit wendet und den Verhaltens- und Entscheidungsspielraum des arbeitenden Menschen erweitern will

(Mitbestimmung am Arbeitsplatz). Entscheidungsfreiheit gilt als spezifisch menschliches Vehikel der Selbstverwirklichung. Entfremdung wird als subjektives Phänomen konzipiert, das mit dem subjektiven Entscheidungsspielraum korreliert. Insofern richtet sich dieser Ansatz gegen stark arbeitsteilige Methoden. Dabei werden die negativen anthropologischen Auswirkungen taylorisierter Arbeitsmethoden betont (z.B. mangelnde Flexibilisierung, Unfähigkeit sich auf neue technische Anforderungen einzustellen). Durch Beteiligung am Arbeitsgeschehen sollen Sozialisierungsprozesse gefördert werden, die eine bessere Identifizierung des Menschen mit seiner Arbeitssituation garantieren. Führung bedient sich nicht mehr äußerer Kontrolle, sondern baut auf internalisierte Prozesse der Verantwortlichkeit.

c) Humanisierung durch politische Mitbestimmung. Die Ausbeutung der arbeitenden Menschen soll durch die Institutionalisierung von Arbeit und Kapital als gleichberechtigten Faktoren bei gleichgewichtiger Machtverteilung vermieden werden.

d) Humanisierung durch revolutionäre Aufhebung der Klassengesellschaft. Inhumane Arbeitsbedingungen werden makrosoziologisch interpretiert. Humanisierung bedeutet eine radikale Änderung der bestehenden Gesellschaftsordnung. Als wesentlicher Bedingungsfaktor für Arbeits- und Lebensbedingungen wird der gesellschaftliche Kontext gesehen. Kritik an inhumanen Arbeitsbedingungen ist Kritik an der Gesellschaft und umgekehrt.

e) Humanisierung zielt auf die Utopie einer herrschaftsfreien Gesellschaft. Voraussetzung für die Realisierung dieser gegen den Kapitalismus gerichteten gesellschaftspolitischen Konzeption ist, dass Sozialisationsprozesse stattgefunden haben, die den Menschen für die Revolution und die Utopie emanzipieren (Tietze 1974, S. 311).

Solange der Mensch ein gegenständlich-sinnliches Wesen ist, wird sich an dem Grundtatbestand nichts ändern, dass er aus dieser Dialektik von Subjekt und Objekt, die ja ein gegenseitiges Konstitutionsverhältnis darstellt und keine bloße Kausalbeziehung, nicht einfach herauspringen kann. Deshalb ist die Alternative zum System bürgerlicher Erwerbsarbeit, nicht der illusionäre Idealismus der Aufhebung von Arbeit, sondern der Kampf um die Vervielfältigung und Erweiterung gesellschaftlich anerkannter Formen von Arbeit, die der



Eigenproduktion, der Selbstverwirklichung und dem Gemeinwesen dienen. Befreite, nicht entfremdete Arbeit ist das Ziel – ein Ziel, das viel schwerer zu erreichen ist, als ein individueller Ausstieg aus dem Reich der Notwendigkeit (Negt 2001, S. 429).

### **8. Die steigende Arbeitslosigkeit und die seelischen Auswirkungen der Arbeitslosigkeit**

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert Gesundheit als „Zustand des völligen körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens.“ Die Definition lenkt den Blick auf den ganzen Menschen in seinen körperlichen, geistig-seelischen und sozialen Bezügen und stellt sein subjektives Empfinden in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit (Hollederer 2002, S. 412). Es wurde schon damals ein Gesundheitsbegriff entwickelt, der neben medizinisch feststellbaren Krankheiten das subjektive Empfinden des Einzelnen als entscheidendes Kriterium von Gesundheit betont. Seinen Gesundheitsstatus bewertet eine Person stets in Bezug auf die spezifischen Lebensumstände, d.h. in Reflexion mit den wahrgenommenen Belastungen und Anforderungen aus der Umwelt. Nicht zuletzt spielen die eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Ängste, Erfahrungen und Hoffnungen eine große Rolle (Hagemann 2005, S. 214).

Es gibt von Wacker folgenden theoretischen Ansätzen:

1. Der konflikttheoretische Ansatz, demzufolge „sich die Wirkungen der Arbeitslosigkeit als Verengung bzw. Blockierung des individuellen Handlungsfeldes bestimmen.“
2. Die Zeitperspektive und Handlungsohnmacht als Kategorie zur Analyse der „Diskrepanz zwischen den in der Sozialisation angeeigneten Weisen der Zeitverschwendung mit dem umstrukturierten Zeitangebot im Falle der Arbeitslosigkeit.“
3. „Verlust und Trauerarbeit“ zur Kennzeichnung der intrapsychischen Prozesse... mit deren Hilfe sich das Individuum ... aus seinen psychischen Bedingungen an ein geliebtes Objekt befreit“, das ungewollt verloren ging – nämlich die Arbeit.
4. Identität und soziale Stigmatisierung, wobei die „soziale Rolle, die die Gesellschaft für den Arbeitslosen bereithält,.. des Ausgeschlossenen und zugleich Stigmatisierten“ und die daraus

resultierenden Probleme der Isolierung des beeinträchtigten Selbstwertgefühles und der Angst im Mittelpunkt stehen.

5. Vertrauen und Systemloyalität als Kategorien zur Analyse der „Erschütterung des Vertrauens in die Stabilität und Menschlichkeit des bestehenden Systems“ (Brinkmann 1976, S. 406).

Arbeitslosenuntersuchungen zeigen, welche verheerenden Folgen die Arbeitslosigkeit hat. Traumatische, depressive Situationen sind verknüpft mit der Trennung von Arbeit, so dass in den Köpfen der Arbeitslosen gleichsam die Arbeit plötzlich einen höheren Wert bekommt, als in der Zeit der Erwerbsarbeit: auch schlechte Arbeit, entfremdete Arbeit erscheint besser als keine Arbeit. Arbeitslosigkeit wird als Trennung von Realität empfunden, als Realitätsverlust (Negt 2002, S. 16). Die Lohnarbeit stand für Eingliederung in die Gesellschaft und soziale Anerkennung, während die Arbeitslosigkeit als Platzhalter für Ausschluss, Sinnlosigkeit und Lebenskrise fungierte (Reiterer 2000, S. 63).

In verschiedenen Untersuchungen wurde belegt, dass das Gefühl der eigenen Nützlichkeit unmittelbar gebunden wird an die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit. Umgekehrt geht mit der Zwangsaussondierung aus dem Arbeitsprozess der allmähliche Verlust des Selbstwertgefühls einher, denn innerhalb kapitalistischer Produktionsverhältnisse erweist sich die Nützlichkeit seiner Arbeitskraft für den Einzelnen erst durch deren Realisation auf dem Arbeitsmarkt. In der Nachfrage nach dem Gebrauchswert der Arbeitskraft liegt zugleich die Anerkennung ihrer gesellschaftlichen Notwendigkeit, was gleich bedeutend mit „Nützlichkeit“ ist. Übernimmt nun der Einzelne die ihm durch seine Funktion im Produktionsprozess zugewiesene Identität als für seine Verwertung bzw. Nützlichkeit selbstverantwortliche Arbeitskraft, als „freies Wirtschaftssubjekt“, führt der Nichtgebrauch des Arbeitsvermögens zu seiner „Bestimmung als Unperson: seine Identität löst sich auf, er ist wertlos geworden“ (Bahn Müller 1978, S. 114-115).

Arbeitslosigkeit stellt nicht nur ein ökonomisches, sondern auch ein gesellschaftliches und psychologisches Problem dar. Der Verlust der Arbeit führt zur Rollenverringering, die das

Selbstwertgefühl außerordentlich belasten und Identitätskrisen auslösen kann (Till-Tenschert 2006, S. 34). Die psychosozialen Folgen von Arbeitslosigkeit wie Depressivität, Ängstlichkeit, Schlaflosigkeit, Reizbarkeit, allgemeine Nervosität und Konzentrationsstörungen können, wenn die Arbeitslosigkeit längere Zeit andauert, auch eine Beeinträchtigung der körperlichen Gesundheit zur Folge haben (Zilian 2000, S. 111). Oft kommt der Verlust des Selbstvertrauens hinzu, begleitet von der Angst davor, nie mehr eine Arbeit zu bekommen und insgesamt von anderen als Versager angesehen zu werden. Die Folgen sind Verzweiflung, Hilflosigkeit, Depressionen bis hin zu Selbstmordgedanken oder tatsächlichem Suizid (Karas 2005, S. 97).

Die Lebenssituation eines Arbeitslosen ist durch folgende sozialpsychologische Merkmale gekennzeichnet:

1. Festsetzung aus dem gewohnten Lebensrhythmus in seinem Wechsel von Arbeit und Freizeit.
2. Verlust sozialer Rollenfunktionen, die sich aus der Arbeit ergeben.
3. Stigmatisierung durch Ausgrenzung aus dem gesellschaftlichen Arbeitsprozess.
4. Verminderung sozialer Integrationschancen, die sich über die Verfügbarkeit finanzieller Mittel herstellen (Konsum).
5. Umstrukturierung der Realitätswahrnehmung durch die Erfahrung individueller Abhängigkeit und sozialer Ausgrenzung.
6. Verunsicherung der Lebensperspektive und sozialer Identität.
7. Gewährleistung eines minimalen materiellen Lebensunterhaltes (Barwinski 1990, S. 9-11).

Der Verfall von Zeitstrukturen durch die Arbeitslosigkeit kann belastenden Charakter annehmen. Der gewohnte Rhythmus von Arbeit und Freiheit wird zerstört (Schumacher 1986, S. 125-126). Losgelöst von ihrer Arbeit und ohne Kontakt mit der Außenwelt, haben die Arbeitslosen die materiellen und moralischen Möglichkeiten eingebüßt, die Zeit zu verwenden. Sie müssen sich nicht mehr beeilen, beginnen auch nichts mehr und gleiten allmählich ab aus einer geregelten Existenz ins Ungebunden und Leere. Jahoda und Lazarsfeld beschreiben in der Marienthalstudie, dass es immer dasselbe ist: Aufstehen – Essen – Schlafengehen. Der Arbeitslose ist nicht mehr imstande, über alles was er im Laufe des Tages getan hat,

Rechenschaft zu geben. Zwischen den wenigen wirklichen Beschäftigungen liegt das Nichtstun, der völlige Mangel einer sinnvollen Zeitausfüllung. Das Gefühl freie Zeit nur in beschränktem Ausmaß zur Verfügung zu haben, treibt zur überlegten Verwendung; das Gefühl aber, unbegrenzt Zeit zu haben macht jede Zeiteinteilung überflüssig. Was man vor dem Essen unternehmen möchte, kann ja ebenso gut nachher geschehen, oder am Abend und plötzlich ist der Tag um, ohne dass es geschehen wäre (Jahoda 1984, S. 83-86).

Nach Jahoda kann Erwerbstätigkeit wie folgt beschrieben werden: „Die Struktur der Erwerbsarbeit in der modernen Welt hat sich über mindestens zwei Jahrhunderte entwickelt. Während die Macht der organisierten Arbeiterschaft und der veränderten Technologie diese Struktur bedeutend verändert haben, ist sie zumindest in zwei Aspekten praktisch unverändert geblieben: Zum einen ist sie das Mittel, durch das die große Mehrheit der Menschen ihren Lebensunterhalt verdient, und zum anderen zwingt sie, als ein unbeabsichtigtes Nebenprodukt ihrer Organisationsform, denjenigen, die daran beteiligt sind, bestimmte Kategorien der Erfahrung auf. Nämlich: Sie geben dem wach erlebten Tag eine Zeitstruktur; sie erweitert die Bandbreite der sozialen Beziehungen über die oft stark emotional besetzten Beziehungen zur Familie und zur unmittelbaren Nachbarschaft hinaus. Mittels Arbeitsteilung demonstriert sie, dass die Ziele und Leistungen eines Kollektives diejenigen des Individuums transzendieren, sie weist einen sozialen Status zu und klärt die persönliche Identität, sie verlangt eine regelmäßige Aktivität“ (Jahoda 1984, S. 136).

Entwicklungspsychologisch betrachtet kann sogar die gesamte Lebensplanung zerstört werden. Mit der Arbeitslosigkeit können sich Gefühle persönlicher und gesellschaftlicher Wertlosigkeit einstellen. Werden Sozialkontakte infolge der Betroffenheit durch die Arbeitslosigkeit eingeschränkt, so kann dies als ein Warnsignal verstanden werden (Schumacher 1986, S. 125-126).

Nach einer anfänglichen Schockreaktion verbessert sich das Befinden bedingt durch die Hoffnung auf eine neue Arbeitsstelle. Nach wiederholten Misserfolgen kommt der Arbeitslose in eine Phase der Hoffnungslosigkeit, Angst, Verzweiflung und Ohnmacht. Zuletzt wird Arbeitslosigkeit - bedingt durch eine fatalistische Grundhaltung - als Schicksal akzeptiert, eine

Veränderung der Situation scheint nicht mehr möglich (Barwinski 1990, S. 9-11). Jahoda und Lazarsfeld haben in ihrer Studie der Marienthaler die Dorfbewohner in vier Grundhaltungen zugeordnet:

1. Die ungebrochene Grundhaltung (16 %): geordnete Haushaltsführung, Aktivität, Zukunftspläne, Lebenslust, Bemühung um Wiederbeschäftigung und subjektives Wohlbefinden.
2. Die resignierte Grundhaltung (48 %): geordneter Haushalt, keine Zukunftspläne, keine Hoffnungen, Beschränkung auf existentielle Bedürfnisse, aber ein Gefühl relativen Wohlbefindens.
3. Die verzweifelte Grundhaltung (11%): geordneter Haushalt, Verzweiflung, Gefühl der Vergeblichkeit aller Bemühungen, keine Versuche zur Verbesserung, Vergleiche mit der besseren Vergangenheit, Depression, Hoffnungslosigkeit.
4. Die apathische Grundhaltung (25 %): tatenloses Zusehen, streiten, trinken, ungeordneter Haushalt, völlige Planlosigkeit (Schumacher 1986, S. 35).

Der Verlust des Arbeitsplatzes vermindert die Chancen für den Erhalt und Aufbau von Ressourcen. Es werden keine neuen Ideen entwickelt und es erfolgt meist keine Qualifizierung. Damit verfällt der Wert der (potentiellen) Arbeit. Die Ressourcen verkümmern, geringere Leistungsfähigkeit und zunehmende Krankheit verringert die Arbeitschancen. Zudem sinken der Lebensstandard und die Lebensqualität. Die Person kann sich Bildung und Qualifizierung kaum leisten (Kastner 2005, S. 62).

Eine „normale“ Arbeit bietet fünf Erlebnisse, die der Mensch braucht. Diese fünf Erlebniskategorien sind:

1. Die zeitliche Gliederung oder Strukturierung des Tagesablaufes.
2. Die Erfahrung, dass in unserer Gesellschaft Arbeitsteilung und Kooperation notwendig sind, dass es Aufgaben gibt, die der Einzelne nicht allein bewältigen kann. Das bedeutet, dass man Teil eines größeren Kollektives wird.
3. Man wird mit den sozialen Erfahrungen konfrontiert und lernt sich mit anderen Menschen auseinanderzusetzen. Dadurch wird der menschliche Horizont erweitert.

4. Der Status und die Identität eines Menschen in unserer Gesellschaft werden vor allem über die Arbeit definiert.

5. Arbeit bedeutet schließlich regelmäßige Aktivität (Pelzmann 1988, S. 126).

Jahoda argumentierte, dass die meisten Menschen zwar eine Arbeit suchten und annahmen, um ihren Lebensunterhalt zu verdienen (= eine manifeste Funktion), Beschäftigung als soziale Institution jedoch unvermeidliche unbeabsichtigte Konsequenzen (=latente Funktionen) für die psychologische Verfassung von Menschen hatte – unabhängig, von individuellen Unterschieden im Fühlen und Denken, der Motivation und der Ziele. Nach Jahoda bestehen die psychologischen Konsequenzen der Arbeitslosigkeit einfach im Fehlen der psychologischen Konsequenzen der Beschäftigung (Fryer 2004, S. 233).

Durch die Arbeitslosigkeit werden aber auch in starkem Maße die sozialen Beziehungen belastet: Jeweils ein Drittel der Langfristarbeitslosen ist nicht mehr so oft zu Freunden oder Bekannten gegangen wie früher. Es gibt eine Reihe von Prozessen, die psychisch belastend wirken können: Einkommen, Restriktionen im Hinblick auf soziale Kontakte, reduzierte Möglichkeiten seine Fähigkeiten einzusetzen und zu entwickeln, Ansteigen psychisch bedrohlicher Erfahrungen wie z.B. dauernde Ablehnungen von Bewerbungen und Zukunftsungewissheit (Brinkmann 1984, S. 461). Die Trennung vom Erwerbsarbeitsplatz wird in der erdrückenden Mehrzahl der Fälle von den Betroffenen selbst als Gewaltakt empfunden. Mit diesem Gewaltakt verknüpfen sich vielfältige Folgen.

Das gesamte Raum- und Zeitgefüge des Lebenszusammenhangs gerät durcheinander, praktisch alle Beziehungsverhältnisse zu Partnern, Familien, Nachbarschaften sind davon betroffen (Negt 2002, S. 255-257). Die veränderte soziale und psychische Dynamik zeigt sich oft in einem Ansteigen von Alkohol- und Drogenproblemen (Kröpfl 1996, S. 46). Der Arbeitslose ist nicht mehr in der Lage, seinen eigenen Erwartungen und denen der Gesellschaft, Familie, Freunden, seines Bezugssystems, zu entsprechen. Der langfristig Arbeitslose neigt dazu, sich von sozialen Kontakten zu isolieren, der Alkohol fördert dieses Bestreben. Ähnlich wie beim Alkoholismus, werde durch die Flucht in die Drogen die entmutigende Realität, die sie in ihrem Leben kennen lernten, vermieden (Thomann 1978, S. 224-225).

Das Fehlen eines Erwerbseinkommens vermindert den Lebensstandard drastisch, für Langzeitarbeitslose ist die Finanzierung der Miete und des Aufwands für Nahrung und Kleidung meist ein unlösbares Problem (Kröpfl 1996, S. 46). Zwar stellt die Tatsache, den Arbeitsplatz zu verlieren, zunächst zweifellos den größten Stressfaktor dar, mit der Dauer der Arbeitslosigkeit differenzieren sich aber die „Stressoren“ und in diesem Prozess kommt der materiellen Verarmung eine besondere Bedeutung als stresslösendem Faktor zu (Negt 2002, S. 255).

Gerade Menschen, die schon über einen längeren Zeitraum arbeitslos sind, leiden unter zunehmender Eigeninitiative, Hilflosigkeit, Pessimismus und Verbitterung. Mit der Dauer der Arbeitslosigkeit nehmen die Perspektivlosigkeit, der Verlust individueller Eigenschaften und die ausgeprägten Stressreaktionen bei arbeitslosen Menschen zu. Ein Arbeitsplatzverlust ist ganz besonders für diejenigen problematisch, die sich sehr stark mit und durch ihren Arbeitsplatz identifizieren. Der Verlust der beruflichen Rollenattribute erhöht die Vulnerabilität und die Betroffenen reagieren oftmals mit Kränkung, Destruktivität bzw. psychischer Dekompensation bis hin zur Selbstvernichtung (Karas 2005, S. 103-104).

Die vielfältigen Funktionen von Arbeit lassen sich in folgenden sechs Punkten einteilen:

1. Arbeit dient nicht allein der Güterproduktion oder der Bereitstellung von Dienstleistungen, sondern bietet als soziales Kontaktfeld die Möglichkeit Gespräche zu führen, andere Menschen zu treffen und Freundschaften zu schließen.
2. In der Bewältigung seiner Arbeitsaufgaben kann der einzelne seine Fähigkeiten objektivieren und gewinnt ein Gefühl seiner Kompetenz.
3. In der Produktion nützlicher Güter oder Leistungen, die den Erhalt und den Fortgang des gesellschaftlichen Lebens von Bedeutung sind, erfährt der Einzelne, dass er gebraucht wird und der Gesellschaft assoziiert ist.

4. Die Arbeit, die jemand verrichtet, bietet ihm darüber hinaus einen sozialen Orientierungsrahmen, der wesentlich für die individuelle Selbsteinschätzung ist.
5. Sich im Arbeitsprozess zu objektivieren, ist die Grundlage für die Ausgestaltung und Prüfung des individuellen Realitätskonzepts in der Konfrontation mit der äußeren Realität.
6. Eine bestimmte Arbeit durchführen zu können, die hierfür notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten zu besitzen, bilden die Basis für die Ausbildung der persönlichen Identität (Kieselbach 1979, S. 24-25).

Die traumatische Erfahrung des Arbeitsplatzverlustes setzt eine depressive Dynamik in nahezu allen Lebensbezügen frei: je weniger diese Dynamik aufgefangen und ausgeglichen wird, zum Beispiel durch kollektive Interessensvertretungen, desto schwerwiegender sind die individuellen Folgen der Verkapselung ins Arbeitslosenschicksal. Mit der Arbeitslosigkeit kommt es zur Verarmung, die dann zu Depressionen, Reduzierung des Lebensniveaus, chronische Krankheiten und Obdachlosigkeit führen (Negt 2002, S. 255-257). Stressindikatoren wie Schlafstörungen und Magenbeschwerden zeigen nicht allein die Beunruhigung und Erregung an, sondern gehören auch in das Zustandsbild depressiver Verstimmung, verbunden mit einem Rückzug aus vorhandenen Realitätsbindungen, verblüffend als Interesselosigkeit und Aktivitätshemmung wahrnehmbar (Wacker 1983, S. 73). Die Dauerfrustration versetzt in eine Art Dauer-Alarm-Bereitschaft, die einen gesunden Rhythmus aus Anstrengung, Erfüllung und Regeneration unwahrscheinlich macht. Die Balance zwischen dem Handlungsbedarf Arbeit und dem Handlungsfeld Familie ist nicht nur gestört, sondern einfach nicht mehr vorhanden (Kastner 2005, S.61).

Im Zusammenhang mit der Arbeitslosigkeit sind es hauptsächlich die psychischen Belastungen, die als Stressauslöser gelten. Es ist nicht nur die Arbeitslosigkeit mit psychischen Schwierigkeiten, sondern bereits die bloße Angst seinen Arbeitsplatz zu verlieren. Am Anfang der Arbeitslosigkeit kann zwar zunächst ein Gefühl von Befreiung eintreten, welches von verstärkter Aktivität und Umtriebigkeit, (z.B. man schreibt Bewerbungen und versucht sich



weiterzubilden) gefolgt wird. Wenn alle Bemühungen jedoch vergeblich bleiben, nimmt das Interesse ab und wird abgelöst von Mattigkeit und Hoffnungslosigkeit (Karas 2005, S. 103).

Es gibt drei Gründe für die Isolation des Arbeitslosen:

1. Die in der Öffentlichkeit dominanten Interpretationsmuster von der selbstverschuldeten Arbeitslosigkeit strukturieren die Interaktionen des Arbeitlosen mit seiner sozialen Umgebung. Durch die Stigmatisierung erlebt sich der Arbeitslose als minderwertig, woraus Unsicherheiten in den Interaktionen mit der sozialen Umwelt entstehen, die für den Arbeitslosen zu seiner Isolierung und Entsolidarisierung führen.

2. Auch durch die finanziellen Einbußen werden die Kontakte zu Freunden immer seltener (Schumacher 1986, S. 136-137). Die Teilnahme am Arbeitsprozess schließt die Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben mit ein, wer jedoch aus dem Arbeitsprozess ausgeschlossen wird, gerät in die soziale Isolation (Kröpfl 1996, S. 46).

3. Auch der durch die Arbeitslosigkeit verursachte Wegfall arbeitsplatzbedingter Kontakte fördert die Isolation Erwerbsloser. Da der gemeinsame Erfahrungsbereich, nämlich der Arbeitsplatz, nicht mehr gegeben ist, setzt die Aufrechterhaltung der Kontakte zu ehemaligen Kollegen eine starke Kooperation im Freizeitbereich voraus. Hier besteht für den Arbeitslosen das Problem, dass die Freizeitgestaltung häufig mit Geldausgaben verbunden ist, er jedoch finanziellen Restriktionen unterliegt (Schumacher 1986, S. 136-137).

Durch den Verlust des Arbeitsplatzes ist dem einzelnen die Fortsetzung der gewohnten Weise der Lebensführung unmöglich gemacht, er muss sich neu orientieren und Strategien entwickeln, um entweder den Belastungen seiner Situation zu entgehen, oder mit ihnen fertig zu werden (Wacker 1983, S. 109). Die Freisetzung aus dem Produktionsbereich bescheinigt dem Entlassenen, dass er überflüssig ist. Der technische Wandel, Rationalisierung oder die Spannungen des Arbeitsmarktes im Gefolge der ökonomischen Krise signalisieren für den Einzelnen die Drohung der Entwertung individueller Fertigkeiten und Fähigkeiten durch das System. Die soziale Rolle, die die Gesellschaft für den Arbeitslosen bereithält, ist die des

Ausgeschlossenen und zugleich Stigmatisierten. Unabhängig von den Auffangnetzen der sozialen Sicherung löst die Vorstellung einer arbeitslosen Existenz Angst, das Gefühl vitaler Traumatisierung und des Verlusts der sozialen Identität aus. In diesen Reaktionen manifestiert sich die Gewalt des bürgerlichen Realitätsprinzips, das soziale Identität nur als Bereitschaft und Befähigung zur Selbsterhaltung in der Gesellschaft kennt. Darüber hinaus bedeuten Arbeitslosigkeit und Entlassung die Ausgrenzung aus den sozialen Beziehungen, in denen sich die Identität im alltäglichen Kontrakt bestätigen konnte. Freigesetzt von diesen Beziehungen wächst die soziale Isolierung und verstärkt die Kräfte, die mit der Beschneidung der sozialen Existenzmöglichkeiten dem Einzelnen zur Unperson werden (Wacker 1983, S. 125-128).

Ein weiteres Problem ist die Jugendarbeitslosigkeit. Wacker betont, dass in unserer Gesellschaft die Identitätsentwicklung Jugendlicher eng mit Arbeit und Beruf verknüpft ist. Jugendliche die nie bzw. nur kurzfristig tätig waren oder ihre Ausbildung abbrechen mussten, erleben die Arbeitslosigkeit als massive Bedrohung ihrer Identität. Die Diskriminierungs- und Stigmatisierungsprozesse, denen Arbeitslose ausgesetzt sind, haben negative Auswirkungen für die Identität und das Selbstbild. Der Arbeitslose erlebt, dass ihm die Öffentlichkeit für überflüssig und für seinen Erwerbslosenstatus selbst verschuldet hält (Schumacher 1986, S. 46-49).

In der Jugendphase kommt der beruflichen Sozialisation eine wichtige Bedeutung bei der Erlangung des Erwachsenenstatus zu. Sie trägt wesentlich dazu bei, dass es den Jugendlichen ermöglicht wird, die Herausbildung einer tragfähigen Identität, eine Beziehung zu Arbeit und Beruf, ein Verhältnis zur Gesellschaft, und eine Weiterentwicklung intellektueller Leistungsfähigkeit zu leisten (Hofsäss 1999, S. 53). Die Entstrukturierung der Zeiterfahrung stellt besonders für Jugendliche eine Belastung dar, sie äußert sich in „Langeweile und dem Nichtwissen, was sie mit sich anstellen sollen“ (Jahoda 1984, S. 139). Früher „strukturierte das Schulsystem den Tagesablauf eines Kindes, Familie und Schule ergänzten einander dabei“, durch die Erwerbslosigkeit wird die institutionalisierte Strukturierung der Zeit unterbrochen (Jahoda 1984, S. 45).

Die Arbeitslosigkeit hat negative Folgen für die soziale Beweglichkeit der Jugendlichen. Jugendliche Arbeitslose haben im Gegensatz zu Erwerbstätigen nicht die Möglichkeit, in der Arbeitsstelle einen Ort der sozialen Begegnung zu sehen, an dem man soziale Kontakte knüpfen kann, aus denen sich Freundschaften entwickeln können. Dieser Umstand mag dazu beitragen, dass bei arbeitslosen Jugendlichen Tendenzen in Richtung Einzelgängertum und freiwilliger Isolierung registriert werden können (Schumacher 1986, S. 55). Durch die Jugendarbeitslosigkeit werden die Betroffenen daran gehindert, ihre finanzielle Unabhängigkeit zu realisieren, und so einen weiteren Schritt in Richtung Ablösung von Elternhaus und Selbständigkeit zu beschreiten. Dies kann zu Selbstzweifeln bei Jugendlichen führen, nicht in der Lage zu sein, das eigene Leben meistern zu können, daraus ergibt sich aber auch eine Sinnlosigkeit jeglicher längerfristiger Zukunftsplanung, die sich als Perspektivlosigkeit bzw. Desorientierung manifestieren kann (Hofsäss 1999, S. 55).

Jahoda betont das Spezifische der Jugenderwerbslosigkeit, indem sie zwischen denjenigen unterscheidet, die ihren Arbeitsplatz verloren haben und denen, die niemals einen hatten, d.h. den Schulabgängern, die keine Stelle finden können. Die psychische Situation dieser 16- bis 19jährigen, denen der normale Übergang ins Erwachsenenalter verwehrt wird, stellt vielfach den gesellschaftlichen gefährlichsten Aspekt der gegenwärtigen Wirtschaftskrise dar. Das ist nämlich die Altersgruppe, von deren Fertigkeiten, Arbeitsmotivation und allgemeiner Einstellung zur Welt, in der sie leben, die Zukunft der Industrieländer in den nächsten Jahrzehnten abhängen wird. Viele von ihnen haben keine Hoffnung, keine Pläne und keine Ambitionen, und sie legen nach und nach die Gewohnheiten und Erwartungen ab, die ihnen Familie und Schule mit auf den Weg zu geben versucht hatten (Jahoda 1984, S. 148-149).

Die Erfahrung der Arbeitslosigkeit ist eine „Entstrukturierung des Bewusstseins“. Bisher gültige Deutungsmuster - nicht nur hinsichtlich zur Einstellung der Arbeit, sondern gesamtgesellschaftliche Globaldeutungen – werden außer Kraft gesetzt bzw. brüchig und unglaubwürdig, ohne dass unmittelbar neue der Situation angemessene Deutungsmuster parat wären. Die neue Situation der Arbeitslosigkeit führt dann – im Sinne Luhmanns – zu einer sprunghaften Erhöhung der Komplexität von Welt, was auf seiten der Betroffenen einerseits zu einer Desorientierung bei gleichzeitigem Legitimations- und Erklärungsdruck führt, so dass

übernommene und ad hoc entwickelte Erklärungsketten unverbunden und widersprüchlich nebeneinander stehen können, ohne dass hier in größerem Maße Bemühungen zur Aufhebung dieser Widersprüchlichkeiten erkennbar wären (Bahnmüller 1978, S. 127).

Österreich, das bis in die 1980er Jahre als vorbildhaft in der Krisenbewältigung und als Vollbeschäftigungsland, sieht sich verstärkt mit Arbeitslosigkeit konfrontiert (Cyba 1996, S. 449). Mit den Veränderungen vor allem in der Wirtschaft und am Arbeitsmarkt korrespondieren Wandlungstendenzen auf politischer Ebene. Der lange Zeit verbreitete Grundkonsens über die Notwendigkeit einer aktiven staatlichen sozialen Gestaltung der „Marktwirtschaft“ wurde zunehmend mehr in Frage gestellt. Wenn auch auf Grund der Sozialpartnerschaft abgeschwächt, haben die neoliberalen Vorstellungen über „mehr Markt und weniger Staat“ in das Selbstverständnis der Unternehmervertretungen – und darüber hinaus in die öffentliche Meinung – Eingang gefunden (Talos 1996, S. 24).

Die Arbeitslosigkeit und soziale Ausgrenzung haben die Geschichte des Kapitalismus von Anfang an begleitet. Ungewöhnlich waren die Jahrzehnte der relativen Vollbeschäftigung und der deutlich zurückgehenden Armut nach dem Zweiten Weltkrieg. Obwohl oder gerade weil diese Periode ungewöhnlich war, hatte sie nachhaltige Auswirkungen. Denn in dieser Phase haben sich sowohl die soziale Wahrnehmung von Arbeitslosigkeit und Armut verändert als auch die institutionellen Rahmenbedingungen, in denen sich Gesellschaft und Staat auseinandersetzen (Kronauer 2005, S. 34).

Der Wohlfahrtsstaat war die Antwort auf die Widersprüche des Kapitalismus auf das Elend und auf die Entfremdung des Menschen in der kapitalistischen Gesellschaft. Aber er hat gleichzeitig die Menschen, ungewollt in eine neue Entfremdung hineingestoßen: in die Entfremdung des anonymen, bürokratischen, oft undurchschaubaren Wohlfahrtsstaates. Der Wohlfahrtsstaat, Antwort auf die Verwerfungen des Kapitalismus, hat die eine Form der Entfremdung gemildert, zugleich aber, je mächtiger und erfolgreicher er wurde, eine neue Form der Entfremdung geschaffen. Solidargemeinschaft war kein abstrakter Begriff, keine anonyme Institution, keine rechenhafte Größe – sondern erfahrbare Wirklichkeit (Dettling 1982, S. 319). Heute erleben die Menschen den Wohlfahrtsstaat oft ebenso anonym, objektiv

und verdinglicht wie früher den Kapitalismus, sie fühlen sich fremd und ausgeliefert. Der Markt ist flexibel, er reagiert auf individuelle Nachfrage, bleibt aber dort stumm, wo es um die nicht-materiellen Bedürfnisse des Menschen geht (Dettling 1982, S. 522).

Unfreiwillige Massenarbeitslosigkeit garantiert, dass potentielle Arbeitskräfte vorhanden sind, die bereit sind, die langweiligsten, aussichtslosen, schlechtesten bezahlten, temporären, unsicheren und unangenehmen Jobs zu erledigen (also eben jene, die vom flexiblen Arbeitsmarkt hervorgebracht werden). Diese unfreiwillige Massenarbeitslosigkeit erfüllt praktisch die Funktion einer Lohnpolitik, da sie garantiert, dass Arbeitslose um die Jobs der Beschäftigten konkurrieren und es daher den Arbeitgebern ermöglicht, die Löhne zu senken und die Arbeitsbedingungen zu verschlechtern (Kronauer 2005, S. 232).

Durch Beschäftigungseinbrüche im Produktionsbereich waren zu Beginn der 1980er Jahre zwar Männerarbeitsplätze stärker betroffen, bei Frauen gab es aber einen höheren Anteil der verdeckten Arbeitslosigkeit. Frauen vor allem verheiratete meldeten sich seltener arbeitslos. (Cyba 1996, S. 449). Versteckte Arbeitslosigkeit bedeutet, dass alle Personen - trotz Bereitschaft - keinen Arbeitsplatz finden können. Dazu zählen unter anderem Hausfrauen und Studierende. Einerseits gibt es vorgemerkte Arbeitslose, die sich nicht als arbeitssuchend betrachten, z.B. Frauen, die noch Arbeitslosengeld beziehen, aber nicht mehr auf einen Arbeitsplatz zurückkehren. Andererseits gibt es Arbeitssuchende, die bei den Arbeitsämtern nicht vorgemerkt sind, weil sie keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld haben und sich von einer Vormerkung keine Hilfe bei der Postensuche erwarten (Rothschild 1977, S. 70-71).

Der einschneidende Wandel am Arbeitsmarkt seit Beginn der 1980er Jahre schuf erheblich veränderte Bedingungen wie steigende Erwerbslosigkeit und Langzeitarbeitslosigkeit und die Verbreitung atypischer Beschäftigungsformen. Im Unterschied zu den 70er Jahren ist die Erwerbslosigkeit seit Beginn der 80er Jahre nicht nur zu einem andauernden, sondern auch zu einem quantitativ beträchtlichen, nach Geschlecht, nach Alter und Ausbildungs-Status ungleich verteilten Problem geworden (Talos 1997, S. 441).

Arbeitslosigkeit ist nicht nur zu einem andauernden, sondern auch zu einem quantitativ angewachsenen Problem geworden. Exemplarisch erläutert: Während des Jahres 1980 waren insgesamt 342.000 Menschen (mindestens einmal) von Arbeitslosigkeit betroffen. Im Jahr 1993 waren es ca. 690.000. Das Risiko arbeitslos zu werden und es auch längere Zeit zu bleiben, ist unterschiedlich verteilt: Frauen trifft es seit Mitte der 80er Jahre mehr als Männer und ältere Arbeitnehmer/innen mehr als jüngere (Talos 1996, S. 13).

Frauen sind von Arbeitslosigkeit besonders betroffen. Das Muster, wonach Frauen in ökonomischen Krisenzeiten von Arbeitsmarkt verdrängt und in Zeiten des konjunkturellen Aufschwunges für den Arbeitsmarkt mobilisiert werden, scheint nach wie vor zu funktionieren. Auch wenn man annehmen kann, dass sich die Erwerbsorientierung von Frauen individuell verändert hat, scheint ein prinzipieller Wandel in der Bewertung weiblicher Erwerbsarbeit nicht eingetreten zu sein. Obwohl Frauen unverzichtbarer Bestandteil des Arbeitsmarktes und damit der gesellschaftlichen Produktion geworden sind und die Berufstätigkeit Teil des gesellschaftlichen Frauenbildes ist, verliert das Bild der perfekten Hausfrau und liebenden Mutter, nicht an Bedeutung. Das Gegenteil ist der Fall: An der Erneuerung des traditionellen Frauenbildes wird wieder gearbeitet. Frauen, die auch nach längerer Suche keinen Arbeitsplatz finden, scheint es verständlich, dass sie sich mit den Verhältnissen arrangieren und den Arbeitsmarkt verlassen.

Frauen waren in den vergangenen dreißig Jahren durchgehend überproportional unter den Arbeitslosen vertreten. Im Jahre 1975 betrug der Frauenanteil an den Arbeitslosen 54,1 %. Im Jahresdurchschnitt 1983 lag der Arbeitslosenanteil der Frauen mit 37,7 % leicht unter ihrem Beschäftigtenanteil von 40,6 %. Das Niveau der Arbeitslosigkeit veränderte sich ebenfalls hauptsächlich zu Lasten der Männer: Die absolute Zahl der arbeitslosen Männer verdreifachte sich von 1975 bis 1983, die der Frauen stieg im selben Zeitraum nur um etwas mehr als die Hälfte des Ausgangsniveaus (von 30.000 auf 47.500). In der Arbeitslosenstatistik werden vor allem zwei Personengruppen nicht berücksichtigt: Jene, die aktiv einen Arbeitsplatz suchen, jedoch nicht beim Arbeitsmarkt registriert sind (versteckte Arbeitslose) und jene, die durch die Realität des Arbeitsmarktes entmutigt werden und die Arbeitsplatzsuche aufgeben, weil sie keinen Arbeitsplatz finden bzw. glauben, keinen Arbeitsplatz zu finden (entmutigte

Arbeitskräfte). Obwohl im Jahre 1982 nur 35.971 Frauen bei den Arbeitsämtern als arbeitslos registriert waren, suchten 70.300 Frauen aktiv einen Arbeitsplatz. Die Differenz, also die Zahl der versteckt arbeitslosen Frauen lag daher etwa bei 34.300. In Österreich muss man folglich pro 1000 offizieller Arbeitsloser mit rund 550 zusätzlich versteckt Arbeitslosen rechnen. 80 % davon sind Frauen (Wiederschwinger 1984, S. 343-345).

Geschlechtsspezifisch betrachtet ist die Arbeitslosenrate der Frauen seit 1986 stets höher als jene der Männer. 1998 waren es 6,9 % der Männer als arbeitslos vorgemerkt, während es bei den Frauen 7,5 % waren (1997: 6,9 % Männer, 7,1 % Frauen). Während der Periode der Vollbeschäftigung bis 1980 lag die Arbeitslosenrate der Frauen auch über jene der Männer, wobei dies vor allem durch fehlende Teilzeitarbeit begründet wird. 1998 waren 30,5 % aller gemeldeten Arbeitslosen länger als sechs Monate vorgemerkt. Die Langzeitarbeitslosigkeit ist bei Frauen höher: 1998 waren 31,7 % aller arbeitslosen Frauen länger als sechs Monate arbeitslos, bei den Männern lag der Anteil bei 29,4 % bzw. 28,8 % (Hoffmann 1998, S. 410).

In zeitlicher Hinsicht lassen sich die Veränderungen am Arbeitsmarkt in vier Phasen einteilen:

**1. Phase (1975-1976):** Anstieg der Arbeitslosigkeit im Gefolge der wirtschaftlichen Rezession. Wichtige Rolle der beschäftigungspolitischen Steuerung für die Erhaltung der Vollbeschäftigung (expansive staatliche Nachfragepolitik, aktive Arbeitsmarktpolitik) und die Reduktion des Arbeitskräfteangebots durch Abbau der Ausländerbeschäftigung.

**2. Phase (1977-1981):** Erhaltung der Vollbeschäftigung auf Grund des Zusammentreffens mehrerer Faktoren, Ansätze für Veränderungen in der Schwerpunktsetzung wirtschafts- und budgetpolitischer Prioritäten.

**3. Phase (1982-1983):** Ende einer über zwanzig Jahre andauernden Vollbeschäftigungssituation, starker Anstieg der Arbeitslosigkeit, Kombination von Reduktion des Arbeitskräfteangebots (durch Abbau der Ausländerbeschäftigung, Förderung des vorzeitigen Übergangs in die Pension) und sicherer Arbeitsmarktpolitik.

**4. Phase ab 1984:** Weiterer Anstieg der Arbeitslosigkeit, bedeutende Veränderungen im Hinblick auf die Zielsetzungen und wirtschafts- und budgetpolitischer Prioritäten. Nachrangigkeit der Beschäftigungspolitik.

Das Ende der Vollbeschäftigungssituation im Jahr 1982 mit einer Arbeitslosenrate von 3,7 % folgte ein fast durchgängiger weiterer Anstieg der Erwerbslosigkeit. Die Arbeitslosenquote von 3,7 % im Jahr 1982 stieg im Jahr 1996 auf über 7 % bei einer erstmals wieder rückläufigen Gesamtzahl der unselbständig Erwerbstätigen. Die qualitative Veränderung wird am Ausmaß der Betroffenheit noch deutlicher sichtbar. Waren während des Jahres 1980 insgesamt 242.500 Menschen von Erwerbslosigkeit mindestens einmal im Jahr betroffen, so waren es im Jahr 1996 bereits über 700.000 Menschen.

Seit 1984 sind gravierende Veränderungen der inhaltlichen Konturen der beschäftigungspolitischen Steuerung feststellbar. Die Entwicklungsrichtung geht von einer aktiven Beschäftigungspolitik (sowohl durch eine wirtschafts- und budgetpolitischen Globalsteuerung als auch eine selektive Steuerung im Rahmen der Arbeitsmarktpolitik) hin zu einer in den letzten Jahren beschäftigungspolitisch zunehmend passiv werdenden Globalsteuerung. Die beschäftigungspolitische Steuerung wird immer mehr auf das strukturell nachrangige und in seiner Reichweite eingeschränkte Instrument der Arbeitsmarktpolitik verlagert (Wiederschwinger 1987, S. 93). Vor allem Wien ist von Arbeitslosigkeit besonders getroffen. Im Mai 2006 betrug die Arbeitslosenquote in Wien 9 %, in Gesamtösterreich 6 %. Im Jahr 2002 lag die Arbeitslosenquote bei 7 %, für das Jahr 2008 wird aber schon eine Quote von 11 % erwartet (Till-Tenschert 2006, S. 32).

Die Erfahrung mit Erwerbslosigkeit haben in der unmittelbaren Nachkriegszeit bis in die 50er Jahre hinein relativ viele Menschen gemacht. Der einschneidende Wandel am Arbeitsmarkt seit Beginn der 80er Jahre brachte erheblich veränderte Bedingungen - gekennzeichnet durch steigender Erwerbslosigkeit, Langzeitarbeitslosigkeit und durch die Verbreitung atypischer Beschäftigungsformen. Die Ausweitung so genannter atypischer Beschäftigungsformen spitzt bereits bestehende, strukturell in erwerbsbezogenen sozialen Sicherungssystemen angelegte Probleme der Ausgrenzung und der unzureichenden Versorgung noch zu. Arbeitsformen wie



geringfügige Beschäftigte entbehren weitgehend einen sozialversicherungsrechtlichen Schutz. Es wird dann bisher nicht nur keine Vorsorge für einen eigenständigen Pensionsanspruch getroffen, sondern auch keine materielle Sicherheit im Fall der Krankheit und Erwerbslosigkeit entsteht. Mit befristeten Arbeitsverhältnissen sind zugleich Instabilitäten in der sozialen Versorgung strukturell vorprogrammiert (Talos 1997, S. 441-443).

Im Regierungsprogramm der SPÖ und ÖVP 2007 ist die soziale Absicherung von atypisch Beschäftigten und Selbständigen erwähnt. Die Maßnahmen sind die Einbeziehung von Selbständigen in die Arbeitslosenversicherung im Rahmen eines Optionen-Modells unter Wahrung der bisher erworbenen Ansprüche. Freie Dienstnehmer sollen auch gleichen Sozialversicherungsschutz wie echte Dienstnehmer (ASVG) samt Beitrag zur Mitarbeitervorsorgekasse beziehen (SPÖ-ÖVP Regierungsprogramm 2007, S. 55).

Das auf Grund des Ausbaus in den Nachkriegsjahrzehnten als dicht geknüpft eingeschätzte Netz der Sozialversicherung erwies sich unter den Bedingungen steigender Erwerbslosigkeit und zunehmender Verbreitung atypischer Beschäftigungsformen sowie auch im Kontext eines merkbaren Wandels der Partnerschaftsbeziehungen als durchaus weitmaschig. Seit Beginn der 80er Jahre ist ein Teil der gemeldeten Erwerbslosen zur Zeit auf Grund der Nichterfüllung der Anspruchsvoraussetzungen, z.B. wegen fehlender Versicherungszeiten oder wegen der Anrechnungsbestimmungen im Notstandhilferecht, vom Bezug des Arbeitslosengeldes und der Notstandshilfe ausgeschlossen. Von Vollzeitarbeit abweichende Arbeitszeiten gehen mit niedrigem Einkommen einher. Armutgefährdung besteht auch trotz Arbeit (working poor), das Verarmungsrisiko gibt es trotz sozialstaatlicher Leistungen, vor allem dann, wenn das Sozialversicherungssystem die Einkommensungleichheit des Arbeitsmarktes reproduziert (Talos 1997, S. 441-443).

Mit dem Arbeitsplatz verlieren die Menschen Freunde, Ansehen und einen Lebensbereich, der ihnen Stabilität, Erfüllung und Lebenssinn gab. Viele Menschen trifft die Kündigung nach langjähriger Firmenzugehörigkeit schwer. Viele sind verzweifelt, wenn ihnen durch erfolglose Bewerbungen vor Augen geführt wird, dass sie auf den Arbeitsmarkt nicht mehr gefragt sind und dass sie überflüssig geworden sind (Pelzmann 2003, S. 120-121). Angesichts

fortschreitender Reduzierung von Erwerbsarbeit in den hoch industrialisierten Gesellschaften ist zu fragen: Welche psychischen und sozialen Folgen resultieren aus dem massenhaften Freigesetztsein der Arbeitenden von funktionaler Arbeit im Zuge weiterer Rationalisierung und Automation? (Fromm 1993, S. 45).

In einer Gesellschaft in der technologischer Fortschritt und Rationalisierung der Produktionstechniken in den Zentren der Weltwirtschaft zu Lasten der Schaffung neuer Arbeitsplätze gehen, sehen wir eine steigende Zahl erwerbsloser Menschen einer immer geringer werdenden Zahl von Arbeitsplätzen gegenübergestellt. Strukturelle Verschiebungen haben zu starkem Arbeitsplatzverlust in primären und sekundären Sektor geführt, der auch durch den zunehmenden Ausbau des Dienstleistungs- und Niedriglohnssektors nicht ausgeglichen wird. Nicht zuletzt deswegen, weil die dort geschaffenen Arbeitsplätze von anderen Arbeitskräften, wie z.B. Frauen, besetzt werden. Gleichzeitig bieten die auf dem Dienstleistungssektor geschaffenen Arbeitsplätze oft nicht die gleichen sozialen Standards, wie sie im primären Sektor vorzufinden waren.

Heute werden daher Konzeptionen benötigt, die nicht nur in Bezug auf die Beschäftigungspolitik für Arbeitslose, sondern auch in Bezug auf die Möglichkeiten existenzsichernder, sinnvoller Arbeit Vorschläge bringen. Das bedeutet Erwerbsarbeit, die die soziale und finanzielle Absicherung der Menschen auch im Fall von Arbeitsverlust langfristig garantieren kann. Eine Beschäftigung, die Arbeitslosen und Erwerbstätigen im Niedriglohnssektoren, nicht das Gefühl der Entwertung und diffusen Überforderungen gibt, sondern die Chance offen hält, sich weiterhin sinnvoll zu betätigen und eine leichtere Re-Integration in den Arbeitsmarkt garantiert (Till-Tenschert 2006, S. 56).

Für die zukünftigen Entwicklungen sollten folgende Schritte gesetzt werden:

- Ohne eine grundlegende Änderung der Arbeitsorganisation ist mit einem raschen weiteren Anwachsen der Arbeitslosigkeit zu rechnen. Weitere Rationalisierungen werden die Sockelarbeitslosigkeit in die Höhe treiben.

- Der wachsende Anteil älterer Personen in unserer Gesellschaft wird eine flexiblere Gestaltung von Lebensarbeitszeit, Phasen des Lernens und der Nicht-Erwerbsarbeit notwendig machen.
- Erhöhte Flexibilität in der Arbeitswelt kann nicht mit einem Abbau von sozialer Sicherheit einhergehen, sondern verlangt nach neuen Formen der Absicherung (Wohlgenannt 1996, S. 286).

### **9. Armut und Ausgrenzung im Sozialstaat und das Phänomen „working poor“ und die Veränderung am Arbeitsmarkt**

Das „goldene Zeitalter des Wohlfahrtsstaates“ bedeutete insbesondere die Ausweitung sozialstaatlicher Sicherungssysteme in personeller und sachlicher Hinsicht. In den westeuropäischen Staaten mit kapitalistisch-marktwirtschaftlicher Wirtschaftsordnung und rechtsstaatlich-parlamentarischem politischen System gelten die Nachkriegsjahrzehnte sozialwissenschaftlich betrachtet als das „goldene Zeitalter des Wohlfahrtsstaates“. Konsens gibt es darüber, dass diese Expansion wesentlich mit der außerordentlichen günstigen Wirtschaftsentwicklung und den begünstigenden politischen Bedingungen im Zusammenhang steht. Dieser generell für westeuropäische Staaten konstatierbare Trend gilt auch für Österreich. Der Ausbau erfolgt auf Basis zentraler Gestaltungsprinzipien, die den engen Zusammenhang zwischen sozialer Sicherung und Erwerbsarbeit deutlich machen. Als erstes zentrales Gestaltungsprinzip ist die Anbindung sozialer Sicherung an Erwerbsarbeit zu betonen.

Dieses Prinzip ist in Österreich mit geringfügigen Modifikationen aufrechterhalten worden – im Unterschied zu den Staaten wie Großbritannien, Schweden oder Niederlanden, die ihre sozialstaatlichen Systeme mit Zielrichtung Staatsbürgerversorgung weiterentwickelten. Die Aufbringung der finanziellen Mittel steht mit der Erwerbsarbeitsorientierung der sozialen Sicherung in engem Zusammenhang. Die sozioökonomische Statussicherung ist auf ungleichem Niveau, weil mit der Erwerbsarbeitsorientierung die Annahme korreliert, dass der Höhe und Dauer der Beitragsleistungen der Erwerbstätigen auch die Höhe der Geldleistungen entsprechen sollten. Das System finanzieller Leistungen der Sozialversicherung reproduziert die Einkommensungleichheiten und die unterschiedliche Dauer der Erwerbsarbeitsbiographien

- und damit insbesondere die geschlechtsspezifische ökonomische und soziale Ungleichheiten (Talos 1997, S. 439).

Die Entwicklung hin zum modernen Wohlfahrtsstaat war wesentlich dadurch geprägt, dass die Sicherung zentraler sozialer Risiken aus der lange Zeit vorherrschenden kommunalen Armen- und Fürsorgepolitik herausgelöst und durch nationale soziale Sicherungssysteme ergänzt und ersetzt werden. Dabei entwickelten sich im internationalen Vergleich unterschiedliche idealtypische Muster von Wohlfahrtstaatlichkeit. In Österreich konnten vor dem Hintergrund von Wirtschaftswachstum, Vollbeschäftigung und dem kontinuierlichen Ausbau der sozialstaatlichen Sicherungsmaßnahmen in der Zweiten Republik Armut und soziale Ausgrenzung quantitativ reduziert und qualitativ verändert werden (Rosenberger 2003, S. 121-123).

Ein Kennzeichen der Entwicklung in den Nachkriegsjahrzehnten war im Bereich der Erwerbsarbeit die Verschiebung zwischen den Sektoren, vor allem aber auf Ebene der berufstätigen Gruppen die Verschiebung aus dem Bereich der Land- und Forstwirtschaft bis zum Industrie- und Dienstleistungsbetrieb, die Abnahme der Selbständigen und die Ausweitung der Zahl von Unselbständigen. Der Arbeitsmarkt wurde damit zunehmend für Menschen in Österreich zur Zuweisungsinstanz von Teilhabechancen in Form der Sicherung von Einkommen, sozialer Integration und als Zugangstor zu staatlich geregelter sozialer Sicherung. Die Zahl der unselbständig Erwerbstätigen stieg von 2,16 Mio. im Jahr 1951 auf 3,12 Mio. im Jahr 1991 (Talos 1997, S. 438). Dennoch betreffen Armut und soziale Ausgrenzung in einer der heute weltweit wohlhabendsten Gesellschaften nach wie vor eine nicht unbeträchtliche Zahl. Armut ist aber nicht von vornherein mit materieller Verelendung bzw. absoluter Armut gleichzusetzen.

Mit steigendem gesamtwirtschaftlichem Wohlstand verändern sich die Vorstellungen über gesellschaftlich übliche Standards und die Voraussetzungen für eine Partizipation daran. Armut und Ausgrenzung sind daher im Kern immer relative, auf die Bewertung einer in einen gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang der Verteilung des verfügbaren Wohlstandes der

Gesellschaft und der sozialen Chancen zu setzenden Lebenslage zielende Begriffe (Rosenberger 2003, S. 122).

Ausgrenzung bedeutete in früheren Epochen den Ausschluss von den zentralen Institutionen einer Gesellschaft. Dieser Ausschluss wurde durch Rechte und Regelungen vollzogen. Es betraf zwei Kategorien von Armen auf jeweils unterschiedliche Weise. Zum einen gab es die arbeitenden, entrechteten Armen. Zu ihnen gehörten z.B. im 16. Jahrhundert, am Übergang in die Neuzeit, die Handlanger, Tagelöhner und Dienstboten in den Städten. Sie trugen zur wirtschaftlichen Wohlfahrt bei, bleiben aber gleichwohl von den Zünften und Gesellenvereinigungen ausgesperrt. Zu den arbeitenden, entrechteten Armen zählte auch das städtische Proletariat im 19. Jahrhundert. Engels bezeichnete 1845 die englische Arbeiterschaft als die „arme Klasse“. Grundlegend geändert hatte sich allerdings deren gesellschaftliche Bedeutung. Der Industriekapitalismus war auf Gedeih und Verderb auf sie angewiesen. Daraus erwuchs der Arbeiterschaft eine bis dahin nicht gekannte potentielle und strukturelle Macht.

Die zweite Kategorie der Ausgegrenzten bestand aus den arbeitsfähigen, aber erwerbslosen Armen, den „Überzähligen“ oder „Überflüssigen“ der ländlichen und städtischen Produktion. Sie waren nicht nur ausgeschlossen von den zentralen gesellschaftlichen Institutionen, sondern unterlagen überdies dem Verdikt, „unwürdige“ oder gar „gefährliche“ Arme zu sein. Dementsprechend wurden sie behandelt, verfolgt, eingesperrt, umerzogen. Die Bettler und Landstreicher des 16. Jahrhunderts Opfer der massenhaften, sozialen Entwurzelung der Landbevölkerung, wurden aus den Städten gejagt, in Arbeitshäuser gezwungen. Seit der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts änderte sich die Stellung der Armen mit der rechtlichen und institutionellen Einbindung der Arbeiterschaft und damit auch der arbeitenden Armen in die bürgerliche Gesellschaft. Diese Einbindung erhielt mächtige Schubkräfte durch die beiden Weltkriege und ihre gesellschaftlichen Folgen – vor allem die Durchsetzung moderner Wohlfahrtsstaaten nach dem Zweiten Weltkrieg (Kronauer 2005, S. 34-35).

Auch wenn die Überwindung materieller Not im Mittelpunkt stand, trat doch ein zweiter Gesichtspunkt von Armut immer wieder stärker in den Vordergrund, nämlich die entwürdigende Abhängigkeit und Ausgrenzung. Armut hat daher nicht nur eine materielle,

sondern ebenso eine soziale und psychologische Seite. Wer heutzutage nicht mehr am gesellschaftlichen Leben partizipieren kann – und dazu ist mehr denn je die Verfügung über eine ausreichende materielle Ausstattung erforderlich – ist in Gefahr, stigmatisiert zu werden. Diese Ausgrenzung aus dem offiziell definierten Anerkennungszusammenhang der Gesellschaft kann ebenso schwer, unter Umständen sogar schwerer wiegen als materielle Not. Die geläufige Definition, nachdem als arm gilt, wer über weniger als die Hälfte des Durchschnittseinkommens verfügt, benennt diesen Umstand nur unzureichend. Der Maßstab für Armut ist danach nicht das schlichte Überleben; der soziale und kulturelle Lebensstandard der anderen Gesellschaftsschichten und die Möglichkeit daran zu partizipieren ist das Entscheidende (Negt 2002, S. 9). Armut verhindert die Ausbildung von Autonomie, Integrität und menschlicher Würde. „Würde“ geht begrifflichgeschichtlich auch auf „werden“ zurück und bezeichnet einen für die Entfaltung eigener Lebensentwürfe konkret erreichbaren Möglichkeitsraum (Negt 2002, S. 35).

Die modernen Formen der Ausgrenzung zeichnen sich dadurch ab, dass sie nicht trotz, sondern geradezu wegen und in dieser umfassenden Einbindung auftreten. Ausschluss von Erwerbsarbeit wird gerade deshalb als ausgrenzend erlebt, weil die Arbeitsgesellschaft überaus lebendig und ganz und gar auf die Erwerbsarbeit ausgerichtet ist. Armut wird nicht nur als Mangel, sondern überdies als sozial ausgrenzend erfahren, weil sich mittlerweile Konsumstandards über Klassen- und Milieugrenzen hinweg verallgemeinert haben. Ausgrenzung stellt ein besonderes gesellschaftliches Ungleichheitsverhältnis dar. Sie manifestiert sich als zugeschriebene und selbst erfahrene Nutzlosigkeit, als ohnmächtige Abhängigkeit, als Unfähigkeit, mit anderen mitzuhalten, d.h. als Ausschluss von wechselseitigem, somit aber auch mehr oder weniger gleichberechtigten Sozialbeziehungen. Soziale Ausgrenzung bedeutet keinen anerkannten Ort in der Gesellschaft mehr zu haben (Kronauer 2005, S. 38).

„Das Gesellschaftssystem und dessen Funktionssysteme sind auf Inklusion der Gesamtbevölkerung angelegt“, vermerkt Luhmann. „Es gibt keine ersichtlichen Gründe“, fährt er fort, „in diesen Gesellschaften jemanden von einzelnen Funktionssystemen, oder gar allen, auszuschließen“ (Heidegger 2002, S. 154).

Der Politikwissenschaftler Dr. Talos versteht unter Ausgrenzung sowohl die gesetzliche normierte Nichtteilhabe an staatlich geregelter sozialer Absicherung als auch die nicht existenzsichernde Teilhabe durch sozialstaatliche Leistungen und damit die Reproduktion gesellschaftlicher Ungleichheit (Talos 2004, S. 106). Die negativen Folgen bei Beschäftigungsformen wie befristete Beschäftigung und Leiharbeit liegen vor allem auf der Ebene der Instabilität und Diskontinuität des Arbeitsverhältnisses und demzufolge der Einkommenssicherung. Eine der Konsequenzen ist ein größeres Verarmungsrisiko. Dies bestätigt auch der Sozialbericht 2000/2001: Die Armutsgefährdungsquote von Personen in einem unbefristeten Beschäftigungsverhältnis ist mit 4 % lediglich halb so hoch wie von Personen mit zeitlich befristeten Arbeitsverträgen (9 %). Auch die Teilzeitarbeit ist mit einem höheren Arbeitsrisiko verbunden. Teilzeitbeschäftigte mit bis zu 20 Stunden wöchentliche Arbeitszeit haben ein Dreifaches, bis 21 bis 30 Stunden ein doppelt so hohes Risiko armutsgefährdet zu sein, wie Personen, die zwischen 31 und 40 Stunden beschäftigt sind.

Generell kann festgestellt werden, dass Abweichungen vom typischen Arbeitsvertrag und damit einem unbefristeten, vollzeitbeschäftigten Dienstverhältnis zu einem erhöhten Armutsrisiko führen. Damit kann auch für Österreich das Phänomen „working poor“ zum Teil auf atypische Beschäftigungsverhältnisse zurückgeführt werden (Talos 2004, S. 112). Neben Teilzeitbeschäftigung zählt dazu vor allem auch Leiharbeit. So hat etwa bei der österreichischen Post der Anteil der Teilzeitarbeitskräfte zwischen 1996, als die Liberalisierung dieses Sektors in Österreich begann, und 2002 um 41 % zugenommen und beträgt jetzt bereits rund 10 % der Gesamtbeschäftigung. Die Flexibilisierung des Arbeitskräfteeinsatzes wurde in Österreich vereinzelt auch durch den Einsatz von LeiharbeiterInnen versucht. So betrug z.B. nach der Inbetriebnahme des neuen Briefzentrums der Post in Wien der Anteil der LeiharbeiterInnen bis zu 50 % der Beschäftigten. Mittlerweile ist er auf immer noch beträchtliche 25 % gesunken (Atzmüller 2004, S. 141-142).

Bei der Leiharbeit handelt es sich vor allem um eine Erwerbsarbeitsform, die im Vergleich zu regulären Normalarbeitsverhältnissen weitaus enger an kurzfristige unternehmerische Marktrisiken gekoppelt und deshalb auch deutlich höhere individuelle Arbeitsmarktrisiken gekennzeichnet ist. Die Dimensionen sozialer Desintegration sind folgende:

1. Blockierte Lebensplanung und Kontrollverlust: Prekäre Leiharbeit wirkt desintegrierend, weil sie den Beschäftigten, jede Möglichkeit zu einer längerfristig ausgerichteten, stabilen Lebensplanung nimmt. Wenn Zeitnehmer von einem zum andern entleihenden Unternehmen „wandern“ ist das zwangsläufig mit Unsicherheitserfahrungen verbunden.

2. Statusinkonsistenz und geliehene Anerkennung: So können der prekäre soziale Status von Leiharbeitnehmern in der betrieblichen Sozialhierarchie und die daraus resultierenden Anerkennungsdefizite rasch desintegrierend wirken. Daraus folgt aber auch, dass immer dann, wenn bestimmte diskriminierende Unterscheidungen zwischen Stammbeschaft und prekärer Randbeschaft vom Management, von der betrieblichen Interessensvertretung oder von anderen beteiligten Akteuren demonstrativ nivelliert werden, Reintegrationsangebote entstehen, die wenigstens für den begrenzten Zeitraum der Betriebszugehörigkeit Gültigkeit besitzen.

Mit dem Eintritt ins einleitende Unternehmen erscheinen Leiharbeiter sowohl in der Selbst- als auch in der Fremdwahrnehmung als „Lückenbüßer“ und „Gelegenheitsarbeiter“, die immer wieder „bei Null anfangen“ müssen. Die Ungewissheit, die mit dieser Beschäftigungsform verbunden ist, erstreckt sich über weite Bereiche der sozialen Existenz, erfasst sowohl berufliche als auch private Zukunftserwartungen und spiegelt sich nicht zuletzt in der Einschätzung der eigenen Stellung auf dem Arbeitsmarkt und im betrieblichen Alltag wieder (Kraemer 2004, S. 123-139).

Armut hat aber auf der anderen Seite ihre Ursachen auf der politischen Ebene und kann wirkungsvoll auch nur hier bekämpft werden, wenn man von oft erfolgreicher „Moral persuasion“ im ethischen Bereich einmal absieht. Die immer auch kontroversiell diskutierten Facetten ergeben sich aus der politischen Sachlage, wie sie durch öffentliche Arbeitsmarkt-, Beschäftigungs- und Einkommenspolitik vordefiniert ist. Für die meisten Lebenssituationen gilt, dass sich der Staat, die Politik einmischt. Politik greift in den Lebenslauf der Bürger ein – oft in einer von ihnen selbst nicht direkt wahrgenommenen Weise. Diese Politik wird aber in zunehmendem Maße von der Logik des Marktes dominiert und weniger von sozialreformischen Gedanken und dem Fürsorgeprinzip (Höpfl 2000, S. 101). Im



Regierungsprogramm 2000 war noch abstrakt von Zurückdrängung der Armut die Rede, aber Begriffe wie Armut oder Armutsbekämpfung finden sich im Regierungsprogramm 2003 bis 2006 erst gar nicht. „Armut“ resultierte im Wesentlichen in den auf Grund der Beschlüsse des Europäischen Rates von Nizza (Dezember 2000) durch die österreichische Bundesregierung vorzuliegenden nationalen Aktionsplänen gegen Armut und soziale Ausgrenzung (Talos 2006, S. 198).

Arm bzw. Armut gefährdet ist, wessen Einkommen eine bestimmte Schwelle unterschreitet. Im Jahr 2003 galten 11 % der in Österreich lebenden Bevölkerung als armutsgefährdet, d.h. rund 900.000 Personen (Rosenberger 2003, S. 120-123,). Sie verfügen also über weniger als 727 Euro (Einpersonenhaushalt) bzw. 945 Euro (Haushalt mit einem Erwachsenen und einem Kind) oder 1.090 Euro (Zweipersonenhaushalt) monatlich, davon sind 340.000 Personen, das sind 4 % der Wohnbevölkerung von akuter Armut betroffen (Vavra 2002, S. 105). Hier kommen zu einem niedrigen Pro-Kopf-Haushalteinkommen noch maßgebliche Einschränkungen bei der Abdeckung grundlegender Lebensbedürfnisse hinzu wie z.B. Substandardwohnung und Rückstände bei periodischen Zahlungen (z.B. Miete). Dazu kommen noch Probleme bei der Beheizung der Wohnräume und der Beschaffung neuer Kleidung sowie die finanziell begründete Unmöglichkeit, mindestens einmal pro Monat Personen zu sich nach Hause zum Essen einzuladen.

Das Risiko der Erwerbstätigkeit und vor allem der Langzeitarbeitslosigkeit gilt als eine der zentralen Ursachen für ein erhöhtes Armutsrisiko und Risiko der sozialen Ausgrenzung. Die Entwicklung zunehmender Erwerbslosigkeit führte zu einem wachsenden Anteil von Menschen im erwerbsfähigen Alter, welche der Problematik und der Gefahr sozialer Ausschließung ausgesetzt sind. Einkommensarmut, Statusverlust und gesellschaftliche Stigmatisierung, psychische Belastungen, Reduktion sozialer Beziehungen und Dequalifizierungsgefahr sind nur einige Aspekte, die damit einhergehen können (Rosenberger 2003, S. 122-125).

Nach dem „Europäischen Sozialbericht 2001“ gelten 17 % der EU Bürger als „arm“, das bedeutete, dass in der EU rund 25 Millionen Menschen in ständiger Armut leben. Portugal und Griechenland, wo sich die Quote der dauernden Einkommensarmut auf zwölf bzw. zehn

Prozent beläuft, gelten als besonders arme Länder. Dänemark und die Niederlande weisen hingegen die niedrigste Armutsquote innerhalb der EU auf (Etzlstorfer 2002, S. 11).

Armut im Wohlfahrtsstaat Österreich wird zum größten Teil durch die Politik vorbestimmt, hat aber viele Gesichter. Armut und soziale Ausgrenzung ist ein Aspekt sozialer Ungleichheit in einer Gesellschaft. Armut zeigt sich in alle möglichen Lebensbereichen, wie z.B. Wohnen, Arbeit oder Erwerbslosigkeit, Gesundheit oder Krankheit, Einkommen, Teilhabechancen am gesellschaftlichen und politischen Leben dazu soziale und finanzielle Absicherung. Sie erweist sich damit als multifaktoriell bzw. anlassbezogen und betrifft viele Lebensabschnitte. Wenn mehrerer Faktoren zusammentreffen, so kann aus einer bisher abgesicherten sozialen Stellung sehr rasche eine prekäre Armutslage werden (Höpfl 2000, S. 102).

Armut kann als mangelnde Teilhabe innerhalb einer Gesellschaft definiert werden. Als Grundlage für dieses Konzept wird meist die von dem britischen Forscher Townsend formulierte Definition verwendet. Armut wird dann angenommen, wenn die verfügbaren Ressourcen nicht ausreichen, um den in einer Gesellschaft üblichen Lebensstandard zu erreichen. Unterschiedliche Bedürfnisse (z.B. alte Menschen versus berufstätige Menschen), Kostenstrukturen (z.B. Stadt-Land, Ost-West) und Rahmenbedingungen (z.B. teure Mietwohnung oder Eigentum) ermöglichen aber ganz unterschiedliche Lebensführungen mit dem gleichen Einkommen. Ob Armut sich verfestigt, hängt auch davon ab, wie lange diese niedrige Einkommenssituation andauert und welche anderen Mittel zur Verfügung stehen, z.B. Ersparnisse oder Hilfe durch Familie (Till-Tentschert 2006, S. 34). „Armut im Wohlstand“ wird besonders stark und deprivierend empfunden (Flecker 2004, S. 163).

Daneben hat in den letzten Jahren das Phänomen der „working poor“ verstärkte Aufmerksamkeit erfahren. Gemeint sind zwar Menschen, die zwar erwerbstätig sind, aber daraus zu geringe Löhne und Gehälter entstehen können, als dass diese für sich genommen existenzreichend wären. Auch für Österreich gilt, dass die Arbeit nicht zwangsläufig vor Armut schützt (Rosenberger 2003, S. 126). Wenn man den Begriff Armutsgefährdung enger fasst und 50 % des Medianeinkommens als Schwellenwert nimmt, wäre ein Einpersonenhaushalt mit weniger als 655 Euro pro Monat armutsgefährdet. Von dieser „erhöhten“ Armutsgefährdung

sind 7 % der österreichischen Bevölkerung betroffen. Geht man dagegen von 70 % des Medianeinkommens als Schwellenwert aus – das entspricht 916 Euro monatlich – würde bereits jeder Fünfte als armutsgefährdet gelten (Bundesministerium für soziale Sicherheit 2003-2004, S. 212).

Es gibt grundsätzlich zwei Faktoren, die mit Armutsgefährdung trotz Arbeit einhergehen:

- Auf der individuellen Ebene. Geringfügige Arbeitszeit (geringfügige Beschäftigung, Teilzeitarbeit), schlecht bezahlte Tätigkeiten, unregelmäßige Arbeit und dadurch niedriges Erwerbseinkommen – wir bezeichnen diese „Risikofaktoren“ zusammenfassend als prekäre Beschäftigungsformen.
- Im Haushaltszusammenhang. Trotz einer Erwerbstätigkeit reicht das erwirtschaftete Einkommen (gemeinsam mit etwaigen staatlichen Transferzahlungen und anderen Einkommen) auf Grund des (durch die Äquivalenzskala unterstellten) Einkommensbedarfs für den Haushalt nicht aus (Till-Tentschert 2006, S. 45).

Armut ist weiblich! Es gibt mehr arme Frauen als Männer, zudem sind Frauen öfter und dauerhafter einkommensarm im Durchschnitt als die Bevölkerung (Vavra 2002, S. 106). Erklärungen für diese relative Benachteiligung sind die Schlechterstellung, die vor allem damit zu tun hat, dass Frauen bei der Akquirierung von Ressourcen auf Grund des spezifisch weiblichen Lebenszusammenhangs deutlich benachteiligt sind. Sie übernehmen nach wie vor den größten Teil der unbezahlten Haus- und Familienarbeit und sind daher vielfach in Teilzeitarbeit und/oder in schlechter bezahlten Positionen am Arbeitsmarkt integriert als Männer. Dies führt nicht zuletzt zu geringen Erwerbsarbeitseinkommen von Frauen und damit – im sozialversicherungszentrierten Sicherungssystem Österreichs – zu geringeren sozialen Transferleistungen für Frauen. Das Ergebnis ist ihr deutlich höheres Risiko mit einem Einkommen unter der Armutsschwelle leben zu müssen (Heitzmann 2004, S. 59). Derzeit lebt in Österreich eine Million Frauen, die über 60 Jahre alt sind. Davon sind ein Drittel Mindestrentnerinnen, die nur über eine Pension in der Höhe des Einzel-Ausgleichszulagen-Richtsatzes verfügen, der im Jahre 2002 630,92 Euro betrug (Vavra 2002, S. 111).

Die Zahl der armutsgefährdeten Personen in Österreich sank von 1995 bis 1999, wobei ab 2000 ein massiver Anstieg der Armut zu verzeichnen ist. Im Jahre 2003 waren 1,044.000 Menschen, ca. 10,2 % der Bevölkerung armutsgefährdet und 467.000 akut bzw. verfestigt arm. Der Frauenanteil ist sowohl bei der Armutsgefährdung als auch bei akuter Armut sehr hoch. Im Jahre 1999 waren 500.000 Frauen (340.000 Männer) armutsgefährdet. Die Armutsgefährdungsquote der Frauen lag bei 13 %. Jene der Männer bei 9 %. Von 1999 bis 2003 erfolgte ein 14% Anstieg auf 571.000 armutsgefährdete Frauen, allerdings stieg die Zahl der armutsgefährdeten Männer noch stärker (auf 473.000). Dennoch sind Frauen sowohl absolut als auch relativ häufig von Armut betroffen, was sich auch in der höheren Armutsgefährdungsrate von 14 % zeigt (Männer 12,3 %). Weiters waren 1999 zwei Drittel der akut Armen weiblich.

Frausein bedeutet heute wie in der Vergangenheit mehr Risikofaktoren ausgesetzt zu sein: Frauen tragen im Vergleich zu Männern ein größeres Arbeitsmarktrisiko bei geringerer Entlohnung. Frauen tragen die Hauptlast der Kinder – und Erziehungsarbeit, das führt zu Lücken in der Erwerbsbiographie, die sich negativ auf die Berechnung von Lohnersatzleistungen im Falle von Arbeitslosigkeit und im Falle von Pension bei Austritt aus der Erwerbsarbeit auswirken (Vavra 2002, S. 106). Besonders prekär ist die Entwicklung der Armutsgefährdungsquote im Bereich der Alleinerzieherinnen. Im Jahre 1995 lag die Armutsrate von Alleinerzieherinnen bei 14 % und erhöhte sich auf 17 % im Jahre 1999, wobei 70.000 Alleinerziehende armutsgefährdet sind. 2003 waren dies bereits 89.000 Personen. Beinahe jede dritte Person (31 %) in einem allein erziehenden Haushalt war armutsgefährdet. Trotz ihrer sehr hohen Erwerbsbeteiligung von 77 % gehören Alleinerziehende zu den gefährdeten Gruppen. „Working poor - Armut trotz Arbeit“ ist vor allem bei Alleinerzieherinnen zu finden (Angelo 2006, S. 43).

Im Regierungsprogramm der SPÖ und ÖVP 2007 stehen zur Bekämpfung der Frauenarmut drei Punkte:

1. Auf Basis eines Generalkollektivvertrages soll ein Mindestlohn in der Höhe von 1000 Euro umgesetzt werden.

2. Verstärkte Unterstützung für Alleinerziehende.
3. Aktionsplan zur speziellen Förderung von Migrantinnen, insbesondere durch Deutschkurse, Qualifizierungsangebote und die gezielte Förderung von Integration und Partizipation (SPÖ-ÖVP Regierungsprogramm 2007, S. 127).

Armut ist ein vielschichtiger Begriff der finanziell-ökonomische, soziale und emotionale Aspekte umfasst. Von der finanziellen Seite her betrachtet ist in Anlehnung an das Europäische Sozialistische Zentralamt klar definiert, welche finanziellen Verhältnisse als Armut zu klassifizieren sind. Von Armutsgefährdung ist in Österreich dann auszugehen, wenn einem Einpersonenhaushalt maximal insgesamt 726 Euro im Monat zur Verfügung stehen. Akute Armut besteht dann, wenn zusätzlich zu den beengten finanziellen Verhältnissen eine Einschränkung der grundlegenden Lebensbedürfnisse befürchtet werden müssen oder bereits gegeben sind:

- Wohnen in einer Substandardwohnung
- Rückstände bei Miete und Kreditrückzahlungen
- Probleme beim Beheizen der Wohnung
- Unmöglichkeit abgenutzte Kleidung zu ersetzen
- Unmöglichkeit einmal im Monat nach Hause zum Essen einzuladen

Zu den Risikogruppen zählen Alleinerzieherinnen, Langzeitarbeitslose, Personen ohne jede Beschäftigung und allein lebende Seniorinnen. Generell weisen in Österreich Frauen ein höheres Armutsgefährdungsrisiko auf als Männer – knapp über 500.000 Frauen sind armutsgefährdet, unter den Männern befinden sich 370.000 in dieser Situation (Aigner 2002, S. 10-11).

Ein gängiger Indikator für Armutsgefährdung ist ein Einkommen, das weniger als 60 % des gewichteten Medianeinkommens beträgt. Mit der Verwendung dieses Indikators werden gleich mehrere Vorentscheidungen getroffen: Armut wird als gesellschaftliches Problem definiert und mit Einkommensarmut gleichgesetzt, wobei diese mit 60 % des Medians quantifiziert wird. Damit wird Armut auch als eine relative Größe in einer Gesellschaft gesehen, weil die

Armutsgefährdungsschwelle auf eine spezifisch in der jeweiligen Gesellschaft gültigen Größe (dem Medianeinkommen) Bezug nimmt (Angelo 2006, S. 85). Diese Definition von Armutsgefährdung bei einem gewichteten (äquivalisierten) Einkommen unter 60 % des Medians dient vorrangig der internationalen Vergleichbarkeit und ist kein absolutes Maß für Armut oder notwendiges Einkommen um Grundbedürfnisse abzudecken. Im Jahr 2004 entspricht diese Schwelle 10.182 Euro Jahreseinkommen für einen Einpersonenhaushalt (Till-Tentschert 2006, S. 30).

Überdurchschnittliche Armutsgefährdung gibt es in den Ballungszentren Österreichs – in der Bundeshauptstadt Wien und den Landeshauptstädten Graz, Linz, Salzburg und Innsbruck. Insgesamt fallen 1,044.000 Personen in Österreich unter die Armutsgefährdungsschwelle von 60 % des Medianeinkommens. 571.000 Frauen und 473.000 Männer sind armutsgefährdet, wobei Frauen mit 14 % stärker betroffen sind als die Männer (12,3 %) (Bundesministerium für soziale Sicherheit 2003-2004, S. 212-213). 77,5 % der Wiener Bevölkerung und 83,3 % der Bevölkerung aus den Bundesländern leben in Erwerbshaushalten. Davon zählen in Wien 12 % und in den Bundesländern 10 % zu den Working Poor. Das sind 63 % der Armutsgefährdeten in Wien und 66 % in den Bundesländern. Gemessen an der Gesamtbevölkerung Wiens und der Gesamtbevölkerung der Bundesländer machen sie jeweils 9,5 % bzw. 8,4 % aus (Till-Tentschert 2006, S. 50).

Welche Schritte können unternommen werden, um den Problemen von Armut und Verarmungsrisiko gesellschaftspolitisch entgegenzusteuern?

1. Die Ausweitung der Beschäftigung durch Investitionen in Bereichen eines besonderen gesellschaftlichen Bedarfes wie Umweltschutz, soziale Dienstleistungen und sozialer Wohnbau.
2. Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen sowie deren Verknüpfung mit Beschäftigungsmaßnahmen.
3. Die Verbesserungen der Bedingungen der Vereinbarkeit von familiärer und beruflicher Arbeit.
4. Der Abbau der Einkommensungleichheiten am Erwerbsarbeitsmarkt.

5. Die Ausweitung der Beschäftigung und die Erhaltung bedeutender Arbeitsplätze durch Umverteilung der Arbeit, durch eine weitreichende Verkürzung der Arbeitszeit auf tariflichen und /oder gesetzlichem Weg (z.B. durch temporäre Arbeitszeitverkürzung als Alternative zu Entlassungen).
6. Die arbeits- und sozialrechtliche Regelung so genannter atypischer Beschäftigung.
7. Die Einführung einer bedarfsorientierten Grundsicherung, die bestehende Institutionen des Sozialversicherungssystems durch Mindeststandards ergänzt, eine steuerfinanzierte Leistung innerhalb des bestehenden Systems darstellt und der Zielsetzung Verhinderung von Armut im Fall von Erwerbslosigkeit, Erwerbsunfähigkeit, Alter und des Alleinerzieherin-Status dient.
8. Die Einführung einer Grundpension für alle in Ergänzung der an Erwerbsarbeit gebundenen Pension (Talos 1997, S. 448-449).

Im Regierungsprogramm der SPÖ und ÖVP 2007 stellt die wesentliche Reduktion von Armut eine lösbare Aufgabe dar. Zielsetzung ist eine weitere Verstärkung der Armutsbekämpfung zur Senkung der Zahl der Armutsgefährdeten und akut Armen. Das Instrument dafür soll die Einführung einer bedarfsorientierten Mindestsicherung sein. Begleitet wird diese durch einen Mindestlohn (auf Basis eines Generalkollektivvertrages) in Höhe von 1000 Euro. Die Höhe der Mindestsicherung beträgt im Jahr 2007 Euro 726 brutto (14-mal). Die Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung erfolgt in mehreren Schritten.

- Den ersten Schritt bildete die Erhöhung des Ausgleichzulagenrichtsatzes auf Euro 726 im Jahr 2007. Danach soll eine Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern für eine soziale Mindestsicherung zur Vereinheitlichung und Pauschalierung der Sozialhilfe der Länder auf die Höhe von 726 (möglicherweise in Etappen) erfolgen. Darüber sind gesonderte Verhandlungen mit den Ländern zu führen.
- Im Hinblick auf mehr Transparenz von Daten über Leistungen im Sozialbereich ist es notwendig, dass Bund und Ländern ihren Datenaustausch wesentlich verbessern.
- Als Bezugsgröße der Armutgefährdungsgrenze in Österreich gilt der Ausgleichzulagenrichtsatz.

- Unter dem Vorbehalt der Umsetzung einer bedarfsorientierten Mindestsicherung in den Bundesländern erfolgt gleichzeitig der Ausbau mindestsichernder Elemente im Arbeitslosenversicherungsrecht.

- ◆ Das System der 60 %igen Nettoersatzrate für Alleinstehende unter dem Ausgleichszulagenrichtsatz wird vollständig in der Notstandshilfe abgebildet, d.h. die Notstandshilfe wird erst mit 95 % von der auf bis zu 60 % erhöhte Nettoersatzrate bewertet.

- ◆ Bei Personen mit Familienzuschlägen wird die auf bis zu 80 % erhöhte Nettoersatzrate künftig auch in der Notstandshilfe als Berechnungsbasis herangezogen.

- ◆ Die Anrechnungsbestimmungen über das Partnereinkommen bei der Notstandshilfe werden dahingehend geändert, dass eine Anrechnung des Partnereinkommens nicht zu einem Haushaltseinkommen unter dem Familienausgleichszulage (zuzüglich Kinderzuschläge) führt.

- Voraussetzung für die Zuerkennung der Leistung ist bei allen arbeitsfähigen Bezieherinnen mindestsichernder Leistungen die Arbeitswilligkeit.

- Die Zumutbarkeitsbestimmungen werden gerechter und praxisnaher gestaltet. Langzeitarbeitslose werden in gemeinnützige Arbeitsprojekte eingebunden und zur Weiterbildung verpflichtet. Damit ist sichergestellt, dass es sich bei der bedarfsorientierten Mindestsicherung um kein arbeitsloses Grundeinkommen handelt.

- Zentrales Element der Bedarfsprüfung ist auch der Einsatz des eigenen Vermögens – denn wer Vermögen besitzt, muss dieses erst verwerten, bevor Anspruch auf Hilfe von Seiten der Allgemeinheit besteht. Es erfolgt eine angemessene Verwertung von Vermögen für Bezieherinnen von Sozialhilfe, wobei die (selbst bewohnte) Eigentumswohnung mit einer fiktiven Miete bewertet und ein für die Berufsausübung notwendiges Auto nicht verwertet wird (SPÖ-ÖVP Regierungsprogramm 2007, S. 109-111).

Von einem wichtigen Schritt spricht die Caritas, übt aber auch Kritik. Bisher sei kein Rechtsanspruch auf die Mindestsicherung vorgesehen, womit potentielle Bezieher der „Behördenwillkür“ ausgeliefert seien. Außerdem befürchtet die Hilfsorganisation, dass Länder das Geld zurückfordern werden, wenn Bezieher später Arbeit finden (Szemilker 28.9.2007, S. 7).



Bei allen arbeitsmarktpolitischen Überlegungen ist davon auszugehen, dass die Berufsarbeit weiterhin eine hohe Bedeutung im Bewusstsein der Menschen hat. Arbeitslosigkeit darf nicht nur als Belastung des politischen und wirtschaftlichen sozialen Systems interpretiert werden, sondern eben als tiefer Eingriff in die Lebensbedingungen der betroffenen Menschen. Die Erwerbsarbeit sichert materielle Unabhängigkeit, garantiert soziale Sicherung, bestimmt gesellschaftliche Entfaltungschancen, vermittelt Selbständigkeit ebenso wie soziale Anerkennung und hat eine große Bedeutung für das Bewusstsein und Selbstbewusstsein der Menschen (Kurz-Scherf 2003, S. 172).

## **10. Die Analyse der „geltenden“ Grundsatzprogramme der Parteien und ihre Positionen zur Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik**

### **10.1. Das Grundsatzprogramm der SPÖ (1998)**

Das Grundsatzprogramm der SPÖ aus dem Jahre 1998 beschäftigt sich mit vier Teilen. Der erste Teil beschäftigt sich mit neuen Herausforderungen – neuen Lösungen, der zweite Teil mit den Grundsätzen der Sozialdemokraten, der dritte Teil mit den politischen Perspektiven (Arbeit) und der vierte Teil mit der demokratischen Erneuerung als Prinzip.

Zum Thema Arbeit für alle in einer zukunftsorientierte Wirtschaft steht im Regierungsprogramm der SPÖ unter anderem folgende Punkte:

1. Arbeit bestimmt die Entfaltung der Persönlichkeit und des Selbstwertgefühls, des Pflichtbewusstseins der Menschen. Alle Formen gesellschaftlich notwendiger Arbeit, auch Familien- und Gemeinschaftsarbeit, müssen daher – insbesondere zwischen Männern und Frauen – gerecht solidarisch verteilt werden.
2. Die Erwerbsarbeit vermittelt soziale Anerkennung, bestimmt Lebenschancen und sichert materielle Unabhängigkeit. Der Kampf gegen die Arbeitslosigkeit ist daher heute die wichtigste Aufgabe der Sozialdemokratie, Vollbeschäftigung bleibt unser oberstes Ziel.

3. Für uns SozialdemokratInnen und Sozialdemokraten geht es aber auch um die inhaltliche Weiterentwicklung von Erwerbsarbeit zu einer befriedigenden, dauerhaft existenzsichernden eigenverantwortlichen und gleichberechtigten Tätigkeit im sozialen Zusammenhang.
4. Eine humane Arbeitswelt setzt – für beide Geschlechter – die Vereinbarkeit von Beruf und Familie voraus. Wir setzen uns für Arbeitszeitregelungen sowie für die Schaffung von Kinderbetreuungseinrichtungen ein, die den Bedürfnissen sowohl der Kinder als auch der Eltern entsprechen.
5. Für uns ist der Mensch der Maßstab des Wirtschaftens.
6. Im Arbeitsprozess selbst geht es uns um die Sicherung fairer Partnerschaft und Mitbestimmung der ArbeitnehmerInnen und Arbeitnehmer.
7. Steigende Lebensqualität, soziale Sicherheit und Vollbeschäftigung beruhen auf einer leistungsfähigen Volkswirtschaft. Daher besteht ein gemeinsames Interesse aller an der Leistungskraft und internationalen Wettbewerbsstärke der österreichischen Wirtschaft.
8. Auch funktionierende Märkte und fairer Wettbewerb leisten einen wichtigen Beitrag zur Förderung des Wohlstands, durch ihren Zugang zu effizienter und preiswerter Erbringung von Leistungen und Gütern im Interesse der VerbraucherInnen und Verbraucher (SPÖ-Regierungsprogramm 1998, S.8-9).

Die SPÖ tritt auch im Interesse der gerechten Verteilung von Arbeits- und Einkommenschancen für eine den spezifischen Bedürfnissen und Möglichkeiten entsprechende Verkürzung der Arbeitszeit ein. Die Bekämpfung der Arbeitslosigkeit ist für die SPÖ eine zentrale politische Aufgabe, deshalb tritt sie für eine aktive Arbeitsmarktpolitik ein. Der Prozess der Globalisierung der Wirtschaft bietet für den davon betroffenen Menschen sowohl Chancen als auch Risiken. Unter dem Wirtschaftsmodell der Sozialdemokraten verbindet sich das Leistungsmodell der solidarischen Leistungsgesellschaft mit sozialer Sicherheit und setzt auf Innovation durch partnerschaftliches Wirtschaften. Mit diesen Instrumenten beeinflusst die SPÖ die Absprachen mit Sozialpartnern (zwischen Gewerkschaft, Arbeiterkammer, und der Industrie- und Wirtschaftskammern).

Unter diesem Grundsatzprogramm von Vranitzky und Klima 1998 (vom Gusenbauer übernommen) wurde auch schon neoliberale Ansätze im Parteiprogramm aufgenommen. Das

Grundsatzprogramm der SPÖ aus dem Jahre 1998 ist ähnlich wie das Programm der ÖVP. Auch die SPÖ geht bei ihrem Programm auf die neuen Veränderungen des Arbeitsmarktes genau so wenig wie ÖVP ein. Ferner wird auch nicht auf die Armut eingegangen. Die Politik der SPÖ ist stark an die Wirtschaftspolitik der ÖVP angelehnt, wie z.B. Leistungsgesellschaft. Vom Grundsatzprogramm der SPÖ 1998 sind wesentliche Grundsätze im Bezug auf Arbeit im Regierungsprogramm 2006 nicht enthalten, wie z.B. der freie Hochschulzugang, der beschränkt wurde (Publizistik und Medizin).

## **10.2. Das Grundsatzprogramm der ÖVP (2003)**

Das aktuellste Grundsatzprogramm der ÖVP stammt aus dem Jahre 1995 und wurde 2003 neu aufgelegt – allerdings mit demselben Inhalt. Im ersten Teil geht es der ÖVP um das Selbstverständnis und den Grundsätzen unter anderem über Freiheit, Verantwortung und Leistung. Der zweite Teil beschäftigt sich mit ihren Positionen, wobei die starke Demokratie, die ökosoziale Marktwirtschaft, die neuen Gesellschaftsverträge, Leben und Umwelt, Bildung und Kultur und die Heimat in Europa und der Welt vorgestellt wird.

„Soziale Gerechtigkeit“ bedeutet für die ÖVP folgendes: „Zum Wesen einer sozialen Gesellschaft gehört es, denjenigen zu helfen, die unzureichend oder gar nicht zur Selbsthilfe fähig sind. Moderne Sozialpolitik steht dabei im Spannungsfeld zwischen Freiheit und Verantwortung, von Leistungsbereitschaft und Solidarität. Die Neuordnung der Aufgabenverteilung zwischen staatlicher und privater Sozialverantwortung gehört zu den großen Herausforderungen einer Sozialpolitik, die vor der drohenden Unfinanzierbarkeit immer teurer werdenden Leistungen steht. Nur das, was erarbeitet und erwirtschaftet wird, kann auch verteilt werden. Grundsätzlich muss Vorsorge Vorrang vor Fürsorge haben“ (ÖVP-Regierungsprogramm 2003, S. 101). Hier sind zwei Punkte zu analysieren: Freiheit bedeutet bei der ÖVP Eigenverantwortung und lehnt staatliche Regulierungen (freies Unternehmertum) grundsätzlich ab und „soziale Gerechtigkeit“ bedeutet bei der ÖVP unter anderem auch Auslagerungen von öffentlichen Aufgaben an privatrechtlichen Institutionen (z.B. Caritas, Förderungen von privaten Kindergärten).

Zum Thema Mindestlöhne schreibt die ÖVP in ihrem Regierungsprogramm: „Eine Anhebung der Mindestlöhne und damit des gesamten Lebensstandards würde in den Entwicklungsländern für Millionen Menschen ein menschenwürdiges Dasein ermöglichen und gleichzeitig die Produzenten in die Industriestaaten vor unlauterem Konkurrenzdruck durch Lohndumping bewahren“ (ÖVP-Regierungsprogramm 2003, S. 103). Ökonomisch ist dieses Problem der Anhebung der Mindestlöhne und des gesamten Lebensstandards der Entwicklungsländer nicht durchführbar, weil diese Aufgabe nicht von einer politischen Partei in einem Land gelöst werden kann. Nur eine große Gemeinschaft wie die Europäische Union könnte sich mit diesem Problem beschäftigen.

Zur Arbeitslage heißt es unter anderem in einem Punkt „Arbeit schaffen“:

1. Arbeit ist ein wesentliches Element der Menschenwürde und der Persönlichkeitsentfaltung. Daher setzen wir uns ein, dass die Arbeit für jeden als möglichst sinnvoll erfahren werden kann. Die Arbeit aller arbeitsfähigen Menschen schafft die Voraussetzungen für die Funktionsfähigkeit der Wirtschaft und des Sozialstaates.
2. Die ÖVP strebt mit allem Nachdruck Vollbeschäftigung an. Sie ist ein wirtschafts- und gesellschaftspolitisches Ziel, um dessen Verwirklichung sich Staat und Tarifpartner in besonderer Verantwortung bemühen müssen.
3. Die mit Recht international geschätzte Qualität, der in Österreich geleisteten Arbeit ist ein wichtiger Standortfaktor. Diese hohe Qualität muss sich auch durch die Erhaltung des bewährten Systems einer doppelten (dualen) ArbeitnehmerInnenausbildung in Berufsschulen und Betrieben gesichert werden.
4. Ferner strebt die ÖVP flexible Arbeitszeitformen an, die den Arbeitsmarkt entlasten und die Arbeitslosigkeit verringern können. Ein verstärktes Angebot von qualifizierten Teilzeitarbeitsplätzen sollte die Vereinbarkeit von Berufstätigkeit und Wahrnehmung von Familienaufgaben erleichtern. Flexible Arbeitszeitformen, bei deren Festlegung die Arbeitnehmer nichts mitzureden haben, lehnt die ÖVP ab.
5. Wesentlicher Bestandteil eines funktionierenden Arbeitsmarktes ist eine leistungsfähige Arbeitsvermittlung. Sie soll vom Staat bereitgestellt werden, aber nicht nur staatlichen Organisationen vorbehalten bleiben.

6. Für Problemgruppen auf dem Arbeitsmarkt trägt der Staat eine besondere Verantwortung (ÖVP-Regierungsprogramm 2003, S. 71-73).

Im Zuge des Neoliberalismus werden keine Arbeitsplätze geschaffen, sondern es gehen Arbeitsplätze durch Auslagerungen aus Konkurrenzgründen in Billigländern verloren. Durch den Rückzug des Staates der öffentlichen Aufgaben (z.B. Verkehr, Eisenbahn, Post) sind tausende Arbeitsplätze verloren gegangen. Es wurden zwar Teilzeitarbeitsplätze geschaffen, aber die Vollbeschäftigung ging teilweise verloren. Der Staat ist auf Erhaltung einer (dualen) Ausbildung zwar interessiert, aber die Voraussetzungen dafür wurden teilweise reduziert und abgeschafft, wie z.B. die Fernmeldemonteurschulen der österreichischen Post. Es gibt keine Bedenken der Auslagerung und der Arbeitsplatzvernichtung, wenn es für den Unternehmer ökonomisch günstiger ist.

Zu dem Begriff Menschenwürde und Persönlichkeitsentfaltung sind hier die prekären Arbeitsbedingungen zu erwähnen, wobei es dabei überhaupt keine persönliche Entfaltung und sinnvolle Tätigkeit gibt.

Mit dem Grundsatzprogramm 2003 wird die Arbeitsmarktpolitik nur allgemein erwähnt und das Regierungsprogramm ist sehr stark vom Neoliberalismus geprägt. Vorsorge statt Fürsorge bedeutet, dass sich der Staat immer mehr von seiner Verantwortung zurückzieht und jeder Mensch so viel wie möglich für seine Eigenvorsorge verantwortlich sein soll. Wichtig ist auch die drei Säulen der Pensionsreform zu erwähnen, d.h. die privaten, die betrieblichen und die staatlichen. Dem Arbeitnehmer wird nahe gelegt, auf freiwilliger Basis eine Privatvorsorge abzuschließen. Dies birgt ein enormes Risiko in sich, da die Fonds oft Verluste schreiben und die Menschen alles verlieren.

Flexible Arbeitszeitformen betreffen hauptsächlich wieder die Frauen. Flexible Arbeitszeitformen bedeuten, dass nicht auf die Bedürfnisse der Arbeitnehmer (besonders Frauen) eingegangen wird, sondern auf das wirtschaftliche Gewinnstreben der Unternehmer. Flexibel heißt: niedriger Lohn, Ausbeutung und Entfremdung der Arbeit. In diesem Regierungsprogramm dominieren die Ideen der Liberalisierung, der Privatisierung, der

wirtschaftliche Nutzen, die Leistungsgesellschaft, Eigeninitiative und Eigenverantwortung („mehr privat- weniger Staat“). Das Thema Armut wird im Regierungsprogramm, so wie auch die Grundsicherung überhaupt nicht erwähnt.

Seit Ende der 80er Jahre kam es zu einer Beschleunigung der Teilzeitbeschäftigung und vor allem zur Zunahme der atypisch Beschäftigten. Die letzte Gruppe wird im Regierungsprogramm der ÖVP überhaupt nicht erwähnt, obwohl es einen immer stärkeren Anstieg (besonders der Frauen) gibt. Erst jetzt werden Überlegungen in Richtung sozial- und arbeitsrechtlicher Absicherung angestellt.

Am 2.8.2007 sagte Wirtschaftsminister Bartenstein in einer Pressekonferenz, dass bis Herbst 2007 das Sozialpaket für atypisch Beschäftigte und Neue Selbständige stehen soll. Zu der bestehenden Unfall- und Krankenversicherung soll auch eine Arbeitslosenversicherung kommen, ebenso die Aufnahme in das System „Abfertigung neu“. Noch nicht im Herbstpaket enthalten werden noch offene und arbeitsrechtliche Fragen sein (bezahlter Urlaub, Krankheit, etc.). Die Wirtschaftskammer will unbedingt auch eine (freiwillige) Arbeitslosenversicherung für Selbständige, ebenso wie die Möglichkeit zu einer Zukunftsvorsorge (Mitarbeitervorsorge). Die Gewerkschaft der Privatangestellten will indessen ihren Druck, den sie auf „unechte“ freie Dienstverträge seit 2005 bei Call Centern ausgeübt hat, auf andere Branchen ausweiten. Die Gewerkschaft der Privatangestellten hatte freien Dienstnehmern in Call Centern angeboten, ihre Verträge zu prüfen und eventuell zu klagen, worauf auch die Gebietskrankenkassen die Branche unter die Lupe nahmen. Bei Call Centern hätten derzeit noch 30 bis 50 % der freien „Umgehungsverträge“, zu Beginn der Kampagnen waren es aber 95 % gewesen (Szemiliker 2007, S. 18).

### **10.3. Das Grundsatzprogramm der Grünen (2001)**

Die Grünen haben das ausführlichste Parteiprogramm, wobei das neueste aus dem Jahr 2001 stammt. Der erste Teil befasst sich mit den Grundwerten. Der zweite Teil befasst sich mit den politischen Perspektiven. Dazu gehört: Umwelt und Wirtschaft, Arbeit und Existenzsicherung,

Offene und solidarische Gesellschaft, Demokratie und Mitbestimmung und Österreich im internationalen Gefüge.

„Für Dogmatismus ist angesichts einer sich ständig ändernden Umwelt und der Veränderung der Partei kein Platz“ (Van der Bellen 2001, S. 3).

Das Regierungsprogramm der Grünen ist also nicht dogmatisch, d.h. sie wollen keine einheitliche Politik, weil sie den Dogmatismus ablehnen. Dadurch ist aus der „grünen Bewegung“ eine „normale“ politische Partei entstanden. Es gibt verschiedene Strömungen in der ehemaligen grünen Bewegung und jetziger Partei auch in regionaler Hinsicht. Das Hauptproblem der Grünen ist die Umsetzung ihrer Ziele des Grundsatzprogrammes. Die Grünen haben in ihrem Programm mehr soziale Kernpunkte als die Regierung Gusenbauer und sie sind im sozialpolitischen Bereich an die SPÖ orientiert, zugleich steht ihnen die ÖVP im gesellschaftspolitischen Bereich näher.

Über die Arbeitsmarktpolitik gibt es unter anderem folgende Aussagen: „Der Arbeitsmarkt hat sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Neue Formen von Erwerbsarbeit und Berufsbildern, Veränderungen von Arbeitsbedingungen und neue Herausforderungen an Ausbildung und Qualifikation brauchen neue Antworten im bestehenden System sozialer Sicherung innerhalb und außerhalb des Erwerbsarbeitsmarktes. In den nächsten Jahrzehnten wird sich die Erwerbsarbeit entscheidend verändern, unter anderem durch den Einfluss der Informations- und Kommunikationstechnologien. Neue Arbeitsformen werden die traditionellen Arbeitsverhältnisse verändern bzw. ablösen.

Der ständige Anstieg atypischer Beschäftigungsverhältnisse zeigt, dass in Zukunft verstärkt mit Diskontinuitäten im Erwerbsleben und Einschränkungen bisher gewohnter sozialrechtlicher Absicherung umzugehen sein wird. Eine gesellschaftspolitische riskante Segmentierung der Gesellschaft zeichnet sich ab – dauerhafte Vollzeit Arbeitsplätze versus atypische Jobs, Stamm- und Randbelegschaften – mit der Folge einer konzentrierten Armutsgefährdung und Existenzunsicherheit von bestimmten gesellschaftlichen Gruppen (vor allem Frauen). Langzeit- und Dauerarbeitslosigkeit habe sich auch in Österreich verfestigt, viele Menschen können im

Billig- und Teilzeitbereich ihre Existenz durch Arbeit nicht mehr ausreichend absichern. Immer mehr Menschen sind von Ausgrenzung aus dem regulären Arbeitsmarkt bedroht. Diese Entwicklungen werden häufig als unabänderliche Folgen der Globalisierung beschrieben, was für diejenigen bequem ist, die aus diesen – selbstverständlich politisch gestaltbaren – „Sachzwängen“ Profit schlagen. Die „Atypisierung der Arbeit“ gefährdet nicht nur arbeitsrechtliche Standards, sondern fördert die Entsolidarisierung der ArbeitnehmerInnen, der auf politischer und gewerkschaftlicher Ebene entgegenzuwirken ist. Arbeitsmarktpolitik muss im Zusammenhang mit Bildungs- und Schulpolitik, Gleichstellungs-, Wirtschafts-, Standort- und Steuerpolitik gesehen werden. Vollbeschäftigung ist ein wesentliches Ziel grüner Politik.

Nicht die Arbeitslosen sind zu bekämpfen, sondern die Arbeitslosigkeit. Vollbeschäftigung heißt, dass jeder, der erwerbstätig sein möchte und sein kann, Zugang zu einem existenzsichernden Arbeitsplatz hat. In diesem Sinne heißt Arbeit und Existenzsicherung nicht nur ausreichend Arbeitsplätze und neue Ausbildungsmöglichkeiten schaffen, sondern Beschäftigung arbeits- und sozialrechtlich existenzsichernd auszugestalten. Arbeitsmarktpolitik ist ein zentraler Bestandteil von Sozialpolitik. Auf die geänderten Arbeitsmarktstrukturen muss daher sozialpolitisch mit der Einführung einer bedarfsorientierten Grundsicherung und eines gesetzlichen Mindestlohns reagiert werden“ (Grünen-Regierungsprogramm 2001, S. 55-56).

Die Grünen gehen auf die selbständig Erwerbstätigen, auf die unselbständigen Erwerbstätigen und auf die atypisch Beschäftigten besonders ausführlich ein. Bei den Unselbständig Erwachsenen fordern die Grünen ein Recht auf gerechte Entlohnung, regelmäßige berufliche Weiterbildung und aktive Mitgestaltung des konkreten Arbeitsplatzes. Jeder Mensch mit einem vollen Erwerbsverhältnis soll davon eigenständig leben können. Deswegen fordern die Grünen einen Mindestlohn in der Höhe des doppelten Grundsicherungsbeitrages. Da es Gruppen ohne Kollektivverträge gibt, muss ein Rahmenkollektivvertrag für alle ArbeitnehmerInnen geschaffen werden, in dem ein gesetzlicher Mindestlohn festgeschrieben ist, um Ungerechtigkeiten zwischen einzelnen Branchen und Berufen auszuschalten. Rahmenkollektivverträge haben als gesetzliche Grundlage für alle ArbeitnehmerInnen verbindliche Regelungen für Urlaubs- und Weihnachtsgeld, Karenzzeiten etc. zu enthalten (Grünen-Regierungsprogramm 2001, S. 57-58).



Bei den atypisch Beschäftigten heißt es: „Die neben den geregelten Erwerbsverhältnissen in Zahl und Bedeutung ständig zunehmenden atypischen Beschäftigungsverhältnissen verlangen arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, die sowohl der drohenden Armutsgefährdung atypisch Beschäftigter als auch der geschlechtsspezifischen Segmentierung des Arbeitsmarktes entgegenwirken. Dazu gehört neben verstärkten individuellen Qualifizierungsangeboten (z.B. für Wiedereinsteigerinnen) und der Ausdehnung bestehender sozialer und arbeitsrechtlicher Schutzbestimmungen auf atypisch Beschäftigte (z.B. Einbeziehung in das Gleichbehandlungsgesetz) eine offensive Mindestpolitik.

Betroffen von Teilzeitarbeit und geringfügiger Beschäftigung sind auf Grund geschlechtsspezifischer Segmentierung des Arbeitsmarktes in erster Linie Frauen. Bestimmte Formen atypischer Beschäftigung, wie Telearbeit oder geringfügige Beschäftigung stellen in bestimmten Lebensformen neue Zugänge zum Arbeitsmarkt dar, sind jedoch in der Praxis immer durch schlechte Arbeitsbedingungen und mangelnde Karrierechancen geprägt. Außerdem spitzt sich die Problematik der materiellen Absicherung im Fall der Risiken, Alter, Krankheit und Arbeitslosigkeit zu. Deshalb müssen die sozialen und arbeitsrechtlichen Errungenschaften auch für diese neuen Beschäftigungsformen gelten und Interessenvertretungen verstärkt die Interessen atypisch Beschäftigter wahrnehmen.

Bei Telearbeit ist das Recht auf einen Arbeitsplatz im Unternehmen gesetzlich zu verankern, um die soziale Integration ins Unternehmen sicher zu stellen. Für die ArbeitgeberInnen darf kein Anreiz bestehen, normale Arbeitsverhältnisse in eine Vielzahl von geringfügigen Beschäftigungen umzuwandeln. Ziel muss der Erhalt bzw. die Schaffung von Vollarbeitszeit-Verhältnissen bleiben. Viele Unternehmer versuchen MitarbeiterInnen in die Selbständigkeit zu drängen, da sie damit sowohl Kosten und Risiken aus dem Beschäftigungsverhältnis (Sozialabgaben, Krankheit, Weiterbildung usw.) abwälzen als auch ihre Kapazitätsplanung vorteilhaft gestalten können. Nötig sind gesetzliche Rahmenbedingungen, die solche Formen der Kostenverzerrung erschweren und die ArbeitnehmerInnen vor unfreiwilliger Selbständigkeit schützen. LeiharbeiterInnen dürfen nicht schlechter gestellt werden als andere ArbeiterInnen. Menschen haben das Recht ihre Arbeitszeit zu kennen, damit sie ihr Leben planen und gestalten können.“ Auch sollte sich die Gewerkschaft in jeden Fall gegenüber den

Interessenslagen der atypisch und prekär Beschäftigten sowie der Arbeitlosen öffnen und in ihrer Entscheidungsfindung demokratisch werden. Das setzt rechtzeitig Information, Mitbestimmung und Transparenz voraus (Grünen -Regierungsprogramm 2001, S. 58-60).

Die Grünen sind in ihrem Regierungsprogramm auch auf die Grundsicherung eingegangen: „Das grüne Modell der bedarfsorientierten Grundsicherung will sicher stellen, dass jeder/m Staatsbürger/in ein garantiertes Mindesteinkommen zur Verfügung steht, das zumindest über der Armutsgefährdungsschwelle liegt. Auf die finanzielle Grundsicherung besteht ein Rechtsanspruch, wenn Menschen über keine anderen Einnahmen verfolgen. Die grüne Grundsicherung differenziert nach Bedarf und Lebenslage. Nicht alle brauchen eine Grundsicherung und nicht in jeder Lebenslage ist dieselbe Art von Grundsicherung sinnvoll. Im Alter soll die Existenz einer/s jeden durch einen eigenständigen Pensionsanspruch gesichert sein. Niemanden soll im Alter zugemutet werden, von Arbeit oder einem Partner abhängig zu sein.

Die Grundsicherung in der Erwerbsphase bildet zusammen mit dem Grünen Karenzzeitmodell das Kernstück. Voraussetzung für das Funktionieren eines Sozialsystems und der Grundsicherung ist eine gerechtere Einkommensverteilung die Mindestlöhne sichert und auch Vermögen und spekulative Veranlagungen steuerlich erfasst. Die Grundsicherung soll das bestehende soziale Sicherungssystem ergänzen, wenn auf Grund fehlender oder zu geringer Sozialtransfer, oder auch sonstige Einkommen Armut droht und damit gesellschaftliche Teilhabe nicht mehr gewährleistet ist. Da überteuerter Wohnraum einer der Hauptgründe für Armut und Armutsgefährdung ist, schlagen die Grünen ein bedarfsgerecht ausgestattetes Wohngeldmodell als ergänzende Einrichtung zur Grundsicherung vor, um menschengerechtes Wohnen auch für einkommensschwache Personengruppen erschwinglich zu machen“ (Grünen-Regierungsprogramm 2001, S. 62-63).

Meiner Meinung nach gibt es drei Gründe, warum die Grünen ihre politischen Anliegen nicht durchsetzen können:

Erstens: Die Oppositionsrolle, weil sie eher auf einzelne Personen (Van der Bellen, Glawischnig, Öllinger) ausgerichtet ist und die Gesamtpartei nicht öffentlich ist.

Zweitens: Die Grünen sind zu sehr in den bürgerlichen Elementen verankert und sprechen nur bestimmte Wählerschichten an, wie z.B. das Bildungsbürgertum.

Drittens: Die Grünen sind zu sehr auf der Ökologieschiene (Umwelt). Mit dieser Domäne haben sich die Grünen in den 80er Jahren profiliert. Die Arbeitsthemen wurden aber den anderen Parteien überlassen (SPÖ, ÖVP). Erst vor einigen Jahren haben sie sich entschlossen dieser Problematik anzunehmen. Die Arbeitsmarkt- und die Beschäftigungspolitik der Grünen in ihrem Grundsatzprogramm ist sozial und glaubwürdig.

## **11. Soziale und gesellschaftliche Probleme in der „prekären“ Erwerbsarbeit und Outsourcing von Call Centern**

Wenn man im Fremdwörterbuch des Dudens unter „prekär“ nachschaut, dann ist zu erfahren, dass mit diesem Begriff die Tatsache verbunden ist, dass etwas „durch Bitten erlangt, widerruflich“ gewährt wird. Weiter heißt es, dass eine prekäre Situation „so beschaffen ist, dass es recht schwierig ist richtige Maßnahmen, Entscheidungen zu treffen, dass man nicht weiß, wie man aus einer schwierige Lage herauskommen kann“. Die geringfügige Beschäftigung wird häufig mit diesem Begriff verbunden. Mit dieser Beschäftigungsform geht eine Häufung von Risiken einher und sie stellt – jenseits der Scheinselbstständigkeit – die Beschäftigungsform dar, die am weitesten vom Normalarbeitsverhältnis entfernt ist.

Geringfügige Beschäftigung weicht als atypische Beschäftigungsform nicht nur durch geringe Wochenstundenzahl und die Möglichkeit der befristeten Nutzung, sondern auch durch das Entfallen der Sozialversicherungspflicht vom Normalarbeitsverhältnis ab (Holst 1998, S. 512). Prekäre Erwerbsarbeit ist in einem weiten Spektrum atypischer Beschäftigungsformen anzutreffen, das Zeit- und Leiharbeit, Scheinselbstständigkeit, Teilzeitarbeit, geringfügige Beschäftigung sowie Erwerbsarbeit auf Projekt- und Werkvertragsbasis umfasst (Kraemer 2004, S. 123). Prekarität bezeichnet den Zustand lohnarbeitender Menschen, ihre Arbeitskraft

frei oder freigesetzt immer wieder auf dem Markt zum Verkauf anzubieten und darauf zu hoffen und zu warten, dass jemand diese Arbeit braucht, wertschätzt und dem Wert bzw. der Wertschöpfung entsprechend bezahlt (Wichterich 2007, S. 97).

Eine prekäre Beschäftigung wäre somit eine unsichere, weil auf Widerruf gewährte und daher heikle Erwerbsarbeit. Es werden drei Kriterien genannt, die das Phänomen spezifizieren sollen. In ihrer materiell-reproduktiven Dimension kann eine Erwerbsarbeit als prekär bezeichnet werden, wenn eine Tätigkeit, deren Vergütung die Haupteinnahmequelle darstellt, nicht existenzsichernd und bzw. oder die Tätigkeit selbst unsicher ist, weil sie befristet ist. In der sozial-kommunikativen Dimension gilt eine Erwerbsarbeit als prekär, sofern sie eine gleichberechtigte Integration in soziale Netze ausschließt, die sich am Arbeitsort und vermittelt über die Arbeitstätigkeit herausbilden. In ihrer rechtlich-institutionellen Dimension ist mit prekärer Beschäftigung gemeint, dass eine Arbeitsabhängigkeit Beschäftigte vom vollen Genuss sozialer Rechte und Partizipationschancen ausschließt (Dörre 2005, S. 181).

Prekarisierung funktioniert nach einem doppelten Mechanismus: Reale strukturelle Verunsicherungen finden statt, indem erkämpfte oder ausgehandelte Rechte, Garantien und Standards abgebaut werden. Gleichzeitig entsteht ein Drohszenario, Löhne, Verträge, soziale Verpflichtungen, Schutz vor Lebensrisiken aufzukündigen, womit Lohnsenkung längere Arbeitszeiten und der Verzicht auf Sozialleistungen erpresst werden. Prekarität bedeutet nicht schon sofortige Dauerarbeitslosigkeit und Armut, sondern vielmehr die inszenierte Bedrohung von Ausschluss, sozialem Abstieg und Armut, der Wechsel von drinnen und draußen, im Arbeitsmarkt, in den sozialen Netzen, in der bürgerlichen Existenz und im bürgerschaftlichen Status. Prekarität ist die Grenzgängerei, der soziale Seiltanz des Überlebens, das Selbstmanagement am Existenzminimum (Wichterich 2007, S. 94.95).

Prekäre Beschäftigungsverhältnisse sind in der Regel nicht auf Dauer angelegt. Instabilität und Arbeitgeberwechsel sind Teil dieses spezifischen Arbeitsmarktsegments, eine kontinuierliche, stabile oder gar existenzsichernde Beschäftigungssituation ist nicht möglich. Als typische Randerscheinung zum regulären Arbeitsmarkt konstruiert, bleibt geringfügige Beschäftigung marginal „am Rande, auf der Grenze liegend in den unsicheren Bereich zwischen zwei

Entscheidungsmöglichkeiten fallend“ und ermöglicht den dort Beschäftigten keine klare subjektive Zuordnung: Sind sie Arbeitnehmerinnen oder doch eher Studentinnen, Rentnerinnen, Hausfrauen? (Holst 1998, S. 512). Am häufigsten sind Frauen zwischen 20 und 39 Jahren prekär beschäftigt (Till-Tentschert 2006, S. 49). Prekär ist eine Erwerbsarbeit auch, wenn sie subjektiv mit Sinnverlusten, Anerkennungsdefiziten und Planungsunsicherheit in einem Ausmaß verbunden ist, das gesellschaftliche Standards deutlich zuungunsten der Beschäftigten korrigiert (Dörre 2005, S. 183).

Die neue unfreiwillige Selbständigkeit, wie z.B. Werkvertragsnehmerinnen für einen Betrieb, ohne die eigenen Leistungen am Markt anzubieten und ohne adäquate Einkünfte, ist für viele Erwerbsspersonen oft die einzige Möglichkeit überhaupt beruflich tätig zu sein. Der geringe Autonomiegrad dieser Selbständigen kann viele im Extrem zu moderne Tagelöhnern werden lassen, nur dass sie nicht für ihr bloßes Wirken, sondern für ihr (Arbeits-)Werk bezahlt werden (Heinrich 2004, S. 99-102). Destabilisierung und Prekarität bedeuten, dass die gesellschaftliche Integration, also die Teilhabe und Anerkennung bedroht oder akut gefährdet ist. Zum einen hängt die Integration vom materiellen Lebensstandard, von den Möglichkeiten zur Teilnahme am Konsum ab. Erst auf der Basis einer stabilen Erwerbstätigkeit ist daher in der Regel ein Engagement in anderen gesellschaftlichen Bereichen möglich. Zum anderen bleibt die soziale Anerkennung an die Erwerbsarbeit geknüpft (Flecker 2004, S. 162).

Der Wert der nicht entfremdeten Arbeit ist als Befreiung von sinnentleerter Tätigkeit zu verstehen. Ein weiterer entscheidender Punkt ist, dass die Ausbeutung deshalb vorliegt, weil keine greifbaren Alternativen bestehen, dieses Arbeitsverhältnis aufzulösen. Das eigentliche Ziel der Marxschen Entfremdungstheorie ist nicht die Behauptung der herausragenden Rolle von organisierter Arbeit nach dem Leistungsprinzip, sondern die Förderung der Verrichtung notwendiger Arbeit unter der Zielsetzung der Selbstverwirklichung bei selbst bestimmter, sinnvoller Beschäftigung (Eichler 2001, S. 105-106).

Arbeit ist ein bevorzugter Ort der Entfaltung persönlicher Kräfte und Fähigkeiten, der Wahrnehmung von Verantwortung für andere und dadurch auch Basis für soziale Anerkennung und politische Partizipation. Das wäre zumindest der Idealfall. Die Realität der Arbeitswelt

sieht häufig anders aus: Sie kennt auch menschlich entwürdigende, ökologisch bzw. gesellschaftlich destruktive und auch sozial mangelhaft anerkannte Formen von Arbeit (Schlagnitweit 2006, S. 4). Das Problem ist, dass Themen wie Entfremdung in der Arbeit sowie das Arbeitsleid in der Öffentlichkeit und in der Politik keine Konjunktur haben. Wenn Anerkennung ein grundlegendes Medium sozialer Integration ist, dann ist Nicht-Anerkennung oder Missachtung eine Form sozialer Ausgrenzung. Die intersubjektive Herstellung von Anerkennung impliziert auch, dass ihre Realisierung immer schon ein Feld gesellschaftlicher Konflikte und Konfrontationen war. Demgemäß war auch die Anerkennungsform der Würdigung nicht nur ein paternalistisches Zugeständnis, sondern zum Teil auch Ergebnis von Auseinandersetzungen und Kämpfen zwischen gesellschaftlichen Gruppen und Klassen (Flecker 2003, S. 176-177).

Schon unter der rot-schwarzen Koalition begann Ende der 80er Jahre die (Teil-) Privatisierung via Börsegänge, Partnersuche, Management-Buy-Out oder Verkauf, parallel dazu der Abverkauf einzelner Tochterunternehmer. Die schwarz-blaue Bundesregierung erklärte die Privatisierung von Staatsunternehmen dann zu einem Kernziel ihrer Politik und setzte das auch zügig um (Engel 2006, S. 77). Bei einer teilweisen Privatisierung oder auch in Vorbereitung darauf, zogen mit einem Schlag neue Managementmethoden ein, da nunmehr der Börsenkurs zur bestimmenden Größe avancierte. Zugeständnisse der Arbeitnehmerseite bei Sozialleistungen und anderen Beschäftigungsbedingungen sind dabei nicht die wichtigsten Auswirkungen. Vielmehr ist es neben teils umfangreichem Personalabbau (z.B. Post und Bahn) die grundsätzliche Aufkündigung der Sicherheitsversprechen (Flecker 2004, S. 160-163).

Nicht nur in jenen Bereichen, wo schon Ausgliederungen, Privatisierungen oder neue Gesellschaftsformen Einzug gehalten haben, gelten jetzt neue Gesetze: die von Wettbewerb, Liberalisierung und Beachmarking, also dem Vergleich von Leistungen und Aufwand mit den Besten im jeweiligen Umfeld. Kostendruck und leere öffentliche Kassen führen dazu, dass auch jene öffentlichen Dienstleistungen, die noch im Staatshand bleiben, zunehmend auf ihre Effizienz überprüft und entsprechend abgeschlossen oder modernisiert werden (Engel 2006, S. 139). Darüber hinaus soll die Liberalisierung öffentlicher Dienstleistungen auch noch zu einer Ausweitung von Beschäftigung führen, weil von der „Befreiung“ der Märkte und der Wirkung

des Wettbewerbs eine Ausdehnung des Produkt- und Dienstleistungsangebotes erhofft wird (Atzmüller 2004, S. 137).

Mit dem österreichischen EU-Beitritt und der Verabschiedung einer Reihe von Europäischen Richtlinien zur Abschaffung von Monopolen in öffentlichen Branchen, wie der Elektrizitäts- und Gasversorgung, den Eisenbahnen, den öffentlichen Nahverkehr sowie der Post und der Telekommunikation, ist seit Mitte der 90er Jahre eine Reihe von öffentlichen Betrieben in privatrechtliche Unternehmen umgewandelt worden – manche davon, wie Post und Telekom, mit dem Ziel, sie teilweise oder zur Gänze an privatrechtliche Unternehmen zu überführen, um den Anforderungen des freien Wettbewerbs zu genügen (Karlhofer 2005, S. 45).

Wo es früher ein Unternehmen (eine Aktiengesellschaft) gab, es heute ein Konzern mit einer Holding an der Spitze und einer Vielzahl von gesellschaftlichen selbständigen GmbHs darunter. Auf der anderen Seite nehmen auch Fusionen stark zu, um Rationalisierungsvorteile, meist zu Lasten der Beschäftigten, auszuschöpfen (Bak-Programm 2006, S. 1). Die Bildung von Holdings mit relativ eigenständigen Töchtern, Shareholder-Value-Steuerung, Konzentration aufs Kerngeschäft, Verringerung der Fertigungstiefe, Auslagerungen und Centerbildungen bedeuten faktisch, dass kleinere Organisationseinheiten entstehen, die in höherem Maße von Konjunkturschwankungen abhängig sind (Dörre 2000, S. 187).

Diese Deregulierung und Prekarisierung der Beschäftigungsverhältnisse drängt die neuen „Selbständigen“ der Subunternehmer und Personen mit Werkverträgen, auf die die Konzerne ihre Zuliefer- und Dienstleistungen abwälzen, ohne freilich die Preise dafür noch kollektivvertraglich zu regeln, aus jedem gesetzlichen Arbeitnehmerschutzrahmen hinaus. In teils vehemente Konkurrenzkämpfe untereinander verstrickt müssen sie, meist ohne auf Wochenstunden oder Urlaubszeiten achten zu können, jeden Auftrag, der noch irgendwo zu haben ist, annehmen, um ihre Lebensgrundlage zu sichern. Die Notwendigkeit, so viele Aufträge, wie möglich zu Löhnen und zu Bedingungen anzunehmen, hat den paradoxen Effekt, dass die individuelle Arbeitszeit zu allen Überdruss noch dazu tendiert, länger zu werden, je weniger bezahlte Arbeit es für alle noch gibt. Gerade die nach allen Regeln der Logik anstehende Arbeitszeitverkürzung, die als eine der Möglichkeiten, die vorhandene Lohnarbeit

gerechter umzuverteilen, diskutiert wird, scheint damit von der Dynamik, die die Arbeit gegenwärtig prägt, grundlegend verhindert zu werden (Füllsack 2002, S. 78-79).

Die zunehmenden Anforderungen werden dabei meist mit den Renditeforderungen der Kapitalgeber begründet. Der Aktienbesitzer (shareholder) ist somit mächtiger als der Beschäftigte und der Konsument (shareholder). Die weit verbreitete Entlohnung von Geschäftsführern in Abhängigkeit von Aktienkursen und Aktienoptionen verstärkt diesen Trend. Ein weiterer Trend ist, dass internationale Konzerne Funktionen international verteilen: Buchhaltung und Controlling sind in Barcelona angesiedelt, das Call Center in Irland und die Schulungsabteilung in Wien – „shared services“. Diese Entwicklung hat wiederum den Effekt, dass es Organisationseinheiten gibt, die maßgeblichen Einfluss auf die Arbeit im Betrieb haben. Der Betriebsrat hat allerdings keinen Einfluss und keine Vertretungsmacht (Bak-Programm 2006, S. 2-4).

In Call Centern wird zunehmend mit Scheinselbständigkeit gearbeitet. Obwohl die Tätigkeit als klassische Angestelltentätigkeit zu werten ist, versuchen manche Arbeitgeber, die Angestellteneigenschaft über unverständliche Dienstverträge auszuhebeln. Entscheidend dafür, ob ein Arbeitsverhältnis als Angestelltenverhältnis oder als freies Dienstverhältnis bzw. Werkverhältnis zu werten ist, ist nicht das, was im Vertrag steht, sondern sind die Rahmenbedingungen bei der Erbringung der Arbeitsleistung sowie die Art und Weise der Verrichtung der Tätigkeit. Es muss also der Einzelfall geprüft werden (GPA 1999, S. 32).

Der Wandel der Beschäftigung äußert sich in der Vergabe von zuvor intern erbrachten Dienstleistungen an externe Anbieter dieser Dienste (Outsourcing), in der Aufspaltung größerer Produktionseinheiten in kleinere und im Rückgriff auf Subunternehmer. Genau wie bei den atypischen Arbeitsverhältnissen entstehen auch bei diesen neuen Modellen Probleme mit der gewerkschaftlichen Organisation der Beschäftigten, vor allem weil Auslagerungen mehr Arbeitsplätze in Kleinunternehmen entstehen lassen, die keine Betriebsräte aufweisen, mit deren Hilfe die Arbeitskräfte gewerkschaftlich organisiert werden können. Dieses Problem ist bisher nicht systematisch angegangen worden, aber in der Gewerkschaft der Privatangestellten befindet sich ein „Partnerschaftsmodell“ in Diskussionen, demzufolge die Betriebsräte von



Großunternehmen kleine Firmen unter ihre Fittiche nehmen würden, die keine eigenen Betriebsräte haben (Blaschke 2002, S. 59).

Fixbeschäftigte, die ohnehin fest im Berufsleben stehen, die also auf eine klassische, und das heißt eine ununterbrochene Beschäftigungsbiographie zurückblicken können, haben weitaus bessere Chancen, ihre Arbeitskraft auch weiterhin am Markt abzusetzen, als jene, deren Karriere zahlreiche Lücken etwas in Folge wiederholter Arbeitslosigkeit oder Prekarisierung aufweist. Das so genannte Normalarbeitsverhältnis wird nach wie vor für den Arbeitgeber als Rahmenkriterium für die Qualität von Arbeitskräften angesehen, obwohl es in der Realität für immer weniger Arbeitskräfte normal ist, klaffen nachgefragte und anbietbare Ausstellungsvoraussetzungen oftmals weit auseinander. Mancher ausgebildeter Akademiker muss zunächst unentgeltlich Berufserfahrung sammeln, um überhaupt einen der wenigen Jobs in seiner Branche zu bekommen (Füllsack 2002, S. 80).

Der Prozess der Globalisierung und die Machtverschiebung zugunsten mobiler Faktoren haben auch gravierende Konsequenzen für die Gerechtigkeitsnormen. Der anerkannte Maßstab für durchschnittliche Leistungen, zumutbare Leistungsanforderungen und die Bewertung unterschiedlicher Tätigkeiten geht verloren. Das Leistungsprinzip war in einer spezifischen Ausdeutung gerade auch Bestandteil des Weltbildes und des soziale Identität verbürgenden Selbstverständnisses der Arbeiterschaft. Die Globalisierung führt jedoch dazu, dass es bei der Verteilung auf die Leistung für den gesellschaftlichen Lebenszusammenhang immer weniger ankommt. Destabilisierung und Prekarität bedeuten, dass die gesellschaftliche Integration, also die Teilhabe und Anerkennung, bedroht oder akut gefährdet ist. Die Integration von materiellem Lebensstandard hängt von den Möglichkeiten zur Teilnahme am Konsum ab. Erst auf der Basis einer stabilen Erwerbstätigkeit ist daher in der Regel ein Engagement in anderen gesellschaftlichen Bereichen möglich (Flecker 2004, S. 160-163).

Seit den späten 90er Jahren sind Unternehmer aus allen Branchen dazu übergegangen, immer größere Teile ihrer Kundenkommunikation an Dienstleistungsunternehmen auszugliedern, so dass heute vor allem die Kundenkommunikation von Großunternehmen häufig in hierarchischen Netzwerken aus internen Call Centern und verschiedenen

Dienstleistungsunternehmen abgewickelt wird. Telekommunikationsunternehmen sind das beste Beispiel für diese Entwicklung: Sowohl die Deutsche Telekom als auch die Telekom Austria gehören in ihren Ländern nicht nur zu den größten Betreibern von Call Centern, sondern auch zu den wichtigsten Auftraggebern der expandierenden externen Dienstleistungsunternehmen. All dies geschieht zugleich im Namen der „Effizienz“ und der „Kundenfreundlichkeit“. Um Kunden auf den politisch liberalisierten Telekommunikationsmarkt zu binden, etablierten die ehemaligen Monopolisten und die neu gegründeten Konkurrenzunternehmen große Call Center. Wesentlich wichtiger für die Entwicklungsdynamik war jedoch, dass die Telekommunikationsunternehmen nicht nur eigene Call Center errichten, sondern auch intensiv mit externen Call Centern als Outsourcing-Partnern zusammenarbeiteten (Pernicka 2007, S. 153).

In der Öffentlichkeit steht das Argument, dass durch Call Center neue Arbeitsplätze geschaffen werden, sehr stark im Vordergrund. Oft steht hinter der Auslagerung von Arbeitsplätzen an ein Call Center jedoch die Vernichtung von gut bezahlt, sozial abgesicherten Arbeitsplätzen in anderen Betrieben bzw. Unternehmensbereichen gegenüber (z.B. Auslagerung der Bestellannahme eines Versandhauses an ein Call Center). Oft sind damit Personaleinsparungen verbunden. Arbeitgeber können daher ihre Call Center dorthin verlagern, wo die günstigsten Rahmenbedingungen und Fördermittel zur Verfügung stehen. Die Konkurrenz zwischen Nationen, Ländern und Regionen um die Ansiedlung von Call Centern und Arbeitsplätzen führt daher zunehmend zu Sozialdumping. Um dem Standortwettbewerb wirkungsvoll entgegenzusteuern, ist daher gewerkschaftliches Engagement auf internationaler Ebene zur Absicherung von Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen in Call Centern nötig (GPA 1999, S. 30).

Schätzungen zufolge existieren in Österreich rund 400-500 Call Center mit einer Gesamtbeschäftigung von rund 20.000 bis 30.000 Beschäftigten. Die internen Call Center stellen mit knapp 54 % die größte Gruppe der in Österreich tätigen Call Center dar. Externe Dienstleister sind mit knapp 36 %, die zweitgrößte Gruppe, und rund 10,5 % machen ausgegliederte Call Center aus (Tochterunternehmen, die zwar rechtlich selbständig, organisatorisch aber eng an ein Unternehmen gekoppelt sind). Durch die Pflichtmitgliedschaft

österreichischer Arbeitgeber in der Wirtschaftskammer fallen grundsätzlich alle österreichischen Call Center in den Geltungsbereich eines Kollektivvertrags. Interne Call Center werden vom Kollektivvertrag des Mutterunternehmens erfasst, während externe Call Center seit 1998 unter den Kollektivvertrag des Allgemeinen Gewerbes fallen (Pernicka 2007, S. 163).

Auch wenn Unternehmen Outsourcing in der Regel mit gleichzeitigen Steigerungen der Effektivität und der Kundenfreundlichkeit begründen, hat die soziologische Forschung ein Übergewicht des Effektivitätskriteriums diagnostiziert. Vor allem Unternehmen aus „teuren“, tarifvertraglich regulierten Branchen haben Ausgliederung und Outsourcing strategisch dazu genutzt, zumindest einen Teil des wachsenden Kosten- und Flexibilitätsdrucks zu externalisieren. Zwischen den externen Dienstleistungsunternehmen entwickelte sich ein harter Preiswettbewerb, der nicht nur die Arbeits- und Entgeltsbedingungen in diesen Unternehmen unter Druck setzte, sondern auch auf die Bedingungen in den internen Call Centern zurückwirkte. Auch wenn es Ausnahmen in bestimmten Bereichen hochwertiger Dienstleistungen gibt, gilt die Arbeit in Call Center als stressintensiv, monoton und gering bezahlt (Pernicka 2007, S. 153-155).

Die Reduktion von Kosten ist ein Hauptziel von Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen. In Ermangelung alternativer Einsparungsmöglichkeiten (z.B. technischer Fortschritt) zielen die angepeilten Einsparungen in der Regel auf eine Reduktion der Arbeitskosten, was natürlich die Lohn- und Entgeltstrukturen der Beschäftigten tangieren muss (Atzmüller 2004, S. 139).

Auf Grund der geringen formalen Qualifikationsanforderungen und der parallelen Arbeitsorganisation ist sowohl die Arbeitsplatzmacht als auch die Arbeitsmarktmacht der Beschäftigten in Call Centern gering. Die grundsätzliche Unsicherheit der Outsourcing-Beziehung führt zu höheren Flexibilitätsanforderungen an die externen Call Center, auf die diese mit Strategien zur Erhöhung ihrer externen Flexibilität reagieren. Der Anteil atypischer Beschäftigungsverhältnisse ist in externen Call Centern erheblich größer als in internen Call Centern. In vielen externen Call Centern existieren zudem keine funktionsfähigen

Mitbestimmungsstrukturen. Deshalb sind die Möglichkeiten der Beschäftigten auf die Gestaltung der Arbeits- und Entgeltsbedingungen Einfluss zu nehmen gering (Pernicka 2007, S. 153-155).

Für die Entwicklung und Struktur der Selbständigkeit ist auch der allgemeine Trend in Europa zu kleineren Betriebsgrößen von Bedeutung. Ursachen für den wachsenden Anteil an Klein- und Kleinstbetriebe sind die zunehmende Ausgliederung von Unternehmensseiten und Funktionsbereichen, organisatorische Dezentralisierung, beschäftigungspolitische Flexibilisierung sowie die verstärkte Neugründung von Unternehmen im Dienstleistungssektor. Die Höhe des erzielten Erwerbseinkommens von Selbständigen ist sowohl hinsichtlich der Heterogenität der Qualifikationen als auch in Bezug auf die Berufs- und Tätigkeitsfelder durch eine erhebliche Disparität gekennzeichnet. Im Vergleich zur Erwerbseinkommenssituation der abhängig Beschäftigten ist die der Selbständigen auch dadurch geprägt, dass es in fast allen Tätigkeitsfeldern Selbständige gibt, deren Einkommenssituation noch schlechter ist als die der abhängig Beschäftigten (Schulze-Bischoff 2005, S. 67).

In den korporistischen Ländern wie Österreich, Deutschland und Schweden war es in der Regel möglich, so genannte „sozialverträgliche Formen des Sozialabbaus“ durchzusetzen. Dazu gehört primär, dass MitarbeiterInnen, die aus ihrem aktiven Arbeitsleben ausscheiden, nicht ersetzt werden. Aber auch Frühpensionierungen und Extrazahlungen bei freiwilligen Ausscheiden (so genannten „golden handshakes“) gelten als sozialverträgliche Maßnahmen zum Beschäftigungsabbau. In vielen Fällen muss die Sozialverträglichkeit allerdings stark hinterfragt werden. Die Freiwilligkeit des Ausscheidens aus dem Betrieb ist nämlich relativ. Wachsende Unsicherheit und Intensität der Beschäftigungssituation erzwungene Mobilität und die erwartete Bereitschaft zum flexiblem Arbeitseinsatz veranlassen viele Arbeitskräfte (z.B. Frauen, denen Transportmöglichkeiten fehlen) die Betriebe freiwillig zu verlassen (Atzmüller 2004, S. 139).

Der Politikwissenschaftler Dr. Talos konstatiert, dass die Veränderungen Richtung Atypisierung der Beschäftigungsverhältnisse unumkehrbar sind und Formen wie Teilzeitarbeit und geringfügige Beschäftigung im überwiegenden Maß von Frauen geleistet werden. Fast ein

Drittel der unselbständig erwerbstätigen Frauen war 1999 teilzeitbeschäftigt und im Jahr 2000 hat der Anteil der geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse der Frauen 10 % überschritten. Gestiegen ist auch der Anteil an befristeten Beschäftigungsverhältnissen – hier handelt es sich in zwei Drittel der Fälle um eine Befristung von maximal einem Jahr, wobei diese Formen vor allem im Dienstleistungsberufen zu finden sind (z.B. Wissenschaft und Reinigungsberufe). Insgesamt entspricht diese Beschäftigungsart einen Anteil von 4 % der unselbständig Erwerbstätigen. Wichtig ist vor allem die Gleichstellung von atypischer Beschäftigung mit so genannten Normalarbeitsverhältnissen auf allen Ebenen von Vereinbarungen (Gesetz, Kollektivvertrag und betrieblichen Vereinbarungen) – und damit auch die Gleichstellung hinsichtlich Qualifikation, Aufstiegsmöglichkeiten und betrieblichen Sozialleistungen (Heinrich 2004, S. 99-102).

In Österreich sind über 100.000 Menschen nicht krankenversichert, das sind fast 2 % der Weltbevölkerung, die auf Grund ihrer prekären sozialen Lage nicht wissen, was sie mit ihren geringen Mitteln zuerst zahlen sollen. Im Sozialstaat „rheinisch-korporatistischer“ Prägung wie in Österreich setzen sich prekäre Arbeitsverhältnisse und nicht durchgängige Erwerbsbiographien ungebrochen in den Systemen sozialer Sicherung fort. Dem stark am Versicherungsprinzip und am männlichen Ernährerhaushalt ausgerichteten Sozialstaatsmodell fehlen Mindestsicherungselemente sowie universelle Leistungen und es mangelt an eigenständiger Existenzsicherung für Frauen.<sup>4</sup>

Bedeutet erwerbstätig zu sein, automatisch sich mit Sinnvollem zu beschäftigen? Diese Diskussion über die Sinnhaftigkeit der je konkreten Erwerbsarbeit hatte in den 70er und 80er Jahren ihre Hochkonjunktur. Es ging um die Verbesserung der Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten und weniger um das Produkt, das erzeugt wurde. Es bleibt zu fragen, ob die wachsende Arbeitslosigkeit die Ursache dafür sind, dass dieser Ansatz keine Bedeutung mehr für die heutige politische Debatte über die Zukunft von Arbeit zu haben scheint. Sind unter Bedingungen von hoher Arbeitslosigkeit inzwischen alle Formen von Arbeitsbedingungen akzeptabel und werden sie akzeptiert? Ist Erwerbsarbeit „zu besitzen“, Arbeitslosigkeit, jedenfalls längerer Art, unbedingt zu vermeiden inzwischen soweit

---

<sup>4</sup> [http://www.armutskonferenz.at/armut\\_in\\_oesterreich\\_workingpoor.htm](http://www.armutskonferenz.at/armut_in_oesterreich_workingpoor.htm)

internalisiert, dass darüber Ansprüche an die Sinnhaftigkeit von Arbeit zur Beschäftigung von Exoten verkommen sind? (Kurz-Scherf 2003, S. 185-186)

Erich Fromm hat in „Wege aus einer kranken Gesellschaft“ die Arbeit in der gegenwärtigen Gesellschaft folgendermaßen beschrieben: „Zusammenfassend ist zu sagen, dass der allgemeine Teil der Bevölkerung Arbeiten ausführt, die nur wenig Geschicklichkeit verlangen und bei denen der einzelne fast keine Chance hat, irgendwelche besonderen Talente zu entwickeln oder herausragende Leistungen zu zeigen. Während die Gruppe der Manager und der Angehörigen höherer Berufe, wenigstens noch ein beträchtliches Interesse daran hat, etwas mehr oder weniger Persönliches zu leisten, verkaufen die allermeisten ihre körperlichen und einen äußerst geringen Teil ihrer intellektuellen Fähigkeiten einen Arbeitgeber, der sie zu Gewinnzwecken, an denen sie keinen Teil haben, benutzt, wobei sie selbst keinen anderen Zweck verfolgen, als ihren Lebensunterhalt zu verdienen. Unzufriedenheit, Apathie, ein Gefühl der Nutzlosigkeit und die unbestimmte Empfindung, dass das Leben sinnlos ist, sind die unvermeidlichen Folgen dieser Situation“ (Fromm 1993, S. 46).

## **12. Die neuen Herausforderungen der Gewerkschaften bei der Umsetzung der Arbeitsrechte von atypisch Beschäftigten (Call Center)**

Call Center stellen für die gewerkschaftliche Arbeit insofern eine Herausforderung dar, als sie ein Querschnittsthema sind. Als sich Mitte der 90er Jahre der Gründungsboom von externen Call Centern in Österreich verstärkte, hatte die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) bereits einen Schwerpunkt ihrer Arbeit auf die Entwicklung in diesem Bereich gelegt.

Auf Grund der Tatsache, dass externe Call Center ein neues Phänomen darstellten, lag der Fokus der Gewerkschaft der Privatangestellten im Sinne ihres traditionellen Kerngeschäftes darauf, eine kollektivvertragliche Absicherung für Angestellte in externen Call Centern zu erreichen. Seit 1998 gilt für Angestellte im externen Call Center der Kollektivvertrag Allgemeines Gewerbe. Dieser Kollektivvertrag wurde zwischen der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA), der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) und einem Vertreter von Tentel (einem deutschen Call Center Betreiber) ausgearbeitet. Seit diesem Zeitpunkt versucht

die Gewerkschaft zu erreichen, dass Call Center MitarbeiterInnen auch in den Kollektivverträgen jener Branchen als eigenständige Gruppe erwähnt werden, in dem interne Call Center existieren (z.B. Telekom-Kollektivvertrag). Infolge der Veränderungen in der Arbeitswelt und der Zunahme neuer Beschäftigungsformen in den 90er Jahren wurde in der Gewerkschaft darüber diskutiert, wie sich die Gewerkschaft zu diesen neuen Entwicklungen positionieren will.

Die Gewerkschaft erkannte frühzeitig das Problem, dass in Call Centern neue Selbständige mittels freien Dienstvertrag oder Werkvertrag beschäftigt sind. Die Frage der abhängig Selbständigen in Call Centern war zum Zeitpunkt der Verhandlungen über einen Kollektivvertrag bereits Gegenstand der Debatten innerhalb der Gewerkschaft und stellte die Gewerkschaft im Hinblick auf ihre Selbstwahrnehmung vor neue Herausforderungen. Seit damals beurteilt die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) diese Dienstverträge oder Werkverträge in Call Centern als Umgehung des Arbeitsrechts und setzte sich daher sowohl in ihren Broschüren als auch in öffentlichen Statements für deren Abschaffung ein (Pernicka 2006, S. 178).

Durch Outsourcing der Call Center Tätigkeiten werden in vielen Fällen versucht, die geltenden Branchenkollektivverträge zu umgehen. Obwohl das Arbeitsvertragsanpassungsrecht (AVRAG) Anhaltspunkte bietet, gelingt es zumeist nicht, die Gültigkeit von gegenüber dem Allgemeinen Gewerbe Kollektivvertrag günstigeren Branchenkollektivverträgen für ausgelagerten Call Centern zu erhalten (GPA 1999, S. 32).

„Es ist befremdend, wie Unternehmen versuchen, arbeits- und sozialrechtliche Standards zu umgehen und Kosten zu Lasten der Beschäftigten einzusparen“; reagiert der stellvertretende Gewerkschaft der Privatangestellten Bundesgeschäftsführer Karl Proyer auf die Androhung eines österreichischen Call-Center-Betreibers, dass etwa 10.000 der 30.000 österreichischen Call Center-Jobs ins Ausland abwandern würden. „Die Gewerkschaft der Privatangestellten ist bereit vernünftige flexible Regelungen für die Call-Center-Agents mit den Arbeitgebern abzuschließen. Wichtig ist die soziale Absicherung der vielen Beschäftigten in Call-Centern, denen jetzt eine Arbeitslosenversicherung und die Absicherung bei Krankheit fehlen.“

Es werden vor allem in externen Call-Centern viele Beschäftigte nicht angestellt, sondern nur als freie DienstnehmerInnen engagiert unter dem Deckmantel der Flexibilität. Für die so genannten „Freien“ hingegen bedeutet Flexibilität Anpassungsfähigkeit an die Bedürfnisse der Unternehmen, keine existenzielle Absicherung bei Krankheit oder Arbeitslosigkeit und eine unsichere und prekäre Einkommenssituation. Durch den starken Wettbewerbsdruck findet hier ein Preiswettbewerb auf dem Rücken der Beschäftigten statt. Mittlerweile wird die Call-Center-Branche auch durch die Gebietskrankenkassen flächendeckend geprüft. Umgehungsverträge sind unzulässig, weil dabei nicht alle vorgeschriebenen Versicherungsbeiträge abgeführt werden.<sup>5</sup> Das bedeutet, dass ArbeitnehmerInnen in Call-Centern oftmals die Arbeitslosenversicherung, bezahlter Krankenstand, sowie das 13. und 14. Gehalt vorenthalten werden, ebenso wie ein Mindestgehalt. Zudem gibt es in vielen Call-Centern keinen Betriebsrat und damit auch niemanden, der vor Ort für die Rechte der Beschäftigten eintritt.<sup>6</sup>

82 % der externen Callcenter-Dienstleister haben keinen Betriebsrat. Die formalrechtliche Exklusion schließt aber nicht aus, dass sich einzelne Betriebsräte sehr wohl um die freien MitarbeiterInnen im Betrieb kümmern und sie zumindest über betriebspezifische Veränderungen informieren. Generell muss festgestellt werden, dass die Existenz eines Betriebsrates noch lange keine effektive Interessensvertretung aller Beschäftigten garantiert. Die Situation wird dadurch verschärft, dass in den wenigen Betrieben mit einem hohen Frauenanteil, in denen es einen Betriebsrat gibt, sich dieser Betriebsrat oft aus den wenigen Vollzeit beschäftigten Männern zusammensetzt (Hermann 2006, S. 11-12).

Für atypisch beschäftigte Call-Center-Agents, die freie DienstnehmerInnen oder WerkvertragsnehmerInnen sind, fordert die Gewerkschaft der Privatangestellten daher die Einbeziehung in die gesetzliche Arbeitslosenversicherung und gleiche Rechte im Krankheitsfall. Der Trend zu niedrigen Löhnen, atypischen Arbeitsverhältnissen und fehlender

---

<sup>5</sup> [http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ\\_Index&n=OEGBZ\\_Suche.a&cid=1154350987022](http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ_Index&n=OEGBZ_Suche.a&cid=1154350987022)

<sup>6</sup> [http://www.gpa-djp.at/servlet/ContentServer?pagename=GPA/Page/Index&n=GPA\\_4.2a&cid=1182957343888](http://www.gpa-djp.at/servlet/ContentServer?pagename=GPA/Page/Index&n=GPA_4.2a&cid=1182957343888)



betrieblicher Vertretung ist deutlich. Da der Anteil von Frauen in dieser Branche besonders hoch ist, sind Frauen stärker betroffen.<sup>7</sup>

Einen eigenen Weg der innerorganisatorischen Strukturreform – erst parallel zu den Fusionsplänen, dann auch ohne großen Zusammenschluss – gingen die Angestellten-Gewerkschafter der Gewerkschaft der Privatangestellten in den letzten Jahren. Um die ArbeitnehmerInnen nicht nur als Angestellte, sondern auch in ihrer beruflichen Identität und in ihrer spezifischen Beschäftigungssituation ansprechen zu können, wurden neben der Branchen- und Regionalgliederung die so genannten Interessensgemeinschaften (IGs) eingeführt. Diese sind für Mitglieder und Nichtmitglieder offen (Engel 2006, S. 50). Natürlich mit dem Ziel, sie später auch als Mitglieder zu gewinnen. ÖGB-Präsident Hundstorfer lässt verlautbaren: „Wir haben mit den klassischen Betreuungsstrukturen vor allem den atypisch Beschäftigten gegenüber zu spät reagiert.“ Dies werde jedenfalls ein Arbeitsschwerpunkt der nächsten Jahre sein (Engel 2006, S. 129).

Die Interessensgemeinschaft der Gewerkschaft der Privatangestellten work@flex setzt sich für die Verbesserung der Arbeitssituation von atypisch Beschäftigten, darunter auch MitarbeiterInnen in Call Centern, ein. Ziel ist auch der Abschluss eines Kollektivvertrages für Beschäftigte in Call-Centern. Im Frühjahr 2006 wurde eine Offensive zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Call-Centern gestartet.<sup>8</sup> „Vor vier Jahren haben wir kaum etwas gemacht für die atypisch Beschäftigten“, übt Sandra Stern Selbstkritik. Sie ist in der Gewerkschaft der Privatangestellten in der Interessensgemeinschaft für atypisch Beschäftigte work@flex bemüht, diesen zumindest grundlegende Informationen über ihre Recht zu verschaffen (Engel 2006, S. 50). Es lassen sich zwei wesentliche externe Strategien der Gewerkschaften im Zusammenhang mit Call Centern ableiten. Erstens der Aufbau und Unterstützung von Betriebskörperschaften und zweitens die Organisation und Beratung von neuen Selbständigen in Call Centern (Pernicka 2005, S. 183).

---

<sup>7</sup> [http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ\\_Index&n=OEGBZ\\_Suche.a&cid=1169472815825](http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ_Index&n=OEGBZ_Suche.a&cid=1169472815825)

<sup>8</sup> [http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ\\_Index&n=OEGBZ\\_Suche.a&cid=1154350987022](http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ_Index&n=OEGBZ_Suche.a&cid=1154350987022)

Die Interessensgemeinschaften wurden dezidiert als Antwort auf den Wandel der Unternehmensstrukturen und der Beschäftigungsverhältnisse eingeführt. Ziel der Gewerkschaft war es zum einen, vom Image eines „verknöcherten“ Apparates wegzukommen und sich dem Problem zu stellen, dass Beschäftigte kollektive Regulierung auch als Hemmschuh für individuelle Karrierebestrebungen ansehen können. Zum anderen sollte auch jenen Angestellten eine Beteiligung an der Gewerkschaftsarbeit der Willensbildung in der Gewerkschaftsorganisation angeboten werden, die nicht von den Betriebsräten als GewerkschaftsfunktionärInnen repräsentiert werden. Damit wird es möglich, Beschäftigte in Betrieben ohne Betriebsrat anzusprechen. In diesem Sinn stellen die Interessensgemeinschaften neben den Betriebsräten ein zweites Bindeglied zwischen Gewerkschaften und ArbeitnehmerInnen dar. Allerdings sind auch Betriebsräte in den Interessensgemeinschaften vertreten und sie waren auch wesentlich am Aufbau dieser alternativen Vertretungsstruktur beteiligt (was aber nicht ausschließt, dass es partikular zu Konflikten zwischen Betriebsräten und Interessensgemeinschaft gekommen ist) (Hermann 2007, S. 14).

Diese Modernisierung in der Gewerkschaft der Privatangestellten kann man auch unter einem anderen Aspekt betrachten, unter dem der Mitsprache der Mitglieder. Legt man diese Parameter an, werden die Innovationen recht schnell eingeschränkt. Paul Kohn, von der Gewerkschaft der Privatangestellten und grün-alternativer Gewerkschaften analysiert in einem Gastkommentar im Standard 2006 „Demokratie-Defizit“ und schreibt von „einer Form von Loyalität, in der bedingungsloses Vertrauen eingefordert wird und das Stellen unliebsamer Fragen bereits einen Vertrauensbruch darstellt.“ Seinem Wissenstand nach werden in den Arbeitergewerkschaften „selbst die schwerwiegendsten Entscheidungen, seien sie politischer und/oder finanzieller Natur nahezu ohne Diskussion gefällt, die Gremien haben bloße Legitimationsfunktionen.

In der Gewerkschaft der Privatangestellten gibt es in den Leitungsgremien vor und oft auch nach großen Entscheidungen intensive Debatten, aber die Entscheidung selbst wird im sozialdemokratischen Teil des Präsidiums der Gewerkschaft getroffen.“ Die Organisationsreform der Gewerkschaft der Privatangestellten mit der Gründung der Interessensgemeinschaft habe diese Tendenz sogar noch verstärkt. Damit wird die

Grundhaltung der österreichischen Gewerkschaften angesprochen, nämlich „für“ die Mitglieder etwas zu tun, statt „mit“ ihnen (Engel 2006, S. 51). Durch eine Recherche bei der Gewerkschaft der Privatangestellten wurde mir mitgeteilt, dass es mittlerweile bei den atypisch Beschäftigten seit dem Jahr 2001 über 2400 Mitglieder gibt.

Der organisatorische Zentralismus hat in ÖGB Tradition gewerkschaftliche Themen und politische Fragen werden seit jeher streng hierarchisch – und im Rahmen der internen Partei- und Fraktions-Strukturen behandelt, d.h. dass das einzelne Mitglied echte Einflussmöglichkeiten nur über sein Engagement in einer Fraktion hat, und auch nur dann, sofern diese daran interessiert ist (Engel 2006, S. 51).

Was den ÖGB – beziehungsweise einzelnen Gewerkschaften – in den letzten Jahren gelungen ist, war trotz Gegenwindes, neue Kollektivverträge in Branchen abzuschließen, wo solche vorher nicht existiert hatten. 2002 erreichte die Gewerkschaft der Privatangestellten einen Kollektivvertrag für Beschäftigte in den Informationstechnologie-Branchen (IT). Herausgekommen ist, was beide Seiten als einen sehr modernen Tarifvertrag bezeichnen. Der Tarifvertrag zeichnet sich durch schlanke und einfache Regelungen aus, die Mindeststandards sicherstellen, gleichzeitig aber auch ein hohes Maß an Flexibilität erlauben. Weitere neue Tarifverträge gab es:

- ◆ bei den Sozial- und Gesundheitsdiensten
- ◆ für die Angestellten der neuen Telefongesellschaft
- ◆ für Beschäftigte außeruniversitärer Forschungsinstitute
- ◆ sowie für solche in privaten Bildungseinrichtungen

In Österreich und auch in anderen Ländern haben Liberalisierung und Privatisierung eher zu einer Fragmentierung der Interessensvertretung geführt. Die klassischen Gewerkschaften des öffentlichen Dienstes sehen sich durch Liberalisierung und Privatisierung außerdem mit der Notwendigkeit konfrontiert, bei neuen Anbietern Betriebsräte und Gewerkschaftsmitglieder zu organisieren. In diesem Zusammenhang erfolgt eine Reduktion der Gewerkschaftsaktivitäten auf die Vertretung der Interessen ihrer Mitglieder, während früher – vor allem im Kontext der

Versorgung der Bevölkerung mit öffentlichen Dienstleistungen – zumindest gesamtgesellschaftliche Interessen verfolgt wurden. Generell stehen die Gewerkschaften des öffentlichen Dienstes vor der Herausforderung sich von Unternehmens- zu Sektorgewerkschaften zu transformieren (Atzmüller 2004, S. 147-148).

Insgesamt erfasst man damit zusätzlich mehr als 100.000 Arbeiternehmer und Arbeitnehmerinnen. Allerdings sind auch in einigen der hier betroffenen Branchen die Probleme mit freien Dienstnehmern, Werkvertragsnehmern und neuen Selbständigen bei weitem nicht erledigt (Engel 2006, S. 71-72).

### **13. Die Geschichte des Grundeinkommens und die Stellungnahme der politischen Parteien**

Grundeinkommen bedeutet ein unbedingtes Einkommen für jede Person als individueller Anspruch, bedarfsunabhängig, existenzsichernd und ohne Arbeitsverpflichtung (Wohlgenannt 2000, S. 12).

Was ist der Unterschied zwischen dem Begriff bedarfsorientierter Grundsicherung und bedingungsloses Grundeinkommen?

Eine bedarfsorientierte Grundsicherung meint im wesentlichen ein existenzsicherndes Mindestniveau der bestehenden Sozialleistungen, etwa nach dem Muster der Ausgleichzulage für Pensionistinnen: Wer schon bisher Anspruch auf soziale Transferleistungen wie Arbeitslosengeld, Notstands- oder Sozialhilfe hatte, soll in jedem Fall eine Mindestsicherung (etwa in Höhe des Ausgleichszulagenrichtsatzes) bekommen. Dabei bleiben allerdings mehr oder weniger alle auch bisher gültigen Anspruchsvoraussetzungen, Vorschriften und Kontrollen bestehen. Die bedarfsorientierte Grundsicherung will das bestehende sozialstaatliche System letztlich also nicht ersetzen, sondern lediglich ergänzen und nach unten hin sockeln bzw. abdichten. Die Einführung einer solchen bedarfsorientierten Grundsicherung in existenzsichernder Höhe wäre gewiss eine bedeutende Hilfe und Verbesserung für viele, die heute unter der Armutsschwelle leben müssen. Allerdings ändert sich dabei weder der mit

hohen Kosten verbundene Verwaltungsaufwand noch die für die Betroffenen oft demütigenden Prüfungen der individuellen Arbeitsfähigkeit und Arbeitsbereitschaft, des Bedarfs, der familiären Verhältnisse sowie eines eventuell vorhandenen Vermögens.

Die zuletzt von Dr. Talos konstatierte Tendenz des bestehenden Sozialsystems zu immer rigoroseren Kontrollen und Anspruchsbedingungen bleibt daher erhalten. Vor allem bleibt die bedarfsorientierte Grundsicherung der problematischen Logik der traditionellen Erwerbsarbeitsgesellschaft mit ihrer engen Koppelung von sozialer Sicherheit und Partizipation an Erwerbsarbeit verhaftet: Erwerbsarbeit bzw. die Unmöglichkeit einen Arbeitsplatz zu bekommen, oder aber behördlich festgestellte Arbeitsunfähigkeit bzw. Bedürftigkeit bildet die unabdingbare Voraussetzung für den Anspruch auf soziale Absicherung. Wenn unter dem Titel „Flexibilisierung“ atypische Arbeitsverhältnisse, nicht existenzsichernde Teilzeitarbeit und Niedriglohn-Jobs weiter zunehmen, wird auch die soziale Prekarisierung großer Bevölkerungsschichten weiter steigen – trotz bedarfsorientierter, d.h. im wesentlichen erwerbszentrierter Grundsicherung.

Das Konzept eines bedingungslosen Grundeinkommens ist letztlich als grundlegende Leitidee einer nachhaltigen Gesellschaftsform im Sinne einer Abkehr von der zusehends in Sackgassen führenden Logik der traditionellen Erwerbsarbeitsgesellschaft. Nach der Definition des österreichischen Netzwerkes „Grundeinkommen und sozialer Zusammenhalt“ meint bedingungsloses Grundeinkommen eine finanzielle Zuwendung die jeder Person in existenzsichernder Höhe ohne Rücksicht auf sonstige Einkommen, Arbeit oder Lebensweise als Rechtsanspruch zusteht und eine Krankenversicherung inkludiert. Ein bedingungsloses Grundeinkommen könnte das gegenwärtig hoch differenzierte, deshalb auch häufig intransparente und mit sehr hohen Administrationskosten verbundene Sozialsystem stark vereinfachen helfen und dadurch auch sinnvolle Einsparungen ermöglichen. Zahlreiche soziale Transferleistungen könnten durch ein Grundeinkommen ersetzt werden (vorausgesetzt, das dieses gleich oder höher ist als die vorherigen Leistungen): Kinderbetreuungsgeld, Familien- und Kinderbeihilfe, Sozial- und Notstandshilfe. Nicht wegfallen sollten hingegen Sozialversicherungen, insbesondere die Krankenversicherung (Schlagnitweit 2006, S. 1-3).

Sowohl eine bedarfsorientierte Grundsicherung als auch ein bedingungsloses Grundeinkommen sind schon deshalb finanzierbar, weil es bereits heute in Österreich eine – wenn gleich nicht in allen Einzelfällen ausreichende – Grundsicherung in Form von Sozialversicherungen, Familienleistungen, Notstandshilfe, Ausgleichszulagen zu den Pensionen und Sozialhilfe gibt und darüber hinaus die Grundlagen für eine flächendeckende Sicherung der Grundbedürfnisse (Nahrung, Kleidung, Wohnen) in unserem Land verfügbar sind. Die Schwerfälligkeit der notwendigen Sozialstaatsreform liegt in kaum thematisierten, aber grundlegend divergierenden und dringend zu diskutierenden Vorstellungen und Wertvorstellungen hinsichtlich Menschen- und Gesellschaftsbild, Arbeitsbegriff, sozialer Gerechtigkeit, Gemeinwohl und Moral begründet. Die Sozialreformdebatte ist also konstruktiv zuerst auf dieser – sozialetischen – Ebene zu führen, nach dem Motto „Welche Gesellschaft brauchen wir?“, und dann erst auf jeder des Sozial- und Steuerrechts, der Verwaltungstechnik und politischen Pragmatik (Schlagintweit 2006, S. 3-4).

In den Diskussionen um die Grundeinkommensidee wird gerne Thomas Morus Entwurf des gerechten Staates Utopia aus dem Jahre 1517 als erste Referenz für eine umfassende Armenversorgung angeführt, die von der Regierung und nicht wie bis dahin üblich von privaten Einrichtungen verwaltet wird. Tatsächlich dürfte es allerdings Morus Freund Juan Luis Vives (1492-1540) gewesen sein, der als erster ein detailliertes Design für ein staatlicherseits garantiertes Mindesteinkommensschema vorgelegt hat, in dem eine Einkommensgarantie für alle und nicht nur für die Armen festgelegt wurde. Auch die, die ihre Armut der Spielleidenschaft oder dem Umgang mit Prostituierten verdanken, sollten nach Vives zumindest mit den nötigen Mitteln für ihre Existenz versorgt werden.

Ein weiterer Vorläufer der Grundeinkommensdiskussion ist der französische Philosoph Charles Fourier (1772-1837), der sich in seinem Werk „La Fausse Industrie“ von 1836 mit den Bedingungen und Auflagen auseinandergesetzt hat, von denen die Armutsbeihilfen seiner Zeit abhängig gemacht wurden. Ähnlich wie Thomas Paine hat auch er mit Nachdruck auf den Umstand hingewiesen, dass die Armen für den Verlust des direkten Zugangs zu den natürlichen Ressourcen kompensiert werden sollten. Um diese Kompensation zu gewährleisten schlug Fourier eine Art Basislohnsystem vor, bei dem jedem Mitglied seiner Gemeinschaft

unabhängig davon, ob es arbeitsfähig ist oder nicht, ein bestimmtes Mindesteinkommen für die Existenzsicherung aus dem Sozialprodukt der Gemeinschaft zugewiesen wird. Erst danach wird der Rest des Sozialprodukts entsprechend des Einsatzes von Arbeit, Kapital und Talent der Gemeinschaftsmitglieder aufgeteilt. Im Anschluss an Fourier hat sich auch John Stuart Mill (1806-1873) in seinen „Principles of Political Economy“ ähnlich wie Thomas Paine von der „Common inheritance“ der kulturellen und sozialen Voraussetzungen der Wirtschaft und der Möglichkeit, Besitz und Kapital zu akkumulieren, gesprochen (Füllsack 2002, S. 103-106).

Für Österreich darf für die neuere Zeit Josef Popper-Lynkeus erinnert werden. Sein im Jahre 1912 publiziertes Programm einer materiellen Existenzsicherung mit dem Titel „Die allgemeine Nährpflicht als Lösung der sozialen Frage“ brachte ihm große Anerkennung (Wohlgenannt 2000, S. 13). Er schlug eine Art allgemeinen Arbeitsdienst, d.h. eine „allgemeine Nährpflicht“ zur Erwirtschaftung der lebensnotwendigen Güter vor. Als Gegenleistung für diese Arbeitsverpflichtung, die einige Jahre dauern sollte, würde jeder bis zum Ende seines Lebens alles Notwendige gratis bekommen (Büchele 1985, S. 123). Die Idee einer Existenzsicherung jedes Individuums ging im Ersten Weltkrieg unter und wurde lange Zeit nicht wieder aufgenommen (Wohlgenannt 2000, S. 123).

Die neueren Entwicklungen, die unter dem Schlagwort „Grenzen des Wachstums“, „neue Technologien“ und „Ende der Arbeitsgesellschaft“ diskutiert werden, brachten auch die Suche nach neuen Gesellschaftsmodellen mit sich. Im Jahre 1984/1985 tauchte in Österreich und parallel dazu in Deutschland, Belgien, Frankreich, eine Idee wieder auf, die zuvor in des USA zu Beginn des Jahrhunderts, in anderer Form auch schon hierzulande diskutiert wurde: Ein Basislohn bzw. eine Grundsicherung, d.h. es sollte für alle Mitglieder der Gesellschaft ein umfassendes, soziales Grundnetz eingeführt werden (Wohlgenannt 1996, S. 261).

1962 veröffentlichte Milton Friedman seinen Vorschlag für die Negativsteuer. Diese sah vor, den Armen einen Beitrag bis zur Hälfte des staatlich definierten Mindesteinkommens als Negativsteuer auszuführen (Wohlgenannt 2000, S. 13-17). Friedmanns Konzeption sieht vor, dass die Steuerbelastung ab einer bestimmten vereinbarten Einkommenshöhe („Einkommenstiefe“ müsste man eigentlich sagen) auch negativ sein kann, d.h., dass Personen

mit niedrigen oder gar keinen Einkommen jene Summe, die sie bei entsprechend höheren Einkommen an Steuern bezahlen müssten, ausbezahlt bekommen (Füllsack 2002, S. 113). Friedman argumentierte dabei nicht nur mit einer Verbesserung der Effizienz der Marktwirtschaft und Einsparungen der Administration, sondern auch mit der Freiheit und Personenwürde der Armen (Wohlgenannt 2000, S. 13-17).

Eine andere Finanzierungsart für ein Grundeinkommen hat 1966 der britische Ökonom Robert Theobald in einer von ihm herausgegebenen Aufsatzsammlung mit dem Titel „The Guaranteed Income“ vorgeschlagen. Theobald schlug vor ein Grundeinkommen durch eine Reduktion der Militärausgaben und durch eine unverteilende Körperschaftsteuer zu finanzieren. Er ging dabei davon aus, dass der Wohlstand, den der Kapitalismus hervorgebracht hat, längst ausreichen müsste, um die nötigen Mittel für eine Einkommensgarantie für alle bereitzustellen. In Theobalds Aufsatzsammlung hat sich damals übrigens auch der Psychoanalytiker Erich Fromm positiv zur Idee eines Grundeinkommens geäußert: „Guaranteed Income“ schreibt er, “would not only establish freedom as a reality than a slogan, it would also principle deeply rooted in Western religious and humanist tradition: man has the right to live, regardless! This right to live, to have food, shelter, medical care, education, etc., is an intrinsic human right, that cannot be restricted by any condition, not even the one that he must be socially useful” (Füllsack 2002, S. 112-113).

Die Forderung eines Grundeinkommens wird oft mit einer Kritik der Arbeitsgesellschaft, insbesondere der Lohnarbeitsgesellschaft verbunden (Grün 2000, S. 72). Die Arbeitsgesellschaft hat sich gewandelt: Flexibilisierung, ungesicherte Beschäftigungsverhältnisse, nicht existenzsichernde Einkommen sind die wesentlichsten Herausforderungen der Arbeitsgesellschaft. Der enge Zusammenhang zwischen Erwerbsarbeit und Lebenssicherung in der Erwerbsarbeitsgesellschaft ist der Grund dafür, dass die Frage der Existenzsicherung immer wieder zum „Grundeinkommen“ führt (Wohlgenannt 2000, S. 16-17).

Ein Grundeinkommen, das gesellschaftliche Grundbedürfnisse abdeckt, könnte zum Abbau von Abhängigkeiten und zur Sicherung materieller Freiräume bzw. materieller Unabhängigkeit



beitragen. Damit wären Voraussetzungen für den Ausbau des autonomen wie auch für den Wandel des formellen wirtschaftlichen Sektors geschaffen (Popper 1989, S. 43). Die Auszahlung eines Grundeinkommens verspricht die Lösung jener Probleme, vor die uns die Arbeitsgesellschaft stellt. Ein allgemeines, bedingungsloses Grundeinkommen wäre eine ergänzende Form der Absicherung, die den Vorteil hätte, Stigmatisierungen zu vermeiden, da nicht nur jene unterstützt werden, die sich als „unfähig“ erwiesen haben (Grün 2000, S. 72).

Vor diesem Hintergrund sind in den letzten Jahren eine Reihe von Vorschlägen und Modellen zu einem garantierten Grundeinkommen entwickelt und vorgeschlagen worden, um einen verbesserten Schutz gegenüber den wachsenden Verarmungsrisiken, aber auch um notwendige grundsätzliche Strukturreformen des Systems der sozialen Sicherung herbeizuführen. Die neoliberale Variante eines Grundeinkommens geht davon aus, dass grundsätzlich die Leistungen der sozialen Sicherung vom Arbeitsvertrag abgekoppelt werden, um die Arbeitskosten für die Unternehmer zu senken. Die bisherige Beitragsfinanzierung sozialer Sicherung soll durch eine Steuerfinanzierung ersetzt werden.

Das Grundeinkommen soll in jedem Fall das bisherige System sozialer Sicherung ersetzen, weil es dadurch mehr Transparenz, mehr Einfachheit und mehr Kostenersparnis ermöglicht. Die Höhe des Grundeinkommens wird primär durch die Abgabebereitschaft der Steuerzahler definiert. Ein existenzsicherndes Niveau ist nicht vorgesehen, vielmehr gilt es auch hierbei, den ordnungspolitischen Sprengsatz möglichst gering zu halten: Oberstes Gebot ist die Aufrechterhaltung eines Anreizes bzw. der Zwang zur Erwerbsarbeit. Der gemeinsame Nenner derartiger Modelle liegt in der Umgestaltung im Sinne eines Abbaus angeblich störender bzw. überflüssig gewordener Strukturen sozialer Sicherung.

Ein solches Grundeinkommen würde keinerlei ordnungspolitische Probleme aufwerfen, es wäre vielmehr der Inbegriff einer „neuen Sozialpolitik“, die sich nahtlos in das Gesamtkonzept einer neoliberalen Ordnungspolitik einfügt. Zugrunde liegt ihr eine wirtschafts- und gesellschaftspolitische Philosophie, die den privaten Produktionsprozess soweit möglich von störenden arbeits- und sozialrechtlichen Einschränkungen, von Lohnnebenkosten und staatlichen Abgabelasten befreien will, um die erhoffte Dynamik des privaten Marktsystems

wieder zu beleben. Letztlich würde eine Realisierung solcher Modelle weder für die bisherigen Sozialleistungsbezieher bzw. Anspruchsberechtigten Vorteile bringen, weil sie auf einen Großteil erworbener Ansprüche verzichten müssten, noch würde es die bisher Ausgeschlossenen begünstigen, da sie ein Minimum geboten erhielten, das nicht einmal das bisherige Leistungsniveau der Sozialhilfe erreichen und ein „Leben ohne Arbeit“ kaum ermöglichen würde. Die Realisierung dieser Konzeption würde die Preisabgabe der „sozialen Marktwirtschaft“ zugunsten ihres Vorgängermodells, einer frühkapitalistischen „freien Marktwirtschaft“ zur Folge haben (Hanesch 1987, S. 110-111).

Als Anfang 1985 die Katholische Akademie mit ihrem Vorschlag für ein „Grundeinkommen ohne Arbeit“ an die Öffentlichkeit trat, gab es heftige Diskussionen und Widerstand aus Industrie- und Wirtschaftskreisen ebenso wie aus der SPÖ und gewerkschaftsnahen Kreisen. (Wohlgenannt 1996, S. 261). Die Forderung nach einem Grundeinkommen stößt auch bei Dr. Verzetnitsch auf Skepsis: „Grundeinkommen ohne Arbeit, Basislohn, neue Einkommensformen sind noch viel zu wenig diskutiert, und daher spricht sich die Mehrheit der Arbeitnehmer gegen diese Formen aus“ (Verzetnitsch 1986, S. 544).

Im Entwurf „Perspektiven 90“ – erstellt von einer Kommission des Bundesvorstandes der SPÖ – heißt es: „Eine besonders radikale Ausformung des Sozialprinzips ist in der Forderung nach einem Basislohn bzw. einem garantierten Grundeinkommen zu sehen. So bestechend die Version ist, dass niemand mehr gezwungen wäre, um jeden Preis einer Lohnarbeit nachgehen zu müssen, stehen Sozialisten aus mehreren Gründen skeptisch gegenüber. Sozialisten gehen davon aus, dass jeder, der arbeiten will, auch eine ausreichend bezahlte Arbeit finden soll. Arbeit ist für uns auch mehr als ein notwendiges Übel zur Sicherung der Existenz.... Vor allem aber setzt ein garantiertes Grundeinkommen eine gesellschaftliche Solidaritätsbereitschaft voraus, die derzeit nicht gegeben ist“ (Talos 1987, S. 174).

Während Pelinka in der Arbeiterzeitung am 18.1.1985 ein arbeitsunabhängiges Grundeinkommen eine „realistische Utopie“ nannte, bezeichnete Hoffman-Ostenhof in derselben Ausgabe der Arbeiterzeitung die Idee als gefährlich und „ein sympathisch-utopisches Verbrämen der Resignation gegenüber Geisel der Massenarbeitslosigkeit“. Am 19.1.1985

schrieb Sebastian Leitner im Kurier „ob solche Vorschläge nun aus der sozialistischen oder aus der katholischen Ecke kommen, sie sind und bleiben der Versuch den Fleiß als überflüssig zu diffamieren, eine neue Schmarotzerklasse heranzuzüchten – der Faulheit eine Gasse zu schlagen“.

Österreich hatte zu dieser Zeit in Alfred Dallinger einen Sozialminister, der es wagte, über den Zeitraum einer Gesetzgebungsperiode hinaus zudenken und neue Ideen in Diskussion zu bringen, auch wenn sie utopisch anmuteten und entsprechend barscher Kritik hervorriefen. Er hatte nicht nur im Sozialbericht 1983 die sich öffnende Schere zwischen dem Wachstum des Volkseinkommens und der fallenden Lohnquote aufgezeigt und auf den zunehmenden Anteil von Notstandshilfebezieherinnen – das heißt Langzeitarbeitslosen – unter den Arbeitslosen hingewiesen. Da nach Ansicht Dallingers trotz steigender Wachstumsraten auf Grund des Wegrationalisierens von Industriearbeitsplätzen auch mit einem weiteren Anstieg der Arbeitslosigkeit zu rechnen war, setzte er sich immer wieder für die Einführung der 35-Stunden-Woche ein und dafür, die Idee eines Grundeinkommens bzw. eines Basislohns zu prüfen (Wohlgenannt 1996, S. 261).

Es stellt sich die Frage, ob es eine zeitgemäße gesellschaftliche Einschätzung gibt, wenn die Inanspruchnahme von Leistungen zur Existenzsicherung (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Sozialhilfe) an das Kriterium der Beschäftigung gebunden ist und wenn die Gesellschaft nicht mehr im bisherigen Ausmaß Beschäftigungsmöglichkeiten bereitstellen kann und sich Trends der Ausgliederung und Ausschließung von Erwerbstätigkeitsgruppen verstärken.

Dallinger hat in seiner Eröffnung des Expertenhearings 1987 zur Diskussion zum Thema Grundeinkommen darauf hingewiesen, dass die Qualitäten der Arbeit ungleich verteilt sind. Viele Menschen sind ein Leben lang zu fremdbestimmter monotoner Arbeit gezwungen, während andere, die eine entsprechende Bildung erworben haben, befriedigende Tätigkeiten ausüben können. Ein ausreichendes Grundeinkommen könnte dazu beitragen, diese jetzt noch sehr starre Arbeitsteilung aufzubrechen. Es bestünde dann nicht mehr in dem Ausmaß wie heute für einige der materielle Zwang, monotone Arbeiten annehmen zu müssen. Die Konsequenzen davon könnten sich in drei Richtungen bewegen:

- 1.) Die monotone Arbeiten würden zumindest materiell aufgewertet werden.
- 2.) Die Arbeiten würden auf Grund des fehlenden Arbeitskräfteangebots sukzessive wegrationalisiert oder qualitativ angerechnet werden.
- 3.) Diese Arbeiten würden auf alle Arbeitenden gleichmäßig aufgeteilt werden (Dallinger 1987, S. 9-13).

Mitte der Neunziger Jahre haben die Grünen das Modell der lebenslagen- und bedarfsorientierten Grundsicherung entwickelt. Dieses Modell soll nicht das gegenwärtige Sozialsystem einfach ersetzen, sondern dessen Lücken schließen, den Betroffenen größere Autonomie und Lebenschancen und der Gesellschaft Entwicklungsmöglichkeiten geben. Angesichts des deutlichen Anstiegs von Armut in der Gesellschaft, der Ausweitung atypischer Beschäftigungsverhältnisse und der Veränderung von Partnerschaften bietet dieses Modell brauchbare und notwendige Antworten auf drängende soziale Fragen der Gegenwart. Das Grüne Grundsicherungsmodell soll vor Armut schützen. Die Höhe des Sicherungsniveaus hat sich daher zumindest an dem von der Armutsforschung als „Armutgefährdungsschwelle“ angesehenen Wert von 60 % des Medianeinkommens zu orientieren. Diesen Betrag (2005 ca. 834 Euro) haben Grundsicherung und Wohngeld zusammen mindestens zu erreichen.

Die Antwort der Grünen auf die Krise des sozialen Sicherungssystems ist nicht der Abbau oder die radikale Neugestaltung durch ein System, das nur mehr auf Armenfürsorge ausgerichtet ist, sondern der behutsame Umbau. Das bestehende System ist durch eine bedarfs- und lebenslang bezogene Grundsicherung zu erweitern und ergänzen: Der Bereich unbezahlter Arbeit außerhalb der Erwerbsarbeit, der fast ausschließlich von Frauen geleistet wird, und die neuen, prekären Arbeitsformen dürfen nicht zum Ausschluss von sozialer Sicherung, zu Abhängigkeit und Armut führen. Die Grüne Grundsicherung will die Teilhabe an der Gesellschaft fördern, das bedeutet, dass die Verteilung von Einkommen und Vermögen, von Zeit und Arbeitszeit neu organisiert werden muss.

Das Grüne Modell der Grundsicherung stellt eine Adaption des jetzigen sozialen Sicherungssystems dar: Im Bereich der Grundsicherung bei Lohnarbeitslosigkeit entsteht verglichen mit dem jetzigen, völlig unzureichenden System der sozialen Sicherung ein

Finanzierungsbedarf von 600 Millionen Euro. Diese Mittel sind über weitgehend unspektakuläre Maßnahmen wie Herstellung von Beitragsgerechtigkeit, die Eintreibung von Steuerschulden, dem Verzicht auf Prestigeobjekte, etwa im Bereich der militärischen Ausrüstung und der Ökologisierung des Steuersystems zu beschaffen. Die Erhöhung des zur Existenzsicherung einsetzbaren Einkommens gerade der sozial am schlechtesten abgesicherten Bevölkerungsgruppe steigert auch das Steueraufkommen (Öllinger 23.5.2007, S. 2-6).

Spätestens nach den Koalitionsverhandlungen nach den Nationalratswahlen vom Oktober 2006 spielt das Thema Grundsicherung eine prominente Rolle in der öffentlichen Debatte um eine Reform des österreichischen Sozialsystems. Die heillose Begriffsverwirrung, die diese Debatte unter anderem kennzeichnet und erschwert, mutet zuweilen als bewusst lanciert an. Dass etwa Stimmen aus dem ÖVP-Umfeld wiederholt mit dem Begriff eines „arbeitslosen Grundeinkommens“ gegen die von den politischen Kontrahenten am Verhandlungstisch vorgeschlagenen Grundsicherungskonzepte polemisierten, entbehrt wenigstens jeder sachlichen Grundlage und verrät entweder bloßes polit-rhetorischen Kalkül oder eine gründliche Unkenntnis der Materie (Schlagnitweit 2006, S. 1).

Ein Grundeinkommen vermittelt so etwas wie „gesellschaftliche Verlässlichkeit“. Sie befreit den Menschen von der permanenten Reflexion auf sich selbst und gewährt so die Chance, über die unmittelbare Daseinsicherung hinaus neue Initiativen in Angriff zu nehmen. Ein Klima der zugetrauten Verantwortung lässt so etwas wie soziales Vertrauen entstehen, soziale Phantasie, Freiräume werden geöffnet, der Mut zu Experimenten wird gefördert, weil die Erpressbarkeit des Menschen sinken würde, würde auch die Veränderungsbereitschaft der Menschen zunehmen. Nur wenn wir den massenhaft wegrationalisierten Menschen eine Lebensführung jenseits von Elendsgrenzen garantieren, können diese Menschen die größten produktiven Chancen im Bereich der Eigenarbeit und Nachbarschaftsdienste zu unser aller Gunsten nützen, vor allem in einer vielfachen Kombination von Grundeinkommen und Teilzeitarbeit.

Das Grundeinkommen begünstigt die untersten Einkommensschichten. Es ist also auch von den Zehntausenden her gesehen, die durch eine solche materielle Grundsicherung begünstigt wären: Schulabgänger ohne Arbeitschance, im Stich gelassene und abhängige Frauen,

langjährige Arbeitslose, die aufgrund ihrer vergeblichen Suchbemühungen und von den Sekundärfolgen des sozialen Abstiegs so entmutigt sind, dass sie weder nach Arbeit noch Arbeitslosengeld nachfragen. Sollten die Zerstörungsprozesse in den Personen aufgefangen werden, dann muss unter anderem ein Mindestmaß an materieller Grundsicherung gegeben sein, ohne diese Grundsicherung geht die gesamte psychische Energie im Kampf um die materielle Subsistenz auf mühsame, demoralisierende Arbeitssuche, Stigmatisierungs- und Versagenssyndrom, sie sind ohne Kraft, neue Initiativen in Angriff zu nehmen.

Durch die Anhebung der Einkommen in den untersten Schichten, bis unteren Mittelschichten entsteht eine zweifache Änderung der Nachfrage: Erstens wird der Anteil an Gütern des elementaren Lebensbedarfs steigen, das bedeutet eine Verstärkung der Nachfrage insgesamt. Zweitens, wenn das Grundeinkommen offensiv genutzt wird, entsteht die Chance, dass solche Produkte vom formellen Sektor nachgefragt werden, die als Produktionsmittel an den beiden anderen Polen der tätigen Existenz nützlich sind (Büchtele 1987, S. 155-157).

Der Vorbehalt gegen die Grundeinkommensidee ist ein sich weit verbreitetes Vorurteil der breiten Bevölkerungsmasse mit den begründeten Sorgen einzelner Ökonomen um das Wohl der volkswirtschaftlichen Produktion. Bereits im 18. Jahrhundert hat sich der britische Ökonom Thomas Malthus gegen die Einführung einer Armenunterstützung argumentiert (Füllsack 2007, S. 149). „Mit einem Grundeinkommen würde ja niemand mehr arbeiten wollen“ sagen die Kritiker des bedingungslosen Grundeinkommens. Nicht nur, dass sie damit ein äußerst pessimistisches, ja geradezu beleidigendes Menschenbild vertreten, d.h. sie glauben nicht daran, dass jeder Mensch ein Interesse daran hat, etwas sinnvolles bzw. sinnstiftendes mit seinem Leben anzufangen, auch der hier gebrauchte Moralbegriff ist äußerst fragwürdig. Es wird in dieser Sorge um die gesellschaftliche Moral ja implizit davon ausgegangen, dass Menschen nur durch äußeren Druck bzw. Sanktionen zu einem erwünschten Verhalten gebracht werden können. Dabei wird allerdings die erste Grundbedingung für sittliches Handeln und Verhalten außer Acht gelassen: Freiheit. Moralische Verantwortung setzt Freiheit voraus.

Manche Polemiken gegen ein bedingungsloses Grundeinkommen erheben den Vorwurf, dass das Grundeinkommenskonzept dem Menschen die Fähigkeiten abspricht, selbst für seinen Unterhalt zu sorgen, er wird vielmehr „zwangsbeglückt“. Dem einzelnen Menschen wird durch ein bedingungsloses Grundeinkommen keinesfalls per se die Fähigkeit zur Eigensorge abgesprochen. Vielmehr wird einfach, von der evidenten Tatsache ausgegangen, dass die herrschende Marktökonomie keine ausreichenden Möglichkeiten bzw. Rahmenbedingungen mehr garantiert, damit alle Menschen die Fähigkeit auf dem vorhandenen Arbeitsmarkt entfallen können, und zwar in menschenwürdiger und existenzsichernder Weise. Auf Grund ihrer systemimmanenten Logik hat sie erstens gar kein originäres Interesse daran, dafür zu sorgen, zweitens machen es vor allem enorme technologische Fortschritte auch nicht mehr notwendig, der individuellen und sozialen Verantwortung zur Existenzsicherung im Wege traditioneller Erwerbsarbeit nachzukommen.

Angesichts des Versagens der Marktökonomie, allen Menschen eine Möglichkeit zu einer menschen- und gesellschaftsgerechten Form der Existenzsicherung zu bieten, wirkt das Grundeinkommen subsidiär: Der einzelne Mensch gewinnt dadurch gerade den Freiraum, entsprechende Qualifikationen zu erwerben bzw. entsprechende Aktivitäten zu entwickeln, um seine persönliche Verantwortung in der Erbringung seines Beitrages zum Gemeinwohl in der bestmöglichen Weise wahrzunehmen und dadurch seinen Anspruch auf Unterhalt durch die Gesellschaft zu rechtfertigen. Ein bedingungsloses Grundeinkommen wirkt in dieser Hinsicht sogar leistungsfreundlicher im Vergleich sowohl zum gegenwärtigen Sozialsystem und auch zu bedarfsorientierten Grundsicherungsmodellen: Nicht nur, dass jedes weitere erarbeitete Einkommen das verfügbare Einkommen erhöhen würde, gewährleistet ein bedingungsloses Grundeinkommen auch jene Grundsicherheit, von der angenommen werden darf, dass sie der Entwicklung unternehmerischen Handelns unter allen Bevölkerungsschichten förderlich ist (Schlagnitweit 2006, S. 8-9).

Im Standard vom 18.5.2007 fordert Dr. Talos von der Regierung effizientere Unterstützung sozial Schwacher. Staatliche Sozialleistungen tragen durchschnittlich mit 14 % zum Haushaltseinkommen der Österreicher bei. Ohne diese Leistungen läge die Armutsgefährdungsquote doppelt so hoch, nämlich bei 24 %. Das geht aus dem kürzlich

veröffentlichten EU-Armutsbericht für das Jahr 2005 hervor. Das österreichische Sozialsystem verringere lediglich die Armutsgefährdung, aber verhindere sie nicht. Staatliche Sozialleistungen setzen sich aus Familien-, Arbeitslosen- und Gesundheitsleistungen sowie Sozialhilfe und Wohnbeihilfe zusammen. Alleinerziehende Haushalte (285.000) beziehen 37 % ihres Einkommens aus Sozialleistungen. Die Armutsgefährdungsquote liegt bei dieser Gruppe überproportional hoch bei 27 %. Einen höheren Anteil am Haushaltseinkommen machen die Sozialleistungen bei Langzeitarbeitslosen (285.000) mit 54 % und Ausländern aus Nicht-EU oder EFTA Ländern (592.000) mit 24 % aus.

Wenn es keine Sozialleistungen geben würde, dann würde die Armutsgefährdungsquote nicht wie derzeit durchschnittlich 12 % betragen, sondern bei 24 % liegen. Der Politikwissenschaftler Talos betont die Wichtigkeit des Sozialstaates, allerdings sei der österreichische Sozialstaat nicht dafür geschaffen, Armut zu vermeiden. Dafür sei z.B. bei der stark armutsgefährdeten Gruppe der Arbeitslosen die Nettoersatzrate beim Arbeitslosengeld mit 55 % viel zu gering bemessen. Ein probates Mittel zur Senkung der Armut wäre für Talos die Anhebung aller Haushaltseinkommen auf jene 900 Euro, die in der EU als Armutsgrenze angenommen werden – also ein bedarfsorientiertes Grundeinkommen (Talos 18.5.2007, S. 8).

Dazu kommt noch, dass die Bezieher offener Sozialhilfe in bis zu 62 % der Fälle etwa 40 bis 55 % der ihnen zustehenden Geldsumme gar nicht beanspruchen. Das bedeutet, dass 80.000 der aller ärmsten Haushalte Jahr für Jahr auf 215 Millionen Euro an Sozialhilfe verzichten. Die Gründe für die Nichtinanspruchnahme der Sozialhilfe sind vielfältig. Menschen schämen sich ihrer Armut und sichtbaren Abhängigkeit, vor allem in Dörfern und kleinen Gemeinden am Land. Sie haben Angst vor behördlichen Zugriff, der peinlichen Offenlegung aller Einkommens- und Vermögensverhältnisse - und dem (vermeintlichen) Zwang, noch die letzten bescheidenen Ersparnisse oder Besitztümer veräußern zu müssen. Sie scheuen den oft sehr hohen Aufwand für mitunter sehr kleine und unsichere Beträge. Und sie fürchten – zu Recht – Regressforderungen der Behörden, die zugesprochene Sozialhilfe lange wieder zurückfordern könnten – und damit eine Armutsfalle zum Verharren in Abhängigkeit aufbauen.



In Wirklichkeit ist die Sozialhilfe nämlich gar keine unbedingte Hilfe an Hilfsbedürftigen, sondern nur ein (zinsenloser) Kredit bis zum – zugleich entmutigten – Wiedereintritt in Lohn und Brot. Die Zunahme der Sozialhilfeempfänger im letzten Jahrzehnt war enorm: von 63.000 im Jahre 1995 um 83 % auf 114.000 zuletzt im Jahr 2004. Es sind nicht nur wie bisher „Dauerunterstützte“ wie Erwerbsunfähige und Langzeitarbeitslose, sondern immer öfter auch „working poor“, die von Marktlöhnen nicht leben und ihre Familie nicht erhalten können und daher auf „Richtungsergänzungen“ angewiesen sind. Am stärksten wird in Wien die Sozialhilfe beansprucht, wo zwei Drittel aller Leistungen anfallen und nur 12 bis 28 % der zustehenden Leistungen nicht abgeholt werden, gegenüber einem Bundesdurchschnitt von 49 bis 62 %. (Marin 27.7.2007, S. 32).

Eine Schließung von Lücken im österreichischen System der sozialen Sicherung ist zum einen erreichbar durch die Einführung von Mindeststandards in bestehenden Einrichtungen der sozialen Sicherung, d.h. in der Arbeitslosen-, Kranken- und Pensionsversicherung. Damit könnte die Verarmungsgefährdung und Verarmung von Arbeitslosen, Alleinerhaltern, Personen in Arbeitsmarktausbildung und von Menschen in nicht erwerbsfähigem Alter beseitigt werden. Zum anderen ist die Schließung von Lücken erreichbar durch die Öffnung des Zugangs zur bedarfsorientierten Grundsicherung für jene, die auf Grund der Nichterfüllung der derzeit vorgegebenen Voraussetzungen aus dem Bereich sozialer Sicherung sonst ausgegrenzt sind. Diese Öffnung des Zugang käme vor allem sowohl bisher ausgegrenzten atypischen Beschäftigten als auch jenen zugute, die ungeachtet ihrer Arbeitsbereitschaft mangels erworbener Versicherungszeiten keine Ansprüche erwerben können.

Der Kernpunkt der gesellschaftspolitischen Problemlösungskapazität einer bedarfsorientierten Grundsicherung besteht darin, dass durch das Schließen konstatierten Lücken in den Sicherungssystemen Verarmungsrisiko und Verarmung begegnet wird. Die bedarfsorientierte materiellen Absicherung im Falle des fehlenden und unzureichenden Einkommens bzw. des Bezugs nicht ausreichender Transferleistungen aus den sozialen Sicherungssystemen stellt eines der zentralen Instrumente in einer Kombination von Maßnahmen zur Armutsbekämpfung dar. Werden die Mindeststandards so hoch angesetzt, dass eine ausreichende Versorgung gewährleistet ist, könnte damit eine wesentliche Ursache für Armutsgefährdung beseitigt

werden. Der Ausgrenzung als einer weiteren Ursache der Armutgefährdung steuert eine bedarfsorientierte Grundsicherung entgegen, als auch Personen Anspruch auf diesen Mindeststandard haben, die bisher keine Versicherungsansprüche erwerben konnten, allerdings dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen. Dies gilt vor allem für einen Teil der Erwerbslosen (Talos 2003, S. 235-236).

Das Grundeinkommen anerkennt das Individuum nicht nur als Subjekt mit bestimmten Rechten, sondern es anerkennt ohne Vorbedingung den praktischen Lebensvollzug jedes einzelnen, d.h. es ermöglicht so etwas wie individuelle Lebensentwürfe. Es gibt dem Individuum erst die Wahlmöglichkeit, die Entscheidungsfreiheit in der Realität. Natürlich kann das Grundeinkommen nicht an die Stelle der Berufsidentität treten, aber es ermöglicht einerseits posttraditionelle Lebensentwürfe, andererseits auch soziale Existenzformen jenseits des Marktes. Es ist kein Zufall, dass angesichts der Krise der Lohnarbeit der Arbeitsbegriff zunehmend zum Gegenstand politischer und sozialphilosophischer Debatten wird, dass erneut auf Arendt oder auf Marx kritische Haltung zur Lohnarbeit zurückgegriffen wird.

Diese Diskussionen stoßen leider rasch an eine Grenze, aber nicht weil es an interessanten oder scharfsinnigen Argumenten fehlt, sondern weil die gesellschaftlich gültige Definition von Arbeit praktisch am Arbeitsmarkt vollzogen wird. Arbeit, sei sie noch so kreativ, notwendig, nützlich, künstlerisch oder phantasievoll, kann, so sie nicht marktfähig ist, gesellschaftlich nicht anerkannt werden. Das Grundeinkommen ist die praktische, materielle Verwirklichung einer Beziehung zwischen Individuum und Gesellschaft. Das Tun des Individuums wird durch das Grundeinkommen praktisch anerkannt, unabhängig ob und bis zu welchem Grade es marktfähig ist (Reiterer 2000, S. 69-70). Ein bedingungsloses Grundeinkommen würde das allgemeine, universale Menschenrecht auf soziale Sicherheit und gesellschaftliche Teilhabe unabhängig vom Besitz von Erwerbsarbeit zumindest materiell gewährleisten (Schlagintweit 2006, S. 7). Lange bevor man nach volkswirtschaftlichem Nutzen, ökonomische Machbarkeit oder Finanzierbarkeit eines solchen Grundeinkommens fragt, ist es politisch immer schon begründet. Einkommen ist ein Bürgerrecht (Werner 2007, S. 60-62).

Insgesamt ist die Idee des bedingungslosen Grundeinkommens eine Art Doppelung: Zum einen würden wir die Arbeit von ihrer heutigen Belastung befreien, die Grundversorgung der Menschen, das heißt ihr notwendiges Existenzminimum zu garantieren. Wir würden damit die Trennung von Arbeit und Einkommen, die sich in unserer Gesellschaft tatsächlich ja längst vollzieht, endlich anerkennen und menschlich wie sozial gerecht gestalten. Zugleich würden wir menschliche Arbeit, die ja weiterhin bezahlt werden muss, erheblich verbilligen und damit wieder attraktiv machen (Werner 2007, S. 80).

Es wird die politische und gesellschaftliche Debatte darum zu führen sein, wie der gesellschaftliche Reichtum zu verteilen ist, wie eine Neubewertung und Neuorganisation von Arbeit/Tätigsein zu gestalten ist. So betonte schon der Humanist und Psychoanalytiker Fromm schon 1966 im Hinblick auf ein bedingungsloses Grundeinkommen: „Der Übergang von einer Psychologie des Mangels zu einer des Überflusses bedeutet einen der wichtigsten Schritte in der menschlichen Entwicklung. Eine Psychologie des Überflusses erzeugt Initiative, Glauben an das Leben und Solidarität“ (Paternoga 2007, S. 44).

#### **14. Die Kontroverse Luhmann-Scharpf und die unterschiedliche Auffassungen der Steuerungsproblematik des Arbeitsmarktes und der Beschäftigungspolitik**

In der politikwissenschaftlichen Steuerungsdiskussion wird der Begriff „Steuerung“ mit verschiedenen Bedeutungen verknüpft. Dies liegt daran, dass „Politische Steuerung“ Gegenstand einer ganzen Reihe unterschiedlicher politik- und sozialwissenschaftlicher Ansätze ist. Renate Mayntz stellte die „Theorie politischer Steuerung“ als „Abfolge von Thematisierungen verschiedener Aspekte eines komplexen Phänomens“ dar. Akteurstheoretisch formuliert meint Steuerung „erfolgreiche Handlungskoordination“. So sollen „über Steuerung .... die Präferenzordnungen frei entscheidender Akteure oder Akteursgruppen so beeinflusst werden, dass das Resultat des kollektiven Handelns dem zugrunde liegenden Steuerungskonzept entspricht“. Die policy-analytische Steuerungstheorie umfasst die Implementationsforschung, die Netzwerkanalyse und die Politikfeldanalyse. Politikwissenschaftliche Steuerungstheorie als Theorie gekoppelter Systeme schließlich besteht

zum einen aus der „Theorie selbstreferentieller Systeme“, wie sie von Luhmann vertreten wird (Görlitz 1998, S. 77-80).

Scharpf definiert politische Steuerung als „intentionale Handlungskoordination zur gemeinwohlorientierten Gestaltung der gesellschaftlichen Verhältnisse.“ Je nach institutionellem bzw. organisatorischem Kontext kann politische Steuerung in autoritär-hierarchischen Strukturen als hierarchische Koordination und in Verhandlungsnetzwerken als horizontale Selbst-Koordination realisiert werden (Görlitz 1998, S. 156).

Die ersten umfassenden Auseinandersetzungen mit Luhmann erfolgten in einem Streitgespräch zwischen Scharpf und ihm auf dem Kongress der Deutschen Vereinigung für Politische Wissenschaft im Jahre 1988 und mit Mayntz im Rahmen eines von der initiierten Gesprächskreises über Systemtheorie in den 80er Jahren. Beide haben in ihren eigenen Arbeiten das Problem der politischen Steuerbarkeit aus einer mesotheoretisch und akteurszentrierten Perspektive behandelt.<sup>9</sup> Bei dieser Debatte ging es bekanntlich um die Frage, ob soziale Systeme grundsätzlich steuerbar und steuerungsfähig seien. Luhmann hat dies unter Hinweis auf die zwar kommunikative Offenheit, aber operative Geschlossenheit der als autopoietisch erkannten sozialen Systeme verneint. Bei aller angenommenen Fähigkeit, die gegenseitige Belange zu berücksichtigen und eine gewisse Lernfähigkeit zu entwickeln, geht die systemtheoretische Sichtweise davon aus, dass sich die Entwicklung eines sozialen Systems nicht von außen absichtsvoll steuern lässt (Dose 2003, S. 19).

Mayntz Steuerungsverständnis ordnet einem Steuerungssubjekt oder einem Steuerungsakteur den komplexen Steuerungsprozess so zu, dass die autonome Dynamik eines Steuerungsobjektes durch bestimmte Steuerungsinstrumente im Sinne des Steuerungssubjekts verändert wird. Zum Steuerungs begriff gehören damit ein Steuerungs subjekt, das zur Erreichung eines Steuerungsziels adäquate Steuerungsinstrumente einsetzt und ein Steuerungsobjekt, dessen Zustände geändert werden können (Druwe 1992, S. 147).

---

<sup>9</sup> <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>

Scharpf führte die Schwierigkeiten politischer Steuerung in seiner Vier-Länder-Vergleichsstudie auf die prinzipiell variablen Bedingungen auf Seiten der Politik zurück. Luhmann wählte jedoch einen dezidiert funktionalistisch, makrotheoretischen Ansatz, der auf ein grundsätzlich globales Steuerungsproblem funktional differenzierter System abhebt. Ferner thematisiert er die Steuerungsproblematik nur als einen Teilaspekt seiner politischen Theorie, denn nicht das Aufstellen einer Steuerungstheorie war das erklärte Ziel Luhmanns, sondern die Entwicklung einer Theorie, welche die nötigen Reflexionsleistungen im Wohlfahrtsstaat erbringen kann.

Angesichts dieser Tatsachen relativierte sich auch der „Streit“ zwischen Scharpf und Luhmann, da beide von völlig konträren Standpunkten aneinander vorbei argumentierten. Erst ab den 90er Jahren entzerrte sich die Debatte und es stand nicht mehr das Steuerungsproblem als solches zur Diskussion, sondern dessen Rückführung auf die selbstreferentielle (also ein aus Elementen bestehendes System, die es selbst produziert und reproduziert) Geschlossenheit der Systeme und der von Luhmann unterstellten Kommunikationsbarriere. Scharpf und Mayntz relativierten ihre kritische Haltung gegenüber der Luhmannschen Position und sehen zumindest einen Steuerungsverlust der nationalen Politik auf europäischer und globaler Ebene.<sup>10</sup> Luhmann sieht die steuerungspolitischen Möglichkeiten des Staates prinzipiell als begrenzt an. Das politische System ist nur ein gesellschaftliches Funktionssystem unter anderen und ist von daher gar nicht in der Lage, die verschiedenen gesellschaftlichen Sphären zu integrieren (Ulrich 1994, S. 34).

Luhmann war ein prinzipieller Steuerungskeptiker und hat folgende Argumente herausgestellt:

1. Steuerung kann auch dann notwendig sein, wenn sie keine oder nur in geringem Maße Aussicht auf Erfolg besitzen.
2. Steuerung muss nicht notwendig einen Eingriff in ein anderes Funktionssystem bedeuten. Auch ein Erschüttern von außen kann steuernde Wirkung haben.
3. Steuerung muss nicht gleichbedeutend mit Interventionismus verstanden werden, also dem Versuch, einzelfallbezogen und auf genaue Ergebnisse hin Einfluss nehmen zu wollen (Bode 1999, S. 207-208).

---

<sup>10</sup> <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>

Die Äußerungen von Luhmann zum Thema politische Steuerung haben sich mit der Fortentwicklung seiner Theorie auch verändert. Man hat ihm aber oft die Meinung zugeschrieben, die politische Steuerung anderer gesellschaftlicher Teilsysteme im Sinne der zielgenauen gesellschaftlichen Durchsetzung politisch formulierter Programme sei grundsätzlich unmöglich. Luhmanns Steuerungspessimismus folgt aus der unterstellten Kommunikationsbarriere zwischen den gesellschaftlichen Funktionssystemen, deren intern sinnhafte Konstruktion durch einen jeweils funktionspezifischen binären Code ermöglicht und begrenzt wird – Recht/Unrecht für das Rechtssystem, zahlen/nicht zahlen für die Wirtschaft, Macht haben/nicht haben (oder auch Regierung/Opposition) für das politische System.<sup>11</sup> Für Luhmann gibt es keine externen Anlässe für politische Steuerung. Die Steuerungsanlässe werden vom politischen System vielmehr selbst und nach Maßgabe der eigenen Kriterien konstruiert (Lange 2000, S. 85).

Wenn man den Begriff der Steuerung wissenschaftlich verwendet, muss zuerst einmal klargestellt werden, was er bedeutet. Man kann davon wohl ausgehen, dass die Rede von „Kontrolle“ oder von „Steuerung“ wichtige Anregungen durch Forschungen erhalten hat, die seit gut 40 Jahren unter dem Namen Kybernetik laufen (Luhmann 1989, S. 4).

Steuerungsansätze in der Wirtschaftspolitik befinden sich aus der Sicht der Politik, nicht aber aus der Perspektive wirtschaftlichen Entscheidens in einem Dilemma. Aus der Sicht der Wirtschaft ist Steuerung von wirtschaftlicher Tätigkeit in erster Linie „Selbststeuerung“, d. h. eine Methode wirtschaftlicher Zielfindung ohne staatliche Intervention und gesamtgesellschaftliches Ziel. Systemtheoretiker wie Luhmann haben argumentiert, dass diese Erkenntnis im wesentlichen ausreicht, um wirtschaftliche Steuerungsprozesse zu verstehen. Staatliche Eingriffe, die die Steuerungslogik der Wirtschaft zu modifizieren versuchen, können eigentlich nur scheitern. Die Politik verfügt, so Luhmann, „über keinen kybernetischen Mechanismus“, um wirtschaftliche Globaldaten zu beeinflussen. Diese „sind das Resultat eines komplexen Zusammenwirkens von Selbststeuerungseinrichtungen“ der Wirtschaft. Die Systemtheorie argumentiert, dass die Politik zwar Bedingungen schaffen könne, die sich auf

---

<sup>11</sup> <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>,

die Selbststeuerung der Wirtschaft auswirken, aber damit verändere sie nur die Kalküle der Marktteilnehmer (Sturm 2001, S. 417).

Bei der Steuerung handelt es sich immer um Differenzminderung, d.h. um die Verringerung eines Unterschiedes. Der Begriff der Differenzminderung besagt, dass sich nur bestimmte Unterschiede als Steuerungsgrundlage eignen. Eine Steuerungstheorie muss daher über das Verhältnis von Differenzsteigerung und Differenzminderung Auskunft geben können. Differenzminderung ist immer artifiziell, während Differenzen normalerweise allein schon dadurch entstehen, dass Operationen sich mit Operationen verbinden.

Luhmann war der Meinung, dass jeder Steuerungsversuch zwei Probleme mit sich bringt: Das erste liegt in der Gleichzeitigkeit selbst, also während man steuert, die entsprechenden Operationen aktualisiert, passiert gleichzeitig schon etwas anderes, das man, weil es gleichzeitig passiert, weder kennen noch kausal beeinflussen kann (Luhmann 1989, S. 4-7). Hier zeigt sich eine prinzipielle Grenze politischer Steuerung, die auch durch eine Vermehrung des Wissens über den Gegenstand der Steuerung nicht aus der Welt geschafft werden kann, sondern mit der wachsenden Komplexität gesellschaftlicher Systeme und Teilsysteme eher noch an Bedeutung gewinnt (Ulrich 1994, S. 92).

Politische Steuerung darf jedoch auch nicht auf eine rein systeminterne „Differenzminderung“ im Sinne von Verringerung eines Unterschiedes zwischen Staat und Gesellschaft zurückgeschnitten werden. Hierbei handelt es sich um nicht anderes als Anpassung, bei der Akteure unbekannt sind, der Steuerungsanlass nebensächlich sein kann und ein bestimmtes Steuerungsziel nicht zu erkennen sein muss. Immerhin müsste das Verhältnis von Differenzminderung zwischen Akteuren bestimmbar sein, um inhaltliche Aussagen über den Steuerungsfortgang treffen zu können (Klwitter 1992, S. 201).

Luhmann war der Ansicht, dass man für die Steuerung eine Theorie brauchen würde, die derartige Probleme wenigstens erfassen, darstellen, also in Kommunikation bringen kann. Er ging davon aus, dass Systeme aus Operationen, d. h. aus Ereignissen bestehen. Im üblichen Steuerungskonzept denkt man an die Änderung der Bedingungen künftigen Handelns, also der

Strukturen, der Programme und der Parameter. Man müsste zusätzlich mehr auf die Einführung dieser Änderungen achten, d.h. auf Steuerung als Ereignis (z.B. Erklärungen zur künftigen Politik) (Luhmann 1989, S. 4-7). Das Interesse der soziologischen Systemtheorie an Politik gilt eben nicht dem praktischen Handeln, auch nicht der Beobachtung erster Ordnung in Form politikfähiger Sprache, sondern der Beobachtung zweiter Ordnung. Für Scharpf bildet das „Zentralproblem einer Theorie politischer Steuerung“ die Frage nach den unterschiedlichen Graden kollektiver Handlungsfähigkeit der Akteure im politischen System.

Während Scharpf unter einer Theorie politischer Steuerung die Untersuchung kollektiver Handlungsfähigkeit bzw. der Steuerungsmöglichkeiten von Verhandlungen versteht, geht es der soziologischen Systemtheorie Luhmanns darum, Zuschreibungsprozesse in sozialen Systemen zu analysieren (Heitmann 2002, S. 1-2). Gerade die gemeinsame Betrachtung von Akteurkonstellationen und Interaktionsformen spielen bei Scharpf eine wichtige Rolle: Je nach möglicher Interaktionsform bewirkt die je spezifische Akteurkonstellation ganz unterschiedliche Steuerungsergebnisse. So macht es z.B. einen Unterschied, ob einheitliche Sozialregulierungen innerhalb der Europäischen Union unter der Interaktionsform „Verhandlung“ oder unter der Interaktionsform „Abstimmung“ behandelt werden (Dose 2003, S. 25).

Willke gehört zu den Soziologen, die sich den grundlegenden Veränderungen des Gesellschaftssystems nach dem Zweiten Weltkrieg theoretisch gestellt haben.<sup>12</sup> Die systemtheoretische Steuerungstheoretiker Teubner und Willke bauen mit ihren Arbeiten auf den Überlegungen Luhmanns zur autopoietischen Abgeschlossenheit sozialer Systeme auf, modifizieren diese jedoch in einem wesentlichen Punkt: Sie sind also hinsichtlich der Steuerungsfähigkeit des politischen Systems und hinsichtlich der Steuerbarkeit der sozialen Systeme weniger restriktiv als Luhmann. In ihrem Bemühen um eine sinnvolle „Kombination von autonomer Selbstorganisation und gesellschaftlich verbindlicher Kontextvorgabe“ geht es ihnen um eine „regulierte Autonomie“ der Teilsysteme und ihrer Interaktionen. Damit sollten selbstregulierende und lernende Sozialsysteme ermöglicht und gefördert werden (Dose 2003, S. 21).

---

<sup>12</sup> [http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey\\_Wil.htm](http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey_Wil.htm)



Für Willke besteht das große Problem funktionaler Gesellschaften in der Selbstbezüglichkeit der Teilsysteme und den daraus folgenden Integrationsschwierigkeiten. Wenn es überhaupt zu einer Verständigung mit anderen Teilsystemen kommen soll, dann müssen Teilsysteme – die Willke als selbständige Akteure betrachtet – in der Lage sein, ihre Wirkungen auf die Umwelt zu erfassen. Erst dann kann – hierarchische Steuerung ausgeschlossen – tatsächlich die Möglichkeit bestehen, die für das Gemeinwohl negativen Nebeneffekte selbstreferenziellen Handelns zu vermeiden. Nach Willke ist hierfür die Voraussetzung die Fähigkeit von Teilsystemen, sich selbst als Einheit in einer Umwelt zu erfahren, gegeben. Willke gibt trotzdem im Unterschied zu Luhmann nicht den Gedanken auf, dass politische Steuerung sinnvoll und notwendig ist. Sie muss lediglich den Bedingungen funktional differenzierter Gesellschaften angepasst sein. Die besondere Aufgabe des Staates ist es heute, dass die Reflexionsfähigkeit der Teilsysteme zur Selbstorganisation der Teilsysteme beitragen (Lange 2000, S. 142-146).

Die Systemtheorie – wie sie von Luhmann und Willke verstanden wird oder zumindest beeinflusst wurde – basiert ihre Analyse unter anderem darauf, dass sich die entwickelten Gesellschaften funktional in Teil- oder Subsysteme, eben die Funktionssysteme (auch genannt funktionspezifische Sozialsystem) ausdifferenzieren. Beispiel für solche Funktionssysteme sind die Politik, Ökonomie, Wissenschaft, Gesundheit und Kultur. Diese Ausdifferenzierung moderner Gesellschaft in Funktionssysteme wird dabei durchaus im Sinne eines evolutionären Prozesses verstanden (Campbell 2001, S. 426-427).

Willke macht deutlich, dass der Diskurs, über ganz unterschiedliche Verhandlungssysteme nicht nur über Netzwerke stattfinden kann. Der Gedanke der Autopoiesis lässt eine solche Form der Abstimmung nicht zu. Man kann nur erwarten, dass im Diskurs die Systeme so „gestört“ werden, dass sie ihre eigenen Operationen in Hinsicht auf ihre Umweltwirkung anpassen lernen. Der Inhalt der Verhandlungssysteme aus der Sicht von Willke sei es, auf der Basis von weiter bestehendem Dissens zu autonomen, aber an der Gesamtrationalität orientierten Anpassungen zu kommen (Lange 2000, S. 146).

Willke und Luhmann besitzen als Gemeinsamkeit die Auffassung Steuerung eines Systems durch ein anderes bleibe Illusion. Luhmann und Willke argumentieren in ihren Arbeiten in gleicher Weise, indem sie die Selbstreferenz und systemeigenen Reproduktionsbedingungen autopoietischer Systeme betonen, die einen direkten Einfluss anderer Systeme so weit wie möglich ausschließen. Diese Vorgehensweise kann als streng deduktiv angesehen werden. Aus der grundlegenden Annahme der operativen Schließung der einzelnen Funktionssysteme wird auf die Unmöglichkeit des „Eindringens“ eines funktional differenzierten Gesellschaftssystems in ein anderes geschlossen. Die systematische Autonomie und reflexive Schließung bildet dann die Ausgangsposition und Begründung für einen Steuerungspessimismus (Bode 1999, S. 206-207).

Willke schließt sich Luhmann dahingehend an, dass sich die intransparente Komplexität des modernen Gesellschaftssystems und die Gleichzeitigkeit aller Ereignisse jeder Steuerung entziehen. Gleichzeitig möchte er die Steuerungstheorie nicht aufgeben. Luhmann fasst Steuerung als Verringerung einer Differenz auf. Steuerung heißt dabei immer Selbststeuerung eines Systems. Um das Steuerungsproblem angemessen in den Griff zu bekommen, ist nach diesem Ansatz nach der Einheit zu fragen, die sich selbst steuert. Diese Einheit ist die Operation sozialer Systeme. Sie ist eine Einheit, die, sofern sie hergestellt wird, sofort wieder verschwindet. „Differenzminderungsprogramme werden steuerungspraktisch nicht als Programme des Schrumpfens zur Mitte hin verstanden (etwa im Sinne der alteuropäischen Vorstellung von Maß, Mitte, Gerechtigkeit), sondern als Angleichung in eine Richtung. Steuerung setzt also Asymmetrisierung der Differenz und dann trotzdem noch Verringerung, wenn nicht Beseitigung der Differenz, voraus.“

Aus diesem Ansatz ist ersichtlich, dass Steuerung nicht auf die Gesellschaft anwendbar ist. Unter der Voraussetzung von funktionaler Differenzierung ist kein Funktionsprimat gesamtgesellschaftlich institutionalisierbar. Das erklärt auch die hilflosen und gescheiterten Steuerungsversuche des politischen Systems, wie z.B. in der Bekämpfung der Arbeitslosigkeit, der Kriminalität, des Drogenkonsums und der Gesundheitsvorsorge. Willke würde der Nichtsteuerbarkeit des Gesellschaftssystems zustimmen, da die Analyse des Versagens der politischen Steuerung sozialer Systeme eines seiner leitenden Themen ist. Das

Steuerungsproblem exemplifiziert Willke am Beispiel des Denkens (Wissens), der Moral, der Wirtschaft (Geld) und der Politik.<sup>13</sup>

Luhmann und Willke bauen ihren systemtheoretischen Gesellschaftsentwurf auf folgenden Bedingungen auf:

1. System/Umwelt und der Operationsmodus von Systemen: „Differenztheoretisch“ wird immer von der Differenz und Umwelt ausgegangen. Für die gesellschaftlichen Funktionssysteme gilt, „dass ihre Umwelt im wesentlichen aus anderen Systemen besteht, mithin jedes System auch Umwelt für andere Systeme ist.“

2. Umweltwahrung von Systemen „Beobachtet“ ein System ein anders System, dann erscheint dieses „als ein System-mit-Umwelt in der Umwelt des Systems“

3. Keine Hierarchie gesellschaftlicher Funktionssysteme und die Überforderung der Politik. „Der allmähliche, inzwischen aber wohl irreversible Umbau der Gesellschaftsstruktur von hierarchischen zu vernetzten Konfigurationen selbstreferenzieller gesellschaftlicher Teilsysteme bedeutet, dass unter den Bedingungen hoher Differenzierung, Komplexität, Autonomie und operativer Geschlossenheit hierarchisch-direkte Abhängigkeits- und Steuerungsbeziehungen weder realistisch noch realisierbar erscheint.“ Was daraus resultiert ist eine Überbelastung der Politik, mit den Symptomen von „Staatsversagen“, „Unreagierbarkeit“ und „Steuerkrise“ (Campbell 2001, S. 427-428).

Willke unterschied gesellschaftsgeschichtlich die symbolischen Steuerungsabsichten:

1. Den instrumentellen Modus der Beeinflussung von Realitäten durch die Verwendung von Symbolen.

---

<sup>13</sup> [http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey\\_Wil.htm](http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey_Wil.htm)

2. Den reflexiven Modus des Naivitätsverlustes der Steuerung von Symbolsystemen. Durch ihn wird die Wirksamkeit des Symbolgebrauchs widerlegt. Sprache, Bewusstsein und Kommunikation werden entmengt und in eine symbolische Koppelung überführt.

3. Den kontextuellen Modus, der über die reflexive Steuerung hinausgeht. Durch ihn wird erkannt, dass der magische und instrumentelle Gebrauch die Realität nicht zu steuern vermag. Diese Steuerung geht über den reflexiven Modus hinaus. Sie erkennt die Grenzen einer reflexiven Steuerung, der das ex ante vorliegende Wissen nicht ausreicht, um die Auswirkungen von Interventionen abzuschätzen. Die Umstellung auf kontextuelle Steuerung reagiert auf den Umbau der Industrie- zur Wissensgesellschaft und der Neubestimmung der Steuerungsaufgaben des Nationalstaates in globalen Kontexten.

Die Steuerung der Symbolsysteme ist nach diesem Ansatz Selbststeuerung als ein Vorgang der Selbstorganisation eines komplexen, operativ geschlossenen Systems. Die Steuerungstheorie ist aus dieser Sicht auf die Analyse der Steuerungsproblematik symbolischer Systeme angewiesen. Auf der globalen Ebene gibt es für den Nationalstaat kein funktionales Äquivalent, d.h. in einem lateralen Weltsystem werden Regelungen, die an die Stelle der Regelungshoheit des Nationalstaates treten, nur durch Selbstbindungen gewährleistet werden können, z.B. die Regeln des Dopingmissbrauchs im Sport.<sup>14</sup>

In theoretischer Hinsicht ist das Steuerungsproblem zentral, weil es die Frage nach der Möglichkeit und der Qualität der Interaktion zwischen Systemen stellt. Dabei gilt als Voraussetzung für Steuerung: Veränderung muss in erster Linie das gesteuerte System wollen. Durch „Reflexion“ sollen die gesellschaftlichen Funktionssysteme zu „Selbstkontrolle“ und „Selbstbindung“ imstande sein und sowohl durch „selbstreferenzielle“ als auch vor allem durch „fremdreferenzielle“ Operationen – welche auf den Umweltkontext der Systeme Bezug nehmen – solche Eigenschaften wie Umweltkontakt oder partielle Umweltoffenheit demonstrieren. Dafür verwendete Willke das Konzept der „dezentralen Kontextsteuerung“: „Im Kern bedeutet Kontextsteuerung die reflexive, dezentrale Steuerung der Kontextbedingungen aller Teilsysteme und selbstreferenzielle Selbststeuerung jedes einzelnen Teilsystems“. Ferner

---

<sup>14</sup> [http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey\\_Wil.htm](http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey_Wil.htm)

hält Willke fest: „Möglich sind kontextuelle Interventionen, die in Form einer Optionenpolitik die Kontextbedingungen für ein System oder einen Problembereich verändern und andere Optionen ins Spiel bringen“ (Campbell 2001, S. 427-428).

Bei der politischen Steuerung geht es nicht um die Gestaltung gesellschaftlicher Strukturen, sondern um den Versuch, bestimmte Unterschiede zu verringern, die das steuernde System bei der Beobachtung anderer Systeme erkennt. Während die Handlungstheorie davon ausgeht, dass das politische System „objektive“ Unterschiede in den verschiedenen Policy-Feldern wahrnimmt und zu verringern sucht, hebt Luhmann unter Berufung auf die Theorie des radikalen Konstruktivismus hervor, dass die (zu steuernden) Unterschiede durch die Beobachtungen des politischen Systems selbst konstituiert werden. „In der Außenwelt gibt es weder Inputs noch Outputs, weder Informationen noch Möglichkeitsbereiche, aus denen Informationen ausgewählt werden. Die Außenwelt ist was sie ist: möglichkeitslos und unbekannt.“

Deshalb betrachtet Luhmann auch die politische Steuerung sozialer Systeme letztlich als eine Form der politischen Selbststeuerung. Programme zur Verringerung der Arbeitslosigkeit stellen unter diesem Gesichtswinkel politische und nicht ökonomische Differenzminimierungsprogramme dar. Der Erfolg bemüht sich nicht nach den systemimmanenten Kriterien der gesteuerten Systeme, sondern nach denen des politischen Systems (so genügt es unter Umständen, wenn Arbeitslose in zeitlich begrenzten Maßnahmen unterkommen und damit aus der Statistik verschwinden) (Ulrich 1994, S. 91). Ob eine solche Differenzminderung damit tatsächlich ein Effekt der politischen Steuerungsmaßnahme oder der selbstreferenziellen Varietät des Wirtschaftsystems ist, hat politisch keine Bedeutung. Die Hauptsache ist, dass sie dem Steuerungshandeln der Politik zugerechnet wird (Lange 2000, S. 72).

Die Theorie von Luhmann ist hochabstrakt und bietet ganz bewusst nur wenig Anschlussfähigkeit für empirische Forschung. Im Grunde genommen lässt sich hiermit überhaupt keine Steuerungstheorie im eigentlichen Sinn formulieren, denn die Untersuchung über Steuerungsmöglichkeiten ist implizit immer mit der Frage nach der Machbarkeit und

Gestaltbarkeit von der Welt verbunden. Genau diese Vorstellung wollte Luhmann aber aufgeben und die Welt als etwas darstellen, das für bewusste und intentionale Intervention nicht zugänglich ist. Für Luhmann genügte es, Steuerung im Sinne von Selbststeuerung über operationale Strukturen zu verstehen (Lange 2000, S. 165).

Luhmann plädiert insgesamt für eine nüchterne Einschätzung der politischen Handlungs- und Steuerungsmöglichkeiten. Hier sieht er auch ein wichtiges Aufgabenfeld für politische Theorie: „Es geht um Anleitung zur Reflexion auf den Sinn, auf die Möglichkeiten, auf die Grenzen von Politik unter heutigen und künftigen Bedingungen.“ Dabei zeichnen sich im wesentlichen drei Argumentationslinien ab. In seiner Untersuchung über die „Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat“ (1981) setzt sich Luhmann für eine bewusste Zurückhaltung bei politischen Interventionen ein. Recht und Geld, die beiden zentralen Steuerungsmittel, zeigen nach seiner Auffassung deutliche Überlastungssymptome.

Dies führt nicht nur zu einer Selbstüberforderung des politischen Systems, sondern zieht auch die Subsysteme des Rechts und der Wirtschaft in Mitleidenschaft, die die für die Intervention benötigten Instrumente bereitstellen müssen. Steuerung ist letztlich nur möglich in der Form systemischer Selbststeuerung (über Codes und Programme) und politische Steuerung kann nur dann erfolgreich sein, wenn sie sich dieser Codes und Programme bedient, um bestimmte, politisch relevante, Differenzen zu verringern (Ulrich 1994, S. 157-158).

Scharpf war der Meinung, dass der radikale Steuerungs-Pessimismus seine Begründung in der funktionalen Differenzierung moderner Gesellschaften findet, die Luhmann als Ausdifferenzierung selbstreferentieller oder „autopoietischer“ Systeme interpretiert, deren Elemente durch Kommunikation und nicht durch Menschen und Handlungen gebildet werden. Die Politik ist zu einem Teilsystem unter anderem geworden (Scharpf 1989, S. 10). Die „Theorie der Autopoiese“ (auto, griech = selbst, poiesis, griech. = schaffen, herstellen) wurde von Maturana und Varela in den 70er Jahren entwickelt. Wie bei allen System- „Theorien“ handelt es sich auch bei der Theorie der Autopoiese um ein analytisches Modell, das durch Generalisierung und begriffliche Abstraktion auf der Grundlage vorhandener empirischer Erkenntnisse formuliert wurde (Görlitz 1998, S. 203-204).

Die bekannteste und meistdiskutierte sozialwissenschaftliche Interpretation der „Theorie der Autopoiesie“ stammt von Luhmann. Er verwendete einzelne Begriffe von Maturanas Konzept nicht gemäß ihrer Bedeutung im Modellzusammenhang, sondern füllt sie mit den Inhalten verschiedener Konzepte der Kybernetik zweiter Ordnung und modifiziert so seine funktional-strukturelle Systemtheorie. Dabei werden die rezipierten systemtheoretischen Inhalte, je nachdem als analytische, empirische, präskriptive und besonders bei Luhmann als metaphysische Aussagen verstanden. Dies führt zu einer Vergegenständlichung (Konkretisierung) der systemtheoretischen Begriffe und Aussagen, d.h. man geht davon aus, dass soziale Systeme selbstreferentielle Systeme sind und die ihnen analytisch zugeschriebenen Eigenschaften tatsächlich aufweisen. Der Autopoiesebegriff wird bei Luhmann darüber hinaus auch ontologisiert, d.h. als Wesens- und Seinsprinzip sozialer und psychischer Realität betrachtet (Görlitz 1998, S. 209-210).

Luhmann beschreibt „Autopoiesie“ als fortlaufende Produktion von Elementen durch Elemente unter Verwendung spezifischer Operationen. Sowohl die Elemente als auch die Operationen können zeitlich kurzlebige Ereignisse sein. Luhmann nennt sie „basale Ergebnisse“ (Bode 1999, S. 60). Der Begriff der Autopoiesis überträgt den Gedanken der Selbsterzeugung von den Strukturen auf die Elemente des Systems. Autopoietische Systeme sind Systeme, die alle Einheiten, die sie zur Freisetzung ihrer Operationen benötigen, selbst erzeugen müssen. Sie operieren natürlich in einer Welt, ohne die sie nicht existieren könnten und all ihre Operationen setzen in jedem Moment eine strukturelle Koppelung an diese Welt voraus. Alles was für autopoietische Systeme als Einheit fungiert, einschließlich der für sie nicht weiter auflösbaren Letztelemente der eigenen Operationen, wird durch die Systeme selbst erzeugt und kann nicht als Input aus der Umwelt bezogen werden (Luhmann 1988, S. 295).

Luhmann unterscheidet drei Typen autopoietische Systeme – physische, psychische und soziale – die sich aus jeweils spezifischen Elementen und Operationen reproduzieren. Seine grundlegenden Annahmen für die Bedeutung zwischen diesem System lauten:

a) Die drei Systemarten stehen in einen wechselseitigen Abhängigkeitsverhältnis.

b) In der Beziehung der drei Systemtypen existiert keine Form der Hierarchie, die einem der Systemtypen eine besondere Position oder Führungsrolle zugestehen würde.

c) Sie sind wechselseitig und gegenseitig Bedingung für ihre Existenzen. Wenn einer der Systemtypen entfällt, vergehen auch die anderen (Bode 1999, S. 60).

Die selbstreferentielle Geschlossenheit gesellschaftlicher Subsysteme führt bei Luhmann zu einer radikalen Ablehnung der Möglichkeit politischer Steuerung. Luhmann hat die Steuerungsunfähigkeit des politischen Systems und die fehlende Steuerbarkeit der Gesellschaft lediglich analytisch postuliert (Görlitz 1998, S. 215):

◆ Autopoietische Systeme sind psychische Systeme (Individuen) und soziale Systeme (Teilsysteme der Gesellschaft). Sie sind füreinander Umwelten und damit strukturell gekoppelt.

◆ Innerhalb sozialer Systeme wird die Sinnstruktur durch Kommunikationsmedien und Codes bestimmt. Innerhalb psychischer Systeme wird Sinn durch Bewusstseinsprozesse produziert.

◆ In sozialem System steht der geschlossenen Codierung die prinzipielle Offenheit der Programme gegenüber, Umwelteinwirkungen gehen in die Programmstruktur ein und wirken so auf die Auswahl auf einem der beiden Codewerte. Er leitet dieses Ergebnis korrekt von seinem „Autopoiesie-Verständnis“ ab, führt jedoch keine empirischen Belege für seinen Steuerungspessimismus an, obwohl er selbst von ihm als empirischer Aussage spricht (Görlitz 1998, S. 216-217).

Wenn politische Steuerung heute überhaupt möglich ist, dann wird sie jedenfalls nicht von einem singulären Akteur ausgeübt, sondern ebenfalls von Konstellationen von kollektiven Akteuren, die jeweils über bestimmte Anteile an den Steuerungsressourcen verfügen, die in ihren Interessen differieren und die dennoch in der Lage sind, sich wechselseitig zu berücksichtigen. Ihr Wert liegt im Nachweis, dass die wechselseitige Interaktion zwischen strategisch handelnden Akteuren allseits antizipierbare Lösungen hervorbringt. Scharpf ist der Meinung, dass Luhmann das theoretische Potential akteurbezogener Ansätze unterschätzt (Scharpf 1989, S. 14).



Scharpf weist darauf hin, „dass in funktional differenzierten Gesellschaften doch so vieles einigermaßen befriedigend funktioniert“. Erfolgreiche politische Steuerung dürfte zwar nicht als Normalfall vorausgesetzt werden, sei aber doch eine empirische Tatsache, die unter Hinweis auf systematische Restriktionen negiert werden dürfe. Bei genauerer Betrachtung muss dieser Einwand jedoch relativiert werden. Denn die Vertreter eines systemtheoretischen Ansatzes leugnen keineswegs die Möglichkeit der Steuerung, sondern beharren „nur“ auf einer begrifflichen, d.h. gesellschaftstheoretisch fundierten Präzisierung der Aussagen (Ulrich 1994, S. 46).

Scharpf kommt in seinen steuerungstheoretischen Reflexionen zu einer wesentlich optimistischen Einschätzung der staatlichen Handlungsmöglichkeiten. Nach seiner Auffassung ist die Steuerbarkeit der Funktionssysteme überall dort gewährleistet, wo formale Organisationen dominieren bzw. staatliche Rechtsetzungs- und Extraktionspotentiale genutzt werden. Treten gleichwohl Steuerungsprobleme auf, sind sie nicht so sehr auf die selbstreferentiellen Strukturen der gesellschaftlichen Teilsysteme zurückzuführen, sondern auch und vor allem auf die begrenzte Handlungsfähigkeit der jeweiligen Akteure im politischen System (Scharpf 1989, S. 16-18). Damit folgt Scharpf einen dezidiert handlungstheoretischen Erklärungsansatz: Steuerung erscheint grundsätzlich als Steuerungshandeln, als intentionales Handeln von Akteuren, die entsprechend ihren Interessen und Situationsdeutungen für die Verwirklichung bestimmter politischer Ziele eintreten: „Politische Steuerung als Chance der zielstrebigen Selbstveränderung des Gemeinwesens lässt sich ohne Rückgriff auf Subjekte politischen Handelns nicht konzipieren“ (Scharpf 1989, S. 12).

Steuerung wird insgesamt als zielgerichteter Prozess interpretiert, in dem singuläre (aber nicht notwendigerweise individuelle) Akteure mit ihren spezifischen Interessen und Ressourcen aufeinander einwirken (Ulrich 1994, S. 47). Das Wirken von Steuerungsakteuren, Steuerungsinstrumenten bzw. Steuerungsmedien auf verschiedenen staatlich gesellschaftlichen Ebenen kann nicht allein durch Handlungsketten eingefangen werden. Auch ist dadurch nicht bewiesen, dass es stets einer ausdifferenzierten Steuerungsinstanz, wie z.B. des Staates bedarf, der „die“ Gesellschaft steuert. Vielmehr wird lediglich eine „ungesicherte Handlungsfähigkeit“

in Staat und Gesellschaft angenommen, der zu fortwährenden politische Steuerungsanlass animiert (Scharpf 1989, S. 20).

Scharpf hat in der Luhmannschen Theorieentwicklung eine „Radikalisierung“ im Sinne eines zunehmenden Skeptizismus sowohl bei der Beurteilung der Steuerungsfähigkeit des politischen Systems als auch der Steuerungsmöglichkeit der anderen gesellschaftlichen Funktionssysteme durch Politik vollzogen. Politische Steuerung ist für Luhmann ein Ding der Unmöglichkeit und damit allenfalls eine Illusion. Dies steht in hartem Kontrast zur akteurtheoretischen Sicht, dass politische Gesellschaftsteuerung zwar sicherlich schwierig, aber prinzipiell möglich ist.

In Bezug auf diesen vermeintlich zunehmenden Steuerungs-skeptizismus kann man sich „in zweierlei Weise“ verhalten. Einerseits kann man die Luhmannschen Überlegungen hinsichtlich ihrer empirischen Evidenz befragen und mit Scharpf gegen sie in Feld führen, dass in modernen Gesellschaften – eben auf Grund politischer Steuerung – manches erfolgreich funktioniert oder man kann andererseits die theoretischen Prämissen des zunehmenden systemtheoretisch begründeten Steuerungs-skeptizismus hinterfragen. Denn die Schärfe, mit der die Steuerungsdiskussion zwischen Luhmann und dem akteurstheoretischen Mainstream geführt wird, scheint gerade von den grundverschiedenen theoretischen Prämissen der beiden Ansätze herzurühren (Lange 2000, S. 25-26).

Mayntz und Scharpf haben einige Thesen zur Politischen Steuerung von Luhmann zusammengefasst:

1. Beide gehen von einem Steuerungsverlust der Politik gegenüber der Wirtschaft aus. Auf nationaler Ebene liegt der Grund im Verlust der Grenzkontrolle, der die staatliche Einflussnahme auf grenzüberschreitende Transaktionen im Wirtschaftssystem auf entlastende und fördernde Maßnahmen beschränkt. Auf internationaler Ebene schränken fehlende Kompetenzen und Sanktionsmöglichkeiten, zugleich jedoch strukturell bedingte Koordinationsprobleme die gezielte Einflussnahme auf die Weltwirtschaft ein.

2. Historisch betrachtet haben diese Entwicklungen eine Selbstbeschränkung der nationalen und internationalen Wirtschaftspolitik am Ende der Nachkriegszeit ermöglicht. Schließlich bedeutet auch eine Politik der Markterweiterung und des Wettbewerbs eine gezielte Einflussnahme auf die Wirtschaft.

3. Der internationale Vergleich zeigt, dass auch mit dem teils reduzierten und veränderten Instrumentarium des Nationalstaates höchst unterschiedliche Ergebnisse der Wirtschaftspolitik erzielt werden können.

4. Mayntz und Scharpf bestätigen schließlich auch den prinzipiellen Einwand gegen Luhmanns Konzept eines von Außeneinflüssen lediglich politischen Systems: Anders als von Luhmann unterstellt, erlaubt der dominante Code Macht haben/nicht haben, ob er nun auf nationaler Ebene als Regierungs-Oppositions-Code auftritt oder auf nationaler Ebene als Machtunterschied zwischen verschiedenen Mitgliedsländern, gerade nicht die autopoetische Abschottung der politischen Kommunikation gegenüber dem Forderungen aus anderen Teilsystemen. Die Politik kann die in ihre Zuständigkeit fallenden Leistungsanforderungen nicht einfach abweisen. Deshalb ist sie im Prinzip auch für die Kommunikation aus dem Wissenschaftssystem offen, die eine bessere Leistungsbilanz zu versprechen scheinen. Erst recht gilt dies für die „nicht-politischen“ Institutionen im politischen System (Zentralbank, Verfassungsgericht, Europäische Kommission, usw.) die ohne den Druck der Konkurrenz um Wählerstimmen ganz ihrer wissenschaftlichen sanktionierten Überzeugung folgen können.

5. Die Wirtschaft wird heute zwar weniger auf präzise, politisch gesetzte Ziele hin gesteuert, als das auf nationaler Eben noch vor drei Jahrzehnten der Fall war. Der Grund liegt jedoch weniger in der autopoetischen Abschottung des Wirtschaftssystems als in politischen Entscheidungen, durch die sich die Struktur des Wirtschaftssystems ebenso verändert hat wie das politische System.<sup>15</sup>

Die Arbeitslosigkeit durch politische Maßnahmen zu steuern, bedeutet eine Einwirkung auf das Wirtschaftssystem, um damit die Außenwirkung der Wirtschaft auf deren Umwelt zu

---

<sup>15</sup> <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>

verändern. Es muss somit das Politiksystem – also die wirtschaftlichen Kommunikationen – korrekt antizipieren, als auch die mit diesen veränderten Zahlungen verbundenen Wirkungen der Wirtschaft auf deren Umwelt, vorhersagen. Die Steuerungsunsicherheit erfährt eine erhebliche Steigerung, die sich durch die Instabilität sowohl der Systemreaktionen zwischen Politik und Wirtschaft, als auch derjenigen zwischen dem Wirtschaftssystem und seiner (nicht politischen) Umwelt erhebliche Fehler bei der Antizipation des Systemverhaltens und der Systemwirkungen ergeben können. Es gibt vier Punkte, die festzuhalten sind:

a) Steuerung von gesellschaftlichen Teilsystemen durch andere funktional differenzierte Systeme kann ausschließlich über den Weg der Resonanz und der strukturellen Kopplung erfolgen. Luhmann beschreibt den Begriff Resonanz als Tatsache, dass „ein System seine Selbstreproduktion durch interne zirkuläre Strukturen gegen die Umwelt abschließt und nur ausnahmsweise, nur auf anderen Realitätsebenen, durch Faktoren der Umwelt aufgeschaukelt, in Schwingung versetzt werden kann“ (Bode 1999, S. 223).

b) Direkte und in ihren Ergebnissen vorhersagbare Steuerung bleibt Illusion, da jede Steuerung den Operationen des gesteuerten Systems unterworfen werden muss.

c) Neben Politik und der Wirtschaft bringen auch die übrigen gesellschaftlichen Teilsysteme und die nicht kommunizierende Umwelt Perturbationen hervor, d.h. Störungen, die das jeweils andere System zu Reaktionen veranlassen, auf die das politische und das wirtschaftliche System mit systemeigenen Operationen reagieren. Steuerung steht deshalb inmitten verschiedener Ereignisse, die die Resonanzen von Politik und Wirtschaft fortlaufend herausfordern.

d) Die Wirkungen, die üblicherweise von Steuerung erwartet werden, stehen lediglich im indirekten Zusammenhang mit den Systemen, denen sie zugeschrieben werden (Bode 1999, S. 231)

Das Steuerungsdilemma der Wirtschaftspolitik, das darin besteht dass die Anforderungen des politischen Gestaltungsmythos und der politischen Gestaltungsfähigkeit nicht in Einklang zu

bringen sind, verunsichert die Politik bei der Wahl ihrer Gestaltungsinstrumente und macht sie abhängig von den Konjunkturen der scheinbar neutralen volkswirtschaftlichen Schulen bzw. dem Vorbildeffekt erfolgreicher Volkswirtschaften (Sturm 2001, S. 420).

Wenn man heute über die politische Steuerung diskutieren will, so muss man gleichzeitig die Beziehung zwischen den verschiedenen funktionellen Teilsystemen, und hier speziell zwischen Politik und Wirtschaft, und die vertikale Ausdifferenzierung verschiedener Steuerungsebenen – von der lokalen über die nationale und die europäische bis hin zur Ebene der so genannten global governance - im Auge behalten. Luhmann interessierte in erster Linie die zunehmende Integration eines weltumspannenden Systems gegenseitiger kommunikativer Erreichbarkeit. Insofern wird man, wenn man heute über die Möglichkeiten politischer Steuerung auf verschiedenen Themen diskutiert, über Luhmann hinausgehen müssen.

Hat sich die Steuerbarkeit des (vertikal differenzierten) ökonomischen Systems durch die so genannte Globalisierung insgesamt verringert? Die Globalisierung der Ökonomie, die nach dem Zweiten Weltkrieg stattgefunden hat, war schließlich kein über die westlichen Nationalstaaten hereinbrechendes Naturereignis, sondern wurde von ihnen politisch gewollt und gefördert.<sup>16</sup>

### **15. Wie kann der Arbeitsmarkt- und Steuerungspolitik qualitativ und quantitativ unter Berücksichtigung der atypisch Beschäftigten gelenkt werden?**

Im Unterschied zu den Nationalstaaten ist Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik ein relativ junges Feld europäischer Steuerungsaktivitäten, zugleich weist es eine erhebliche Komplexität auf, die materielle Erfolge wie eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitslosigkeit als problematisch erscheinen lassen. Dies hängt nicht nur mit den strukturellen Restriktionen einer staatlichen Intervention in die kapitalistische Ökonomie zusammen, sondern auch mit dem Umstand, dass es angesichts der institutionell gegebenen Handlungsmöglichkeiten der Europäischen Union sowie auf der Ebene der Mitgliederstaaten nicht einfach ist, eine entsprechende Politik zu formulieren und zu implementieren.

---

<sup>16</sup> <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>

Vor dem Hintergrund der Veränderungen von Staatlichkeit in Europa und den damit einhergehenden Anforderungen an das Regieren in der Europäischen Union lässt sich Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik als ein Mehrebenenphänomen charakterisieren, welches sich in einer kompetentiellen Spannungslage zwischen Supranationalität und Nationalstaatlichkeiten befindet, d.h. Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik findet einerseits auf der Ebene der Nationalstaaten statt, andererseits wird sie zunehmend auf der supranationalen europäischen Ebene praktiziert (Schmid 2001, S. 395-397).

Für die Nationalstaaten mit ihren wohlfahrtsstaatlichen Sicherungssystemen entstehen durch die Globalisierung zwei unterschiedliche Arten von Effizienz- und Effektivitätsproblemen: Zum einen Kongruenzprobleme, und zum anderen Probleme des System- bzw. Standortwettbewerbs (Konkurrenzprobleme). Kongruenzprobleme entstehen dann, wenn die Reichweite gesellschaftlicher Probleme nicht deckungsgleich ist mit dem Wirkungsbereich staatlicher Politik, wie dies im Konzept des Nationalstaates angenommen wird. Dieses Problem ist nicht erst mit der Globalisierung entstanden, es wurde durch diese jedoch erheblich verschärft. Auf Grund der Kongruenzprobleme kann die Politik gewünschte gesellschaftliche Zustände, wie z.B. Vollbeschäftigung, nicht mehr herbeiführen, weil ihre Instrumente nicht mehr geeignet sind, dies zu erreichen. Das gilt insbesondere für den Bereich der Wirtschaft. Es ist inzwischen offensichtlich, dass ein beträchtlicher Teil des verfügbaren wirtschaftspolitischen Instrumentariums auf Grund der Globalisierung der Ökonomie seine Wirksamkeit verloren hat. Das wirtschaftspolitische Instrumentarium des „modernen Kapitalismus“ ist auf Grund der Globalisierung völlig veraltet und unbrauchbar geworden.

Die Probleme des System- und Standortwettbewerbs entstehen, weil auf Grund der zunehmenden globalen Integration von Unternehmen und Märkten nicht nur die nationalen Ökonomien, sondern auch die nationalen Politiken einem stärkeren Wettbewerb ausgesetzt sind. Bestehende Marktregulierungen sind deshalb der Gefahr eines „Deregulierungswettlaufs“ zwischen den Staaten ausgesetzt, und gleichzeitig können neue Markteingriffe mit Verweis auf das Fehlen entsprechender Regulierungen anderswo von den Unternehmen leichter abgewehrt werden. Insgesamt wird durch diese Effizienz- und Effektivitätsprobleme der Handlungsspielraum nationaler Regierungen erheblich eingeschränkt.

Durch die Globalisierung wird in diesen Ländern ein Steuerungs-dilemma erzeugt: Auf der einen Seite verliert das staatliche Steuerungsrepertoire an Wirksamkeit, auf der anderen Seite sind die Erwartungen an den Staat unverändert hoch. Die entwickelten Industriegesellschaften stehen deshalb vor der grundsätzlichen politischen Herausforderung, eine Bilanz zwischen zwei Anforderungen zu finden, die immer schwieriger miteinander zu vereinbaren sind: dem Erfordernis nach wirtschaftlicher Effizienz einerseits, den Erwartungen nach sozialer Sicherheit und Gerechtigkeit andererseits (Grande 2003, S. 284-285). Mangelnde Transparenz als fehlende Voraussetzung marktwirtschaftlicher Steuerung muss grundsätzlich auch als Problem mehr planwirtschaftliche orientierter Steuerungsprozesse konstatiert werden (Gaulke 1974, S. 379).

Erfolgreiche politische Steuerung verläuft innerhalb der Bahnen und Grenzen der Selbstregulation und Selbsterhaltung von Staat und Gesellschaft. Jeder grenzüberschreitende Steuerungsversuch ist entweder irrelevant oder hat negative Wirkungen auf das Adressatensystem zur Folge (Klowitter 1992, S. 205). Die politische Steuerung ist dann erfolgreich, wenn es dem politischen System gelingt, die politischen Eigenrationalitäten (z.B. dem Steuerungsanspruch) in die Eigenrationalitäten der zu steuernden Systeme zu „übersetzen“, somit die politische Eigenrationalität zu „übertragen“, ohne dabei die Eigenrationalitäten und Autonomie der zu steuernden Systemen zu verletzen. In modernen hochkomplexen Gesellschaften ist das ein ambitioniertes und schwieriges Programm, das von der Politik Bescheidenheit und Realitätssinn einfordert (Campbell 2001, S. 428).

Das Steuerungssystem des Arbeitsmarktes basiert auf zwei umfassenden, teils voneinander unabhängigen Subsystemen: Die Nachfrageseite, d.h. der Bedarf an Arbeitskräften wird durch eine Reihe von Reguliermechanismen determiniert, so etwa durch das Konsumverhalten der Nachfrager nach Gütern und Leistungen, durch das Produktions- und Absatzverhalten der Arbeitsorganisationen, durch gesamtwirtschaftliche und politische Bedingungen und Erfordernisse. Die Angebotsseite wird durch Wachsen oder Schrumpfen der einheimischen Bevölkerung durch Außenwanderung und durch das Erwerbsverhalten bestimmt, in der qualitativen Dimension durch Ausbildungssystem und Ausbildungsverhalten

(Bildungsnachfrage) sowie durch den Rekrutierungsverhalten der Arbeitsorganisation (Gaulke 1974, S. 377).

Ein geschärftes Bewusstsein für die internationalen Dimensionen der Arbeitsmarktsteuerung hat mehrere unterschiedliche Ansätze für Modernisierung und Anpassung hervorgebracht. Erstens überprüfen viele Länder nationale Gesetze und Sozialdialogsysteme, und zwar häufig mit dem expliziten Ziel die Leistung von Konkurrenz zu erreichen und bisweilen auch, um deren Steuerungsmechanismen zu übernehmen. Dies könnte als Prozess des Systemwettbewerbs oder der Systemnachbildung beschrieben werden.

Ein zweiter Trend betrifft die Suche nach Möglichkeiten zur Harmonisierung von Gesetzen, wenn nicht global, dann innerhalb eines regionalen Marktes, wie dem, der durch die Europäische Union geschaffen wurde. Eine dritte Reaktion ist die Überwindung nationaler Zuständigkeitsgrenzen und die Definition von Normen, die multinationale Unternehmen an allen Standorten anwenden könnten, an denen sie tätig sind, und die auch für ihre Zulieferer gelten würden. Der Steuerungsrahmen für einen solchen Ansatz ist ein globales Produktionssystem, woraus folgt, dass die Normen nicht rechtsverbindlich sind. Stattdessen beruht ihre Anwendung auf andere Mechanismen, wie Marktzwängen für Unternehmen eine Reputation sozial verantwortlichen unternehmerischen Handelns zu wahren (Bericht des Generaldirektors 2006, S. 72).

Die direkte politische Steuerbarkeit von Umfang und Verbreitung atypischer Beschäftigung ist eine nur begrenzte. Das Verständnis, dass die Verbreitung atypischer Beschäftigungsverhältnisse mit rechtlichen Instrumentarien umfassend gesteuert werden kann, kommt vor dem Hintergrund eines fundamentalen Wandels der Arbeitsgesellschaft einer Steuerungsillusion gleich. Heute würden vor dem Hintergrund einer inzwischen weiten Verbreitung atypischer Beschäftigungsverhältnisse – von einer kaum gegebenen politischen Durchsetzbarkeit abgesehen - in erster Linie zu Ausweichstrategien in jeweils anderen Formen atypischer Beschäftigung bzw. in die Schattenwirtschaft führen. Diese nur bedingte direkte Steuerbarkeit der Verbreitung atypischer Beschäftigung hat ihre Ursache in einer Reihe von strukturell intervenierenden Variablen von denen hier die wichtigsten genannt werden sollen.



1. Wesentlich erscheint die allgemeine Arbeitsmarktsituation bzw. der von dieser abhängigen Druck gegenüber Arbeitnehmerinnen, ein atypisches Beschäftigungsverhältnis als "zweitbeste" Lösung zu akzeptieren.
2. Von Bedeutung ist weiters die Beschäftigungsstruktur nach Branchen, wobei der Bedeutung des Dienstleistungssektors (besonders Teilzeit- und geringfügige Beschäftigung) ein nicht unwesentlicher Einfluss zugeschrieben wird.
3. Die Unternehmensstruktur kann dahingehend eine Rolle spielen, dass insbesondere neue kleine und mittlere Unternehmen mit gering ausgeprägten internen Teilarbeitsmärkten ein gesteigertes Interesse an flexiblen einsetzbaren Arbeitskräften haben.
4. Die Erwerbsbeteiligung von Frauen kann die Verbreitung insbesondere von Teilzeitbeschäftigung, wenn auch nur zu einem geringen Teil, ebenfalls beeinflussen.
5. Die allgemeine Wertorientierung ist von besonderer Bedeutung gegenüber der Erwerbstätigkeit von Frauen im Allgemeinen und von Müttern im Besonderen.
6. Die geringe Verbreitung von Teilzeitbeschäftigung in vielen südeuropäischen Ländern kann unter anderem auf das zum Teil sehr niedrige Lohnniveau und die Notwendigkeit eines zweiten vollen Einkommens zur Hebung des Familieneinkommens zurückgeführt werden.

Umfang und Verbreitung atypischer Beschäftigung und deren nur bedingte Steuerbarkeit stellen nur den einen Aspekt der mit solchen Beschäftigungsverhältnissen einhergehenden Problematik dar. Der andere ist jener der politischen Gestaltung der qualitativen Ausformung solcher Erwerbsverhältnisse und der mit ihnen verbundenen sozialen Implikationen. Aktionsfelder einer solchen qualitativen Steuerung atypischer Beschäftigungsverhältnisse sind das direkte anwendbare Arbeitsrecht, das jeweilige Sozialrecht und die mittelbare Gestaltung der jeweiligen Rahmenbedingungen (Fink 2000, S. 406-407). Ein wichtiger Regulierungsschutz setzt bei der analytischen Unterscheidung von teilbaren und unteilbaren Rechten ein: Für alle atypisch Beschäftigten müssen die unteilbaren Rechte, wie z.B.

Mindestarbeitsbedingungen, Arbeitsschutzvorschriften, Bestandsschutzregelungen wie Kündigungsschutz und Mitbestimmungsrechte in gleichem Umfang gelten wie für die Arbeitnehmer in Normalarbeitsverhältnissen, die teilbaren Rechte wie z.B. betriebliche Sozialleistungen hingegen können anteilig gelten (Keller 1995, S. 243).

Bei der arbeitsrechtlichen Regulierung atypischer Beschäftigung ist hervorzuheben, dass auch im Arbeitsrecht strukturelle Steuerungsgrenzen existieren. Es würde eine uneingeschränkte arbeitsrechtliche Gleichstellung mit einem (umfassend regulierten) Normalarbeitsverhältnis unter Umständen quasi das „atypische“ an atypischen Beschäftigungsverhältnissen aufheben und einem politisch kaum durchsetzbaren Verbot derselben nahe kommen. Das wäre z.B. dann der Fall, wenn Arbeit auf Abruf mit einer einzuhaltenden wöchentlichen Normalarbeitszeit ausgestattet oder in Österreich „freie Dienstverträge“ arbeitsrechtlich umfassend dem Normalarbeitsverhältnis angepasst würden. Wenn es insgesamt darum geht, „soziale Risiken“ abzusichern „und gleichzeitig Selbstbestimmungsspielräume für die Beschäftigten zu gewährleisten, ohne jedoch den notwendigen Flexibilisierungsbedarf der Betriebe zu blockieren“, kommt vor dem Hintergrund einer nur begrenzte umsetzbaren quantitativen Steuerung sowie arbeitsrechtlichen Qualitätssicherung der sozialrechtlichen Absicherung atypischer Beschäftigungsverhältnisse wesentliche Bedeutung zu (Fink 2000, S. 409).

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre lassen Zweifel an einer Politik aufkommen, die sich auf das Funktionieren des Arbeitsmarktes versteift, ohne sich intensiv mit der Frage auseinander zu setzen, inwieweit das System der sozialen Sicherung noch den Anforderungen eines strukturell veränderten Erwerbssystems genügt. Sozial- und Wirtschaftspolitik können nicht unabhängig voneinander betrachtet und verändert werden. Nachhaltige Wirtschaftspolitik als Basis für existenzsichernde, menschenwürdige Arbeit für eine möglichst große Anzahl von Personen und Sozialpolitik als komplementäres System, um Risiken zu mindern und Sicherheit zu erzeugen, wo die Wirtschaftspolitik versagt. Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik ist im weitesten Sinn auch Gesellschaftspolitik. Wenn Erwerbsarbeit bestimmte gesellschaftspolitische Ansprüche nicht mehr vollständig erfüllen kann, bedarf es eines Sozialsystems, das diese Schwächen teilweise kompensiert (Kirsits 2004, S. 74-75). Die Auseinandersetzungen, mit den Anforderungen und Folgen atypischer Beschäftigung lässt den

Schluss zu, dass das Erwerbssystem in seiner Gesamtheit einen strukturellen Wandel erfährt, Die veränderte Struktur des Arbeitsmarktes muss auch für die Beurteilung und Darstellung der Situation auf dem Arbeitsmarkt Konsequenzen haben (Kirsits 2004, S. 72).

Die europaweit zunehmende Verbreitung atypischer Beschäftigungsverhältnisse sowie die wachsende Uneinheitlichkeit und Unstetigkeit von Erwerbsverhältnisse implizieren, dass es keiner weitergehenden expliziten Strategie der Deregulierung der Arbeitsmärkte bedarf, um eine problemorientierte Anpassung der jeweiligen Instrumente sozialer Absicherung zu rechtfertigen. Schon das gegenwärtige in Österreich gegebene Maß an Flexibilität am Arbeitsmarkt bzw. die Instrumente, welche diesbezüglich zur Verfügung stehen und die in Hinkunft vor dem Hintergrund „neuer arbeitskraftbezogener Rationalisierungsstrategien“ aller Wahrscheinlichkeit nach noch vermehrt genutzt werden, zeichnen ein Bild, in dem über weite Strecken ein Ungleichgewicht zwischen Arbeitsmarkt und Sicherheit gegeben bzw. ein wachsendes solches Missverhältnis abzusehen ist. Daraus ergibt sich zuvorderst ein Handlungsbedarf betreffend der sozialstaatlichen Rahmenbedingungen einer solcherart flexibilisierten Arbeitswelt, und nicht das Erfordernis weitergehender genereller „Deregulierungen“ (Fink 2000, S.412).

## **16. Verschiedene Arbeitsformen und Probleme der Zukunft in der Arbeitswelt**

Unter dem Deckmantel „Globalisierung“ einhergehenden Unternehmensstrategien und mit dem Umbruch des Fordismus sind auch tief greifende Änderungen der Arbeitsorganisation, der Arbeitsabläufe, Qualifikation, Beteiligung und anderer Arbeitsbedingungen verknüpft, z.B. Flexibilisierung, sie bezieht sich vor allem auf die Arbeitszeit, sowie arbeitsrechtliche Veränderungen von Arbeitsverhältnissen, also nur auf bestimmte Aspekte der Arbeit. Als ein zentrales Instrument der angebotsorientierten Politik der „Verbesserung der Angebotsbedingungen“ erweist sich die gewollte Verschlechterung der Arbeitsverträge. Das bedeutet auch, dass die Normalarbeitsverhältnisse, also die tradierten Beschäftigungsmuster der vermeintlich überholter Arbeitsgesellschaft nicht „in Auflösung begriffen“ sind, d. h. sie lösen sich nicht von sich aus auf, sondern werden aufgelöst und zwar als gezieltes personalpolitisches

Rationalisierungsinstrument (bzw. es wird keine Arbeit in Normalarbeitsverhältnissen angeboten).

Schon in den 80er Jahren setzte in den Gewerkschaften die Diskussion um Unternehmensgestaltung, Profit-Center, Ausgliederungen, Outsourcing, Flexibilisierung und Dezentralisierung ein. Diese Diskussion bezog sich aber vor allem auf die Folgewirkungen derartiger betrieblicher und unternehmensrechtlicher Strategien für die Betriebsverfassung und Mitbestimmung auf der Unternehmensebene. Sie betraf insofern wichtige Aspekte, aber da es ihr wiederum an Verknüpfungen mit den Arbeitsbedingungen als der vermeintlich eigentlichen Ebene gewerkschaftlicher Interessensvertretung weitgehend mangelte, wurde sie arbeitspolitisch nicht entsprechend ihrer möglichen und tatsächlichen Bedeutung geschätzt

Es sind nicht Individualisierung, Pluralisierung von Lebensstilen, Werte- und Einstellungswandel, zunehmende Erwerbstätigkeit von Frauen, eine vermeintlich gestiegene individuelle Souveränität über die eigene Arbeit, die diese Erosion des Normalarbeitsverhältnisses vornehmlich vorantreiben und dafür verantwortlich sind, dass „unsere Arbeitskultur“ der der „Entwicklungsländer“ immer ähnlicher wird – der Motor dieser Entwicklung sind vielmehr veränderte unternehmerische und betriebliche Strategien. Sie sind es auch, und nicht der Wunsch der Beschäftigten nach mehr individueller Gestaltung der Arbeitsverhältnisse, die der Flexibilisierung ihren spezifischen Stempel aufdrückt.

Flexibilisierung und Deregulierung haben auch nicht hauptsächlich zum Ziel Produktivität und Innovation freizusetzen, geschweige denn die individuelle Selbstbestimmung über die eigene Arbeit zu erhöhen, sondern werden vor allem verfolgt, um von den bisherigen arbeitsvertraglichen, namentlich tariflichen Regelungen abweichen zu können, d.h. die bisherigen Standards zu unterschreiten (Helfert 2000, S. 2-4). Konkret bedeutet dies für die Betroffenen den Verlust der Ansprüche auf Urlaub, Entgeltsfortzahlung im Krankheitsfall und Sonderzahlungen (13. und 14. Gehalt) (Kirsits 2004, S. 66-67). Maßstab für die arbeits- und sozialrechtliche Beurteilung von atypischer Beschäftigung sollte nach wie vor das klassische Normalarbeitsverhältnis mit all seinen Pflichten, aber auch Rechten und Ansprüchen für den Arbeitnehmer sein (Kirsits 2004, S. 70-71).

Selbständigkeit, freiberufliche Projektarbeit, temporäre Erwerbslosigkeit oder mehrere Jobs gleichzeitig. Die lebenslange Vollzeitstelle existiert für eine wachsende Zahl von Menschen nicht mehr (Keicher 2006, S. 16-18). In Zukunft werden Brüche in der Biographie jedoch normal werden und ein zu „glatter“ Lebenslauf könnte sogar Skepsis hervorrufen. Auch scheinbare Umwege auf der Karriereleiter wie längere Auslandsaufenthalte oder branchenfremdes Arbeiten in einem sozialen Projekt könnten künftig umdefiniert werden als wertvolle Erfahrungen und Beweis von Selbständigkeit (Keicher 2006, S. 68). Die lange gehegte Assoziation „Arbeit gleich Sicherheit“ wird sich weiter auflösen.

Auf mittlere Sicht entstehen dabei neue Beschäftigungsformen, ebenso wie eine neue Kultur der Selbständigkeit. Nachwachsende Generationen werden schon ganz neu und anders sozialisiert – sie sind die Generation Praktikum. Sie wissen, dass für sie kein „Lebensjob“ mehr bereit steht und dass sie sich ihre Arbeitsbiographie immer wieder neu und vor allem eigenständig zusammenbauen müssen. Unterstützung in der Phase des Übergangs zur „neuen Arbeit“ brauchen jedoch die Arbeitnehmer, die unversehens von der alten in die die neue Arbeitswelt geraten und vor der Herausforderung eines persönlichen Paradigmenwechsels stehen. Und auch bei der Gestaltung der Rahmenbedingungen für die „neue Arbeit“ sind Wirtschaft und Gesellschaft gefordert, damit die Schere zwischen gut bezahlten Vollzeitjobs und relativ ungesicherten Arbeitsverhältnissen nicht zu weit auseinander geht (Keicher 2006, S. 16-18).

Der Begriff „Arbeitnehmerrechte“ greift allerdings zu kurz, wenn auch die Situation der wachsenden Zahl von Beschäftigten, die kein Arbeitnehmer im klassischen Sinne mehr sind (z.B. Freelancer, Werkverträger, Scheinselbständige, Selbstständige usw.) berücksichtigt werden soll. Gerade in den entsprechenden Arbeitsmarktbereichen, z.B. auf den Künstler, Forscher, Medien- und Technikerarbeitsmärkten gewinnt die ergebnisorientierte, projektbezogene Arbeitsorganisation (in Form einer Zielvereinbarung, ohne die Festlegung einer bestimmten Arbeitszeit oder in Anwendung von Zeitkontenmodellen) mehr und mehr an Bedeutung (Schulze-Bischoff 2006, S. 321).

Mit Sicherheit lässt sich nur eines sagen, dass Arbeit, so wie wir sie kannten, im Sinne eines Vollbeschäftigungsideals, es in Zukunft nicht mehr geben wird. Wiederholter Massenentlassungen großer Konzerne, Produktionsverlagerungen nach China, Indien oder Osteuropa und weiter steigende Arbeitslosenzahlen sind schon heute für immer mehr Menschen nicht nur abstrakte Nachrichten, sondern dringen in den persönlichen Erfahrungsbereich vor. Unsicherheit, (temporäre) Arbeitslosigkeit und der Zwang zur persönlichen Neuorientierung sind längst nicht mehr nur Phänomene, die exklusiv Randschichten oder die wenig Gebildeten treffen. Die Umwälzung der Arbeitslandschaft hat die Mittelschicht erfasst. Die alte Regel, wonach jeder, der gut qualifiziert ist, sich keine Sorgen zu machen braucht, stimmt nicht mehr (Keicher 2006, S. 10-11).

Aus einer globalen Perspektive betrachtet, gibt es vier starke und miteinander verbundene Kräfte, die im Zusammenwirken den Wandel in den Arbeitsstätten und den Arbeitsmärkten treiben. Diese können wie folgt beschrieben werden:

- ◆ Das Entwicklungsangebot, das sich aus der dringenden Notwendigkeit ergibt, die Armut und die Ungleichheit innerhalb und zwischen Nationen abzubauen.
- ◆ Ein technologischer Wandel, der durch die Verbreitung neuer Informationsverarbeitungs- und Kommunikationsmittel bewirkt wird.
- ◆ Eine Intensivierung des globalen Wettbewerbs auf Grund der Liberalisierung des Handels und des Kapitalverkehrs sowie ein drastischer Rückgang der Transport- und Kommunikationskosten (Bericht des Generaldirektors 2006, S. 5).

Die Veränderungen in Wirtschaft und Gesellschaft sind insbesondere charakterisiert durch:

1. Verschärften Wettbewerb und Innovationstempo.
2. Fachkräftemangel in zukunftsträchtigen Bereich bei gleichzeitig hoher Arbeitslosigkeit.
3. Aufbrechen der Grenzen zwischen Unternehmen, Branchen und Sektoren.
4. Entstehen neuer Wirtschaftsbereiche (New Economy) mit neuen Regeln und Strukturen bei wachsender Bedeutung von Wissen als Humanressource.<sup>17</sup> Die New Economy präsentiert sich als neue Wirtschaftsära und kann als ökonomisches Pendant zu diversen soziologischen

---

<sup>17</sup> <http://www.bmbf.de/pub/uekon.pdf>

Konzepten gesellschaftlichen Wandels gesehen werden (Dienstleistungs-, Wissens- und Informationsgesellschaft und globalisierte Gesellschaft). Es wird deutlich, dass die Informations- und Kommunikationstechnologie der Dreh- und Angelpunkt der New Economy darstellt. So ist als tragender Faktor des konjunkturellen Aufschwungs erstens das Wachstum im IT-Sektor selbst anzusehen, wobei sich die Sparten im Internet, Multimedia, Softwareentwicklungen und damit vorhandene Dienstleistungen als besonders dynamisch und viel versprechend erweisen.

5. Wertewandel mit geänderten Lebensstilen und Verhaltensmustern, veränderten Erwerbsbiographien sowie gestiegener Frauenerwerbstätigkeit (Hartmann 2006, S. 175-176).

In der Arbeitswelt trifft der Strukturwandel in drei Entwicklungslinien besonders hervor:

- ◆ Dem Wegfallen von Betriebsgrenzen und dem Wandel der Betriebsstrukturen und Organisationsformen hin zu dezentralen, kleinen Einheiten und wachsenden Kooperations- und Innovationserfordernissen in Netzwerken.
- ◆ Dem Wandel der Beschäftigungsverhältnisse der das traditionelle „Vollzeit-Normalarbeitsverhältnis“ in wachsendem Maße ergänzt oder gar ersetzt durch neue Typen von Arbeits- und Beschäftigungsformen mit unterschiedlichen, flexiblen Vertrags- und Zeitstrukturen.
- ◆ Dem Wandel der Erwerbsorientierungen der Individuen in Richtung neuer Werte wie mehr Selbständigkeit, Partizipation und mehr Eigenverantwortlichkeit, die in einer engen Wechselbeziehung stehen zu Berufsmustern und Berufsbiographien, neue Formen der Arbeits- und Arbeitszeitgestaltung sowie neuen Arbeits- und Freizeitaktivitäten.<sup>18</sup>

Eine zunehmende Reetablierung konventioneller Technik und Organisationsgestaltung häufen sich: Rücknahme ergonomischer Verbesserung, Verschlechterung der Arbeitsbedingungen, wie z.B. Ausbau der Schicht und Nachtschicht sowie Abbau von Erholzeiten, Reduktion von

---

<sup>18</sup> <http://www.bmbf.de/pub/uekon.pdf>

Aus- und Weiterbildungsaktivitäten und zunehmende Prekarisierung der Beschäftigungsverhältnisse im Sinne der verstärkten Nutzung von Befristungen, Zeitarbeitern und Leiharbeit. Unter dem extremen Markt- und Leistungsdruck zeigen sich aber auch für die aufgewerteten Arbeiten neuer Gefahren. Sie werden immer rigoroser auf flexible, innovative Aufgaben konzentriert, die Kreativitäts- und Lernkapazitäten überfordern könnten. Zudem wird eine Leistungsgesellschaft vorausgesetzt, die vor Selbstausschöpfung nicht halt macht bzw. als selbstverständlich unterstellt wird.

Die Überlegungen von Sennett über den „flexiblen Menschen“ gehören hier als Kehrseite der erhöhten Freiheiten und Kompetenzen. Neue Risiken und Unsicherheiten sowie Versagensängste werden erkennbar. Neue Formen der Entfremdung? (Schumann 2006, S. 164-165). Die Folge ist nicht nur im Arbeitsbereich eine zunehmende Anforderung an Selbstverantwortung und Selbstbewältigung und der daraus entstehenden Handlungsprobleme. Subjektivität wird dabei gesellschaftlich zu einer immer wichtigeren Ressource. Vor diesem Hintergrund lassen sich einige Fragen stellen:

- Ist die Subjektivierung von Arbeit das zentrale Element einer neuen Qualität von Wirtschaft und möglicherweise von Gesellschaft insgesamt? Beruht der „flexible Kapitalismus“ auf einer neuen Stufe der Einbindung, Beherrschung und letztlich auch Vernutzung von Subjektivität?
- Entsteht in Zuge eines solchen gesellschaftlichen Wandels eine neue Qualität von Subjektivität? Bildet sich ein neuer Typus des „flexiblen Menschen“ heraus?
- Wer sind die Gewinner und wer sind vor allem die Verlierer der Subjektivierung von Arbeit?
- Ist es verantwortbar, dass verstärkte Eigenverantwortung und Selbständigkeit propagiert wird und die Betroffenen mit den erheblichen neuen Anforderungen an Subjektivität sich selbst überlassen bleiben? (Voß 2006, S. 150-151).

Für Marx bildet die „Ausbeutung“ der Arbeit in kapitalistischen Gesellschaften, die zentrale Achse des gesellschaftlichen Herrschaftsverhältnisses. Es ist die „lebendige Arbeit“, welche



von Marx als entscheidende emanzipatorische Kraft identifiziert und für geeignet gehalten wird, das über Arbeits- und Eigentumsverhältnisse herrschaftlich strukturierte Gesellschaftsverhältnis zu überwinden. Das zentrale Problem stellt für ihn die Fremdbestimmung der Arbeit dar, und das emanzipatorische Potential wird darin gesehen, dass Arbeit nicht fremdbestimmt sein muss, sondern selbstbestimmt sein kann (Lieb 2006, S. 174). Im 17. und 18. Jahrhundert hat sich ein empathischer Begriff von selbständiger Arbeit als Lebenssinn und Daseinsverwirklichung herausgebildet. Die Entfremdungskategorie, die Marx in Anlehnung an Hegel aufgreift, orientiert sich am bürgerlichen Begriff von Arbeit. Sie betont die Zwiespältigkeit dieses Begriffes, das Selbstbefreiung und Daseinsverwirklichung bezeichnet, aber für Marx eben gleichzeitig auch Ausbeutung, Unterdrückung und Entwürdigung einschließt (Schumann 2006, S. 156).

Das Normalarbeitsverhältnis bildete durch die implizierte Stabilität und Kontinuität (Vollzeitarbeit von der Ausbildung bis zur Rente) und durch die somit langfristige angelegte soziale und materielle Absicherung die Grundlage für die Herausbildung der so genannten Normalbiographie. Die wachsende Regulierung der Erwerbsverhältnisse und –verläufe bedingte eine zunehmende Standardisierung des Lebenslaufes. Um die Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes zu erhalten, kamen in der Folgezeit umfassende Maßnahmen der „Deregulierung“ zum Tragen. „Deregulierung“ schlägt sich nieder in zahlreichen arbeits- und sozialrechtlichen Neuerungen: in flexibleren Arbeitszeitregelungen (Wochenendarbeit, Schichtarbeit, Gleitzeit, Arbeit auf Abruf usw.). Durch Deregulierungs- und Rationalisierungsmaßnahmen werden die Standardisierungen des Arbeitsrechts, der Arbeitsorts und der Arbeitszeit, also der drei wesentlichen Dimensionen des Normalarbeitsverhältnisses, aufgeweicht. In der Summe bewirken die Deregulierung und Rationalisierung der Arbeitswelt eine Erosion des Normalarbeitsverhältnisses (Schulze-Bischoff 2006, S. 309-310).

Im Zuge der Ablösung der Massenproduktionen durch flexiblere Arbeitsprozesse suchten die Unternehmen nach neuen flexiblen, nichtregulären Beschäftigungsmöglichkeiten. Als Abweichung vom historisch etablierten Standard lösen nichtreguläre Beschäftigungsverhältnisse die stabile Beziehung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer allmählich auf. In zunehmend vernetzten Zusammenhängen werden Arbeitnehmer von

intermediären Institutionen des Arbeitsmarktes, wie z.B. Leiharbeitsvermittlungen oder Sub-Unternehmer, durch Beschäftigungsformen wie Outsourcing, Telearbeit oder durch organisationale Formen wie Call Center räumlich und zeitlich flexibilisiert. Den nicht-regulären Arbeitsverträgen fehlen die früher üblichen Absicherungen oder vertragsrechtlich expliziten Garantien. Dadurch werden Individuen, auch Hochqualifizierte, einem erhöhten Risiko ausgesetzt, arbeitslos zu werden und ein sicheres Einkommen und Sozialleistungen zu verlieren. Nicht-Standardisierte Beschäftigung hebt auch die Grenzen zwischen öffentlicher und privater Arbeit auf.

Dieser Wandel führt zu einer neuen Arbeitsteilung zwischen dem Staat, dem Selbst und der Gesellschaft. Der Staat hat sich aus vielen Verpflichtungen zurückgezogen, die ihm früher von wohlfahrtsstaatlichen Regelungen verbindlich vorgeschrieben wurden. Er hat sich zum Beschützer vor dem Markt in einen Katalysator des Marktes verwandelt (Gottfried 2005, S. 45).

Die rechtlichen, räumlichen und einheitlichen Grenzen zwischen Arbeit und Nichtarbeit werden fließender. Atypische Beschäftigungsverhältnisse, darunter vielfältige Formen geringfügiger und flexibler Beschäftigung, breiten sich aus. Erwerbsverläufe werden einerseits brüchiger, weil „atypische“ Beschäftigungsverhältnisse zunehmen, andererseits, weil die Erwerbsbiographien immer häufiger Sequenzen von Arbeitslosigkeit und Umschulung oder Fortbildung aufweisen. Die vormals deutlicheren Grenzen der drei Phasen des Lebenslaufes – Vorbereitungs- und Ausbildungsphase, Phase der beruflichen Aktivität und Ruhestandsphase – werden durchlässiger.

Die Deregulierung des Arbeitsmarktes seit Ende der 70er Jahre, geht einher mit der einer „Destandardisierung“ des Lebenslaufes. Ein an dem Leitbild des Normalarbeitsverhältnisses orientiertes standardisiertes Lebenslaufmuster verliert zusehends an Grundlage (Schulze-Bischoff 2006, S. 310). Von den Beschäftigten wird erwartet, dass sie sich flexibel an ständig wachsende Arbeitssituationen und –abläufe anpassen und sich selbst in Übereinstimmung mit den sich verändernden Arbeitsplatznormen regulieren. Das reflexive Individuum muss die

Regeln sinnvoll für sich selbst interpretieren und deuten – nicht selten ohne jede Anleitung oder Betreuung, aber auf eigenes Risiko (Gottfried 2005, S. 47).

Der Arbeitsmarkt wird sich in den nächsten Jahren massiv verändern:

- Die Diskussion um die Zukunft der Arbeit hat eine hochemotionale Komponente, denn hier geht es nicht nur um Einkommen, sondern auch um Themen wie Anerkennung, Status, soziale Kontakte, Selbstverwirklichung und Existenzangst.
- Bereits bekannte Trends wie die zunehmende Globalisierung des Arbeitsmarktes, das Altern der Arbeitnehmer und eine weitere Verschiebung bis zum Dienstleistungssektor werden sich nicht nur in Statistiken niederschlagen, sondern für uns individuell immer spürbarer werden.
- Daneben werden die kommenden Jahrzehnte durch eine neue Qualität der Arbeit bestimmt sein. Mit der Creative Economy steht eine neue Ära vor der Tür, die durch grundlegend andere Werthaltungen, Glaubenssätze und Strukturen gekennzeichnet ist als die der Industrie- und Wissensgesellschaft. Wir werden uns zu einer „Work-Life-Pay“ Gesellschaft entwickeln, in der die Grenzen zwischen arbeiten und leben verschwinden (Keicher 2006, S. 29).

Mit der Entstehung der Gleitzeit-Modelle, Arbeitszeitkonten usw. war die Hoffnung verbunden, dass für die Betroffenen verbesserte Vereinbarungsmöglichkeiten zu schaffen. Faktisch folgen die flexibilisierten Arbeitszeiten jedoch zumeist einer ökonomische Logik: Leistungsintensivierung am Arbeitsplatz, eine Ausweitung der Arbeitszeit, verstärkte Anpassung des Privatlebens an berufliche Erfordernisse statt verbesserter Koordinationsmöglichkeiten sind in der Regel die Folge. Dies verweist auf ein Problem der meisten Vereinbarungskonzepte das auf der gestaltungspolitischen Ebene liegt. Schon von der Begrifflichkeit her wird deutlich, dass die Ansätze in der Regel von der Vorstellung einer Dichtomie gekennzeichnet sind (Arbeit und Leben, Beruf und Familie, Work and Life).

Die Dichtomie ist zumindest in den Formulierungen Balance von Arbeit und Leben bzw. Work-Life-Balance sachlich falsch und irreführend. Sie legt nämlich den fatalen Schluss nahe, dass es sich um eine Balance bzw. ein Balancieren zwischen Arbeit und Leben handle. Erstens aber ist Arbeit ein realer Bestandteil des Lebens – deshalb wird andernorts auch von „working

life“ gesprochen – und zweitens finden sich vielfältige Formen von Arbeit auch außerhalb der Erwerbstätigkeit, um die es in der Diskussion um „work life Balance“ fast immer geht.

Die Schwierigkeit reicht über eine begriffliche Verwirrung hinaus. Die Begrifflichkeiten – und das gilt für das Begriffspaar Beruf und Familie – deuten vielmehr darauf hin, dass den Konzepten die Annahme zugrunde liegt, die Rationalität der Erwerbsarbeitswelt (Beruf/Work) und individuelle, familiäre und sonstige Lebensbereiche (Familie/Life) stünden sich ohne erkennbare Hierarchisierung gegenüber. Dies wird bestärkt, wenn man auf die konkreten Gestaltungsvorschläge der Vereinbarkeitskonzepte blickt. Diese zielen in der Regel darauf, eine „win-win“ Situationen zwischen „beiden Welten“ herzustellen – dies gilt in besonderem Maße für Beratungsorientierte Work-Life-Balance Ansätze. Diese Grundannahme sich gleichberechtigte gegenüberstehende Welten entspricht jedoch nicht der Realität. Real sind wir doch eher mit einer Dominanz der Erwerbsarbeit gegenüber anderen Lebensbereichen konfrontiert. Die Konzepte greifen damit gestaltungspolitisch zu kurz und laufen Gefahr, das Ungleichgewicht zwischen Erwerbsarbeit und anderen Lebensbereichen zu setzen, wenn nicht gar der Erwerbsarbeit zu verstärken (Gottfried 2005, S. 110-111).

Schuhmann geht davon aus, dass Entfremdung in der Arbeit dominant bleibt, freilich nicht so widerspruchsfrei in Szene gesetzt, wie es den Marx'schen Überlegungen entsprochen hätte (Schuhmann 2006, S. 160). Habermas fragte nach der Lernfähigkeit des Kapitalismus: „Die Marx'sche Krisentheorie muss berücksichtigen, dass ihre Prognosen nicht nur die Proletarier in ihrer Entschlossenheit zur Revolution bestimmen könnten, nämlich den ökonomischen Prozess immer mehr mit Willen und Bewusstsein zu lenken und damit in den Kapitalismus selbst, zu Zwecken seiner Erhaltung, Elemente einer Rationalisierung einzuführen, die Marx der sozialistischen Verfassung der Gesellschaft vorbehalten glaubte.“ Gibt es diese Rationalisierung auch in der Arbeit? Bringt Arbeitsgestaltung im Kapitalismus auch Elemente einer Humanisierung der Arbeit ein? (Schumann 2006, S. 157).

„Die Zeit der Flexibilität ist die Zeit einer neuen Macht.“ (Sennett 2000, S. 75).

Auf Grund meiner Forschungen werden die atypischen Beschäftigungen sowie andere Formen der Arbeit, wie z.B. Leiharbeit in den nächsten Jahren zunehmen. Arbeit, die keine Entfaltungsmöglichkeiten, keinen Lebenssinn und gesellschaftliche Anerkennung finden, wird immer mit Entfremdung der Arbeit gleichgestellt. Durch die unsicheren Arbeitsverhältnisse wird die Identifikation zur Arbeit abnehmen. Ein selbst bestimmtes Leben in menschlicher Würde sollte das Ziel jeder Gesellschaft sein. Die Flexibilität wird sich durch die verschiedenen Beschäftigungsformen (z.B. Arbeiten zu Hause) weiter entwickeln. Es werden auch weiterhin Menschen, die gut ausgebildet sind, als „Ich-AGs“ auf dem Arbeitsmarkt weiter zunehmen. Sie werden durch die Instabilität der Arbeit zum Eingehen immer neuer Risiken gezwungen.

Die Aufgabe der Politik und der Gewerkschaft ist es, für den Menschen Rahmenbedingungen zu schaffen, die sie arbeitsrechtlich ähnlich gut absichert wie Angestellte in einem Normalarbeitsverhältnis. Es wurden zwar für freie Dienstnehmer schon die Abfertigung neu und die Arbeitslosenversicherung eingeführt, aber es wären weiterhin wesentliche Verbesserungen notwendig. Die Identifikation der Mitglieder und der Nichtmitglieder der Gewerkschaft schwächt zudem das Durchsetzungsvermögen dieser Interessensvertretung. Bemerkenswert ist es auch, dass die Zahl der Erwerbstätigen in den letzten Jahren zugenommen hat und gleichzeitig der Mitgliederstand der Gewerkschaften (außer den Beamten-gewerkschaften) eine Abnahme erfahren hat. Einer der Gründe dafür ist die fehlende Identifikation mit der Gewerkschaft. Eine glaubwürdige Politik der Gewerkschaft und eine bessere Identifikation der Arbeitnehmer könnte durch parteiunabhängiges Agieren von den politischen Parteien erreicht werden. Im Zuge der Strukturreformen in der Gewerkschaftsbewegung wird diese erst dann eine Zukunft haben, wenn sie sich auf die ursprünglichen Aufgaben (z.B. Solidarität und Glaubwürdigkeit) besinnt.

Laut Standard vom 28. September 2007 betrug die Zahl der freien Dienstnehmer mit Ende August 2007 64.900, davon waren 39.800 geringfügig beschäftigt. Diese Zahl wird wahrscheinlich in den nächsten Jahren zunehmen. Die SPÖ-ÖVP Regierung strebt

Vollbeschäftigung in Österreich in bester Absicht an. Die Wahrscheinlichkeit die Vollbeschäftigung umzusetzen hängt von verschiedenen Komponenten unter anderem wie der wirtschaftlichen Entwicklung in den EU Staaten, von denen auch Österreich wirtschaftlich abhängig ist, ab. Solange es Teilzeitarbeit, atypische Beschäftigungen und ähnliche Arbeitsformen gibt, wird die Vollbeschäftigung ad absurdum geführt. Dadurch wird die Vollbeschäftigung von SPÖ-ÖVP nicht erreicht. Zusätzlich werden die Arbeitslosenzahlen durch die weiteren Auslagerungen und Rationalisierungen stagnieren oder steigen. Im Jahre 2007 gab es etwa 200.000 gemeldete Arbeitslose und diese Zahl wird durch die so genannte Umstrukturierung zunehmen. Auch die Akademikerarbeitslosigkeit hat sich auf über 8000 erhöht (wobei die Dunkelziffer sicher höher liegt) und die Generation „Praktikum“ wird auch in Zukunft bedeutsam sein.

Durch den Rückzug des Staates („mehr privat – weniger Staat“) wird dem Menschen immer mehr Eigenverantwortung übertragen. Die ursprüngliche Aufgaben des Staates (soziale Aufgaben) werden immer mehr auf private Wohlfahrtseinrichtungen (wie in der USA) übertragen, wie z.B. Volkshilfe, Caritas, soziales Hilfswerk sowie verschiedenen anderen Vereinen sowie parteinahen und kirchlichen Organisationen. Diese Organisationen üben einen starken Einfluss auf ihre Klientel und teilweise auf den Arbeitsmarkt aus. So z.B. hat die Caritas etwas 20.000 Beschäftigte, die dadurch am Arbeitsmarkt einen nicht unbedeutenden Einfluss auf die Beschäftigungspolitik ausübt, wie auch andere Organisationen.

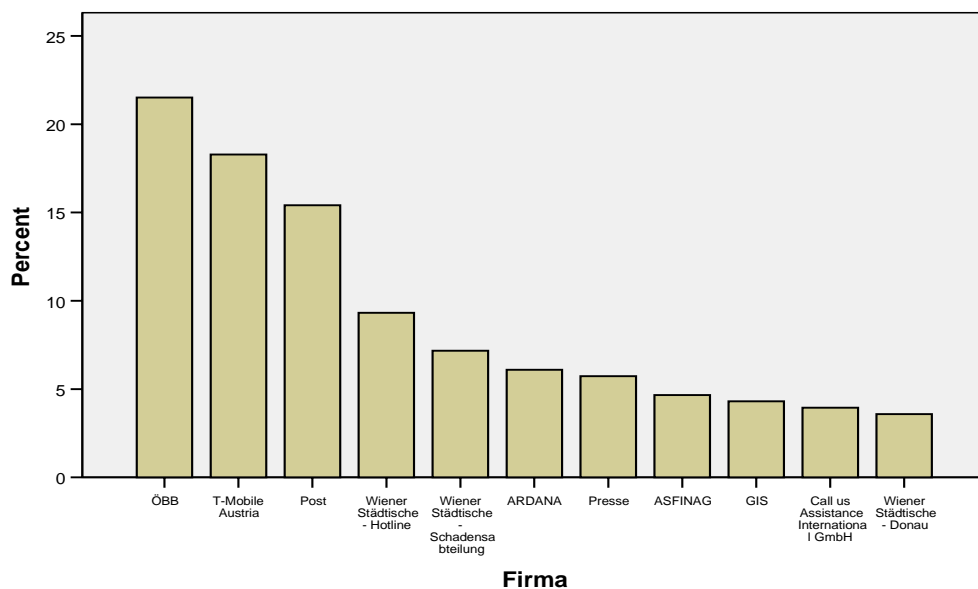
Durch die teilweise neoliberale Wirtschaftspolitik der Regierung SPÖ-ÖVP werden die derzeit wichtigen Herausforderungen, wie z.B. Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik nicht gelöst werden können. Probleme können nur gelöst werden, wenn das Realeinkommen breiter Bevölkerungskreise dem Wirtschaftswachstum angepasst wird. Diese Lösungen können nur auf politischer Ebene im breiten Konsens mit den Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern verwirklicht werden. Die Umsetzung des Regierungsprogrammes wird wahrscheinlich nicht zu hundert Prozent auf Grund der politischen Konstellationen verwirklicht werden (z.B. das Thema Steuersenkungen) zwischen SPÖ und ÖVP.

## **17. Zusammenfassung der statistischen Analysen und Auswertung der Fragebögen**

Zur statistischen Analyse der gesammelten Fragebögen wurde das statistische Softwarepaket SPSS, Version 14.0.0 verwendet. Nach einer einführenden Beschreibung der zustande gekommenen Stichprobe (Geschlecht, Alter, Schulbildung und Anstellung) werden die Forschungsfragen, die von Interesse sind im Einzelnen analysiert, um die verschiedenen Firmen hinsichtlich Mitarbeiterzufriedenheit, Einkommensfragen usw. zu vergleichen.

### **17.1 Stichprobenbeschreibung**

Befragt wurden insgesamt 279 Personen aus elf verschiedenen Firmenbereichen. Über die Hälfte der Befragten arbeiten bei den ÖBB, T-MOBILE AUSTRIA oder der POST, etwas weniger Daten sind daher für die restlichen acht Firmen vorhanden, am wenigsten von der GIS, CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH und der WIENER STÄDTISCHEN – DONAU mit je nur rund 4% bzw. je rund 10 Fragebögen. Das folgende Balkendiagramm zeigt die Aufteilung der Daten auf die Firmen, die Tabelle darunter führt die Häufigkeiten dazu an.

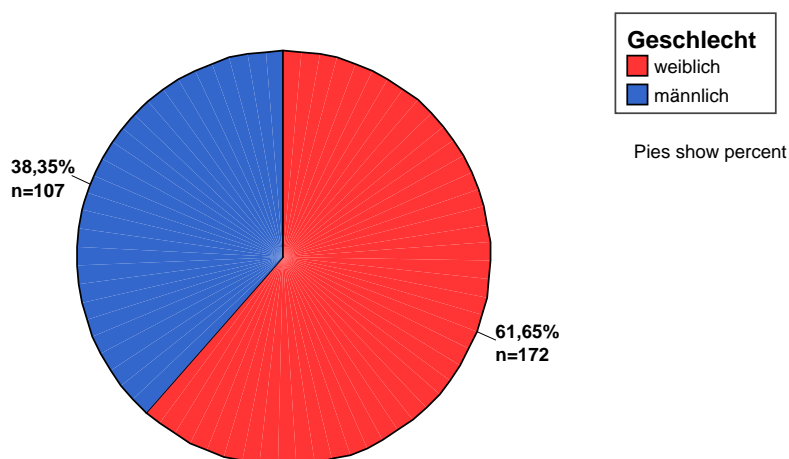


	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid ÖBB	60	21,5	21,5
T-Mobile Austria	51	18,3	18,3
Post	43	15,4	15,4
Wiener Städtische - Hotline	26	9,3	9,3
Wiener Städtische - Schadensabteilung	20	7,2	7,2
ARDANA	17	6,1	6,1
Presse	16	5,7	5,7
ASFINAG	13	4,7	4,7
GIS	12	4,3	4,3
Call us Assistance International GmbH	11	3,9	3,9
Wiener Städtische - Donau	10	3,6	3,6
Total	279	100,0	100,0

### **17.2 Verteilung der Geschlechter**

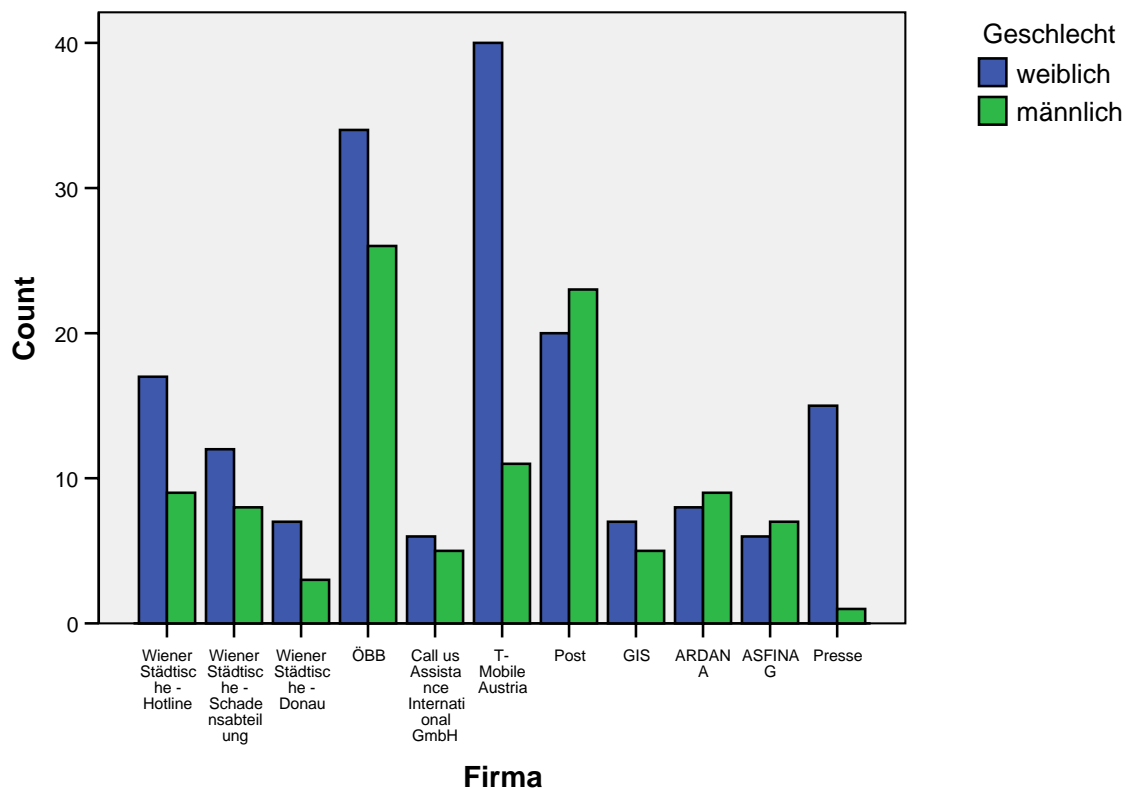
Die gesamte Stichprobe soll zuerst betrachtet werden, dann auch wie sich die Geschlechter auf die verschiedenen Firmen verteilen. Insgesamt wurden 172 Frauen und 107 Männer befragt, das sind rund 60% Frauen gegenüber 40% Männern. Der Frauenanteil überwiegt, wenn auch nur geringfügig, wie auch das folgende Kreisdiagramm veranschaulicht:





Das folgende Balkendiagramm zeigt nun noch mal genau die Geschlechterverteilung der verschiedenen Firmen, die Tabelle darunter führt die Häufigkeiten dazu an. In fast allen Firmen überwiegt der Frauenanteil, wenn auch meist nur geringfügig. Deutlich mehr Frauen als Männer sind vor allem bei T-MOBILE und der PRESSE zu finden, bei letzterer wurden 15 Frauen aber nur ein Mann befragt. Nur bei ASFINAG, ARDANA und der POST überwiegt der Männeranteil, wenn auch jeweils nur sehr geringfügig. Insgesamt also spiegelt sich das Bild der gesamten Stichprobe auch auf die einzelnen Firmen verteilt wider: Die Geschlechterverteilung scheint sich die Waage zu halten, die Frauen überwiegen leicht, bei T-MOBILE und der PRESSE sogar stark.

Es sollte an dieser Stelle angemerkt sein, dass fundierte Aussagen eher für jene Firmen gemacht werden können, in denen vergleichsweise viele Personen befragt wurden. Betrachtet man den Extremfall, dass in einer Firma etwa nur eine einzige Person befragt wurde, so wird dieser Sachverhalt klar, dann kann man wohl kaum aus der Information nur eines einzigen Fragebogens auf die Firma insgesamt schließen. Je mehr Bögen einer Firma vorhanden sind, desto eher wird dieser Rückschluss möglich, das gilt also vor allem für die ÖBB, T-MOBILE und POST.

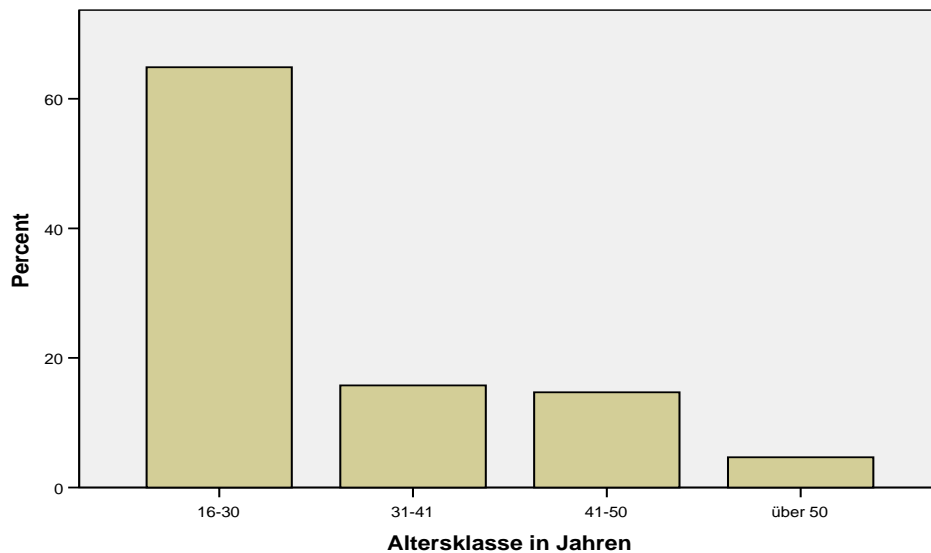


			Geschlecht		Total
			weiblich	männlich	
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	17	9	26
		% within Firma	65,4%	34,6%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	12	8	20
		% within Firma	60,0%	40,0%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	7	3	10
		% within Firma	70,0%	30,0%	100,0%
	ÖBB	Count	34	26	60
		% within Firma	56,7%	43,3%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	6	5	11
		% within Firma	54,5%	45,5%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	40	11	51
		% within Firma	78,4%	21,6%	100,0%
	Post	Count	20	23	43
		% within Firma	46,5%	53,5%	100,0%
	GIS	Count	7	5	12

	% within Firma	58,3%	41,7%	100,0%
ARDANA	Count	8	9	17
	% within Firma	47,1%	52,9%	100,0%
ASFINAG	Count	6	7	13
	% within Firma	46,2%	53,8%	100,0%
Presse	Count	15	1	16
	% within Firma	93,8%	6,3%	100,0%
Total	Count	172	107	279
	% within Firma	61,6%	38,4%	100,0%

### 17.3 Verteilung des Alters

Das Alter in Jahren wurde in die Altersklassen „unter 30“, „31-40“, „40-51“ und „über 50“ erfragt. Beachtet man die gesamte Stichprobe so fällt der überwiegende Teil der Mitarbeiter mit knapp 65% in die erste Klasse, ist also unter 30 Jahre alt. Je rund 15% der Befragten sind zwischen 31 und 40 bzw. zwischen 41 und 50 Jahre alt, und nur mehr 5% sind älter als 50. Das folgende Balkendiagramm veranschaulicht dies grafisch und die Tabelle darunter führt die Häufigkeiten zum Diagramm explizit an.

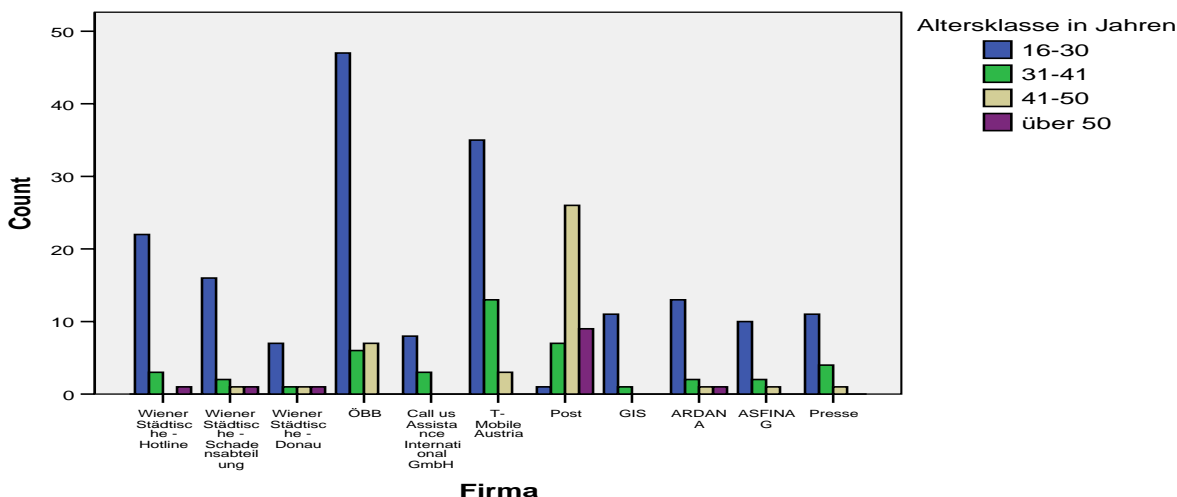


	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-30	181	64,9	64,9	64,9

31-41	44	15,8	15,8	80,6
41-50	41	14,7	14,7	95,3
über 50	13	4,7	4,7	100,0
Total	279	100,0	100,0	

Betrachtet man nun noch die Firmen im Einzelnen so hebt sich eigentlich nur die POST von der Altersverteilung der gesamten Stichprobe deutlich ab. Dort sind die Befragten im Schnitt um einiges älter, der größte Teil, 26 von 43 Befragten, also rund 60% fallen in die Klasse von 41 bis 50, und nur jeweils rund 20% darunter und darüber.

Bei allen anderen Firmen ist der mit Abstand größte Anteil der Mitarbeiter allerdings wiederum unter 30 Jahre alt. Das folgende Balkendiagramm und die dazugehörige Tabelle geben alle Häufigkeiten im Einzelnen an.



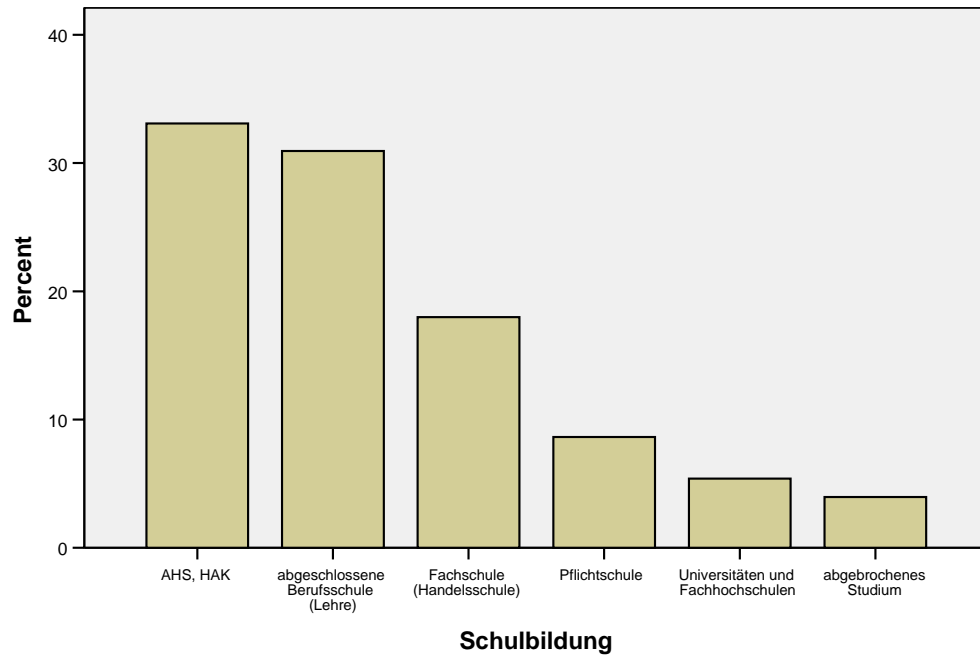
			Altersklasse in Jahren			
			16-30	31-41	41-50	über 50
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	22	3	0	1
		% within Firma	84,6%	11,5%	,0%	3,8%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	16	2	1	1
		% within Firma	80,0%	10,0%	5,0%	5,0%
	Wiener Städtische -	Count	7	1	1	1

Donau					
	% within Firma	70,0%	10,0%	10,0%	10,0%
ÖBB	Count	47	6	7	0
	% within Firma	78,3%	10,0%	11,7%	,0%
Call us Assistance International GmbH	Count	8	3	0	0
	% within Firma	72,7%	27,3%	,0%	,0%
T-Mobile Austria	Count	35	13	3	0
	% within Firma	68,6%	25,5%	5,9%	,0%
Post	Count	1	7	26	9
	% within Firma	2,3%	16,3%	60,5%	20,9%
GIS	Count	11	1	0	0
	% within Firma	91,7%	8,3%	,0%	,0%
ARDANA	Count	13	2	1	1
	% within Firma	76,5%	11,8%	5,9%	5,9%
ASFINAG	Count	10	2	1	0
	% within Firma	76,9%	15,4%	7,7%	,0%
Presse	Count	11	4	1	0
	% within Firma	68,8%	25,0%	6,3%	,0%
Total	Count	181	44	41	13
	% within Firma	64,9%	15,8%	14,7%	4,7%

#### **17.4 Schulbildung**

Auch die Schulbildung der Stichprobe wurde in mehrere Klassen eingeteilt im Fragebogen erhoben. Mit je rund 30% überwiegen abgeschlossene Lehren und HAK/AHS. Dahinter folgen mit 18% der Befragten abgeschlossene Fachschulen (Handelsschule). Nur mehr knappe 10 % haben ein Studium begonnen, die Hälfte davon allerdings abgebrochen. Ebenso wenige

Befragte, etwa 8% haben nur die Pflichtschule absolviert.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	AHS, HAK	92	33,0	33,1	33,1
	abgeschlossene Berufsschule (Lehre)	86	30,8	30,9	64,0
	Fachschule (Handelsschule)	50	17,9	18,0	82,0
	Pflichtschule	24	8,6	8,6	90,6
	Universitäten und Fachhochschulen	15	5,4	5,4	96,0
	abgebrochenes Studium	11	3,9	4,0	100,0
	Total	278	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		279	100,0		

Um die einzelnen Firmen zu analysieren, was die Schulbildung betrifft, sei hier auf das übliche Blakendiagramm aus Gründen der Übersichtlichkeit verzichtet – es gibt zu viele Kategorien für jede Firma, als dass es die Ergebnisse grafisch gut veranschaulichen kann.

Stattdessen führt die Tabelle die Häufigkeiten für alle Firmen an.

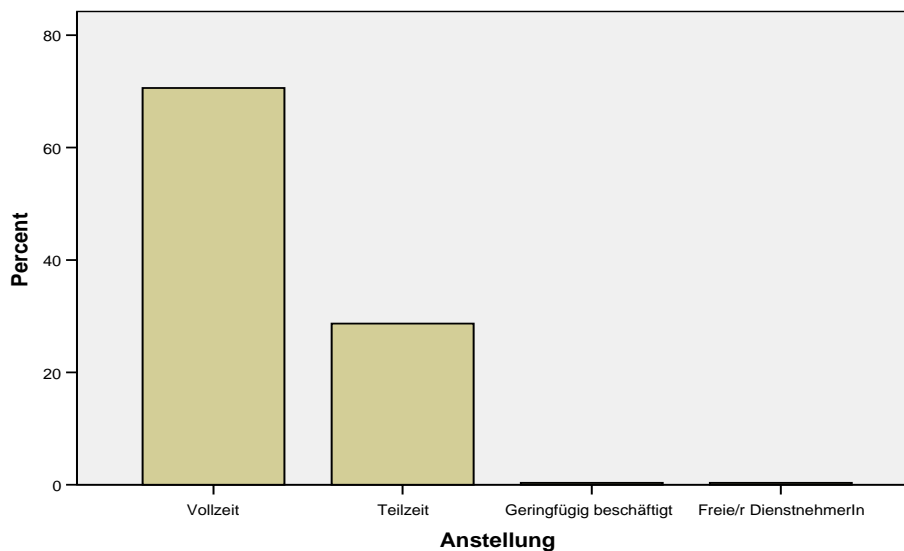
In der WIENER STÄDTISCHEN HOTLINE überwiegt mit 50% knapp der Teil der eine AHS oder HAK absolviert hat, ebenso mit 55% in deren SCHADENSABTEILUNG, bei der DONAU hingegen wieder Pflicht- oder Berufsschule/Lehre. Bei der CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH kommen die Befragten mit begonnenem oder abgebrochenem Studium fast auf die Hälfte, allerdings gibt es auch hier nur wenige Werte. Bei der GIS überwiegen mit drei Viertel deutlich die AHS/HAK-Abgänger, bei ARDANA die Lehren oder Berufsschüler und bei ASFINAG mit über 50% wieder AHS und HAK. Bei der PRESSE und der ÖBB verteilt sich die Schulbildung ähnlich dem Gesamtschnitt.

		Schulbildung					
		Pflichtschule	abgeschlossene Berufsschule (Lehre)	Fachschule (Handelsschule)	AHS, HAK	Universitäten und Fachhochschulen	abgebrochenes Studium
Firma	Wiener Städtische - Hotline	0 ,0%	7 26,9%	5 19,2%	13 50,0%	1 3,8%	0 ,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	0 ,0%	3 15,0%	4 20,0%	11 55,0%	0 ,0%	2 10,0%
	Wiener Städtische - Donau	0 ,0%	3 30,0%	3 30,0%	2 20,0%	1 10,0%	1 10,0%
	ÖBB	8 13,3%	27 45,0%	8 13,3%	13 21,7%	1 1,7%	3 5,0%
	Call us Assistance International GmbH	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	6 54,5%	3 27,3%	2 18,2%
	T-Mobile Austria	2 3,9%	19 37,3%	9 17,6%	15 29,4%	3 5,9%	3 5,9%
	Post	10 23,3%	13 30,2%	9 20,9%	10 23,3%	1 2,3%	0 ,0%
	GIS	0 ,0%	0 ,0%	1 8,3%	9 75,0%	2 16,7%	0 ,0%

ARDANA	3	8	3	2	0	0
	18,8%	50,0%	18,8%	12,5%	,0%	,0%
ASFINAG	1	0	3	7	2	0
	7,7%	,0%	23,1%	53,8%	15,4%	,0%
Presse	0	6	5	4	1	0
	,0%	37,5%	31,3%	25,0%	6,3%	,0%
Total	24	86	50	92	15	11
	8,6%	30,9%	18,0%	33,1%	5,4%	4,0%

### 17.5 Anstellung

Erfragt wurde, ob die Mitarbeiter Voll- oder Teilzeitbeschäftigt sind oder geringfügig bzw. auf freier Dienstnehmerbasis. Nur jeweils eine Person war geringfügig und als freier Dienstnehmer angestellt, mit 79% der größte Teil Vollzeit versus knapp 30% Teilzeit-Beschäftigte. Folgende Grafik samt Tabelle betrifft wieder die gesamte Stichprobe, darunter sind dann die Firmen im Einzelnen angeführt.



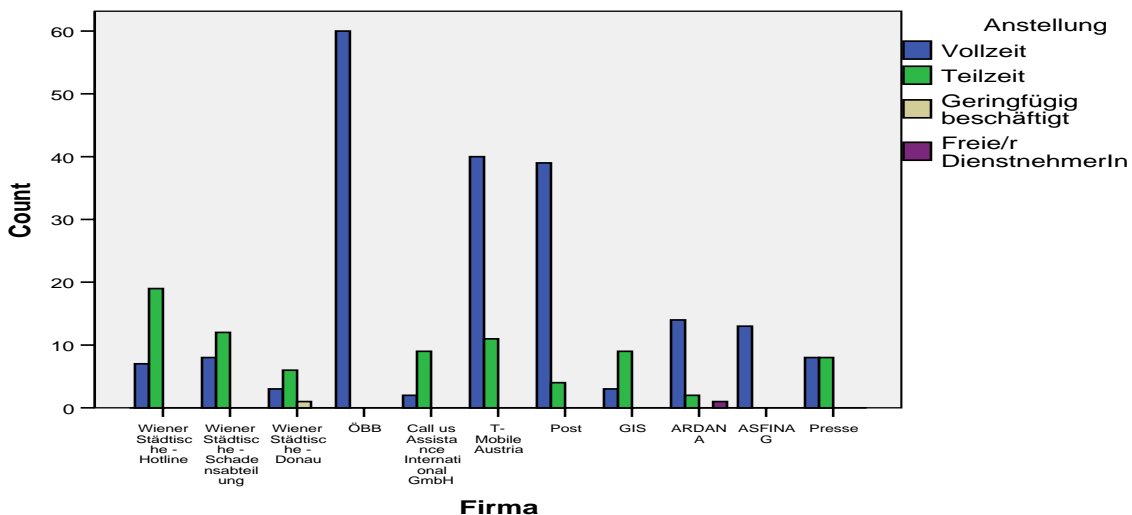
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Vollzeit	197	70,6	70,6	70,6
Teilzeit	80	28,7	28,7	99,3
Geringfügig beschäftigt	1	,4	,4	99,6



Freie/r DienstnehmerIn	1	,4	,4	100,0
Total	279	100,0	100,0	

Bei der WIENER STÄDTISCHEN gibt es in allen drei Abteilungen jeweils mehr Teilzeit- als Vollzeitmitarbeiter, bei der HOTLINE sind es mit 73% sogar deutlich mehr, ähnlich wie bei CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH und der GIS. Dafür heben die ÖBB und die ASFINAG den Gesamtschnitt in Richtung Vollzeit – dort gibt es gar keine Teilzeitangestellte unter den Befragten. Auch bei T-MOBILE, POST und ARDANA überwiegt mit rund drei Viertel immer der Anteil an Vollzeitbeschäftigten, bei der PRESSE hält sich Vollzeit und Teilzeit mit je 50% genau die Waage.

Bar Chart

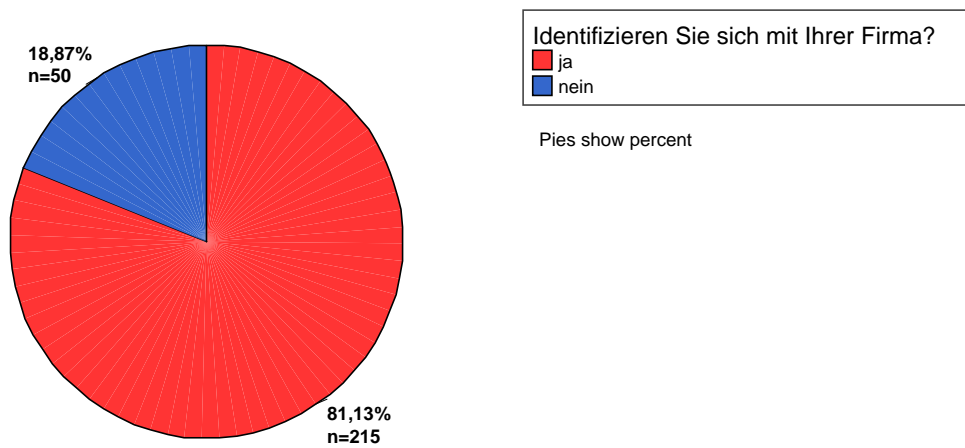


Firma	Anstellung	Anstellung			
		Vollzeit	Teilzeit	Geringfügig beschäftigt	Freie/r DienstnehmerIn
Wiener Städtische - Hotline	Count	7	19	0	0
	% within Firma	26,9%	73,1%	,0%	,0%
Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	8	12	0	0
	% within Firma	40,0%	60,0%	,0%	,0%
Wiener Städtische - Donau	Count	3	6	1	0
	% within Firma	30,0%	60,0%	10,0%	,0%
ÖBB	Count	60	0	0	0
	% within Firma	100,0%	,0%	,0%	,0%
Call us Assistance	Count	2	9	0	0

International GmbH	% within Firma	18,2%	81,8%	,0%	,0%
T-Mobile Austria	Count	40	11	0	0
	% within Firma	78,4%	21,6%	,0%	,0%
Post	Count	39	4	0	0
	% within Firma	90,7%	9,3%	,0%	,0%
GIS	Count	3	9	0	0
	% within Firma	25,0%	75,0%	,0%	,0%
ARDANA	Count	14	2	0	1
	% within Firma	82,4%	11,8%	,0%	5,9%
ASFINAG	Count	13	0	0	0
	% within Firma	100,0%	,0%	,0%	,0%
Presse	Count	8	8	0	0
	% within Firma	50,0%	50,0%	,0%	,0%
Total	Count	197	80	1	1
	% within Firma	70,6%	28,7%	,4%	,4%

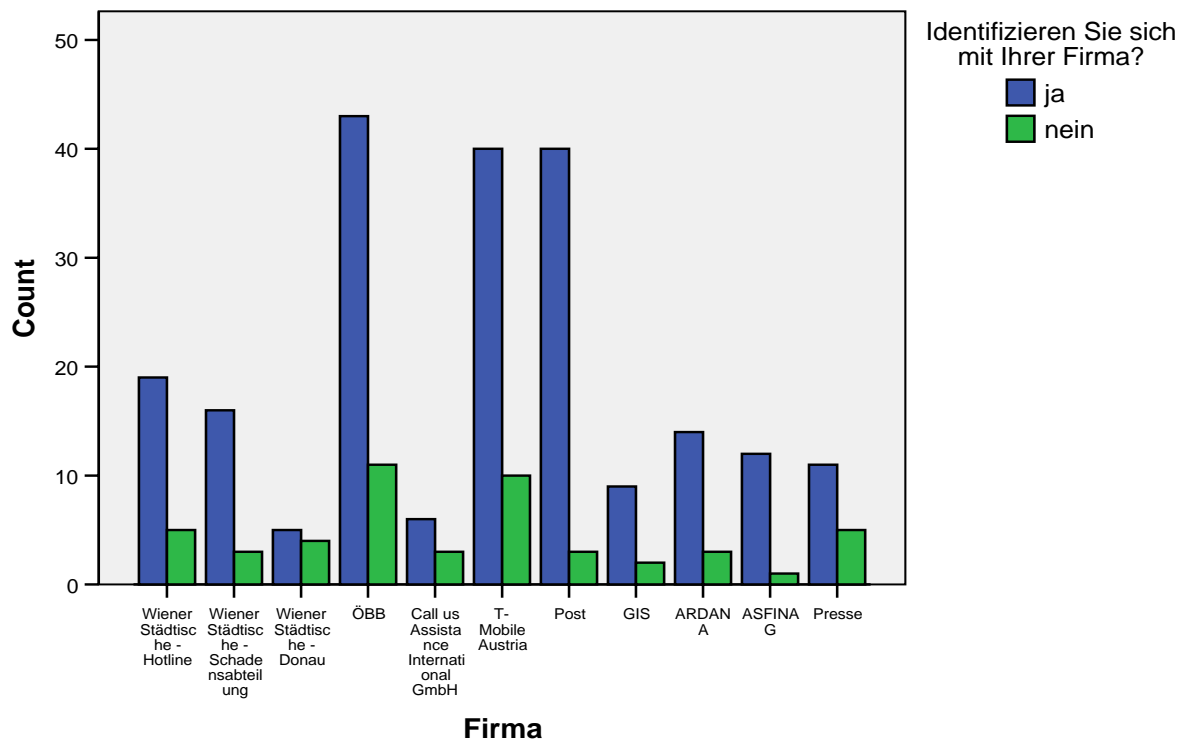
### **17.6 Identifizieren sich die Mitarbeiter mit ihrer Firma ?**

Die Frage im Fragebogen gab die Antworten „ja“ oder „nein“ vor, unentschlossene und unklare Antworten wurden der Vergleichbarkeit halber ausgeschlossen, daher ergeben sich insgesamt 14 fehlende Werte zu dieser Frage, das sind aber nur 5% der gesamten Stichprobe. Rund 80% der Befragten identifizieren sich mit der eigenen Firma, knapp 20% aber nicht, das sind immerhin 50 Personen. Betrachtet man die Stichprobe als Gesamte, dann kann man durchaus sagen, dass der Großteil die Mitarbeiter sich sehr wohl mit der eigenen Firma identifizieren und nur jeder fünfte das nicht tut. Der Sachverhalt soll wiederum im folgenden Kreisdiagramm veranschaulicht werden:



Nun folgt wieder eine Analyse der Antworten in den verschiedenen Firmen im Einzelnen, um der Frage nachzugehen, ob es Firmen gibt, in denen die Mitarbeiteridentifikation deutlich höher ist als in anderen.

Bar Chart



Wie das obige Balkendiagramm zeigt, ist auch in den Firmen im Einzelnen die Zahl der Mitarbeiter, die sich mit ihrer Firma identifizieren, meist deutlich höher als jene, die das nicht tun. Unten angeführte Tabelle listet die Häufigkeiten im Einzelnen auf, bei fast allen Firmen wiederholt sich das Verhältnis der gesamten Stichprobe, es sind also fast überall viermal so viele Mitarbeiter befragt worden, die sich sehr wohl mit dem Betrieb identifizieren können als solche die sich nicht identifizieren. Spitzenreiter bildet dabei die ASFINAG und die POST, in diesen Betrieben kann sich sogar nur jeder zehnte Mitarbeiter nicht mit der Firma identifizieren. Schlusslicht bilden hingegen die WIENER STÄDTISCHE – DONAU und CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH, in ersterer konnten sich vier der neun Befragten, also rund die Hälfte nicht mit der Firma identifizieren, in letzterer drei der neun Befragten, also rund ein Drittel. Wie bereits eingangs erwähnt, müssen die Aussagen über solche Firmen mit etwas größerer Vorsicht getätigt werden, da die Stichprobengröße einfach zu gering ist. Das gilt aber nicht für den erwähnten Spitzenreiter POST, dort wurden immerhin 43

Personen befragt und über 90% der Befragten sprach sich für die Identifikation mit dem Betrieb aus.

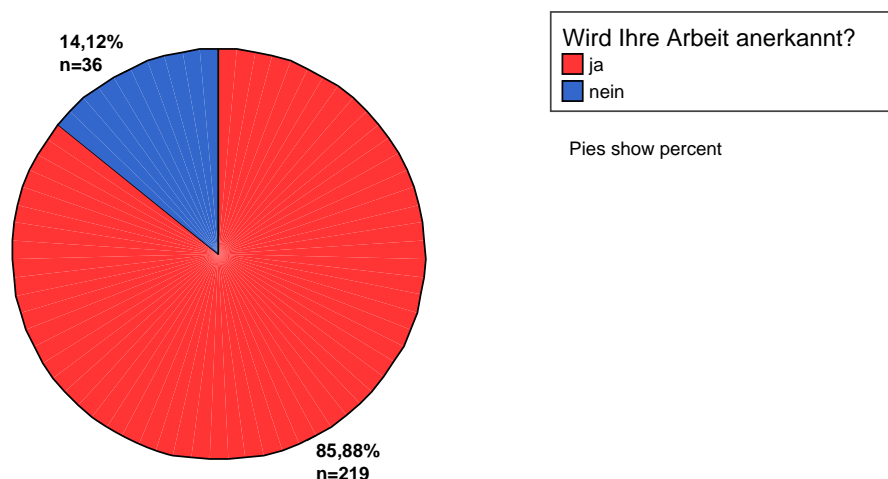
			Identifizieren Sie sich mit Ihrer Firma?		
			ja	nein	Total
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	19	5	24
		% within Firma	79,2%	20,8%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	16	3	19
		% within Firma	84,2%	15,8%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	5	4	9
		% within Firma	55,6%	44,4%	100,0%
	ÖBB	Count	43	11	54
		% within Firma	79,6%	20,4%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	6	3	9
		% within Firma	66,7%	33,3%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	40	10	50
		% within Firma	80,0%	20,0%	100,0%
	Post	Count	40	3	43
		% within Firma	93,0%	7,0%	100,0%
	GIS	Count	9	2	11
		% within Firma	81,8%	18,2%	100,0%
	ARDANA	Count	14	3	17
		% within Firma	82,4%	17,6%	100,0%
	ASFINAG	Count	12	1	13
		% within Firma	92,3%	7,7%	100,0%
	Presse	Count	11	5	16
		% within Firma	68,8%	31,3%	100,0%
Total		Count	215	50	265
		% within Firma	81,1%	18,9%	100,0%

### **17.7 Wird die Arbeit in den Firmen anerkannt?**

Auch hier beschränkte sich die Antwortvorgabe auf die beiden Kategorien „ja“ und „nein“, und auch bei dieser Frage kam es zu insgesamt 24 fehlenden oder unklaren Antworten, was aber wiederum nur 8,4% ausmacht.

Ähnlich wie bei der Identifikation mit der eigenen Firma wird die Arbeit der Angestellten im deutlich überwiegendem Teil der gesamten Stichprobe sehr wohl anerkannt, nur 36 der

befragten Personen finden, dass ihre Arbeit nicht anerkannt wird, das sind aber nur rund 14% der gültigen Werte, also ein verschwindend kleiner Teil. Das folgende Kreisdiagramm veranschaulicht diesen Sachverhalt wieder grafisch, darunter folgt die Analyse der Firmen im Einzelnen.

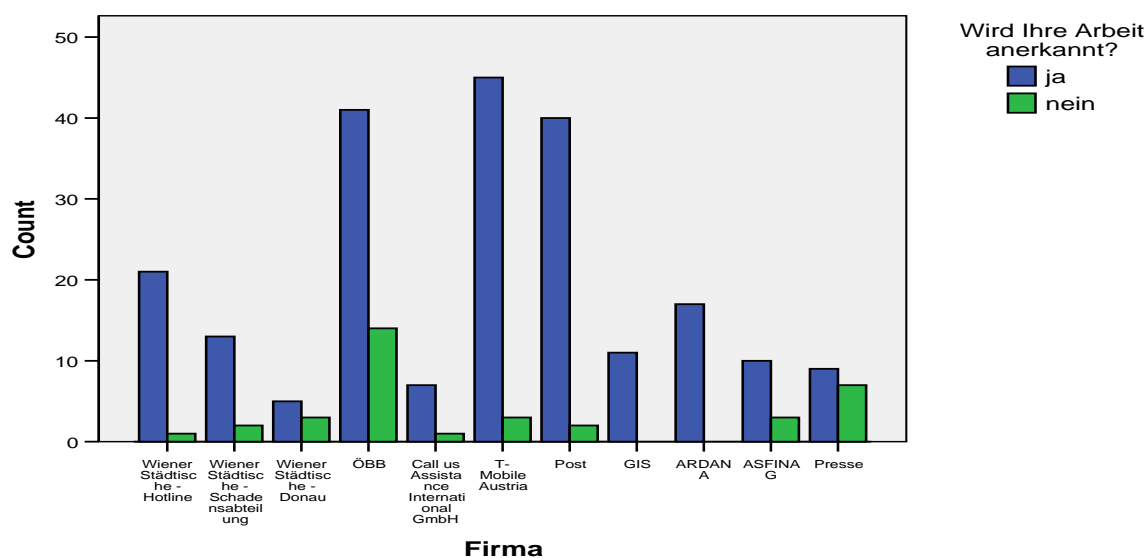


Die Arbeit wird in fast allen Firmen ebenfalls zum größten Teil anerkannt, bei der GIS und ARDANA finden sich unter den (allerdings ohnehin wenigen) Befragten sogar gar keine Mitarbeiter deren Arbeit nicht anerkannt wird.

Auffallendes Schlusslicht was die Arbeitsanerkennung betrifft bildet wiederum die WIENER STÄDTISCHE – DONAU, dort sind zwar nur neun Werte vorhanden, drei davon meinen aber, dass ihre Arbeit nicht anerkannt wird, es sind aber nicht die selben Mitarbeiter, die sich mit der Firma nicht identifizieren können. Ebenso bei der PRESSE, dort meinen sieben der 16 Befragten, dass ihre Arbeit nicht anerkannt wird, das sind fast die Hälfte. Bei CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH, ASFINAG und ÖBB sprechen sich dann nur mehr je rund ein Viertel der Befragten gegen gebührende Anerkennung aus, in allen anderen Firmen liegt dieser Anteil der Befragten aber unter 20% und ist somit vernachlässigbar klein.

Wiederum bleibt zu bemerken, dass die Aussagen über die Firmen mit geringer Stichprobengröße mit Vorsicht zu genießen sind, das gilt vor allem für die CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH und die WIENER STÄDTISCHE – DONAU mit je nur acht gültigen Antworten insgesamt.

Das Balkendiagramm und die anschließende Tabelle sollen die Ergebnisse wiederum grafisch übersichtlich veranschaulichen.



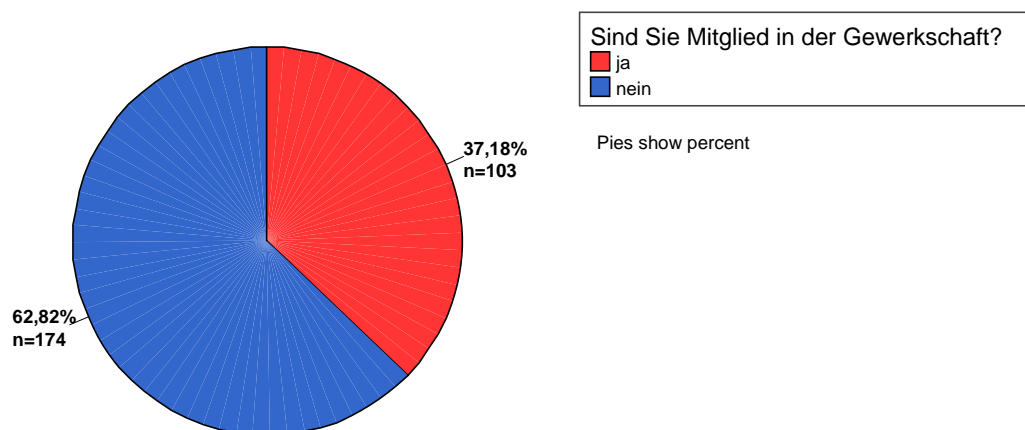
			Wird Ihre Arbeit anerkannt?		Total
			ja	nein	
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	21	1	22
		% within Firma	95,5%	4,5%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	13	2	15
		% within Firma	86,7%	13,3%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	5	3	8
		% within Firma	62,5%	37,5%	100,0%
	ÖBB	Count	41	14	55
		% within Firma	74,5%	25,5%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	7	1	8
		% within Firma	87,5%	12,5%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	45	3	48
		% within Firma	93,8%	6,3%	100,0%
	Post	Count	40	2	42
		% within Firma	95,2%	4,8%	100,0%

GIS	Count	11	0	11
	% within Firma	100,0%	,0%	100,0%
ARDANA	Count	17	0	17
	% within Firma	100,0%	,0%	100,0%
ASFINAG	Count	10	3	13
	% within Firma	76,9%	23,1%	100,0%
Presse	Count	9	7	16
	% within Firma	56,3%	43,8%	100,0%
Total	Count	219	36	255
	% within Firma	85,9%	14,1%	100,0%

### 17.8 Bedeutung der Gewerkschaft in den Firmen

Es wurde zum einen erhoben wie viele Gewerkschaftsmitglieder sich unter den Befragten befinden als auch ob sich die Angestellten durch die Gewerkschaft gut vertreten fühlen. Zuerst soll für die gesamte Stichprobe, als auch für die Betriebe im Einzelnen ermittelt werden wie viele Personen überhaupt Mitglieder der Gewerkschaft sind.

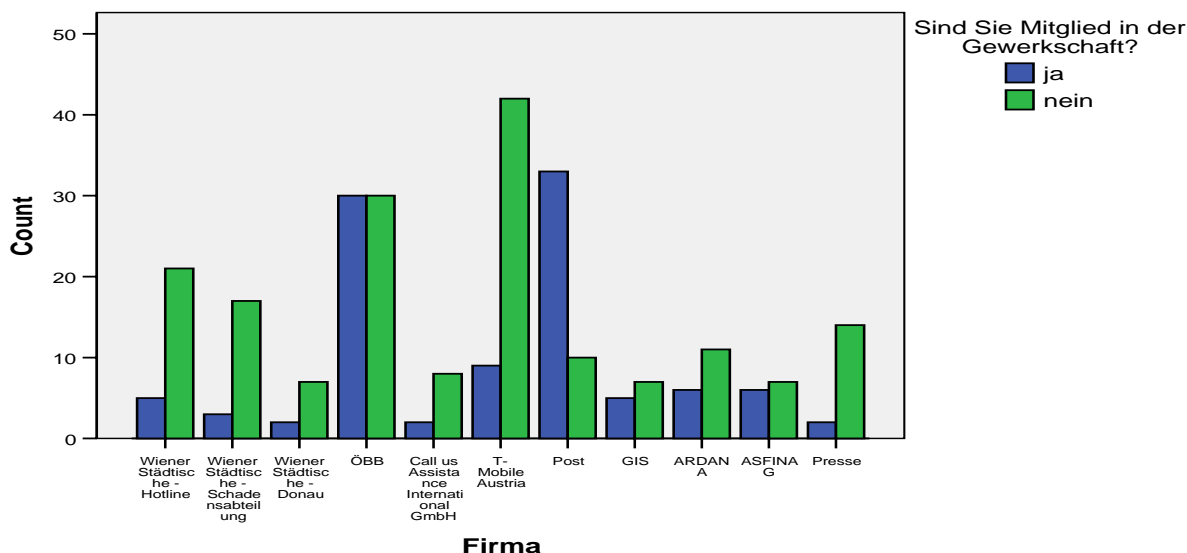
Bezüglich der Mitgliedschaft fehlen nur zwei Werte, also weniger als 1%. Rund ein Drittel der Befragten sind als Gesamtes betrachtet, Mitglieder der Gewerkschaft, die anderen zwei Drittel jedoch nicht, so wie es das Kreisdiagramm im Folgenden zeigt:





Das nun folgende Balkendiagramm zeigt wieder, samt anschließender Tabelle der entsprechenden Häufigkeiten, ob es in einigen Firmen eventuell mehr Mitglieder gibt als in anderen. Verglichen mit der gesamten Stichprobe werden einige Abweichungen auffällig: Die POST hat deutlich mehr Mitglieder, 33 der 43 Befragten, also mehr als drei Viertel sind dort Gewerkschaftsmitglieder. Darauf folgt die ÖBB mit 30 von 60 Befragten, also genau 50% Mitglieder, ähnlich die ASFINAG und GIS mit respektive 46% und 42% Mitgliedern, also auch rund die Hälfte, allerdings bei viel kleinerer Stichprobengröße als bei POST und ÖBB. Am wenigsten Mitglieder findet man bei der PRESSE und der WIENER STÄDTISCHEN SCHADENSABTEILUNG mit respektive 12% und 15% Mitgliedern, aber auch hier sind jeweils nur relativ wenige Mitarbeiter befragt worden, eine Verallgemeinerung für die gesamte Firma ist also nicht unbedingt zulässig.

Für ÖBB und POST lässt sich aber durch die größere Anzahl an Befragten sehr wohl eine fundierte Aussage machen: Die POST liegt mit über drei Viertel Mitglieder deutlich über den Gesamtschnitt, bei der ÖBB halten sich Mitglieder und Nicht-Mitglieder genau die Waage.



			Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?		Total
			ja	nein	
Firma	Wiener Städtische -	Count	5	21	26

Hotline	% within Firma	19,2%	80,8%	100,0%
Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	3	17	20
	% within Firma	15,0%	85,0%	100,0%
Wiener Städtische - Donau	Count	2	7	9
	% within Firma	22,2%	77,8%	100,0%
ÖBB	Count	30	30	60
	% within Firma	50,0%	50,0%	100,0%
Call us Assistance International GmbH	Count	2	8	10
	% within Firma	20,0%	80,0%	100,0%
T-Mobile Austria	Count	9	42	51
	% within Firma	17,6%	82,4%	100,0%
Post	Count	33	10	43
	% within Firma	76,7%	23,3%	100,0%
GIS	Count	5	7	12
	% within Firma	41,7%	58,3%	100,0%
ARDANA	Count	6	11	17
	% within Firma	35,3%	64,7%	100,0%
ASFINAG	Count	6	7	13
	% within Firma	46,2%	53,8%	100,0%
Presse	Count	2	14	16
	% within Firma	12,5%	87,5%	100,0%
Total	Count	103	174	277
	% within Firma	37,2%	62,8%	100,0%

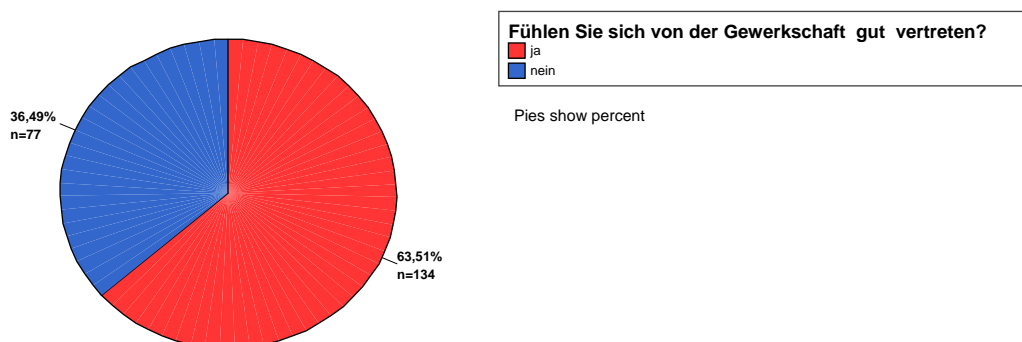
Nun soll auch untersucht werden, ob sich die Befragten auch von der Gewerkschaft gut vertreten fühlen, zuerst wieder insgesamt und dann für die Firmen im Einzelnen.

Auffallend ist, dass insgesamt 68 Personen zu dieser Frage keine Angabe machten, das ist immerhin rund ein Viertel der Stichprobe. Davon sind 57 keine Mitglieder, der Großteil der fehlenden Angaben ist also wohl darauf zurückzuführen, dass die Befragten gar nicht bei der Gewerkschaft Mitglied sind und daher auch nichts über deren Vertretung aussagen können. Dazu gesellen sich aber interessanterweise 117 Personen, die zwar keine Mitglieder sind, aber dennoch die Fragen nach der Gewerkschaftsvertretung beantwortet haben. Die folgende Kreuztabelle soll dies übersichtlich zusammenfassen. Während also von den 117 Personen die gar keine Mitglieder sind, sich knapp 60% von der Gewerkschaft gut vertreten fühlen, sind es unter den Mitgliedern mit 70% etwas mehr, die sich gut vertreten fühlen.

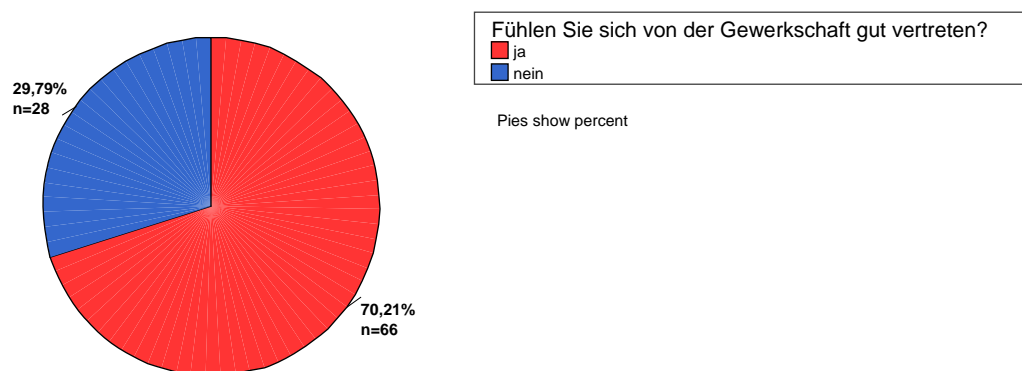
		Total
Fühlen Sie sich von der Gewerkschaft gut		

			vertreten?		
			ja	nein	
Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?	nein	Count	68	49	117
		% within Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?	58,1%	41,9%	100,0%
	ja	Count	66	28	94
		% within Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?	70,2%	29,8%	100,0%
Total		Count	134	77	211
		% within Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?	63,5%	36,5%	100,0%

Betrachtet man zunächst einmal alle 211 Mitarbeiter, die sich zur Gewerkschafts-vertretung geäußert haben, so fühlt sich eine knapp überwiegende Mehrheit von 134 Befragten gut von der Gewerkschaft vertreten, das sind etwas über 60%. Das folgende Kreisdiagramm veranschaulicht die Stichprobe zuerst einmal als Ganzes:

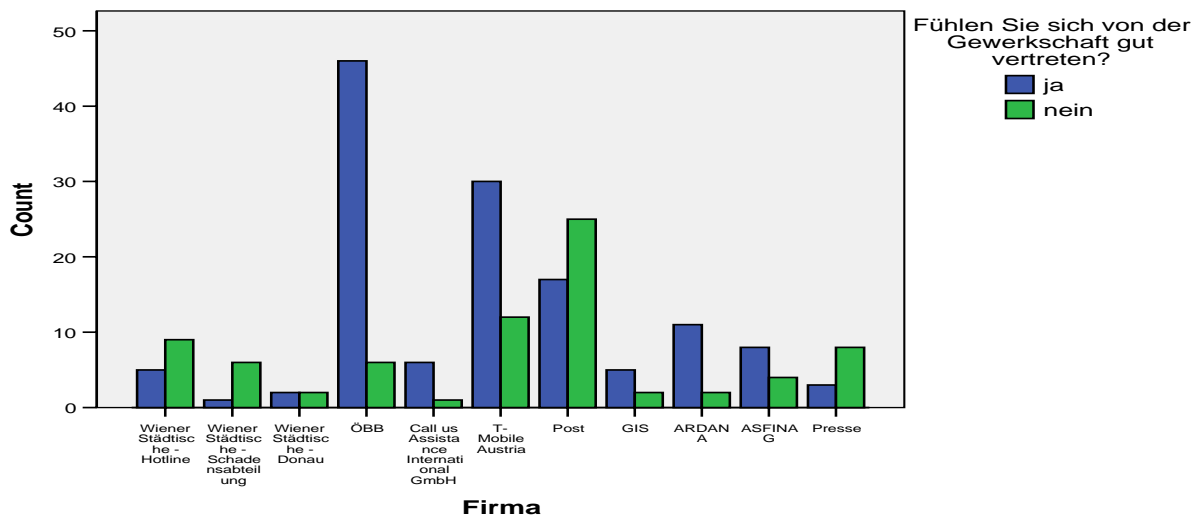


Betrachtet man nun nur jene 94 Personen die Mitglieder sind, so steigert sich der Anteil der „Zufriedenen“ auf 70% wie das folgende Kreisdiagramm nun veranschaulicht:



Wiederum alle 211 Mitarbeiter miteinbezogen die eine Angabe zur Gewerkschaftsvertretung gegeben haben so stellt sich heraus, dass besonders bei der ÖBB die Vertretung als gut eingeschätzt wird, nur 6 der 46 Befragten, also rund 10% verneinten die Frage dort. Nur bei ARDANA und CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH kommt es zu einer ähnlich guten Einschätzung der Gewerkschaftsvertretung mit je nur 15% Befragten, die sich nicht zur Genüge vertreten sehen. Während aber bei der ÖBB viele Werte vorliegen, sind es bei den beiden letztgenannten Betrieben nur verhältnismäßig wenige, daher müssen die Ergebnisse nicht unbedingt für die ganze Firma zutreffen.

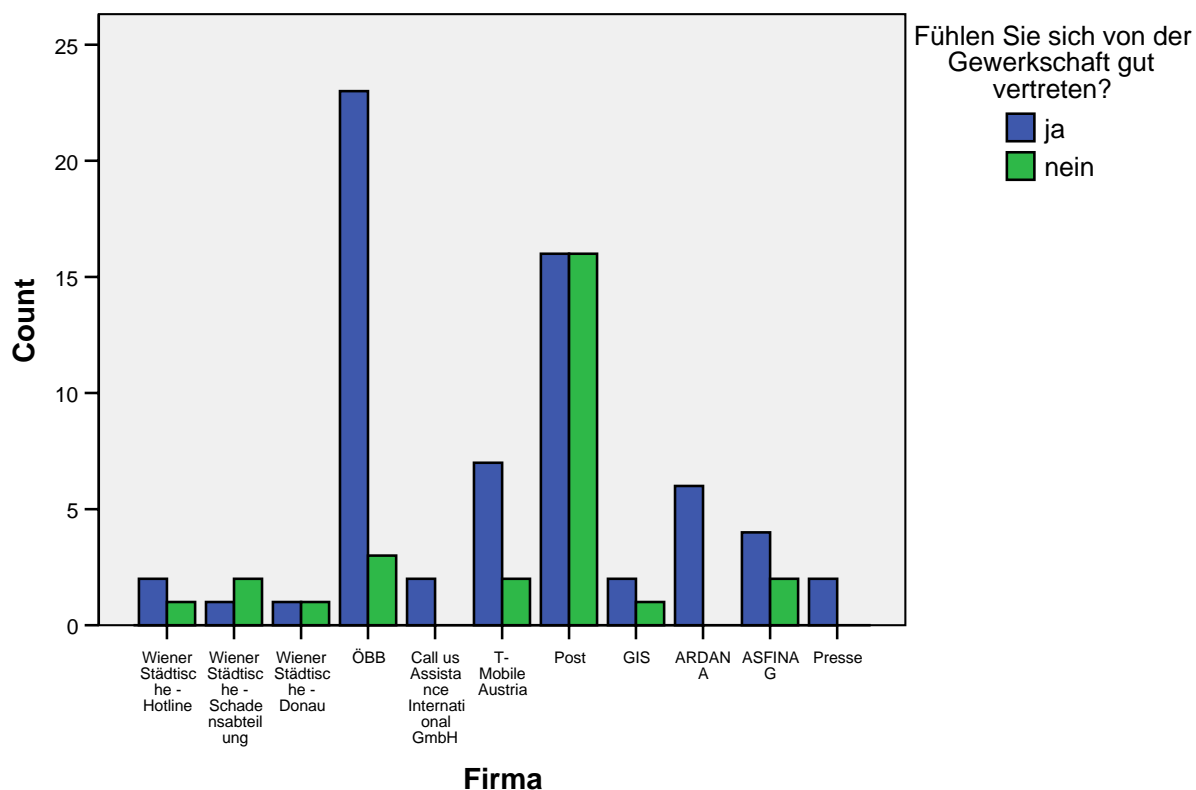
Die größte Unzufriedenheit mit der Gewerkschaftsvertretung macht sich hingegen mit über 85% bei der WIENER STÄDTISCHEN SCHADENSABTEILUNG bemerkbar, allerdings auch wiederum bei nur wenig vorliegenden Werten. Ebenso verhält es sich bei der PRESSE, es liegen zwar nur elf Antworten vor, knapp drei Viertel davon sind aber negativ. Bei den anderen Betrieben hingegen überwiegt dann schon wieder der Anteil derer, die sich durch die Gewerkschaft gut vertreten fühlen.



			Fühlen Sie sich von der Gewerkschaft gut vertreten?		
			ja	nein	Total
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	5	9	14
		% within Firma	35,7%	64,3%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	1	6	7
		% within Firma	14,3%	85,7%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	2	2	4
		% within Firma	50,0%	50,0%	100,0%
	ÖBB	Count	46	6	52
		% within Firma	88,5%	11,5%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	6	1	7
		% within Firma	85,7%	14,3%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	30	12	42
		% within Firma	71,4%	28,6%	100,0%
	Post	Count	17	25	42
		% within Firma	40,5%	59,5%	100,0%
	GIS	Count	5	2	7
		% within Firma	71,4%	28,6%	100,0%
	ARDANA	Count	11	2	13
		% within Firma	84,6%	15,4%	100,0%
	ASFINAG	Count	8	4	12
		% within Firma	66,7%	33,3%	100,0%
	Presse	Count	3	8	11
		% within Firma	27,3%	72,7%	100,0%
Total		Count	134	77	211
		% within Firma	63,5%	36,5%	100,0%

Betrachtet man nun nur die 94 Mitglieder der Gewerkschaft so ändert sich das Bild kaum wie auch das folgende Balkendiagramm dazu zeigt. Auch hier sticht die ÖBB eindeutig hervor, dort ist die Zufriedenheit mit der Gewerkschaftsvertretung eindeutig am höchsten, ebenso bei T-MOBILE, allerdings liegen nun noch weniger Werte für letztere vor, was fundierte Aussagen sehr fraglich macht. Zufrieden stellend viele Werte liegen für die 94 Mitglieder neben der ÖBB noch bei der POST vor: Dort hält sich die Zufriedenheit wie auch vorher die Waage, ebenso viele Mitglieder schätzen die Gewerkschaftsvertretung als gut ein, wie sie es nicht tun. Nimmt man die Nicht-Mitglieder bei der POST dazu, wie in vorangehender Tabelle ersichtlich, so überwiegen die nicht Zufriedenen leicht mit rund 60%.

Abschließend lässt sich sagen, dass die Zufriedenheit mit der Gewerkschaftsvertretung nicht sonderlich von der Mitgliedschaft abhängt, tendenziell sind Mitglieder etwas zufriedener. Weiters steht fest dass bei der ÖBB diese Zufriedenheit mit knapp 90% ungleich höher ist als in den anderen Firmen, und insgesamt überwiegt die Zufriedenheit mit 60% der Befragten leicht.



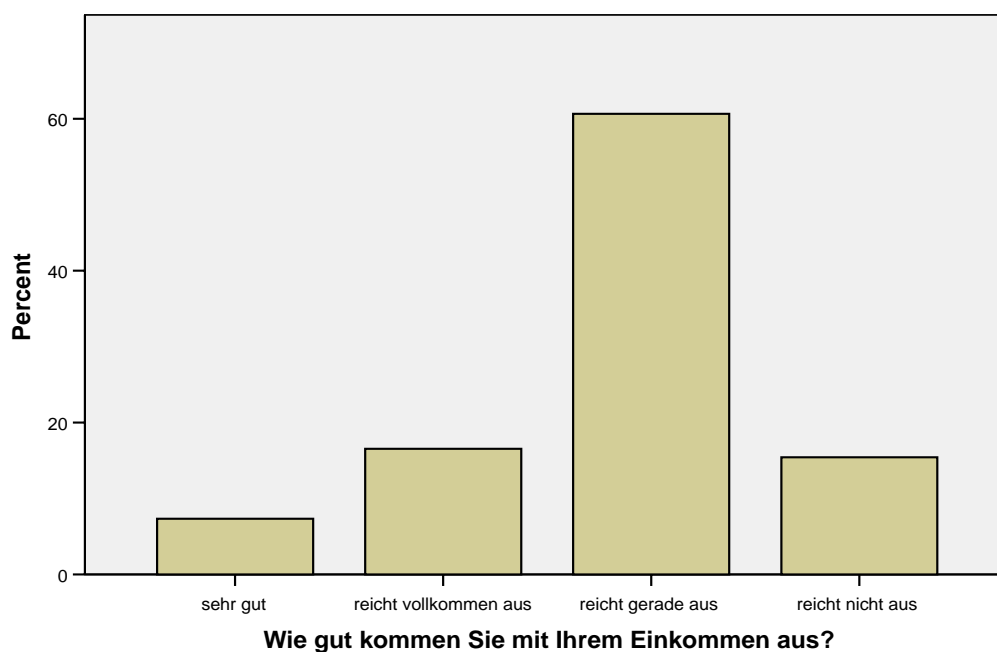
## 17.9 Einkommen

Die Frage wie gut die Mitarbeiter mit ihrem Einkommen auskommen wurde in vier absteigenden Kategorien beantwortet, von „sehr gut“ über „reicht vollkommen aus“ und „reicht gerade aus“ bis hin zu „reicht nicht aus“.

Zunächst sei wieder die gesamte Stichprobe betrachtet, es liegen 272 gültige Antworten vor, also nur vernachlässigbar wenige fehlende Werte (2,5%). Nur 7% der Befragten meinen sie kommen mit ihrem Einkommen sehr gut aus, 16% meinen es reiche vollkommen, das sind also zusammengenommen knapp ein Viertel der Befragten, die keine Probleme mit dem Einkommen haben. Denen gegenüber stehen aber satte 60% die gerade auskommen und weitere 15% die gar nicht mit ihrem Einkommen auskommen, zusammengenommen also fast

drei Viertel der Befragten, die zumindest nur sehr knapp oder eben gar nicht mit ihrem Einkommen zurechtkommen.

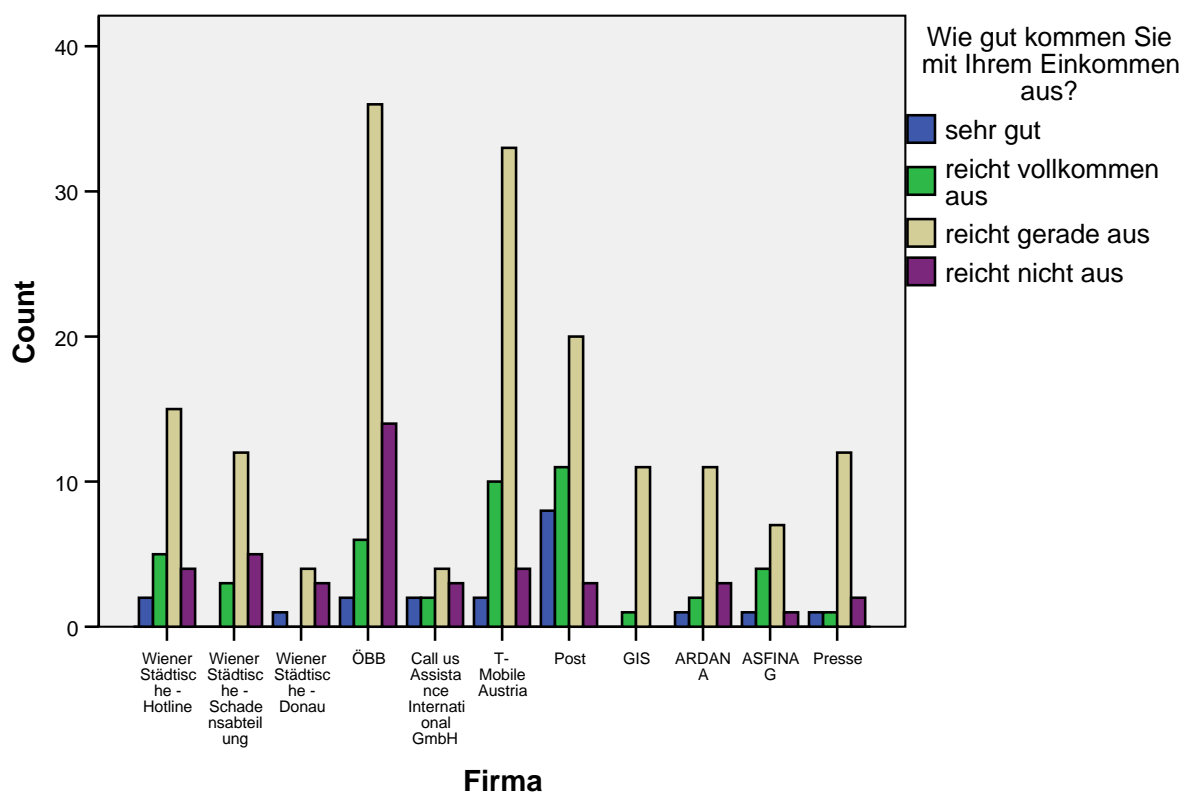
Das folgende Balkendiagramm samt dazugehöriger Tabelle fasst diese Ergebnisse für die gesamte Stichprobe noch einmal zusammen, anschließend folgt eine Analyse der Firmen im Einzelnen.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sehr gut	20	7,2	7,4	7,4
	reicht vollkommen aus	45	16,1	16,5	23,9
	reicht gerade aus	165	59,1	60,7	84,6
	reicht nicht aus	42	15,1	15,4	100,0
	Total	272	97,5	100,0	
Missing	System	7	2,5		
Total		279	100,0		



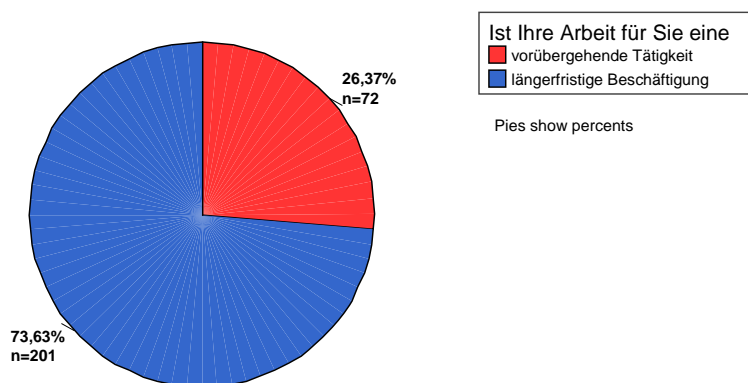
Vom Gesamtschnitt hebt sich höchstens CALL US INTERNATIONAL GMBH positiv hervor, dort sind es nur rund zwei Drittel, die mit dem Einkommen nur knapp oder gar nicht auskommen. GIS und PRESSE bilden dagegen die Schlusslichter, je rund 90% der Befragten haben dort Probleme mit dem Einkommen. Allerdings gilt für alle drei genannten Betriebe die Problematik geringer Fallzahlen. Die restlichen Firmen reihen sich in den Gesamtschnitt ein, der Anteil derer, die mit ihrem Einkommen nicht auskommen, fällt mit rund drei Viertel stärker ins Gewicht.



			Wie gut kommen Sie mit Ihrem Einkommen aus?				Total
			sehr gut	reicht vollkommen aus	reicht gerade aus	reicht nicht aus	
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	2	5	15	4	26
		%	7,7%	19,2%	57,7%	15,4%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	0	3	12	5	20
		%	,0%	15,0%	60,0%	25,0%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	1	0	4	3	8
		%	12,5%	,0%	50,0%	37,5%	100,0%
	ÖBB	Count	2	6	36	14	58
		%	3,4%	10,3%	62,1%	24,1%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	2	2	4	3	11
		%	18,2%	18,2%	36,4%	27,3%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	2	10	33	4	49
		%	4,1%	20,4%	67,3%	8,2%	100,0%
	Post	Count	8	11	20	3	42
		%	19,0%	26,2%	47,6%	7,1%	100,0%
	GIS	Count	0	1	11	0	12
		%	,0%	8,3%	91,7%	,0%	100,0%
	ARDANA	Count	1	2	11	3	17
		%	5,9%	11,8%	64,7%	17,6%	100,0%
	ASFINAG	Count	1	4	7	1	13
		%	7,7%	30,8%	53,8%	7,7%	100,0%
	Presse	Count	1	1	12	2	16
		%	6,3%	6,3%	75,0%	12,5%	100,0%
Total		Count	20	45	165	42	272
		%	7,4%	16,5%	60,7%	15,4%	100,0%

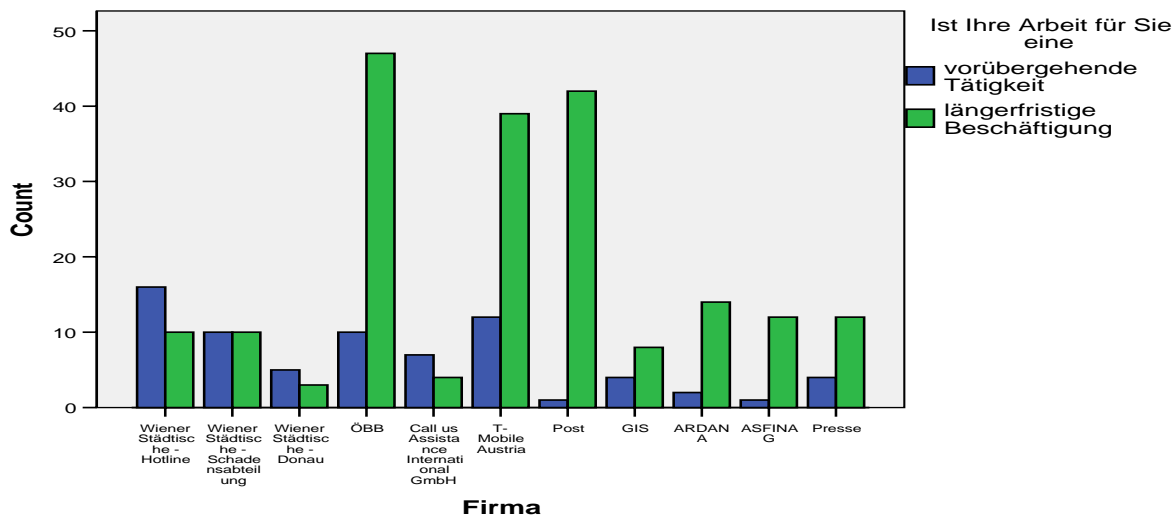
### 17.10 Längerfristige versus kurzfristige Beschäftigung

Die Mitarbeiter wurden befragt, ob es sich für sie um eine vorübergehende oder aber eine längerfristige Beschäftigung handelt. Nur 6 Personen, also 2,2% machten dazu keine Angabe. Der Rest sprach sich mit knapp drei Viertel für eine längerfristige Beschäftigung aus, grafisch wieder im folgenden Kreisdiagramm veranschaulicht:



Ein Blick auf das Balkendiagramm unten lässt erkennen, dass es hier auffällige Unterschiede zwischen den einzelnen Betrieben gibt. Besonders für die Mitarbeiter aller drei Abteilungen der WIENER STÄDTISCHEN ist die Anstellung, verglichen mit dem Gesamtschnitt, viel häufiger nur eine vorübergehende Tätigkeit, nur knapp die Hälfte oder sogar weniger wollen dort länger angestellt sein. Ebenso verhält es sich bei CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL GMBH, wenn bei diesen Firmen auch jeweils nur relativ wenige Werte zur Verfügung stehen, so weichen sie dennoch stark vom gesamten Schnitt ab.

Umgekehrt hingegen bei POST und ÖBB. Erstens sind hier viele Werte vorhanden was Rückschlüsse auf die Betriebe insgesamt sinnvoll machen und die Zahlen sprechen vor allem bei der POST eine eindeutige Sprache. Nur eine einzige Person von 46 Befragten will dort eine kurzfristige Beschäftigung, bei den ÖBB sind es nur zehn von 57 Befragten. Bei der POST sind also praktisch alle, bei den ÖBB immerhin über 80% der Mitarbeiter an einer längerfristigen Position interessiert. Ähnlich verhält es sich mit rund 90% längerfristig Interessierten bei ASFINAG und ARDANA, wobei allerdings hier wieder nur eher wenige Werte überhaupt vorliegen. Der Rest der Firmen spiegelt den Gesamtschnitt wieder, etwa drei Viertel, also doch der Großteil, spricht sich für ein längerfristiges Arbeitsverhältnis aus.

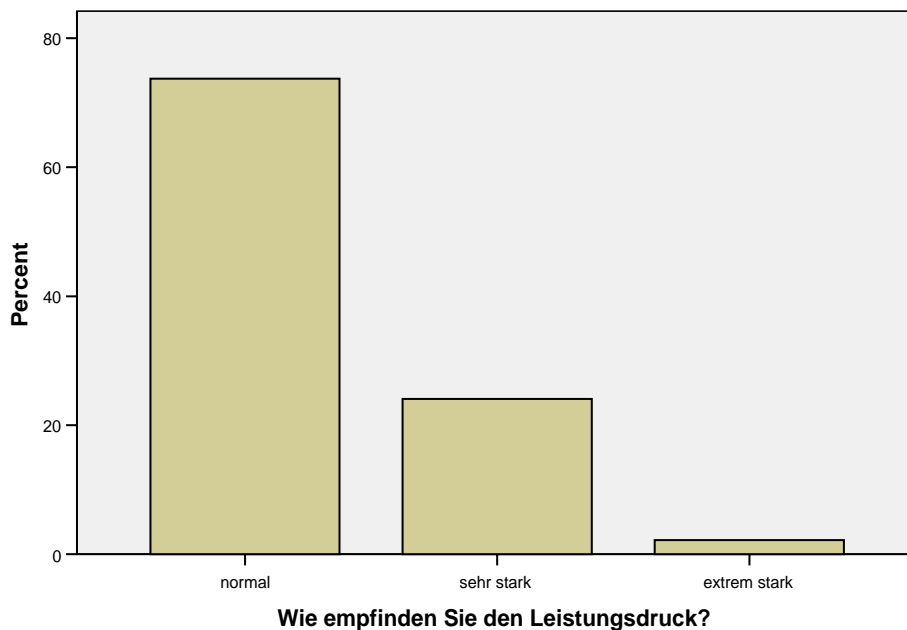


Firma	Ist Ihre Arbeit für Sie eine		Ist Ihre Arbeit für Sie eine		Total
			vorübergehende Tätigkeit	längerfristige Beschäftigung	
Firma Wiener Städtische - Hotline	Count	16	10	26	
	% within Firma	61,5%	38,5%	100,0%	
Firma Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	10	10	20	
	% within Firma	50,0%	50,0%	100,0%	
Firma Wiener Städtische - Donau	Count	5	3	8	
	% within Firma	62,5%	37,5%	100,0%	
Firma ÖBB	Count	10	47	57	
	% within Firma	17,5%	82,5%	100,0%	
Firma Call us Assistance International GmbH	Count	7	4	11	
	% within Firma	63,6%	36,4%	100,0%	
Firma T-Mobile Austria	Count	12	39	51	
	% within Firma	23,5%	76,5%	100,0%	
Firma Post	Count	1	42	43	
	% within Firma	2,3%	97,7%	100,0%	
Firma GIS	Count	4	8	12	
	% within Firma	33,3%	66,7%	100,0%	
Firma ARDANA	Count	2	14	16	
	% within Firma	12,5%	87,5%	100,0%	
Firma ASFINAG	Count	1	12	13	
	% within Firma	7,7%	92,3%	100,0%	
Firma Presse	Count	4	12	16	
	% within Firma	25,0%	75,0%	100,0%	
Total	Count	72	201	273	
	% within Firma	26,4%	73,6%	100,0%	

### 17.11 Leistungsdruck

Die Befragten konnten auf die Frage nach dem Leistungsdruck in ihrem Betrieb mit den drei Kategorien „normal“, „sehr stark“ und „extrem stark“ antworten. 5 Personen machten keine Angabe, das sind aber wiederum vernachlässigbare 1,8%.

Wie auch das folgende Balkendiagramm für die gesamte Stichprobe zeigt, entschieden sich rund drei Viertel für die erste Kategorie, also nur ein Viertel meinte der Leistungsdruck sei sehr oder gar extrem stark. Insgesamt empfinden die Mitarbeiter den Leistungsdruck also zum grössten Teil als normal, weiter unten folgt die detaillierte Analyse der Firmen im Einzelnen.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	normal	202	72,4	73,7	73,7
	sehr stark	66	23,7	24,1	97,8
	extrem stark	6	2,2	2,2	100,0
	Total	274	98,2	100,0	
Missing	System	5	1,8		
Total		279	100,0		

Leicht negativ fallen die WIENER STÄDTISCHE SCHADENSABTEILUNG und die PRESSE auf, bei Ersterer empfinden nur 45%, bei letzterer nur 55%, also jeweils rund die Hälfte, statt der insgesamt drei Viertel, den Leistungsdruck als normal ein. Über diese Firmen liegen aber nur wenige Werte insgesamt vor, als dass sie wirklich negativ erwähnt werden könnten.

Spitzenreiter sind, wenn auch mit ebenso wenig Werten insgesamt, GIS und ARDANA mit je nur knapp 10% Mitarbeitern, die sich zu sehr unter Druck gesetzt fühlen. Bei den Firmen mit vielen Werten, also ÖBB, POST und T-MOBILE wiederholt sich das Bild der gesamten Stichprobe, rund drei Viertel der dortigen Mitarbeiter empfinden den Leistungsdruck als normal, und nur ein Viertel als sehr oder extrem stark.

Absolut an der Spitze steht, trotz weniger Daten sehr auffällig, die CALL US ASSISTANCE INTERNATIONAL: Dort empfindet nämlich keiner der elf Befragten den Leistungsdruck zu hoch, sondern alle elf als normal.

			Wie empfinden Sie den Leistungsdruck?			Total
			normal	sehr stark	extrem stark	
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	18	6	1	25
		% within Firma	72,0%	24,0%	4,0%	100,0%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	9	10	1	20
		% within Firma	45,0%	50,0%	5,0%	100,0%
	Wiener Städtische - Donau	Count	6	4	0	10
		% within Firma	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
	ÖBB	Count	41	15	1	57
		% within Firma	71,9%	26,3%	1,8%	100,0%
	Call us Assistance International GmbH	Count	11	0	0	11
		% within Firma	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	T-Mobile Austria	Count	37	12	2	51
		% within Firma	72,5%	23,5%	3,9%	100,0%
	Post	Count	34	9	0	43
		% within Firma	79,1%	20,9%	,0%	100,0%
	GIS	Count	11	1	0	12
		% within Firma	91,7%	8,3%	,0%	100,0%
	ARDANA	Count	15	1	0	16
		% within Firma	93,8%	6,3%	,0%	100,0%
	ASFINAG	Count	11	2	0	13

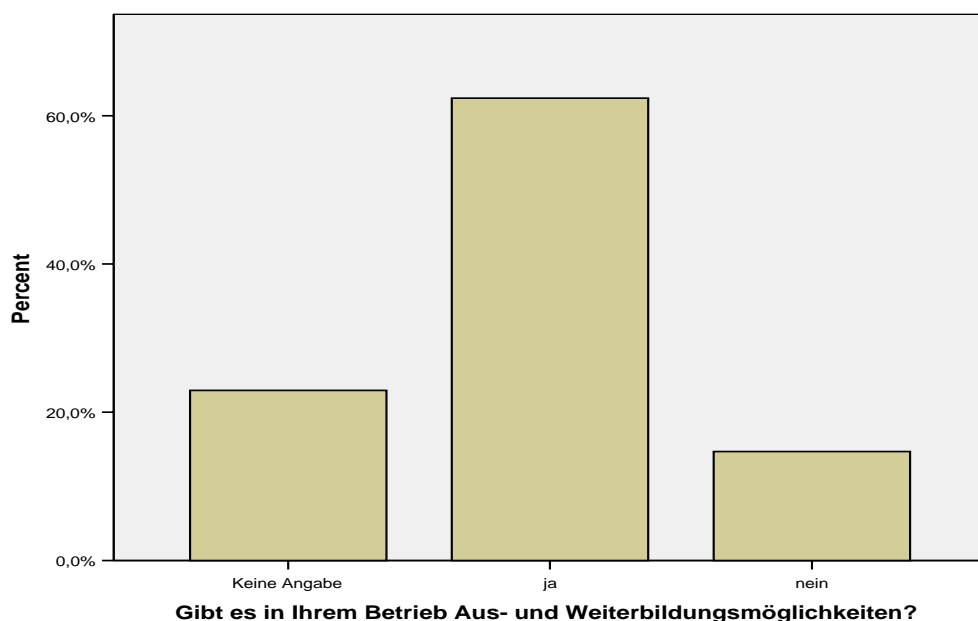
	% within Firma	84,6%	15,4%	,0%	100,0%
Presse	Count	9	6	1	16
	% within Firma	56,3%	37,5%	6,3%	100,0%
Total	Count	202	66	6	274
	% within Firma	73,7%	24,1%	2,2%	100,0%

### **17.12 Ausbildungsmöglichkeiten**

Die Mitarbeiter wurden schließlich auch noch gefragt ob es in ihrem Betrieb Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung gibt, was wieder mit „ja“ oder „nein“ beantwortet wurde. Interessant ist hierbei, dass mit 64 Werten fast ein Viertel der Personen keine Angaben machten. Es ist hier durchaus inhaltlich sinnvoll fehlende Werte als eigene Kategorie anzuführen, dann nämlich wissen die Befragten zumindest nicht Bescheid, ob es überhaupt Weiterbildungsmöglichkeiten gibt.

Diese Kategorie veranschaulicht also inhaltlich ein Kommunikationsproblem im jeweiligen Betrieb. Diese Mitarbeiter sind sich also unsicher, ob es Ausbildungsmöglichkeiten gibt und stehen denen gegenüber, die mit Sicherheit wissen, dass es solche gibt oder aber nicht.

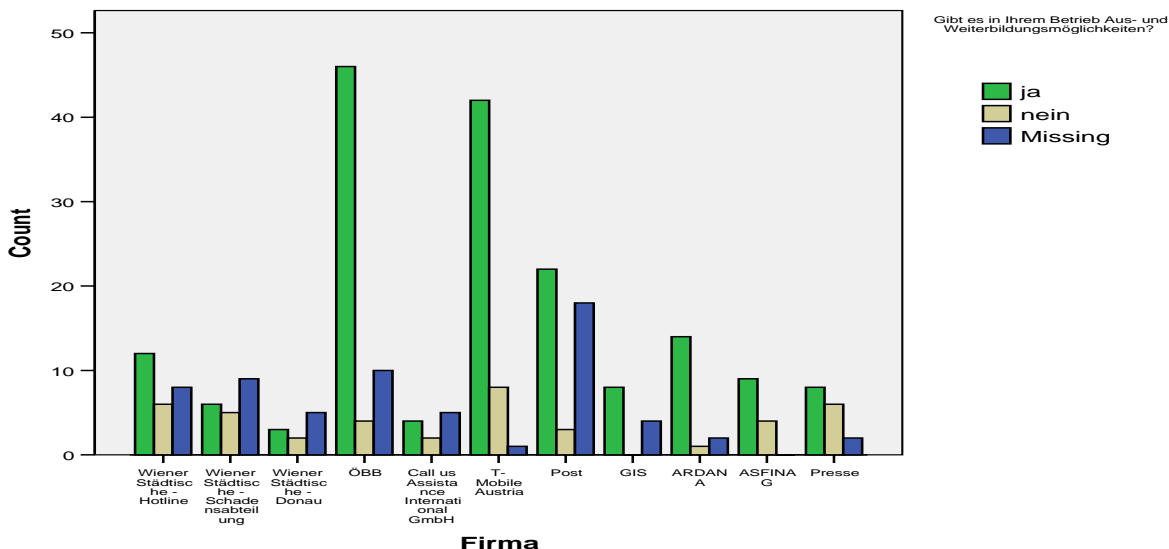
Mit rund 60% der Befragten im Gesamten überwiegt der Teil der über Ausbildungsmöglichkeiten Bescheid weiß, nur 15% behaupten, dass es keine Ausbildung gibt und rund 25% wissen eben nicht genau Bescheid. Die folgende Grafik und Tabelle fassen die Ergebnisse für die gesamte Stichprobe noch einmal zusammen.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	174	62,4	80,9	80,9
	nein	41	14,7	19,1	100,0
	Total	215	77,1	100,0	
Missing	System	64	22,9		
Total		279	100,0		

Wie im folgenden Balkendiagramm und der Tabelle dazu ersichtlich wird, weichen wieder ÖBB und T-MOBILE vom Gesamtschnitt ab, beides Firmen mit vielen Werten. Bei beiden überwiegt der Anteil der Ja-Antworten mit 70-80% stärker als bei anderen Firmen, in diesen Betrieben gibt es also wohl mehr Weiterbildungsangebot, und ebenso wissen die Befragten auch besser darüber Bescheid. Bei der POST, die dritte Firma mit relativ vielen Werten hingegen fällt auf, dass neben immerhin 50% Ja-Antworten zwar nur 7% mit Nein antworten, allerdings rund 40% keine Angabe machen, es scheint dort eher an der Kommunikation an die Mitarbeiter als an Ausbildungsmöglichkeiten selbst zu mangeln. Ansonsten sind die Abweichungen vom Gesamtschnitt eher gering, und da die restlichen Firmen ohnehin nur wenig Werte liefern, können darüber keine eindeutigen Aussagen gemacht werden.





			Gibt es in Ihrem Betrieb Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten?		
			ja	nein	Keine Angabe
Firma	Wiener Städtische - Hotline	Count	12	6	8
		% within Firma	46,15%	23,08%	30,80%
	Wiener Städtische - Schadensabteilung	Count	6	5	9
		% within Firma	30,00%	25,00%	45,00%
	Wiener Städtische - Donau	Count	3	2	5
		% within Firma	30,00%	20,00%	50,00%
	ÖBB	Count	46	4	10
		% within Firma	76,67%	6,67%	16,70%
	Call us Assistance International GmbH	Count	4	2	5
		% within Firma	36,36%	18,18%	45,50%
	T-Mobile Austria	Count	42	8	1
		% within Firma	82,35%	15,69%	196,10%
	Post	Count	22	3	18
		% within Firma	51,16%	6,98%	41,90%
	GIS	Count	8	0	4
		% within Firma	66,67%	0,00%	33,30%
	ARDANA	Count	14	1	2
		% within Firma	82,35%	5,88%	11,80%
	ASFINAG	Count	9	4	0
		% within Firma	69,23%	30,77%	0,00%
	Presse	Count	8	6	2
		% within Firma	50,00%	37,50%	12,50%
Total		Count	174	41	64
		% within Firma	62,4%	14,7%	22,9%

**Transkription des Interviews mit Herrn Robert Todt (Leiter des Call Centers der ÖBB), vom 30. Jänner 2008**

I. Bitte erzählen Sie mir etwas über Ihr Unternehmen.

Herr T.: Wir haben im Call Center (05 1717) zurzeit fünf Standorte. Der größte Standort ist Wien, dann Salzburg, Linz, Graz und Klagenfurt. Zurzeit haben wir gerade Standortkonzentration. Wir sind in Wien 105 Mitarbeiter und nach der Standortkonzentration werden wir ca. 170 Mitarbeiter sein. Wir haben zurzeit jährlich ca. sieben Millionen Anrufe, wobei 20 % die Buchung betreffen und 80 % die Auskunft.

I.: Werden immer wieder Mitarbeiter aufgenommen?

Herr T.: Es werden immer wieder laufend Mitarbeiter aufgenommen. Bei uns gibt es eine relativ lange Schulung, weil es ein komplexes Thema ist. Unsere Mitarbeiter werden 59 Tage geschult, bevor sie die Kunden betreuen können. Es ist dann trotzdem immer noch so, dass man ein halbes Jahr braucht, bis man wirklich einen Tag verbringt, wo man den ganzen Tag nicht mehr fragen braucht.

I.: Haben die Mitarbeiter einen befristeten oder unbefristeten Dienstvertrag?

Herr T.: Wir haben Mitarbeiter nur mit unbefristeten Dienstverträgen, wobei ein Teil der Mitarbeiter über Manpower, also über eine Leihfirma, aufgenommen sind.

I.: Wie viele Mitarbeiter kommen von der Leihfirma?

Herr T.: Zurzeit sind es 25 Mitarbeiter. Normalerweise ist es so, dass die Mitarbeiter, wenn sie ein Jahr oder eineinhalb Jahre da waren, dann von uns mit dem ÖBB Vertrag übernommen werden.

I.: Wie ist die hierarchische Struktur?

Herr T.: Im Prinzip ist es wie in jeden anderen Call Center, Es gibt Standard-, wie Teamleiter. Wie haben aber keine fixen Teams, es sind immer der Anzahl der Mitarbeiter entsprechend die Teamleiter da, aber es sind immer unterschiedliche Teams, d. h. es ist nicht wirklich ein Team dem Teamleiter zugeordnet, sondern wer da ist, gehört zusammen. Es hat alles seine Vor- und Nachteile.

I.: Was tun Sie persönlich, damit sich Ihre Mitarbeiter mit der Firma und den Aufgaben voll identifizieren? Gibt es Weiterbildungskurse?

Herr T.: Das geht sogar fast soweit, dass wir das letzte Jahr die Leute mehr im Lehrsaal gehabt haben als am Telefon. Für die Vorbereitung auf die EURO gibt es Sprachkurse. Wir bilden zurzeit Leute in Spanisch, Italienisch und Französisch aus. Englisch sowieso laufend. Es gibt zwei Fixpunkte: Eine Herbst- und eine Frühjahrsschulung, wo immer die aktuellen tariflichen Sachen behandelt werden. Zusätzlich gibt es diverse Sprechtechnikkurse oder Kurse für Stressbewältigung, weil der Job sehr hart ist.

I.: Mit diesen Weiterbildungsprogrammen motivieren Sie dann die Mitarbeiter?

Herr T.: Wir machen auch immer wieder persönliche Gespräche, wenn man merkt, dass es einem nicht so gut geht.

I.: Wie lange bleibt ein Mitarbeiter im Durchschnitt bei der Firma?

Herr T.: Wie haben zwei verschiedene Kategorien von Mitarbeitern, das ist nicht negativ gemeint. Wir haben unsere Alteisenbahner, wo es noch so war von der „Wiege bis zur Bahre“ bei einer Firma zu sein. Und die Jungen, die jetzt die letzten drei, vier Jahre angefangen haben, das ist schwer zu sagen, weil die meisten, die begonnen haben, gehen entweder sehr schnell wieder - teilweise schon während des Kurses - oder relativ bald.

I.: Und was für einen Grund gibt es dafür?

Herr T.: Es wird ihnen zuviel. Es rechnet jeder, wenn er hört Call Center, „da mache ich eine Woche Einschulung und dann habe ich das Wissen, das ich brauche“, aber da ist natürlich unheimlich viel zu lernen. Es wird manchen einfach zuviel. Und diejenigen, die ein Jahr in dem Unternehmen sind, bleiben dann in der Firma. Von denen, die länger als ein Jahr da waren, haben erst eine oder zwei aufgehört. Wir haben von Sozialräumen (Küchen) bis zur Schlafmöglichkeit alles da. Wir bauen gerade aus und dann gibt es einen Schulraum mit Massagesesseln. Wir versuchen auf dieser Basis etwas zu machen. Wir schauen auch, dass der Teamleiter sich mit den Leuten trifft und gemeinsam etwas unternimmt. Das ist sehr wichtig und fördert die Zusammengehörigkeit. Der Betriebsrat ist da sehr aktiv und schaut, dass wir etwas gemeinsam unternehmen.

I.: Danke für das Gespräch

**Transkription des Interviews mit Herrn Szepfalusi (Leiter des Call Centers Call us), vom 21. Februar 2008**

I.: Seit wann gibt es dieses Unternehmen schon?

Herr S.: Das Unternehmen gibt es seit September 1991. Ich selber habe hier bei Call us von der Pike auf alles gelernt. Der Vorteil ist, wenn man selber weiß, was die Mitarbeiter tun, dann kann man sie auch besser verstehen und besser alles steuern, was Belastbarkeit und Schulungen betrifft.

I.: Gibt es Weiterbildungen?

Herr S.: Weiterbildungen in diesem Sinn nicht. Wir machen immer wieder Schulungen im Bereich Stress Management, um die Arbeit für die Mitarbeiter zu erleichtern. Aber in dem Sinne Weiterbildung, was die Mitarbeiter für die Zukunft verwenden können, gibt es nicht. In diesem Sinne gibt es ziemlich flache Strukturen. Was wir aber sehr fördern sind die Sprachen. Wenn jemand sagt, er will Französisch lernen und das ist auch eine Sprache, die für das Unternehmen von Bedeutung ist, dann wird es einfach bezahlt.

I.: Stimmt es, dass in Ihrem Unternehmen nur Maturanten und Akademiker angestellt sind?

Herr S.: Prinzipiell ist eine positive Schulausbildung Voraussetzung. Wir haben sehr viele Studenten, die hier arbeiten, weil wir ein 24 Stunden Betrieb sind, wobei die Mitarbeiter vor allem im Outboundbereich, also dieser Notrufzentrale beschäftigt sind. Die meisten sind nur drei fünftel angestellt. Also 24 Stunden in der Woche sind einfach ideal als Tätigkeit neben der Universität.

I.: Kann man sich die Arbeitszeiten selber einteilen?

Herr S.: Das nicht, aber die Mitarbeiter geben bekannt, wann sie überhaupt nicht arbeiten können, weil sie Veranstaltungen oder Prüfungen haben. Darauf wird dann Rücksicht genommen.

I.: Müssen die Mitarbeiter schon vorher in einem Call Center gearbeitet haben?

Herr S.: Nein, das ist bei uns eigentlich keine Voraussetzung. Wir arbeiten sehr viel mit Mundpropaganda, d.h. wir sagen den Mitarbeitern, dass wir jemanden suchen und die wissen dann schon ungefähr was erforderlich ist, wie z.B. Team- und Belastungsfähigkeit. Mir ist wichtig, dass die Person ins Team hineinpasst. Mir bringt es nichts, wenn ich einen sehr guten Mitarbeiter habe, aber er passt nicht ins Team und er bringt mir vielleicht meine ganze Teamstruktur durcheinander. Es ist natürlich von Vorteil, wenn man schon einmal in einem Call Center gearbeitet hat und wenn man weiß, was es bedeutet zu telefonieren. Einer meiner ersten Frage ist oft: Können Sie telefonieren? Natürlich sagt jeder „ja“. Telefonieren hat aber nichts mit dem Handy zu tun, sondern das Geschäft läuft per Telefon ab. Das kann ein Vor- oder Nachteil sein, weil es Mitarbeiter gibt, die vielleicht auch lieber eine Person sehen mit der sie telefonieren. Bei uns ist es eben oft nicht so und nicht immer einfach.

I.: Gibt es einen Betriebsrat?

Herr S.: Ja und er wurde vor zwei Wochen neu gewählt. Ab einer gewissen Anzahl der Mitarbeiter steht den Mitarbeitern ein Betriebsrat zu.

I.: Was tun Sie, damit sich die Mitarbeiter mit Ihrer Aufgabe und Firma voll identifizieren?

Herr S.: Wichtig ist vor allem, dass ich versuche das ganze „familiär“ zu führen. Wir sind auch flach strukturiert, wir sind insgesamt 30 Mitarbeiter, d.h. es wird darauf geschaut, dass man z.B. Mitarbeiterevents macht oder Geburtstage feiert. Da wird wirklich geschaut, dass es familiär abläuft. Also ich bin mit allen Mitarbeitern per du und die Mitarbeiter wissen, dass sie mit allen Problemen zu mir kommen können, auch mit privaten Problemen. Ich verlange ja von

ihnen Flexibilität, dass sie wirklich 24 Stunden erreichbar sind, d.h. ich muss irgendetwas geben, damit ich von ihnen etwas bekommen kann und das ist für mich sehr wichtig.

I.: Haben Sie auch Leiharbeiter in der Firma angestellt?

Herr S.: Nein. Alle Mitarbeiter sind auch angemeldet, also sozial- und krankenversichert, sie haben fünf Wochen Urlaubsanspruch und wenn sie krank sind, bekommen sie auch das Gehalt.

I.: Gib es ein befristetes oder unbefristetes Dienstverhältnis?

Herr S.: Ein unbefristetes Dienstverhältnis für die, die im fixen Arbeitsbereich arbeiten. Zum Teil machen wir auch Telemarketingbereiche, auch Outprojekte (kurzfristige Projekte) also klassische Call Centertätigkeit, da haben wir dann für einen kurzen Zeitraum, freie Dienstnehmer. Dieser Zeitraum ist unterschiedlich lang, weil wir mehrere Projekte gleichzeitig haben. Es gibt Zeiten, da gibt es eher viel zu tun, und dann gibt es Zeiten, da ist wenig zu tun.

I.: Wie kann man die Motivation der Mitarbeiter steigern?

Herr S.: Es gibt eine Motivation, die aber nur kurzfristig anhält und das ist das Gehalt. Das motiviert einen vielleicht zwei oder drei Monate und dann ist es selbstverständlich. Wichtig ist, dass man wissen muss, vor allem in unserem Bereich, dass die Mitarbeiter das eigentliche Marketinginstrument ist. Wie die Mitarbeiter am Telefon auftreten, so tritt das Unternehmen auf und daher muss man schauen, dass die ganze Infrastruktur und die Instrumente, die man ihnen zur Verfügung stellt wirklich „up to date“ sind, d.h. dass die Telefonie passt, die Computer funktionieren, die Handouts sind wirklich am letzten Stand und dass die Mitarbeiter sich wohl fühlen. Der Mitarbeiter weiß, egal mit welcher Frage er konfrontiert ist, er findet sie, sein System funktioniert, er weiß, wo er vielleicht nachfragen kann, das heißt, dass er sich sicher fühlt. Es gibt nichts Schlimmeres, als der Mitarbeiter kommt ins Unternehmen und hat eigentlich Angst davor, dass das Telefon läutet, weil er vielleicht vor ein paar Tagen damit konfrontiert wurde und keiner konnte ihm weiterhelfen.

Wichtig ist, dass man auch auf die Wünsche der Mitarbeiter eingeht. Ich sehe immer auch die Mitarbeiter als Kunden an. Auch die Mitarbeiter haben gewisse Wünsche und Forderungen und da sollte man auch schauen, dass man diese, so weit es geht, befriedigen kann. Wenn z.B. Dienste getauscht werden wollen, dass man ihnen keine Knüppel in die Beine legt und dass man schaut, dass jeder den Urlaub bekommt, den er haben möchte. Das sind die kleinen Dinge, mit denen man die Mitarbeiter motivieren kann. Wir schauen auch wie gesagt auf diese Tatsache, dass wir die Geburtstage feiern. Das sind so kleine Sachen, aber das haben die Mitarbeiter auch sehr gerne. Die Weihnachtsfeier wird z.B. hier in diesem Unternehmen gemacht, an denen alle daran teilnehmen können. Es gibt immer wieder Mitarbeitererevents, wie z.B. ein Ritteressen oder man geht zum Heurigen oder man nimmt am Stadtmarathon teil. Das sind Möglichkeiten die Motivation der Mitarbeiter zu steigern.

I.: Warum arbeiten meistens nur jüngere Leute im Call Center?

Herr S.: Die Tätigkeit im Call Center ist zum Teil auch immer negativ behaftet. Das man das als „mindere Arbeit“ sieht, so quasi, „ich konnte nirgends wo anders arbeiten“. Die Leute unterschätzen eigentlich, was die Voraussetzungen dafür sind. Wir arbeiten im Outboundbereich für Versicherungen, d.h. die Mitarbeiter müssen zum Teil bei jedem Anruf ein anderes Kapperl anziehen. Das erfordert ein hohes fachliches Wissen. Darum zahlen wir auch sehr gut. Wir zahlen weit über den Markt, weil die Mitarbeiter fachspezifisch antworten müssen. Wir sind kein klassisches Call Center, sondern wir sind viel stärker im Bereich einer Notrufzentrale tätig, d.h. ein Kunde ist bei einer Versicherung versichert, hat eine Kfz Panne und da helfen wir ihm weiter. Das bedeutet, es muss organisiert werden, Kosten müssen übernommen werden, die Mitarbeiter müssen die Rechnung auch dann bearbeiten, zur Zahlung frei geben und Rechnungsnummern vergeben. Natürlich haben wir auch klassische Call Center Tätigkeiten, aber das ist im Vergleich zum Notrufbereich marginal. Vielen ist es vielleicht zu stressig und das kann der Grund sein, dass sich ein 40 oder 50jähriger das nicht antun möchte. Es ist ein typischer Studentenjob, weil es ein rund um die Uhr Betrieb ist.

I.: Gibt es eine hohe Fluktuation?



Herr S.: Nein, gibt es nicht. Auf Grund der Tatsache, dass wir sehr viele Kunden haben, dauert die Einschulung sehr lange, d.h. bis ein Mitarbeiter sattelfest ist, dauert das drei bis vier Monate. Und wenn mir jemand sagt, dass er nur ein Jahr Zeit hat, dann interessiert mich das nicht. Ich investiere sehr viel Zeit in seiner Einschulung und dann habe ich nur 6 oder 7 Monate wirklich zur Verfügung, wo derjenige arbeiten kann, das interessiert mich nicht. Im Schnitt haben wir Mitarbeiter die fünf oder sechs Jahre bei uns sind, auch die Studenten. Es gibt auch welche, die hier bleiben, die studieren Geschichte, Kunstgeschichte oder sind Maler oder machen eine Tonausbildung, wo es einfach für sie angenehm ist Sicherheit zu haben.

Die Mitarbeiter sagen, ich bin versichert und nebenbei können sie der Tätigkeit nachgehen, die sie vielleicht studiert haben. Und da ist es angenehm zu sagen: „Ich arbeite 24 Stunden bei call us und dazu kommen dann auch noch Nachtdienste und kann dann währenddessen etwas anderes machen.“ Da ist auch wichtig für die Mitarbeiter dass sie das Gefühl habe, die meiste Zeit in der Woche sind sie nicht in der Firma. Wir haben einen Mitarbeiter der ist Vollzeit beschäftigt und da kann die Belastung zu groß werden. Es sind alle teilzeitbeschäftigt, d.h. 24 Stunden, außer ein Mitarbeiter. Der Hintergedanke ist der, wenn Leute krank werden oder in Urlaub sind, muss natürlich mehr gearbeitet werden. Da kann man dann auf diese Mitarbeiter zurückgreifen. Wenn jemand Vollzeit angestellt ist, von dem kann ich nicht verlangen, dass er mehr arbeitet und so ist es mit den Teilzeitbeschäftigten sehr wohl vereinbart bei Bedarf mehr Arbeit zu leisten.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Frau Hablesreiter (Leiterin des Call Centers Gebühreninfoservice), vom 3.März 2008**

I.: Bitte erzählen Sie etwas von Ihrem Unternehmen.

Frau H.: Von der Organisation her ist die GIS eine Tochter des ORF. Seit 2001 sind wir eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit 200 Mitarbeitern. Beinahe die Hälfte davon ist im Internet Kundendienst beschäftigt, d.h. Service steht nicht nur im Namen, sondern wir machen das auch, davon sind etwa 60 am Telefon. Die GIS ist mit der Einbringung der Rundfunkgebühren beschäftigt. Das Call Center ist ganz strukturell strukturiert, d. h. wir haben einen First und einen Second Level. First Level Support macht bei uns die Facharbeiterabteilung. Fachabteilungen heißt für uns Befreiungsabteilung, Rechtsabteilung und Buchhaltung. Der First Level ist dazu da, die einkommenden Anrufe möglichst rasch entgegenzunehmen. Es werden etwas 95 % der Kundenanfragen direkt beantwortet oder man bereitet sie soweit auf, dass sie nur mehr nachbearbeitet werden müssen.

I.: Wie lange sind Sie schon im Unternehmen?

Frau H.: Ich bin seit Ende 2001 hier beschäftigt und habe als Call Center Agent hier in dem Unternehmen während des Studiums (Biochemie) angefangen. Ich bin seit den 90er Jahren in der Branche. Ich habe aber das Studium nicht abgeschlossen. Ich schließe jetzt parallel einen Master of Arts ab.

I.: Haben die Mitarbeiter ein befristetes oder ein unbefristetes Dienstverhältnis?

Frau H.: Wir stellen die Mitarbeiter im Call Center zunächst drei Monate befristet ein, was im Normalfall, wenn die Einschulungsphase gut vorangeht, in ein automatisches unbefristetes Dienstverhältnis hinübergeht.

I.: Nehmen Sie auch Leihpersonal auf?

Frau H.: Wir hatten vorübergehend Leihpersonal. Jetzt momentan nicht, obwohl sich die Leihfirmen melden. Das ist ein Kostenfaktor, weil im Normalfall das Gehalt über die Leihfirma geringer ist als das Gehalt, welches hier angeboten wird. Dadurch ist die Wahrscheinlichkeit geeignetes Personal zu finden schwierig. Grundsätzlich arbeiten wir mit eigenen MitarbeiterInnen, die wir auch in einem regulären Dienstverhältnis anstellen, sowohl Studenten, die Teilzeit arbeiten, als auch Vollzeitkräfte, die das hauptberuflich machen.

I.: Gibt es eine hohe Fluktuation?

Frau H.: Die GIS bietet recht gute Arbeitsbedingungen. Wir haben eine Fluktuation von 8,3 % im Call Center und liegen unter dem Durchschnitt.

I.: Was tun Sie persönlich, damit sich Ihre Mitarbeiter mit der Aufgabe und der Firma voll identifizieren?

Frau H.: Persönlich führe ich durch Vorbild. Das ist meine Devise. Ich verlange von meinen Mitarbeitern nichts, was ich nicht selbst bereit wäre zu tun. Ich telefoniere auch mit, d.h. wenn ich von meinen Mitarbeitern erwarte, dass sie länger dableiben, weil soviel los ist, dann telefoniere ich auch zumindest zwei oder drei Stunden, Ich bin in der glücklichen Lage, dass ich telefonieren kann. Wir machen aber sehr viel motivierende Maßnahmen, d.h. die Mitarbeiter einzuladen, dass sie mal fort gehen und man coacht sie in Form von speziellen Schulungen. Wir haben jetzt z.B. ein nettes Programm, wo wir mit Schauspielern arbeiten, wobei wir den Mitarbeitern Regieassistenten anbieten. Wir machen sehr viel im Bereich Coaching. Wir haben eigene Trainer hier, die auch coachen können und das tun.

Wir machen aber auch Teamseminare, Teambuilding, Konflikt- und Stressmanagement. Das ist ein wichtiger Faktor. Nicht wegzaubern, können wir die Tatsache, dass eine Call Center Tätigkeit anstrengend ist. Der Mittelwert oder Halbwertszeit einer Beschäftigung im Call Center ist drei bis vier Jahre. Für die meisten ist es dann genug. Entweder suchen wir dann eine Position in einer anderen Abteilung oder mit Hilfe von Job-Rotation versuchen wir Abhilfe zu schaffen. Das ist etwas, was wir genau dann dort machen, wo wir beamtete Mitarbeiter haben,

wo der Ausstieg nicht möglich ist und dann wird mit Job-Rotation gearbeitet und man schaut wie man die Motivation steigern kann. Es gibt auch einen Betriebsrat.

I.: Ist Erfahrung im Call Center Bedingung?

Frau H.: Es ist wünschenswert. Wir sind mittlerweile dort angelangt, dass wir sagen, wir wollen Mitarbeiter mit Matura oder zumindest eine vergleichbare Ausbildung. Wenn jemand eine Bürokaufmannslehre abgeschlossen hat, ist mir das auch recht. Wir stellen bewusst qualitative Anforderungen.

I.: Gibt es auch Akademiker in Ihrem Unternehmen?

Frau H.: Ja. Die meisten haben Jus studiert. Es gibt natürlich auch Akademiker, die weiter machen. Wir haben z.B. einen Germanisten, der macht eine Zusatzausbildung. Es gibt Akademiker, die - aus welchen Gründen auch immer - langzeitarbeitslos sind und hier eine Chance sehen, wieder im Berufsleben hineinzukommen. Wir haben einen Kollegen, der ist Jurist und jetzt ein Jahr hier. Normalerweise gehen sie dann nach zwei oder drei Jahren von dem Unternehmen, wenn sie z.B. endlich die Zusatzausbildung in die eigene Branche geschafft haben.

I.: Wie ist das mit dem Schichtdienst zu verstehen?

Frau H.: Wir bemühen uns möglichst viel Flexibilität zu geben, d.h. unsere Mitarbeiter bekommen einen Stundenplan. Da ist angeführt, wie viele Mitarbeiter zu welcher Zeit arbeiten. Es gibt ein paar Regeln dazu: Mindestens einmal Spätdienst in der Woche (bis 9 Uhr), alle drei Wochen einen Samstagtermin und sie haben dann die Möglichkeit sich selber einzutragen. Man kann sich das aussuchen. Der Teamleiter führt dann Gespräche mit den Mitarbeitern.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Herrn Fleschurz (Leiter des Call Centers der Post), vom 4.3.2008**

I.: Wie lange führen Sie das Unternehmen schon?

Herr F.: Ich bin jetzt hier ein bisschen über einem halben Jahr. Seit Juli 2007, also acht Monate. Die letzten zehn Jahre war ich tätig bei der T-mobil Austria. Ich habe dort im Call Center gelernt.

I.: Wie viele Mitarbeiter gibt es in Ihrem Unternehmen?

Herr F.: Die österreichische Post AG hat mit der internationalen Beteiligung ca. 25.000 Mitarbeiter, wovon 19.000 in Österreich angestellt sind und der Großteil davon in der Zustellung, in der Verteilung der Logistik und im Overhead, d.h. in der Unternehmenszentrale sind ca. 1500 Mitarbeiter beschäftigt. Im Call Center gibt es 75 Mitarbeiter.

I.: Nach welchen Kriterien suchen Sie Ihre Mitarbeiter aus?

Herr F.: Ideal wäre es, wenn schon Call Center Erfahrung vorhanden wäre. Allerdings die österreichische Post hat einen beamteten Hintergrund und hat ein bisschen andere gesetzliche Rahmenbedingungen und eine andere Vorgeschichte als privatwirtschaftliche Unternehmen. Die österreichische Post ist zwar eine Aktiengesellschaft, d.h. ein privatwirtschaftliches geführtes Unternehmen, hat aber noch immer ca. 60 % Beamte mit dem Beamtendienstrecht das dahinter steht, d.h. dass wir zu 100 % eigentlich intern rekrutieren, d.h. aus anderen Unternehmensbereichen heraus, dort vor allem aus den Filialen. Das ist deswegen, weil die Leute vor allem den Kundenkontakt gewohnt sind und das gelernt haben und letztlich ist es auch eine Weiterentwicklung für die Leute, die hier arbeiten. Die Erfahrung im Kundenkontakt ist Voraussetzung.

I.: Arbeiten hier auch Studenten?

Herr F.: Nein, zum überwiegenden Großteil arbeiten hier Beamte, die zu einem sehr großen Teil auch wirklich schon sehr lange im Postdienst arbeiten. Das sind sehr erfahrene Leute. Das ist ein bisschen anders als in anderen Call Centern, wo sehr viel mit Teilzeit und mit Studenten gearbeitet wird. Es sind fast nur Beamte mit sehr viel Erfahrung hier. Die österreichische Post stellt im größeren Rahmen schon sehr lange kein Personal mehr ein, weil die Gesamtmenge im Personal eher zurückgeht als sie in den ganzen Jahren steigt und dementsprechend auch sehr wenig neues Personal von außen dazukommt. Und daher sind auch die Mitarbeiter für ein Call Center überdurchschnittlich alt. Das Durchschnittsalter liegt bei ca. 40 Jahre.

I.: Gibt es mehr Männer oder Frauen in Ihrem Unternehmen?

Herr F.: Wir haben einen Männerüberhang. Den Grund weiß ich aber nicht. Ich glaube aber, dass es an sich, bei dem Schalterbediensteten, wo wir hauptsächlich die Leute herbekommen einen Männerüberhang gibt. Ich glaube die Logistik und Verteilung sind männerlastig, weil es eine sehr harte Arbeit ist. Daher kommt das wahrscheinlich.

I.: Wie schaut es aus dem Dienstverhältnis?

Herr F.: Das unbefristete Dienstverhältnis entfällt, weil wir nur bestehende Mitarbeiter in der Regel übernehmen. Wenn es neue Mitarbeiter gibt, ist das Dienstverhältnis immer primär befristet für eine gewisse Zeit und geht dann natürlich über in ein unbefristetes.

I.: Was tun Sie persönlich, damit sich Ihre Mitarbeiter mit dem Unternehmen voll identifizieren?

Herr F.: Das sehr Schöne am Beamten ist, dass hier die Identifikation mit dem Unternehmen sehr groß ist. Menschen, die in der Vergangenheit eine Beamtenlaufbahn eingeschlagen haben und zur Post gegangen sind, haben das mit einer gewissen Überzeugung getan und dadurch entsteht eine sehr starke Identifikation mit dem Unternehmen. Ich persönlich Sorge dafür, dass sie primär alles das haben, was sie brauchen, um ihre Arbeit zu erledigen. Das sind ganz triviale Sachen, also der Arbeitsplatz muss in Ordnung sein, es muss eine Führungskraft geben

und die Technik muss in Ordnung sein, was in einem Call Center ganz wichtig ist. Darüber hinaus versuchen wir ganz gezielt mit teambildenden Maßnahmen dafür zu sorgen die Teams zusammenzuhalten. Dann fühlen sich die Leute auch wohler und am meisten „bringt es“, wenn man Sicherheit gibt, indem man den Leuten Sicherheit und Perspektiven gibt, nämlich klar zu sagen: Wo geht das Unternehmen hin? Wo geht die eigene Organisation hin? Was sind die Ziele? Was sind die Dinge, die wir erreichen wollen und was ist die Rolle, die jeder Einzelne darin hat?

Der zweite Punkt ist Sicherheit im Sinne von „auf der persönlicher Ebene“, d.h. ich werde hier gebraucht, ich habe hier eine Aufgabe und das wird sich auch nicht ändern. Das Unternehmen an sich steht unter sehr großem Kostendruck, weil das Beamte sind und diese unkündbare Dienstverhältnisse haben. Das wissen die Leute auch, aber sie wollen eine Aufgabe und das Gefühl haben, das diese Arbeit wichtig ist und dass sie eine Perspektive haben, nämlich, dass sie das auch weiterhin machen werden. Beamte werden nicht mehr eingestellt. Wenn ein neuer Mitarbeiter dazu kommt gilt für ihn das Angestelltenverhältnis. Das sind sondervertragliche Regelungen, die im wesentlichen dem Angestelltengesetz entsprechen, was dann normal kündbare Verträge sind.

I.: Bleiben diese neuen Leute dann länger in dem Unternehmen?

Herr F.: Meiner Erfahrung nach ja. Die Leute streben primär, weil das Unternehmen auch so groß ist immer intern eine Karriere an, d.h. sie bleiben diesem Unternehmen sehr lange sehr treu. Wir haben eine sehr geringe Fluktuation und die Leute versuchen, was in diesem großen Unternehmen auch geht, sich intern zu orientieren.

I.: Arbeiten Sie auch mit Leihpersonal?

Herr F.: Ja. Es ist so, dass auf Grund der Regelung aus dem Beamtendienstrecht unkündbare Verträge vorliegen. Jetzt ist es aber so, dass die organisatorische Entwicklung des Unternehmens manchmal dazu führt, dass man Personal hat, aber nicht mehr braucht. Also hat man sich vor einem Jahr dazu entschieden einen internen Personalleasingpool aufzubauen,

indem das Personal, das an einer bestimmten Stelle nicht mehr gebraucht wird in diesem Pool geht und aus diesem Pool kann das Unternehmen sozusagen das Personal wiederum leasen, d.h. wir haben ein internes Leihpersonal.

I.: Und wie lange bleiben diese im Schnitt hier?

Herr F.: Das ist ganz unterschiedlich. Die Menschen werden für sehr unterschiedliche Tätigkeiten eingesetzt. Es gibt definierte Aufgaben für ein paar Wochen, wo man sich jemanden holt, der diese Aufgabe erledigt oder eben, und das ist eigentlich häufiger der Fall, dass man die Leute dann über sehr lange Zeit dann beschäftigt. Ich habe Leihpersonal, die sind jetzt zwei Jahre da. Das sind in der Regel Beamte, für die das Beamtendienstrecht weiterhin gilt und dementsprechend sich nichts ändert. Es ist eigentlich die organisatorische Zugehörigkeit und die Verrechnung eine andere, weil ich das Leasing zahle und ein anderer Teil des Unternehmens das Gehalt zahlt. Es gibt keinen Unterschied zwischen dem Stamm- und dem Leasingpersonal bezüglich der Aufgaben, Rechte und Pflichten.

I.: Gibt es Aus- und Weiterbildungskurse?

Herr F.: Ja. Hier gibt es dreierlei Möglichkeiten. Das Age Art Departement hat ein Bildungsprogramm, in dem es breite Angebote gibt, angefangen von Technik, Schulungen teambildende Geschichten, social-skills Sachen bis hin zu Spezialanwendungen Richtung Technik IT. Dann gibt es im Filialnetz zu dem wir gehören noch einmal eine eigene Personalentwicklungseinheit, die speziell auf den Kundenkontakt abgestimmte Dinge macht. Dort gibt es dann Kundenorientierung und Telefonie. Wenn man etwas braucht und nicht findet, hat man auch die Möglichkeit zu sagen: Da ist das Briefing, schreib das aus, suchen wir uns einen Anbieter, der das Training macht und dann kauft man es.

I.: Gibt es einen Betriebsrat?

Herr F.: Ja. Es gibt auch aus der Geschichte heraus eine gewerkschaftliche Vertretung. Diese hat eine große Tradition in der österreichischen Post und die eine sehr wichtige Rolle auch in



sehr vielen Prozessen in diesem Unternehmen spielt. Es gibt eine aktive Arbeitnehmervvertretung. Der Betriebsrat organisiert schon sehr viele Dinge, angefangen von Weihnachtspunsch bis Spannferkelessen. In regelmäßigen Abständen ist es auch so, dass wir für uns Dinge tun.

I.: Wie kann man die Motivation der Mitarbeiter steigern?

Herr F.: Ich kann Ihnen nur sagen, was im letzten halben Jahr am besten funktioniert hat. Wenn man dafür sorgt, dass man erfolgreich ist. Wenn man die Leute merken lässt, dass sie Erfolg haben und letztlich auch dafür arbeiten, dass das auch passiert. Diese Ziele erreicht man, indem die Mitarbeiter Anerkennung bekommen. Das ist das Rezept nach dem ich arbeite. Ich bin mit dem Mitarbeiter per Sie. Das ist auch ein bisschen die Unternehmenskultur der österreichischen Post, dass man grundsätzlich per Sie ist. Es ändert wenig am Arbeitsverhältnis. Das Sie-Wort ist ein stärkerer Ausdruck von Anerkennung der Leistung des anderen.

I.: Wie sind die Arbeitszeiten?

Herr F.: Wir haben hier relative eingeschränkte Arbeitszeiten für ein Call Center. Wir arbeiten Montag bis Freitag von acht bis achtzehn Uhr, d.h. ein klassischer Schichtbetrieb in diesem Sinne ist auch nicht notwendig. Der überwiegende Großteil arbeitet Vollzeit. Wir haben einen so genannten Wechselschichtdienstplan. Es gibt unterschiedliche Beginnzeiten und unterschiedliche Dienstlängen, aber immer in diesem Rahmen. Der Dienstplan ist festgelegt und wird von dem jeweiligen Teamleiter mit seinen Teamlingen besprochen, im vorhinein geplant und ist sehr regelmäßig. Diese Regelmäßigkeit ist von den Mitarbeitern gewünscht, weil sich die Planbarkeit erhöht und wir versuchen das regelmäßig zu machen. Grundsätzlich soll jeder wissen, wann seine Arbeitszeiten sind und das möglichst weit im voraus.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Herrn Ponesch (Leiter des Call Centers ADARNA), vom 11.3.2008**

I.: Bitte erzählen Sie etwas von Ihrem Unternehmen.

Herr P.: Firma Adarna ist im Dezember 2006 gegründet worden. Ich bin zuständig für die Kommunikation und Medienarbeit. Am 22.3. 2008 haben wir in der Karrierelounge in der Tageszeitung „Die Presse“ ein Porträt über unseren Geschäftsführer und Inhaber. Der Name Adarna kommt eigentlich aus dem Philippinischen und soll eine Art Glücksvogel bedeuten. Es gibt eine Legende dazu. In den Quellen findet man sehr wenig, aber es soll die Menschen eben heilen aber auch eliminieren oder blockieren können, wenn sie nichts Gutes bringen für das Unternehmen bzw. für die Menschen. Es ist ein wunderbares Symbol, dass wir auch europaweit schützen haben lassen.

Die Firma Adarna ist hauptsächlich zuständig für Vertrieboptimierung, alles was Dienstleistungen betrifft anzubieten und das optimal zu verkaufen, aber auch optimal Produkte zu verkaufen, d.h. sie können zu uns kommen und sagen „Wir haben ein Produkt bzw. eine bestimmte Dienstleistung, die ich an den Frau/Mann bringen will“ und dann versuchen wir bestmöglich auch das zu tun und umzusetzen.“ Wir haben Projekte und haben auch unsere Kunden T-mobil und Telering. Wir verkaufen praktisch Internet bzw. auch Telefontarife. Das sind dann zum Teil Neu- bzw. Stammkunden.

I.: Wie lange sind Sie schon hier?

Herr P.: Ich bin ein knappes Jahr hier. Ich komme eigentlich aus einem Bereich der Exekutive. Ich war zwanzig Jahre bei der Gendarmerie und war insbesondere bei der Anti-Terroreinheit Kobra. Ich war dort in einer Führungsposition tätig und habe dann 2004 freiwillig diese Einheit verlassen. Dann habe ich 2006 eine Kommunikationsausbildung in Berlin gemacht, Kampagnenmanagement und Politische Beratung. Ich habe dann auch eine Landespartei im Wiener Rathaus betreut bzw. gecoacht und so bin ich im Bereich der Kommunikation der Firma Adarna geblieben. Insofern war es ein Neubeginn für mich, auch was Presse- und

Medienarbeit betrifft. Ich habe das im deutschen Institut für „Public Affairs“ gelernt. Diese bieten sehr gute Kampagnen und Kommunikationsausbildungen an. Diese Ausbildung ist sehr breit gefächert. Speziell Kampagnenmanagement und politische Kommunikation sind sehr gut.

I.: Müssen die Studenten schon Erfahrung im Call Center haben?

Herr P.: Das würde uns schon sehr zu gute kommen, wenn sie Erfahrung haben, aber es ist bei uns nicht unbedingt Bedingung.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Herr P.: Das ganze Management zu betreiben obliegt mir, d.h. mit Gewerkschaften und Arbeiterkammern, Ministerien in Kontakt zu sein. Wir sind stark daran das Image dieser ganzen Branche aufzubessern. Das höchste Ziel ist natürlich die gesetzliche Verankerung, aber das dauert doch relative lange. Wir wollen ein branchenspezifisches Berufsbild über einen eigenen Kollektivvertrag schaffen. Wir sind derzeit in intensiven Gesprächen mit der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA). Wir haben auch mit der Wirtschaftskammer schon Kontakt geknüpft und soll in den nächsten Monaten wirklich intensiv an einem solchen Berufsbild gearbeitet werden und wir glauben, dass durch die Schaffung eines eigenen Berufsbildes auch das Image dieses Berufes gehoben wird.

Wir bieten durch unsere eigene Ausbildungsakademie, die wir Anfang Februar gestartet haben mit einem ganz eigenen neuen Ausbildungssystem für ein gutes halbes Jahr den Einsteigenden auch eine spezielle Ausbildung für Telesales Mitarbeiter an. Das ist unser interner Einstieg, damit wir uns als Unternehmen auch gut verkaufen können, um diesem Berufsbild einen wirklichen Anstrich zu geben. Wir wollen von diesem Studentenimage wegkommen. Wenn man das klassisch von Berufshierarchien sagen kann, arbeiten bei uns Studenten bis zum Akademiker. Es sind alle vertreten. Das Studentenleben hat sich insofern aufgehört, weil wir auch verpflichtet sind gesetzlich die ArbeitnehmerInnen anzustellen. Wir haben das auch heuer gemacht. Seit Jänner haben wir 90 % Angestellt und 10 % freie Dienstnehmer und das steht auch in einem guten Verhältnis, da das auch gewerkschaftlich und rechtlich vertretbar ist.

I.: Gibt es eine hohe Fluktuation?

Herr P.: Na, ja es ist eine gängige Fluktuation im Call Center Bereich. Wir hatten zu Anfang eine ziemlich hohe Fluktuationsrate, die wir durch Mitarbeiterbindungsprogramme speziell durch Einstiege zum Tag, Pausengestaltung usw. versuchten, zu reduzieren. Das mache ich dann meistens. Bevor die Leute in der Früh zum Bildschirm gehen, mache ich mit ihnen kinesologische Übungen zum Entspannen, um die rechte Hirnhälfte zu koordinieren. Durch diese Maßnahmen haben wir es geschafft, dass wir kaum mehr Inserate schalten müssen, sondern dass die Leute einfach zu uns durch Empfehlung kommen.

I.: Was glauben Sie, war der Grund, dass vorher so viele Mitarbeiter weggegangen sind?

Herr P.: Das ist schwer zu sagen. Wir sind natürlich ein junges Unternehmen und das war ganz einfach das erste halbe Jahr, weil man mit anderen Dingen beschäftigt ist. Ich denke durch die freien Dienstnehmer ist es natürlich sehr leicht von heute auf morgen auszusteigen. Auch durch das Anbieten dieser Ausbildung haben wir einen immensen Vorteil bei Leuten, die bei uns bleiben wollen. Deshalb ist unser Kernteam 40 Angestellte und 10 freie Dienstnehmer.

I.: Wie lange dauert die Einschulung?

Herr P.: Bei uns sind die Aufnahmegespräche so gestaltet, dass die alle über die Akademie gehen, d.h. an und für sich werden sie erst grundsätzlich nach einem halben Jahr angestellt, d.h. sie müssen die Ausbildung von einem halben Jahr durchlaufen. Das Dienstverhältnis geht über das Arbeitsmarktservice (AMS) mit einer Stiftung und die Mitarbeiter kommen praktisch über das AMS zu uns herein, und jene, die jetzt extern hinein gehen, müssen auch diesen Aufnahmetest bestehen. Sie durchlaufen aber den gleichen Selektierungsprozess. Dann gibt es ein halbes Jahr die Ausbildung und sie sind natürlich insofern nicht wirklich angestellt, weil sie uns ja nicht wirklich etwas bringen, d.h. wir müssen das selber zahlen. Leihpersonal haben wir nicht, weil es zu teuer ist.

I.: Gibt es Aus- und Weiterbildungskurse?

Herr P.: Ja, das ist innerhalb der Akademie. Das ist die Ausbildung und dauert sechs Monate. Die Mitarbeiter die hier sind werden täglich in dem was es Neues gibt geschult. Und das findet genauso in der Akademie statt. Die Akademie ist im Hause. Vorne ist der Schulungsraum. Dort lernt man die komplette Verkaufsausbildung, Kommunikationsausbildung, Stimm- und Sprachausbildung und Körpersprache. Das ganze Repertoire was Verkauf betrifft und der praktische Teil. Der Theorieblock geht sechs Wochen und dann haben sie immer wieder praktische Blöcke, wo es verwendet wird.

I.: Wie lange bleiben die Mitarbeiter in dieser Firma, wenn sie die Ausbildung haben?

Herr P.: Es gibt uns erst eineinhalb Jahre und für das haben wir keine Erfahrungswerte. Es ist für uns schwierig die Mitarbeiter in der Ausbildung zu verpflichten, weil es rechtlich nicht geht, d.h. die Ausbildung bekommen sie von uns bezahlt. Da können wir nur hoffen, dass die Leute bei uns bleiben. Wir können sie derzeit noch nicht vertraglich binden. Das ist ein Manko, aber es ist leider so.

I.: Was tun Sie, damit sich Ihre Mitarbeiter mit ihrer Aufgabe und dem Unternehmen voll identifizieren?

Herr P.: Einerseits durch Frühstücksevents. Wir machen monatlich eine Mitarbeiterveranstaltung, d.h. letztes Jahr waren wir wandern. Es gibt durchaus mit diesen Events große Identifikationspunkte. Das zweite ist die Akademie. Wir haben darüber hinaus täglich einen riesengroßen Obstkorb. Wir werden täglich beliefert von einem Obstbauern. Wir haben einen Massagesessel, wo sich die Mitarbeiter ausruhen können. Da gibt es ein Programm, wo man sich zwischen zehn und sechzig Minuten hineinlegen kann. Es gibt einen Tischfußball, es gibt eine Playstation, wo man sich abregieren kann und es gibt natürlich auch die Möglichkeit, die Übungen die wir anbieten, zu machen, z.B. Zurückziehen in einem Raum. Die Arbeitszeiten sind von 9 bis 18 Uhr.

I.: Arbeiten hier alle MitarbeiterInnen Vollzeit?

Herr P.: Das ist ganz unterschiedlich. Voll- oder Teilzeit. 90 % arbeiten Vollzeit. Die schönen Büroräumlichkeiten sind auch nicht überall selbstverständlich, dass man Räumlichkeiten und Ambiente schafft, wo sich die Leute wohl fühlen. Wir haben sehr viel Licht und Lampen, die ganzen Räume sind klimatisiert.

I.: Sind Sie mit den Mitarbeitern per Sie?

Herr P.: Ich schon, aber die Coachs sind meistens per du, weil die meisten natürlich mit ihnen intensiv arbeiten und das „Du“ die Zusammenarbeit erleichtert. Ich gehe zwei- bis dreimal die Woche durch und da bekommt jeder von mir eine Wunschkarte. Das sind so Karten mit schönen Sprüchen und Motiven, wie z.B. Wasserfall oder Wüstenlandschaft. Und da gibt es dann Sprüche dazu wie z.B. „Energie folgt der Aufmerksamkeit“ oder „Du bist selbst verantwortlich für dein Leben“. Diese Karten werden dann gezogen und diese dürfen sie den ganzen Tag am Arbeitsplatz behalten und am Abend, wenn sie gehen, geben sie dann die Karte zurück und es kommt dann oft ein Feedback „Die Karte hat mir heute sehr geholfen“. Wir machen schon sehr viel.

I.: Wie kann man die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern und die Motivation?

Herr P.: Ich glaube, dass es das wichtigste ist, dass man die Mitarbeiter ernst nimmt und dazu gehört, dass man ehrlich ist. Man kann z.B. mit jemand reden und ein Gespräch führen und nicht reden. Damit meine ich, wenn ich mit jemand spreche, dann schenke ich ihm die volle Aufmerksamkeit, aber nicht nur das, es ist einfach die Akzeptanz. Die Menschen spüren das, ob man sie ernst nimmt oder nicht und sie anerkennt. Sie können noch so viele Mitarbeiterbindungssachen machen, wie wir ja jetzt auch haben, aber es wird nichts bringen, wenn Sie die Menschen nicht ernst nehmen, d.h. wenn es einmal ein Gespräch gibt, wo man jemanden kündigen muss oder wo wir uns von jemanden trennen müssen, das ist furchtbar schlimm. Ich habe letzte Woche ein Gespräch mit einem freien Mitarbeiter gehabt. Er war sehr lange hier in diesem Unternehmen, aber wir haben keine Verwendung für ihn mehr gehabt, auch vom Projekt her, und da muss man sich einfach trennen. Das ist für mich schwierig, für das Unternehmen und auch für den Mitarbeiter. Da muss man ehrlich bleiben und sagen „Es tut

mir leid, aber es geht nicht mehr.“ Menschlich ist es schwierig. Es ist wichtig, dass man die Betroffenheit zeigt und ehrlich ist. Das ist etwas, was jemand auszeichnet, also der ehrliche Umgang mit dem Image und den Mitarbeitern.

I.: Arbeiten in diesem Unternehmen nur junge Leute?

Herr P.: Das ist total gemischt. Der Schnitt ist natürlich bei 25 Jahre. Wir haben drei bis vier ältere Arbeitnehmer, die sind zwischen 35 und 45 Jahre und eine haben wir, die ist Ende 40. Es gibt mehr Frauen in diesem Unternehmen, wobei wir eine Initiative gestartet haben „ältere Arbeitnehmer 50 plus“. Das war fast unmöglich. Entweder die Menschen wollen nicht mehr arbeiten oder sie wollen sich nicht weiterbilden. Das war eine negative Erfahrung. Teil waren die Menschen vom Verkauf und teils sind sie von Call Center gekommen. Sie haben solche Gemütlichkeitsanforderungen wie „Das ist mir zu anstrengend“ oder „Das interessiert mich nicht mehr“. Sie waren ca. ein Monat da. Sogar eine Pensionistin war dabei. Die Einstellung der Menschen speziell in Österreich ist teilweise schon katastrophal. Dieses „Na, ja, ich lebe eh´ von der Arbeitslosen oder Sozialhilfe.“ Diese Einstellung ist so weit verbreitet, dass sie bei uns fehl am Platz sind. Sie waren schon sehr verwöhnt vom Arbeitsprozess.

I.: Danke für das Gespräch.

## **Transkription des Interviews mit Frau Eitler (Leiterin des Call Centers der Wiener Städtische Versicherung), vom 18.3.2008**

I.: Bitte erzählen Sie etwas von Ihrem Unternehmen.

Frau E.: Wir sind die Directline. Das ist ein 100 % iges Unternehmen vom Wiener Städtischen Konzern, wobei wir nicht ein Tochterunternehmen von der Vienna Insurance Group sind, sondern von der Wiener Städtische AG. Die 100 % ige Tochter macht die Telefonie im Auftrag der Wiener Städtischen für die Wiener Städtische und die Donauversicherung, wobei die Donau keine Beteiligung hat, sondern reiner Kunde ist. Wir haben im wesentlichen vier Bereiche, das sind zwei Call Center Bereiche und zwei Vermittlungsbereiche für jeweils ein Haus. Es gibt eine klare Teamzuteilung, also entweder arbeite ich im Wiener Städtischen Call Center oder im Donau Call Center oder in irgendeinen der beiden Vermittlungsteams. Das Tätigkeitsfeld ist interessant. Im Vermittlungsbereich geht es darum, rasch und punktgenau an die wichtige Stelle freundliche und kompetente Gespräche dorthin zu vermitteln und nicht in Details der Fragestellung sich zu verwickeln und keine Auskünfte zu geben. Es gibt auch keine Anbindung an die Kundendatenbanksysteme, sondern nur an das Intranet und an das Telefonbuch, also die Organisationsaufteilung. Im Call Center Bereich ist das Ziel die Enderledigung des Anrufes, wobei man hier unterschieden muss.

Unsere Aufgabe ist einerseits die zentralen Hotlines im Call Center Bereich zu bedienen, wobei die Kunden, mit Ausnahme von Spezialservices, eben direkt zum Assisteur gehen oder direkt medizinische Anfragen für Sonderklassepatienten geben. Mit Ausnahme der Spezialhotlines gehen die breit kommunizierten Rufnummern in unser Call Center ein. Sie rufen als Kunde an und Sie hören „Wiener Städtische Versicherung. Herzlich willkommen.“ Sie differenzieren nicht selber: „Welche Frage habe ich denn jetzt, eins für Kfz und zwei für Lebensversicherung“, wie Sie das vielleicht von einem Telekommunikationsanbieter kennen, das machen wir nicht, sondern der Mitarbeiter, den sie jetzt am Telefon haben, der muss von uns ausgebildet sein, dass er jede Frage beantworten kann, die nicht zu sehr in die Tiefe geht. Unser absolutes Kerngeschäft ist die Inbound Telefonie, d.h. die hereinkommende Bestandskundenbetreuung.



I.: Wie lange werden die Mitarbeiter eingeschult?

Frau E.: Drei Monate. Den Schulungsprozess darf man sich so vorstellen: Ich beginne am ersten Tag. Der Mitarbeiter hat seinen Dienstvertrag schon zuvor unterschrieben, damit wir rechtzeitig die Sozialversicherungsanmeldung organisieren konnten. Dann ist z.B. Dienstbeginn der erste April. Er kommt zum Dienst um 9 Uhr. Der erste Tag ist ein Tutortag. Er wird im Empfang von dem Sekretariat genommen, wo er erzählt bekommt, was mit Krankmeldungen, mit Urlaubszetteln passiert und wo er sie abgibt. Wie habe ich eine Zeitliste zu führen? Gibt es noch irgendwelche Fragen zum Dienstvertrag und dergleichen? Danach ist es so, dass der Teamleiter, dort wo der Mitarbeiter zugeteilt wird diesen übernimmt. In der Regel fangen nicht ein Mitarbeiter an, sondern - je nachdem - zehn oder zwölf. Der Grund ist ein Einschulungszyklus ist sehr aufwendig zu organisieren und wir haben eine doch typische Call Center Fluktuation bei uns. Also eine Behaltdauer von Mitarbeitern im Schnitt von 2 bis 2,5 Jahren.

I.: Was ist der Grund?

Frau E.: Der Grund ist nicht sehr verwunderlich. Wir haben sehr viele Studenten bei uns beschäftigt, die vielleicht nicht zu Beginn des Studiums bei uns beginnen, sondern gegen Ende oder Mitte des Studiums und dann so lange bleiben, bis sie fertig studiert haben. Irgendwann suchen sie dann einen andern Job. Ich denke auch, und dass ist uns auch sehr bewusst, dass die Mitarbeiter, die keine sonstigen Aufgaben bekommen, die keine Supervisoren werden, keine Coachs, keine Teamleiter, die also wirklich die reine Kontaktbearbeitung am Telefon machen ohne irgendwelchen speziellen Aufgaben, da ist die Telefonie dann nach zwei bis zweieinhalb Jahren irgendwann zu anstrengend. Das ist uns auch bewusst.

Insofern planen wir auch. Wir sind sehr zufrieden, wenn Mitarbeiter uns so lange begleiten und wir sind sehr froh, wenn der Student seine vier Jahre, die er studiert, bei uns bleibt, weil das natürlich eine Kapazität ist, die wir sehr gerne nützen. Mitarbeiter, die Funktionen haben, wie Teamleiter oder Supervisoren, die haben wir länger. Die bleiben ca. sechs bis sieben Jahre. Die Directline gibt es seit 1994. Ich selber bin seit 1994 dabei. Diese Personen bleiben schon länger

erhalten. Die Mitarbeiter, die jetzt bei uns nur halbtags beschäftigt sind, also reine Inboundtelefonie machen, die sind dann nach zweieinhalb Jahren nicht mehr gewillt den Job weiter zu machen.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Frau E.: Für ein Call Center haben wir doch eher einen untypischen Personalstand. Wir haben einen sehr hohen Anteil an Vollzeitkräften bei uns. Wir haben 40, aber auch 35 Stundenkräfte und sehr viele junge Mütter und auch ältere Personen, also auch 50 Jahre. Man kann sagen, dass nicht unbedingt von der Masse her so viele Personen älteren Alters sich bei uns bewerben. Wir inserieren auch in der Unijobbörse. Wir haben auch Akademiker unterschiedlicher Studienrichtungen beschäftigt – ca. 30 % unseres Personals. Insgesamt sind ca. 120 Mitarbeiter im Call Center beschäftigt, davon sind 70 aliquote Vollzeitbeschäftigte angestellt. Derzeit sind 5 % der Mitarbeiter in Karenz, wir haben 18 % Mütter, 35 % Studenten, 4 % sind in der Abendschule und 38 % arbeiten hauptberuflich. Die Studenten, die hier beschäftigt sind studieren: Sozialarbeit 6 %, Jus und Soziologie 6 %, Medizin 6 %, Kunstgeschichte 6 %, Publizistik 6 %, Architektur 6 %, Geschichte und Englisch 5 %. Internationale BW 5 %, Betriebswirtschaft 21 %, Theaterwissenschaften 5 %, Rechtswissenschaften 16 %, Psychologie 6 % und Slawistik 6 %.. Es ist möglich, dass man einen Aufstieg macht.

Das Call Center selbst ist ressortmäßig dem Verkauf zugeordnet. Mein direkter Vorgesetzter, Herr Lashofer, schätzt die Mitarbeiter von der Ausbildung sehr. Wir haben eine Generalübersicht über alle Sparten. Wir haben sehr viel investiert. Der Mitarbeiter lernt kundenfreundlich zu agieren und er lernt telefonieren. Ich habe eine Zeitlang heftig gekämpft, dass mir Mitarbeiter nicht permanent vom Haus abgeworben werden. Das ist auch ein Dienstvertragsthema. Wir arbeiten nach dem Kollektivvertrag für Handwerk und Gewerbe. Wir haben mit der Personalabteilung ein so genanntes „Agreement“, d.h. wenn ein Mitarbeiter schon zwei Jahre bei uns ist und sich unsere Investitionen ausgezahlt haben, kann man darüber gemeinsam nachdenken, dass sich ein Mitarbeiter, der fertig studiert hat im Haus entwickelt. Wir sind sehr froh, dass Kollegen im Haus positioniert sind, die wissen wie der Call Center Job ist und sich gegenseitig unterstützen.

I.: Ist der Dienstvertrag befristet?

Frau E.: Ja der Dienstvertrag ist drei Monate am Anfang befristet. In den drei Monaten ist das erste Monat das Probemonat.

I.: Haben Sie in diesem Unternehmen auch gelernt?

Frau E.: Ich habe BWL studiert, aber nicht fertig gemacht. Beendet habe ich den Werbelehrgang für Verkauf. Ich habe studienbegleitend geringfügig gearbeitet und habe sukzessiv die Stunden aufgestockt. Dann habe ich das Angebot für die Leitung bekommen und dann habe ich das Studium abgebrochen. Seit 2002 bin ich die Leiterin des Call Centers. Ich habe hier von der Pike auf gelernt. Seit letztem Jahr mache ich die Geschäftsführung.

I.: Nach welchen Kriterien suchen Sie die Mitarbeiter aus?

Frau E.: Es gibt einen Einstellungsbogen. Wir sehen es sehr gerne, wenn jemand schon Call Center Vorerfahrung hat, besonders sehen wir es sehr gerne, wenn jemand Versicherungsvorerfahrung hat. Es ist aber kein absolutes Muss. Wir nehmen nicht gerne Schulabgänger, weil sie zu jung sind. Man sollte das Geschäftsleben ein bisschen kennen gelernt haben, zumindest aus der Ferialpraxis und da sind Schulabgänger zu jung. Es gibt aber auch Ausnahmen, die die Regel bestätigen. Wir nehmen gerne Studenten, die im ersten oder zweiten Jahr studieren. 18 oder 19 Jahre ist zu jung. gerade wenn man Kunden am Apparat hat und man traut sich nicht contra geben, was z.B. die Diskussion von Kündigungsfrist betrifft und dergleichen. Die Ausbildung der Mitarbeiter ist verschieden. Die Mitarbeiter haben auch nicht alle Matura. Wir fragen nach dem ECDL (Europäischer Computerführerschein) und freuen uns wenn er ihn hat, besonders die Office-Palette. Wenn keine Personalcomputer Affinität vorhanden ist, wird er sich in unserem Job sehr schwer tun.

Wir hatten eine Zeitlang einen Computertest: „Schreiben Sie ein Dokument, speichern Sie es in einem Ordner ab und fügen sie es in einem mail ein.“. Das machen wir jetzt aber nicht mehr. Das ist damals erwachsen aus der Situation, dass wir ein paar Mal schon daneben gegriffen

haben. Nur das sieht man dann in der Befristung und da muss man sich dann leider von diesem Mitarbeiter trennen, weil es ein Personalcomputer Job ist und wenn ich nicht navigieren kann mit Maus und Tastatur in Einklang, dann werde ich sicher in diesem Job unglücklich sein. Bei den Studenten brauche ich mir keine Sorgen machen. Englisch und Computerkenntnisse sind wünschenswert. Akzentfreies Deutsch ist auch gut. Wir haben Mitarbeiter, die einen Akzent haben. Wir haben türkisch sprechende und zwei deutsche Kollegen und wir haben Mitarbeiter aus ganz Österreich, also aus allen Bundesländern. Da kommen uns die Studenten sehr zugute und das ist fein, weil wir ein Österreichweites Call Center sind und wenn man ein bisschen das Land durchhört, ist es charmant.

I: Was tun Sie damit sich die Mitarbeiter mit der Aufgabe und dem Unternehmen voll identifizieren?

Frau E.: Wir investieren gerade zu Beginn sehr viel in die Ausbildung. Es gibt den ersten Tutortag, also den Orientierungstag, wo wir gemeinsam eine Call Center Runde machen. Identifizierung insofern: Es gibt eine Wissensdatenbank, wo eine Call Center Plattform des Hauses eingerichtet ist. Das Haus hat ein Intranet, das ist die Plattform des Hauses. Wir selbst haben eine eigene Plattform, die nur für uns ist, da sind Fotos der Mitarbeiter darauf und Mitarbeiter des Monats, d.h. dieser hat sich besonders hervorgetan. Es gibt Nominierungen aus der Teamleiterecke. Wir machen jedes Jahr einen Betriebsausflug. Letztes Jahr haben wir unser Projekt Wissensdatenbank aufgesetzt, d.h. die Mitarbeiter, die besonders engagiert waren, haben wir dann an das Strandbad eingeladen. Es gibt wöchentlich einen Obstkorb und die telefonische Entwicklung der Rhetorik ist wichtig.

I: Wie kann man die Mitarbeiter zusätzlich motivieren?

Frau E.: Monetär ist nach wie vor wichtig. Lob und Kritik spielt aber eine wichtige Rolle. Wenn wir sehr viele Krankenstände haben, muss man schauen, dass man die Mitarbeiter persönlich betreut, z.B. ein Kollege aus dem Team geht durch und schaut vor Ort bei den Arbeitsplätzen, ob er helfen kann. Die Unterstützung und das Feedback, dass wir wissen, dass es einfach ein stressiger Job ist, helfen hier. Motivieren kann man die Mitarbeiter insofern,

dass, wenn wir ein gutes Kundenfeedback bekommen, Geschenke an den Mitarbeiter ausgeben, z.B. Datensticks, Rucksack oder Wellnessset. Der Mitarbeiter des Monats bekommt 30 Euro Gutscheine von Bipa oder Merkur.

I.: Haben Sie auch Leihpersonal beschäftigt?

Frau E.: Ja, gibt es. Wir haben sie immer wieder beschäftigt z.B. haben wir eine Zeitlang Personal von der Firma Trenkwalder gehabt. Es ist wirklich sehr kostenintensiv. Das haben wir wirklich aus der Not heraus gemacht. Wir haben eine starke Kostentransparenz. Die Directline finanziert sich durch ihre erledigten Tätigkeiten. Wenn wir dann einen Trenkwalder beschäftigen, könnte ich vielleicht zwei Directlineanstellungen aufnehmen. Es ist ein bisschen auch ein Ungerechtigkeitsgefälle auch vorhanden. Es ist uns zu teuer. Wir haben es schon genutzt. Wenn wir es unbedingt müssen, werden wir es wieder tun, aber wir schauen eher, dass wir es anders organisieren. Von den Aufträgen waren die Leute im Durchschnitt ein Quartal hier. Die Personalkosten, die wir an den Trenkwalder bezahlen, sind schon sehr klaffend (25 Euro/Stundensätze) und das ist doch sehr hoch.

Wir arbeiten zusammen mit dem AMS und da gibt es eine Abteilung „Job Transfer“. Diese vermittelt uns die Mitarbeiter, die das Personal schon vorher qualifizieren, ob es geeignet ist und uns de facto die Mitarbeiter schicken. Da ist es so, dass man einen Übergangsdienstvertrag hat, der über „Jobtransfer“ auf sechs Monate läuft und erst nach den sechs Monaten unser Dienstvertrag mit der drei Monatsbefristung startet. Wir haben jetzt schon drei Mitarbeiter vom Jobtransfer fix übernommen.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Frau Hofreiter (Leiterin des Call Centers Presse), vom 27.3.2008**

I.: Bitte erzählen Sie von Ihrem Unternehmen.

Frau H.: Früher waren wir ausgelagert. Im August 2003 wurden wir dann wieder zurückgeholt und seither leite ich das Abonentenservice. Wir entwickeln das Abonentenservice ständig weiter. Ich bin seit 2003 die Leiterin des Call Centers, also seit fünf Jahren. Ich habe selber vor 15 Jahren (1993) in diesem Unternehmen nach der Babypause begonnen, und habe hier genauso als Teilzeitkraft begonnen und gelernt. Es hat natürlich Vor- und Nachteile. Der Vorteil ist, dass man über jeden Arbeitsschritt Bescheid weiß. Man weiß genau, wie was zu tun ist und in welcher Zeit man das tun kann, also da kann man einem nichts vormachen. Man kann den Mitarbeiter schon wirklich dezidiert genau sagen, wie es zu tun ist und wie man sich das erwartet, weil man eben die Hintergrundkenntnisse hat. Der Nachteil ist, dass wenn man in dem Team praktisch eine Führungsposition übernimmt mit denen man gemeinsam gewachsen ist, es etwas dauert bis die Akzeptanz da ist.

I.: Wie viele Mitarbeiter arbeiten in Ihrem Unternehmen?

Frau H.: Wir haben im Abonentenservice insgesamt 22 Mitarbeiter. Diese sind von der Poststelle bis zum Backoffice und telefonischen Kundendienst zuständig.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Frau H.: Sowohl als auch. Wir haben fixangestellte Mitarbeiter. Wir haben keine Leiharbeiter und keine freien Dienstnehmer. Wir haben auch Studenten, aber die haben ein fixes Dienstverhältnis für 20 Stunden. Wir versuchen auf die Studienpläne und auf die Bedürfnisse der Studenten einzugehen.

I.: Was genau haben die Mitarbeiter zu tun?

Frau H.: Wir machen die gesamte Abwicklung der Abonnements, von der Geburt und von der Erfassung des Abonnements bis natürlich zum nicht gewünschten Ende des Abonnements. Wenn der Kunde auf Urlaub fährt, wenn er unterbrechen möchte, wenn er Fragen zu seiner Verrechnung zur Mahnung hat oder irgendwelche Adressen Änderungen hat, wenn er umgezogen ist, all das ganze Spektrumabonnement betreuen wir hier.

I.: Ist Erfahrung im Call Center Bedingung?

Frau H.: Nein. Wir bilden unsere Mitarbeiter selber aus und wir versuchen ihnen das Wissen zu vermitteln, das sie dann den Kunden vermitteln müssen. Ich finde, dass es oft gar nicht so gut ist, wenn die Mitarbeiter dann Erfahrung in einem gleichartigen Kundendienst hatten, sondern wir möchten ihnen das selber vermitteln.

I.: Wie lange dauert die Einschulung?

Frau H.: Der erste Monat ist ein kompletter Einschulungsmonat, wo sie das System kennen lernen. Sie beginnen Adressen anzulegen, also einmal die einfachen Dinge. Am Ende des ersten Monats beginnen sie stundenweise zu telefonieren und zwei bzw. drei Wochen später telefonieren sie dann voll mit.

I.: Gibt es in diesem Unternehmen eine hohe Fluktuation?

Frau H.: Wir hatten schon Zeiten, wo wir eine hohe Fluktuation hatten, aber jetzt haben wir ein relativ beständiges Team. Die Mitarbeiter bleiben drei bis fünf Jahre hier. Wir haben nur voriges Jahr das Team komplett umgebaut, weil wir ein neues dazu bekommen haben. Wir haben Inbound und Outbound und das haben wir voriges Jahr getrennt. Daher gab es voriges Jahr etwas mehr Fluktuation, weil wir viele neue Teilezeitkräfte auf einmal aufgenommen haben. Da hat sich dann herauskristallisiert, dass einige sagten, dass es nicht das ist, was sie sich vorgestellt haben, aber mittlerweile ist es wieder beständig. Es arbeiten vorwiegend hier Frauen und zwei Männer.

I.: Was tun Sie damit sich die Mitarbeiter mit Ihrer Aufgabe und der Firma voll identifizieren?

Frau H.: Wir schulen immer wieder zwischenzeitlich, wenn wir sehen, da gibt es irgendwo ein Manko oder wir haben das Gefühl, es sollte wieder etwas getan werden. Dann gibt es bei uns zwei Mitarbeiter, die für die Schulungen beauftragt sind und die dann immer wieder die Mitarbeiter in Gruppen zusammenfassen und ihnen Neuerungen sagen oder eben dort wo man sieht, es gibt Probleme, versuchen diese wieder zu bereinigen und zu klären.

I.: Wie kann man die Motivation der Mitarbeiter noch steigern?

Frau H.: Die Motivation der Mitarbeiter versuchen wir zu steigern, indem man versucht sie anzuspornen. Natürlich muss man dann auch schon darauf schauen, wenn das nicht passt, muss man dementsprechend agieren. Wir haben monatliche Besprechungen und wir versuchen nach diesen Besprechungen mit den Mitarbeitern diese ausklingen zu lassen, um das Gemeinschaftsgefühl und das Team zu stärken. Wir haben auch einen Betriebsrat. Es gibt mit dem Betriebsrat einmal im Jahr einen Schitag.

I.: Gibt es Aus- und Weiterbildungskurse?

Frau H.: Wenn es neue Mitarbeiter gibt dann haben wir eine externe Trainerin, die eine Art Grundschulung macht, wie z.B. Verhalten am Telefon: Wie telefoniere ich richtig? Wie ist die Stimmung am Telefon? Wie gehe ich mit gewissen Reklamationen um?

I.: Haben die Mitarbeiter ein befristetes Dienstverhältnis?

Frau H.: Die Mitarbeiter haben am Anfang, also die ersten drei Monate ein befristetes Dienstverhältnis, wobei 95 % der Verträge auf ein unbefristetes Dienstverhältnis verlängert werden. Die Bezahlung erfolgt nach dem Kollektivvertrag.

I.: Danke für das Gespräch.



**Transkription des Interviews mit Herrn Walzl (Leiter des Call Centers ASFINAG), vom 24.4.2008**

I.: Bitte erzählen Sie etwas von Ihrem Unternehmen.

Herr W.: Wir sind die ASFINAG Mautservice GmbH. das ist eine Tochtergesellschaft der ASFINAG HOLDING. Wir haben eine ähnliche Struktur wie die ÖBB. Es gibt eine Holding, die relativ lang ist, die die gesamten Agenden der ASFINAG lenkt und steuert, die auch als solche bilanziert und dann gibt es für die Kernaufgaben des Unternehmens- oder der Unternehmensgruppe eigene Tochtergesellschaften. Wiener Mautservice G.m.b.H. wie der Name schon sagt, wickeln alle Mautgeschichten ab. Darüber hinaus machen wir aber noch Services für die Holding oder für Ministerien. Wir geben z.B. Teile von Digitaltachographen ab. Wir machen hier das gesamte telefonische und schriftliche Kundenservice über den ASFINAG Konzern, nicht nur Fragen zur Maut kommen zu uns herein, sondern auch Fragen bezüglich Lärmschutzwände bezüglich Baustellen und auch zur Verkehrslage. Das sind Services, die wir abwickeln. Die Mautservice G.m.b.H. existiert unter diesem Namen seit 2005. Insgesamt gibt es über 500 Mitarbeiter im Mautservice G.m.b.H.

Die ASFINAG selbst hat 2500 Mitarbeiter. Der Großteil der ASFINAG Mitarbeiter sind im Streckendienst beschäftigt, diese räumen den Schnee, reparieren Leitschienen und sichern Baustellen ab. Dann haben wir noch Mitarbeiter, die sich um die Neubauplanung kümmern und um die Einrichtung von Baustellen. Wir haben ca. 1,5 Milliarden Umsatz und etwas über 90 % sind Mauteinnahmen, das ist der Großteil, wovon wieder der Großteil aus dem LKW-Bereich kommt. Auf Grund der LKW-Maut lukrieren wir ungefähr eine Milliarde Euro, die wir auch in die Infrastrukturprogramm hineinstecken. Hätten wir nicht eine Bürde aus der Vergangenheit würden wir positiv bilanzieren, d.h. wir nehmen derzeit schon mehr ein, als wir ausgeben, aber auf Grund der Zinsbelastung, wir wurden 1997 gegründet mit damals etwa 70 Milliarden Schilling Schulden tun wir uns etwas schwer das abzahlten.

Wir haben 40 Mitarbeiter im Kundenservice, von denen nicht alle ausschließlich am Telefon sitzen. Wir machen das Service in sechs Sprachen. Wir bieten außer Deutsch auch noch

Englisch, Italienisch, Ungarisch, Kroatisch und Tschechisch an. Fast alle meine Mitarbeiter sprechen mindestens drei Sprachen. Sie müssen alle Deutsch und Englisch und auch noch eine der genannten Fremdsprachen können.

I.: Arbeiten bei Ihnen nur Studenten?

Herr W.: Das ist bunt gemischt. Wir haben auch ein sehr breites Altersspektrum. Wir haben Leute, die knapp über zwanzig sind, aber wir haben auch MitarbeiterInnen, die jetzt schon fünfundfünfzig sind. Diese MitarbeiterInnen sind fast alle Native Speaker. Es ist sehr schwer Österreicher zu finden, die diese Sprachen sprechen. Es ist relativ leicht Leute zu finden, die Tschechisch und Slowakisch sprechen, weil ein großer Teil aus dem Raum Bratislava kommt. Sehr schwierig ist es jemanden zu finden, der Italienisch spricht und eben auch den Job bei uns machen möchte. Die Native Speakers kommen alle aus unseren Nachbarstaaten, also Tschechen, Slowaken, Ungarn, Rumänen und Kroaten,

I.: Wie ist die Bezahlung?

Herr W.: Wir zahlen nach dem Kollektivvertrag. Wir haben einen eigenen Kollektivvertrag, d.h. das Einstiegsgehalt für jemanden bei uns im Call Center wäre derzeit etwas 1.750 Euro brutto ohne Zuschläge. Wir haben fast ausschließlich Vollzeitangestellte, die 39 Stunden im Schichtdienst arbeiten.

I.: Wie sind die Arbeitszeiten?

Herr W.: Wir beginnen am Morgen von sechs bis dreizehn Uhr. Wir haben dann eine Nachmittagsschicht und anschließend eine Nachtschicht und dann entweder um acht oder um neun Uhr so eine Art Tagschicht, eine so genannte Deckschicht. Der Großteil unserer Kunden ruft tagsüber an. Wir sind rund um die Uhr da und übernehmen in der Nacht auch die Agenden von unseren Systemüberwachungsmitarbeiter, d.h. da schauen die Mitarbeiter auch, ob eine Störungsmeldung vom elektronischen Mautsystem hereinkommt, ob jemand anruft, dass irgendetwas kaputt geworden ist, disponieren dann die Techniker und informieren die

Bereitschaft. In der Nacht betreuen wir auch die Vertriebsstellen für das elektronische Mautsystem.

I.: Ist Call Center Erfahrung Bedingung für das Unternehmen?

Herr W.: Es ist nicht Grundbedingung. Wenn wir jemanden finden mit Call Center Erfahrung nehme ich es gerne, weil die Leute wissen, was auf sie zukommt, d.h. jetzt nicht, dass jemand der keine Call Center Erfahrung hat diesen Job nicht mindestens genauso gut machen kann. Es ist nur manchmal so, dass die Leute sich etwas anderes vorstellen als dieses doch sehr fremdbestimmte Arbeiten in einem Service Call Center. Wir rufen ganz selten Outbound an. Wir haben nichts zu verkaufen.

I.: Gibt es eine hohe Fluktuation?

Herr W.: Im Kundenservicebereich, im Front- und Backoffice, haben wir wenig Fluktuation. Von den 40 Mitarbeitern gehen im Jahr ein oder zwei weg.

I.: Wie lange sind Sie schon in diesem Unternehmen?

Herr W.: Ich bin seit 2002 der Leiter im Bereich Kundenmanagement. Ich habe Landschaftsplanung auf der Bodenkultur studiert. Habe dann gearbeitet im Call Competence Center von Mag. Kloibhofer und habe dort von der Pike auf das Call Center Business gelernt. War dann Teamleiter, Supervisor und Projektleiter. Ich war dann eine Zeitlang in der Telekombranche und habe im Ausland gearbeitet für die Telefoniquia und bin dann 2002 als Projektverantwortlicher für den Bereich Kundenservices in den Europass gekommen. Europass ist eine Tochterfirma der italienischen Autostrada und hat damals den Auftrag für das elektronische LKW-Mautsystem gewonnen. Europass hat das elektronische LKW-Mautsystem für die ASFINAG aufgebaut, ist 2004 gestartet und wurde dann, weil es so gut gelaufen ist von der ASFINAG 2005 gekauft, übernommen und in anderen Unternehmensgruppe einstrukturiert.

I.: Haben Sie Leihpersonal in Ihrem Unternehmen?

Herr W.: Wir haben jetzt in der letzten Zeit einige Leihpersonalmitarbeiter bekommen. Wir haben unterschiedliche Firmen, z.B. AZ People, Quadra. Der Grund warum wir auch Leihpersonal haben, liegt darin, dass die Schulung sehr lange dauert. Die Schulung dauert zwei Monate bis jemand wirklich alleine an das Telefon darf. Auch dann gibt es noch Nachschulungen und Coachings. Im normalen Vertrag, wo es ein Probemonat gibt, weiß der Mitarbeiter noch gar nicht, ob ihm der Job Spaß macht und wir können auch nicht abschätzen, ob der Mitarbeiter der Richtige für uns ist. Deswegen stellen wir in der letzten Zeit Mitarbeiter über Leiharbeitsfirmen an und übernehmen sie dann meistens nach sechs Monaten. Wenn ich die Mitarbeiter nach sechs Monaten übernehme, dann bekommen sie ein unbefristetes Dienstverhältnis.

I.: Was tun Sie persönlich, damit sich die Mitarbeiter mit der Firma und der Aufgabe identifizieren?

Herr W.: Wir lassen unsere Mitarbeiter fast jede Arbeit im Unternehmen kennen lernen. Die Mitarbeiter sind viel unterwegs auf der Straße, schauen sich die Tunnelwarten an, sind auf Baustellen und lernen die Leute kennen, die diese Form von Arbeit machen. Das ist uns sehr wichtig. Wir sind auch sehr werteorientierte Firma. Wir haben immer wieder Diskussionen mit den Mitarbeitern, was diese Werte im Umgang bedeuten. Wir stecken viel auch in die Schulungen der Mitarbeiter im Call Center und auch allgemein. Wir haben auch Firmenveranstaltungen und wir machen mit dem Betriebsrat auch Ausflüge.

I.: Gibt es Aus- und Weiterbildungskurse?

Herr W.: Es gibt eine Grundschulung für die Mitarbeiter. Sie haben dann mindestens einmal im Jahr eine externe Schulung für alle Mitarbeiter. Die Call Center Thematik ist eine relativ breite Organisation und man kann nicht jeden garantieren, dass er innerhalb der Firma aufsteigt. Es kann nicht jeder Teamleiter werden. Es ist auch manchmal für mich schwierig, dass sich die Mitarbeiter wegentwickeln. Die, von denen ich gesagt habe, dass sie uns verlassen, die gehen

nicht nach außen, sondern die meisten entwickeln sich innerhalb des Konzerns weiter. Diese Mitarbeiter sind relativ beliebt, weil die anderen wissen, dass sie ein breites Wissen im Konzern haben. Sie kennen sich sehr gut aus, sind gut ausgebildet und deswegen, gehen sie, wenn sie sich entwickeln, innerhalb des Konzerns meistens weiter. Das liegt natürlich auch an der Gehaltsstruktur. Die Kundenservicemitarbeiter, obwohl sie drei Sprachen sprechen, sind in der Kollektivvertragsstufe zwei. Wir haben fünf, d.h. das zeigt auch ein bisschen die Wertigkeit im Unternehmen und in fast allen Tätigkeiten, die sie sonst in diesem Standort haben könnten, wären sie in Stufe drei. Das ist natürlich für die Mitarbeiter erstrebenswert. Sie bekommen ein bisschen mehr und sie haben keinen Schichtdienst mehr.

I.: Arbeiten in diesem Unternehmen mehr Frauen oder Männer?

Herr W.: Wir sind momentan ziemlich ausgeglichen. Wir haben 60 % Frauen und 40 % Männer. Man findet mehr Frauen in der Call Center Branche. Als Arbeitgeber sind Frauen im Kundenservice besser. Sie sind diplomatischer, empathischer und sie können sich leichter auf das Gegenüber einstellen. Frauen nehmen die Kommunikationsnuancen besser wahr. Sie sind oft im Kundenumgang besser als Männer.

I.: Wie kann man die Motivation der Mitarbeiter steigern?

Herr W.: Ein Punkt bei uns ist es, dass wir keine materiellen Leistungsanreize für die Mitarbeiter haben. Das gibt es derzeit bei uns nicht. Wir haben ein sehr relativ starres Entlohnungssystem. Es gibt selbstverständlich Möglichkeiten und Maßnahmen jemanden immateriell zu belohnen, z.B. „der Beste des Monats“. Es gibt für jeden Mitarbeiter einmal im Monat ein Coaching, wo auch eine Teamleiterin dabei ist, die mittelefoniert. Wir haben keine Monitore in dem Sinne, wo wir Gespräche aufzeichnen oder verdeckt mithören, das ist ja nicht erlaubt, bringt auch nichts und führt nur zu Misstrauen. Ich würde den Mitarbeitern gerne einen Bonus ausbezahlen, wenn sie wirklich gut gearbeitet haben. Das ist ein Bereich, wo wir momentan noch etwas hinken, auch die Flexibilität auf beiden Seiten. Ich weiß, dass die Studenten einen eher flexibleren Schichtplan haben würden.

I.: Bleiben die Studenten dann nach dem Studium in dem Unternehmen?

Herr W.: Also die, die bis jetzt hier waren, haben das Studium fertig gemacht und sind bis jetzt im Unternehmen geblieben. Nicht im Kundenservice, sondern das sind dann die, die sich weiterentwickelt haben. Wir haben auch Mitarbeiter gehabt, die haben ihr Studium beendet und sind dann wieder zurückgekommen. Es ist eine Schwierigkeit mit 39 Stunden daneben zu studieren, da muss man schon in der Abschlussphase sein und ich merke es auch. Mitarbeiter kommen oft her und sagen, dass sie nebenbei arbeiten wollen, aber dann ist es so, dass die Arbeit doch sehr anstrengend ist und im Studium nicht viel weiterbringt. Als Student muss man schon sehr weit fortgeschritten sein, um hier zu arbeiten.

I.: Arbeiten auch in diesem Unternehmen Akademiker?

Herr W.: Ja. Diese sind fast alle aus den sprachlichen Bereich, sehr viele haben Dolmetsch und Lehramt Geschichte und Italienisch gemacht, fast alle sind aus dem Sprachenbereiche. Viele sind hier „hängen“ geblieben. Viele haben nach dem Studium eine Zeitlang gesucht und haben nichts Adäquates gefunden und sind dann wieder gekommen. Ich hoffe, dass es ihnen gefällt. Die Akademiker bekommen nicht mehr bezahlt, weil es bei uns nach den Tätigkeiten geht und nicht nach der Ausbildung. Von den Akademikern haben wir ca. sechs bis sieben in unserem Unternehmen.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Herrn Weiss (Leiter des Call Centers T-Mobil), vom 27.5.2008**

I.: Wie lange sind Sie denn schon in dem Unternehmen?

Herr W.: Ich bin seit Februar 1999 in dem Unternehmen und zuständig für Customer Service seit Oktober 2007. Gelernt habe ich Tourismus Kaufmann, ein Colleg im Modul gemacht und war dann zweieinhalb Jahre in der Hotellerie. Ich habe hier als Controller begonnen und war sieben Jahre im Controlling, also Marketing, Sales, Servicecontrolling und am Ende dann noch Planung und Reporting dazu. Ich habe dann eineinhalb Jahre den Einkauf geleitet und dann ist es Service geworden.

I.: Wie viele Mitarbeiter gib es in diesem Unternehmen?

Herr W.: Insgesamt haben wir 1.600 Mitarbeiter mit Graz gemeinsam. Im Service haben wir rund 400 Mitarbeiter und davon haben wir ca. 160 in Graz. Im Call Center haben wir in Wien ca. 200 Mitarbeiter und ca. 160 in Graz. Es gibt dann noch eine Stabsstelle mit elf Mitarbeitern.

I.: Müssen die Mitarbeiter schon Call Center Erfahrung haben?

Herr W.: Es gibt natürlich schon Aufgaben, wo Call Center Erfahrung gut ist. Wir nehmen aber auch Leute, die mit einem Call Center noch nichts zu tun hatten. Lieber ist es uns natürlich, weil gerade der Mobilfunk die schwierigere Form des Call Centers ist.

I.: Welche Voraussetzungen müssen die Mitarbeiter mitbringen?

Die Mitarbeiter müssen stressresistent sein, weil es gewisse Vorgaben gibt, an denen sie sich halten sollten. Auch Teamfähigkeit, weil man arbeitet nicht für sich, sondern ein Team von meistens sechzehn Leuten. Dann wäre noch Flexibilität eine gute Voraussetzung, weil wir ja 24 Stunden Service sieben Tage die Woche anbieten. Die Schichten sind zwischen sechs und acht Stunden Schichten und auch Nachtdienste.

I.: Ist das ein Studentenjob?

Herr W.: Eher ja. Aber wir haben auch Personen, die Teilzeit arbeiten. Also Mütter mit Kindern, dann Studenten, die neben dem Studium arbeiten bis hin zu Mitarbeitern, deren Hauptberuf diese Arbeit ist. Es ist ein höherer Anteil der Studenten dabei. Die Komplexität dessen, was jemand können muss, um diese Arbeit machen zu können ist jetzt bei uns im Mobilfunk höher, als wenn ich in einem Call Center gehe, wo ich ein Abo verkaufe oder eine Information über eine Rufnummer gebe. Denn da muss jemand ein Programm lernen und wenn man dann einmal verstanden hat, wie das funktioniert, dann kann man es relativ schnell. Da gibt es dann auch die skills, die man braucht um mit den Kunden gut telefonieren zu können. Aber bei uns gibt es alleine 170 Tarife, die ich beauskunfen soll und da muss jeder wissen, wo man das findet und zusätzliche gibt es Prozesse, die im Service noch dazukommen, von Tarifwechsel angefangen über Kündigung.

I.: Wie lange dauert die Einschulung?

Herr W.: Die Einschulung dauert sechs bis acht Wochen und beinhaltet da schon einen Teil Training, d.h. es gibt eine Grundausbildung und dann setzen sie sich dazu und hören mit.

I.: Gibt es eine hohe Fluktuation?

Herr W.: Ja und nein. Wir sehen das unterschiedlich zwischen Wien und Graz. In Graz ist die Fluktuation im Call Center Schnitt über alle Branchen sehr niedrig. Wir haben Mitarbeiter, die seit sechs bzw. sieben, acht Jahre dabei sind. Das ist für ein Call Center sehr lange. Der Grund ist glaube ich, ist die allgemeine Arbeitsmarktsituation. Das ist die Einstellung der Mitarbeiter zur Arbeit. Es gibt hier ein Nord-Süd Gefälle, also einen Anstieg. Wir bemerken das bei Vorstellungsgespräche. In Wien werden zehn Vorstellungsgespräche ausgemacht. Mehr als 50 % finden nicht statt, weil der Eingeladene ohne Worte nicht kommt. In Graz ist es, dass, wenn jemand nicht kommt, absagt. Selbst wenn eine Zusage erfolgt ist, haben wir in Wien immer noch eine Ausfallsquote von durchaus mindestens 20 %. Die Leute erscheinen einfach nicht. Wenn das in Graz passiert, dann rufen die Leute an und sagen z.B. „Ich verspäte mich“. Da



haben wir eine 100 % Quote, wo wir zumindest wissen, was mit den Leuten passiert. Die Fluktuation ist in Wien höher, weil auch das Angebot bzw. die Nachfrage höher ist. In Graz ist der Durchschnitt durchaus über vier Jahre, in Wien ist der Durchschnitt zwischen zwei und drei Jahre.

I.: Was ist der Grund, dass die Mitarbeiter nach zwei Jahren die Firma verlassen?

Herr W.: Es ist für einen Teil zu anstrengend und für einen Teil war es ein begleitender Job zum Studium und diese sind dann fertig und machen dann was „ordentliches“. Insgesamt ist die Call Center Branche im Normalfall etwas, was für vier Jahre gemacht wird. Es ist anstrengend, wenn man den ganzen tag telefoniert, dabei auch gewisse Richtlinien und Zeiten einhalten soll. Das ist nicht zu unterschätzen, was da von den einzelnen Personen verlangt wird.

I.: Können sich die Mitarbeiter die Arbeitszeiten aussuchen?

Herr W.: Wir haben eine freundliche Art und Weise, die Dienste einzuteilen. Wir legen einmal einen Bedarf fest. Dann gibt es die Möglichkeit für die Mitarbeiter Wunschtermine zu selektieren, das ist wie ein Kalender, wo man sagt „da würde ich gerne arbeiten“. Der Computer verarbeitet dann das und sagt, dass es zu diesem Zeitpunkt passt und zu folgenden Zeiten haben wir zu wenig Mitarbeiter. Und bei dem zweiten Durchgang werden dann die Zeiten gefüllt, die sich niemand gewünscht hat. In Graz finden sich bei 260 Mitarbeiterin immer jemand, der gerne Nachtdienst macht. Wir zahlen mehr als der Kollektivvertrag vorschreibt. Einerseits, weil es sehr lange gediente Mitarbeiter sind und andererseits, weil die Anforderungen höher sind als in der Call Center Branche. Zu Beginn haben sie ein befristetes Dienstverhältnis und das geht dann in ein unbefristetes über.

I.: Was tun Sie, damit sich die Mitarbeiter mit der Aufgabe und der Firma voll identifizieren?

Herr W.: Es gibt ein eigenes Programm, dass sich „See for you“ nennt. Dieses Programm beschäftigt sich mit allen Maßnahmen damit, die dem Mitarbeiter helfen, die Vorgänge zu verstehen, sich wohl zu fühlen und einen Sinn in der Arbeit zu finden. Das beginnt bei ganz

einfachen Dingen, wo wir in Besprechungsräumen auch für das gesamte Haus positive Meldungen von Kunden aufhängen, also wenn irgendwelche Briefe kommen von Kunden, die sich bedanken, dann hängen wir das auf, einfach um zu zeigen, dass wir auch zufriedene Kunden haben. Wir haben regelmäßige Veranstaltungen mit den Mitarbeitern, also auf Teamebene. Einmal in Jahr haben wir eine große Veranstaltung, wo alle Mitarbeiter zusammen kommen, wo es um Strategie geht. Ich habe mit freiwilligen, die sich anmelden also sechs bis acht Wochen ein sog. „Soundingboard“, wo es darum geht, dass die Mitarbeiter mir direkt in einem Rahmen, wo sie anonym bleiben, also in Gruppen arbeiten, wo ich nicht dabei bin, aber am Schluss dazu komme, die Möglichkeit Feedback zu geben. Wir haben Mitarbeitergespräche zweimal im Jahr mit Zielvereinbarungen und wir versuchen laufende Kommunikation zu machen über das, was im Haus passiert.

Wir haben vor einem Jahr begonnen ein CSO Lockbuch, einen Newsletter zu machen, das auf zwei Seiten immer ein aktuelles Thema einen Einblick in ein spezielles Thema ein bisschen tiefer bietet und das Feedback beinhaltet, das auch an allen Mitarbeitern verschickt werden. Es ist ein Bündel an Maßnahmen, die helfen sollen, dass der Mitarbeiter sieht, was im Unternehmen passiert, wo geht das Unternehmen in und wo wollen wir als Customer Service hin. Wir versuchen auch ein strukturiertes Customerfeedbackmanagement zu machen, d.h. aus dem was die Kunden uns als Feedback geben, das widerspiegeln die Organisation der einzelnen Bereiche. Sobald das geht im Laufen ist, dann sieht der einzelne Mitarbeiter, was weiter passiert.

I.: Gibt es in dieser Firma Aus- und Weiterbildung?

Herr W.: Ja. Wir haben einerseits ein Trainingskonzept, das ja nicht endet mit der Grundausbildung, sondern das auch abhängig ist von dem Segment, wo er tätig ist, weitere Schulungen hat, indem er teilweise Verkaufschulungen, Reden am Telefon und teilweise auch schriftliche Schulungen hat. Wir machen vieles wechselseitig, also „Wie und was schreibe ich?“. Wir machen Outbound weniger. Nachdem die Mitarbeiter auch unterschiedliche skills brauchen für In- und Outbound, machen wir Outbound nur in sehr kleinem Bereich. Was wir

natürlich schon machen sind Zusatzprodukte zu verkaufen. Wenn jemand anruft und wir sehen, es ist etwas, was von Interesse für den Kunden wäre, dann bieten wir es an.

I.: Gibt es auch Leihpersonal?

Herr W.: Ja. Wir haben Leihpersonal von drei verschiedenen Firmen. Bei zwei Mitarbeitern haben wir einen gewissen Anteil, um eine gewisse Flexibilität zu haben. Wir haben auch darauf geschaut, dass der Anteil an Leihmitarbeitern in einer Größenordnung ist, wo eine vernünftige Chance besteht, dass der Mitarbeiter innerhalb eines Jahres auch ins fixe Angestelltenverhältnis übernommen wird. Wenn jemand gut arbeitet, dann hat er hohe Chancen, dass er übernommen wird. Von den 250 Mitarbeitern im Call Center sind ein Viertel Leihpersonal. Wir haben erst im letzten Jahr begonnen.

I.: Wie kann man die Motivation der Mitarbeiter steigern?

Herr W.: Was ich gelernt habe, ist sie mit einzubeziehen, nicht unbedingt in die Strategie, aber wenn es darum geht Prozesse zu gestalten und Abläufe zu gestalten und auch Abstimmungen mit Fachbereichen zu machen. Da spielen die Mitarbeiter eine wichtige Rolle, weil sie ja mit den Kunden Kontakt haben. Wenn sie wissen wie die Strategie ist und wo man hingehen möchte, dann bin davon überzeugt, dass das die größte Motivation ist. Also wenn ich weiß, wofür arbeite ich, warum muss ich jetzt dieses Textfeld befüllen usw., und es auch verstanden habe und mir sicher bin, dass es wichtig ist, dann werde ich es gerne machen. Wenn ich es nicht weiß, werde ich es ungern machen und bin unmotiviert. Das Gehalt muss auch passen.

I.; Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Frau Jasmine L, 26 Jahre, Studentin der Musikwissenschaften, Call Center Statistik Austria, vom 26.4.2008**

I.: Bitte erzählen Sie von Ihrem Unternehmen.

Frau L.: Ich arbeite in der Statistik Austria, ehemaliges statistisches Zentralamt und ich werde als Telefoninterviewerin vom Mikrozensus eingesetzt. Das ist die kleine Volkszählung, d.h. die Leute, die ich anrufe, wissen Bescheid, dass ich sie anrufe und sind gesetzlich zur Auskunft verpflichtet. Wenn sie es nicht machen, kommt es zum äußersten Fall zu einer Verwaltungsstrafe. Sie bekommen Mahnbriefe, wenn sie keine Auskunft geben. Es läuft in der Regel alles friedlich ab. In vier Jahren ist es vielleicht einmal zu einem Prozess gekommen. Es ist eben gesetzlich verpflichtet und geregelt, genauso wie die große Volkszählung, die es gegeben hat.

Seit den 60er Jahren gibt es die Mikrozensushebung in Ergänzung und da werden 22.000 Haushalt aus dem zentralen Melderegister gezogen und diese Adressen werden erhoben, d.h. die Leute, die dort wohnen werden angeschrieben, dass sie da jetzt in dem Jahr hineinfallen und werden einmal persönlich interviewt. Da kommt jemand mit dem Ausweis von Statistik Austria vorbei und diese werden viermal quartalsweise in Folge befragt und sie werden informiert, dass das vorgeschrieben ist. Da werden eben die Telefoninterviewer vom Call Center der Statistik Austria eingesetzt. Es werden noch andere Erhebungen gemacht, die laut Gesetz nicht erforderlich sind, z.B. gab es im Auftrag von der Nationalbank eine Erhebung zum Reiseverhalten der Österreicher. Da weist man die Leute auch darauf hin, dass sie nicht auskunftspflichtig sind, aber man hofft auf Ihre freiwillige Mitarbeit.

I.: Wie oft werden Sie eingesetzt?

Frau L.: Ich arbeite dort zweimal in der Woche, d.h. ich bin geringfügig beschäftigt. Ich habe einen freien Dienstvertrag und bekomme 8,20 Euro in der Stunde. Ich habe einen unbefristeten Dienstvertrag. Ich arbeite schon vier Jahre in diesem Unternehmen. Die Voraussetzungen für die Arbeit ist eine unbezahlte Einschulung von acht Stunden. Damals, als ich angefangen habe,

war es noch bezahlt. Danach kann man ohne weiteres anfangen. Man muss auch nicht schon vorher in einem Call Center gearbeitet haben. Voraussetzung ist natürlich gepflegte Ausdrucksweise und schönes Deutsch. Wenn man zusätzlich noch eine Fremdsprache kann, ist es auch gut.

I.: Wie sind die Arbeitszeiten?

Frau L.: Von 16 bis 20 Uhr, einmal in der Woche gibt es auch am Vormittag die Möglichkeit einen Dienst zu besuchen, das ist dann von 9-13 Uhr.

I.: Gibt es in diesem Unternehmen einen Betriebsrat?

Frau L.: Ich glaube nicht. Ich bin auch nicht bei der Gewerkschaft.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Frau L.: Definitiv.

I.: Wie viele Studenten arbeiten in der Firma?

Frau L.: Das ist schwierig zu sagen, weil eine sehr hohe Fluktuationsrate in dem Betrieb ist, wie in jedem anderen Call Center wahrscheinlich auch. Der Grund ist sicherlich einerseits, dass viele Leute das sowieso nur als Übergangstätigkeit sehen, dass viele Leute sich auch mit der Art der Arbeit nicht arrangieren können und dass bei uns im Call Center es nicht möglich ist über die Geringfügigkeit zu arbeiten. Das besteht seit Jänner 2008 seit der neuen freien Dienstnehmerregelung. Das ist sicherlich auch ein Grund, weil viele Studierende einfach über die Geringfügigkeitsgrenze kommen wollen, weil sie z.B. verschiedenen Beihilfen nicht mehr bekommen und mindestens einen 20 Stunden Job brauchen.

I.: Haben Sie noch einen Nebenjob?

Frau L.: Ja. Ich bin noch als Kulturvermittlerin tätig. Ich mache Führungen im Museum und verfasse auch Vermittlungskonzepte für die Leute, die Führungen machen, d.h. ich stehe in Kontakt mit Künstlern, halte Rücksprache, sammle Material, was man noch zusätzlich zur Ausstellung vermitteln kann und gestalte Workshops in der Ausstellung für Kinder. Diese Arbeit ist unter der Woche und projektbezogen. Aber die Arbeit macht mir Spaß. Als Kulturvermittlerin bin ich seit 2002 tätig, also sechs Jahre. Es ist auch ein freier Dienstvertrag und immer befristet, weil die Ausstellung bei der ich arbeite, nur von April bis November läuft, d.h. ich mache das immer halbjährlich zusätzlich dazu.

I.: Gibt es Akademiker, die im Call Center arbeiten?

Frau L.: Ich kann nicht sagen wie viele es sind, aber es sind schon welche dabei. Ich kenne zwei, drei Akademiker, die dort arbeiten, aber das heißt nichts, weil ich eben nur zweimal in der Woche dort bin und dadurch, dass wir eine hohe Fluktuation haben, kenne ich einfach auch viele Leute nicht,

I.: Welche Studienrichtungen haben diese Leute?

Frau L.: Das ist ganz bunt gemischt. Einer war von der Wirtschaft und der andere hatte Geschichte studiert. Ob sie nebenbei noch andere Jobs haben, weiß ich nicht, aber es ist anzunehmen. Sie sind alles auf der Suche nach einer anderen Arbeit. Ein Mitarbeiter hat etwas in Aussicht und wird ab Herbst nicht mehr dort arbeiten.

I.: Identifizieren Sie sich mit Ihrer Arbeit und dem Unternehmen?

Frau L.: Nein, überhaupt nicht und zwar aus dem Grund, weil wir ausgegliedert sind. Wir sind in einem extra Trakt, wo nur wir hineinkönnen und wir bekommen von dem Rest der Firma gar nichts mit. Wir sind mehr oder weniger abgeschottet. Das Call Center ist schon im Gebäude der Statistik Austria, aber mit einem eigenen Eingang und wir dürfen im Prinzip das andere Gebäude nicht betreten. Nur in Begleitung von unseren Supervisoren und von unseren Chefs. Ich identifiziere mich nicht mit der Arbeit. Ich mache die Arbeit nach bestem Gewissen. Ich

sitze im Prinzip meine vier Stunden ab, tue meine Arbeit, und dann gehe nach Hause und vergesse es wieder. Vor allem ist es auch ziemlich monoton, weil ich ja vier Stunden den gleichen Fragebogen durchgehe. Ich kann ihn im Schlaf schon auswendig und natürlich identifiziert man sich damit nicht. Interessant ist bei der Arbeit, wenn ich mit Leuten ins Gespräch komme, wenn ich mit ihnen telefoniere. Das hat einen persönlichen Aspekt. Das ist sehr nett.

I.: Ist der Job anstrengend?

Frau L.: Ich finde schon, dass er anstrengend ist, eben durch das dauernde Reden vier Stunden lang, wobei wir eine Pause von zehn Minuten machen dürfen und vor dem Bildschirm sitzen. Man muss den Fragebogen wortwörtlich vorlesen und muss ständig konzentriert sein.

I.: Wird Ihre Arbeit in dem Unternehmen anerkannt?

Frau L.: Im Unternehmen an und für sich kann ich es nicht sagen, aber von unseren Supervisoren auf jeden Fall. Also wenn die Arbeit qualitativ gut gemacht ist und ordentlich durchgeführt wird, dann bekommt man es auch zu spüren, dass sie zufrieden sind.

I.: Gibt es viel Stress?

Frau L.: Nicht unbedingt. Manchmal ist es stressig, wenn wir Zusatzfragebögen haben, die nicht auf auskunftspflichtiger Basis basieren. Da muss man auch ein gewisses Minimum an Auskunft erreichen und wenn wir das nicht haben, wird auch kein Druck ausgeübt. Es wird gesagt, dass wir versuchen sollten noch mehr Auskunft zu bekommen. Stress gibt es nicht in dieser Firma.

I.: Wie ist das Betriebsklima?

Frau L.: Bei uns ist es in Ordnung. Ab und zu merkt man es, wenn die Chefs von den oberen eine auf den Deckel kriegen, dann wird das weiter vermittelt, aber an und für sich gibt es gar

keine Probleme. Ich mache den Job nur wegen des Geldes. Ich kann mir auch die Arbeit frei einteilen, im Rahmen der vorgegebenen Zeit und ich arbeite nicht auf Provisionsbasis, sondern bekomme ein Fixum, das finde ich sehr angenehm.

I.: Kommen Sie mit den beiden Jobs gut über die Runden?

Frau L.: Nein. Ohne Unterstützung meiner Eltern würde es nicht funktionieren. Dadurch, dass alles auf freien Dienstvertrag aufgebaut ist, d.h. dass ich nicht immer fix auf meine Stunden kommen kann, stehen mir ca. 400 Euro im Monat zur Verfügung, die ich selber verdiene. Davon zahle ich gerade meine Miete und die Stromrechnung und den Rest darf ich mir von meinen Eltern zahlen lassen.

I.: Danke für das Gespräch.



**Transkription des Interviews mit Frau Stefanie W., 25 Jahre, Studentin der Chemie, Call Center ist mir bekannt, aber Frau W. wollte es aus Datenschutzgründen nicht nennen, vom 28.4.2008**

I.: Was haben Sie für Aufgaben im Call Center?

Frau W.: Ich arbeite seit zwei Jahren in einem großen Call Center (Inbound), das ist das größte im deutschen Sprachraum. Wir haben im Wiener Standort ungefähr 300 Mitarbeiter. Diese sind aufgegliedert in Teams und die einzelnen Teams telefonieren für verschiedene Projekte. In dem Call Center gibt es In- und Outbound. Bei manchen Projekten gibt es beides. Die Auftraggeber sind große und kleine Firmen. In unserem Team sind die größten Projekte, einmal ist es die Terminvergabe für einen Werkskundendienst von einer Installateurfirma und dann wieder eine Terminvereinbarung für eine Serviceline einer Wirtschaftsinstitution. Ich darf wegen dem Datenschutz keine Namen vom Auftraggeber nennen.

Ich bin die erste Anlaufstelle für Leute, die anrufen. Ich bin ein normaler Call Center Agent. Das ist dann so gegliedert, dass die erste Stufe die normalen Agents sind und dann kommen die Führungskräfte. Die Agents selber haben die Aufgabe die Anrufe entgegenzunehmen bzw. die Gespräche zu führen und bei manchen Projekten gibt es auch E-Mail und Fax Beantwortung. Die Führungskräfte können auch telefonieren, wenn sehr viel los ist. Sie müssen darauf schauen, dass die Vorgaben eingehalten werden, einmal die firmeninternen, also sehr viele Anrufe innerhalb einer gewissen Zeit entgegenzunehmen und auch das, was uns von den Firmenkunden vorgegeben wird. Firmenintern ist es so, dass jeder Agent innerhalb von einer Stunde eine gewisse Zahl an bezahlten Aktivitäten erfüllen sollte. Die Leute rufen an, dass z.B. die Heizung nicht geht oder jemand braucht Zugangsdaten für die Homepage.

I.: Und wie lange üben Sie diese Tätigkeit aus?

Frau W.: Seit Juni 2006, also seit fast zwei Jahren.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Frau W.: Es ist nicht unbedingt ein Studentenjob. Wir haben sehr viele Leute, die Vollzeit arbeiten. Ältere Leute haben wir keine. Die Führungskräfte sind über 30, aber es ist eine relativ junge Firma. Unser Geschäftsführer ist ca. 40 Jahre. Insgesamt ist es eine relativ junge Branche mit atypischen Beschäftigungsverhältnissen. Es gibt sehr viele Leute, die nur Pflichtschule haben, aber auch viele Studenten. Auf Dauer ist der Job nichts. Es gibt auch eine hohe Fluktuation, also im Durchschnitt gehen nach drei Monaten viele der Kollegen wieder weg, weil sie sich das anders vorgestellt haben und dieser Job ist doch sehr anstrengend. Die Ansprüche der Firma sind sehr hoch.

Ich arbeite jetzt seit Jänner 2008 nur noch geringfügig, weil ich im 2. Abschnitt bin. Ich bekomme wieder Studienbeihilfe und ich muss mich wieder voll aufs Studium konzentrieren, weil ich zuvor eineinhalb Jahre 25 Stunden gearbeitet habe und in den Ferien noch mehr. Das war mir dann zu hart neben dem Studium.

I.: Ist der Job sehr anstrengend?

Der Job ist sehr anstrengend. Mittlerweile ist der Job auch monoton, weil ich es doch schon zwei Jahre mache. Ich telefoniere zwar sehr viel für verschiedene Projekte, aber es ist schon sehr anstrengend. Es ist deswegen so anstrengend, weil der Kunde einmal nicht merken soll, dass man sich noch nicht so gut auskennt. Bis man einmal eingearbeitet ist, ist es wahnsinnig stressig und es ist eine emotionale Belastung, weil man ja doch am Anfang nervös ist, wenn man sich noch nicht so gut auskennt.

Mit der Zeit wird man sicherer. Extrem anstrengend finde ich mittlerweile, dass es wahnsinnig schwer ist, immer freundlich zu sein. Service ist nicht so meine Sache. Das Thema Freundlichkeit hat einen wahnsinnigen hohen Standard und wenn jemand unfreundlich ist, wird es sofort geahndet. Unfreundlichkeit gegenüber dem Kunden ist sehr schlecht. Es gibt zwei Ausnahmen, weil ich mich nicht am Telefon beschimpfen lassen muss. Man muss den Anrufer dann dreimal darauf hinweisen, dass es nichts bringt, wenn er mit Ausdrücken um sich wirft und dass es nicht hilfreich ist und wenn er das beim dritten Mal nicht registriert, dann legt man auf.

I.: Identifizieren Sie sich mit Ihrem Job?

Frau W.: Nein, überhaupt nicht. In letzter Zeit ist es wegen firmeninternen Angelegenheiten relativ auch bergab gegangen. Aber ich identifiziere mich insofern damit nicht, weil es mit meinem Studium nichts zu tun hat. Es ist eine reine Geldbeschaffungsaktion und der Hauptgrund dort zu arbeiten war auch, dass die Arbeitszeiten flexibel sind und der Job relativ gut gezahlt. Ich bekomme 8,50 Euro in der Stunde und zusätzlich noch einen leistungsabhängigen Bonus, d.h. so und so viele Aktivitäten sind vorgesehen, also zehn pro Stunde wäre gut, mehr wäre noch besser. Da zählen auch beantwortete E-Mails und entgegenkommende Anrufe dazu. Das wird mitgerechnet und es gibt ständig Wissensüberprüfungen. Das läuft Online und das sind Multiple-Choice-Tests und je nachdem, wie gut man da abschneidet, wird es auch dazugerechnet. Früher war es auch so, dass Abend-, Früh-, Wochenend- und Feiertagsdienste auch mitgezählt wurden, d.h. die Flexibilität vom Agenten ist wichtig.

I.: Wie lange dauert die Einschulung?

Frau W.: Also das ist verschieden und kommt auf das Projekt an. Die Einschulung für den Werkskundendienst dauerte drei Tage. Wenn man neu in der Firma anfängt, kommt dann das Kommunikationstraining dazu. Das dauert einen Tag, ist somit wie eine Prüfung. Bei den Einschulungen setzt man sich am Ende vor dem Computer und dann rufen Leute aus dem Call Center intern mit Fragestellungen an. Wir haben ein eigenes Outboundteam. Ich habe das auch zwei Monate vorher gemacht.

I.: Gibt es einen Betriebsrat?

Frau W.: Mittlerweile schon. Wir haben ihn seit Jänner bzw. Februar dieses Jahres. Ich bin auch nicht bei der Gewerkschaft. Unsere Firma ist bei der GPA bekannt.

I.: Gibt es Akademiker in dem Unternehmen?

Frau W.: Also vor allem in der Geschäftsführung selber, aber im Call Center selber nicht. Es gibt schon ein paar Leute, die das Studium abgeschlossen haben, aber meistens irgendetwas was mit dem überhaupt nichts zu tun hat.

I.: Wie sind die Arbeitszeiten?

Frau W.: In unserem Team sind die Arbeitszeiten zwischen sieben Uhr in der Früh und zehn Uhr abends. Bei manchen anderen Teams geht es ab acht in der Früh oder bis elf am Abend, das ist immer abhängig von den Projekten, weil es eben Servicelines sind und diese zu einer bestimmten Zeit laufen. Wir haben außerdem ein eigenes Team, das Nachtdienst hat, weil es manche Servicelines gibt, die über Nacht rennen und das sind eben die Leute, die auf alles geschult sind, sie haben aber großteils nicht die kompletten Aufgaben, also manchmal nehmen sie einfach nur Rückrufe an. Nachtdienste sind geringfügig besser bezahlt als normale Dienste, aber nicht mit den 150 %. Es werden auch die Wochenend- und die Feiertagsdienste nicht mit 150 % abgegolten, sondern mit einem ganz normalen Stundensatz. Es ist so, dass ehemalige mehrere Mitarbeiter unsere Firma im Nachhinein mit der Arbeiterkammer und mit der Gewerkschaft verklagt haben.

I.: Wie sieht die jetzige Lage aus?

Frau W.: Das letzte Mal, als wir bei der GPA waren, haben Leute bei uns versucht den Betriebsrat zu gründen und die sind dann „gegangen worden von der Firma“. Es sind mittlerweile, die dafür waren, fast alle weg. Momentan bin ich auch auf Jobsuche.

I.: Haben Sie auch schon vorher in einem Call Center gearbeitet?

Frau W.: Ja, aber das war absolut nicht vergleichbar. Das war eine Firma, die mittlerweile pleite ist.

I.: Wird Ihre Arbeit anerkannt?

Frau W.: Ja. Den Eindruck habe ich immer gehabt. Das Betriebsklima ist gut. Manche Leute haben eine unfassbare Arbeitsmoral. Sie kommen zu spät oder gar nicht. Sie werden verwarnt und dann können sie gehen. Ich habe immer den Eindruck gehabt, dass das Team viel auf mich hält. Ich mache die Arbeit so gut wie möglich und ich wurde mehrmals gefragt, ob ich nicht eine Führungsposition haben will und das wurde mir mehrmals angeboten. Ich habe es aber immer abgelehnt, weil es doch sehr viel Verantwortung ist und ich wollte nicht soviel Energie hineinstecken, weil mein Studium sehr anstrengend ist.

I.: Wirst du von deinen Eltern unterstützt?

Frau W.: Nein, ich zahle mir alles selber. Ich bekomme noch Studienbeihilfe und Kinderbeihilfe. Ich habe insgesamt ca. 600 Euro und damit muss ich auskommen. Es war von vornherein klar, dass mir meine Eltern kein Studium finanzieren können. Ich habe noch drei Geschwister und die sind alle noch in Ausbildung.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Frau Stefanie F., 21 Jahre, Studentin der Logistik- und Transportmanagement (FH), Call Center Privater Postdienstleister, vom 30.4.2008**

I.: Was genau sind Ihre Aufgaben in Call Center?

Frau F.: Ich habe eineinhalb in einem privaten Postdienstleister Call Center in Wien gearbeitet und war dort hauptsächlich zuständig für Outbound, bezogen auf ein spezielles Produkt und das war eben das Herold Telefonbuch. Ich habe in der Firma Redmail gearbeitet und diese ist Österreichs größter privater Postdienstleister. Die Arbeitszeiten waren sehr flexibel. Zwei Wochen war gar nichts zu tun und dann hatten wir wieder etwas zu tun, weil wir in einem Intervall von ein bis zwei Wochen nach der Zustellung angerufen haben. Wenn wir die Leute angerufen haben, dann war die Wahrscheinlichkeit schon gegeben, dass sie das Produkt bereits zu Hause haben und wir haben eine Qualitätskontrolle gemacht, ob alles in Ordnung war oder ob sich die Leute wegen irgendetwas beschweren möchten.

Ich habe diese Arbeit eineinhalb Jahre gemacht und ich habe mein Dienstverhältnis beendet, weil es offiziell hieß, dass das Call Center aufgelöst wird. Es war auch nicht gerade billig. Man hat auch selber beim Arbeiten bemerkt, dass vielleicht von zwanzig Leuten einer gesagt hat, dass es nicht funktioniert hat, d.h. der Service an sich war schon sehr gut, sodass die Qualitätskontrolle nicht mehr sein musste. Ich hatte auch keinen starken Druck, weil ich ja am Telefon nichts verkaufen musste. Wir haben unsere Richtlinien gehabt, was wir den Kunden alles fragen müssen. Es ist relativ schnell gegangen. Jeder hatte sein eigenes Programm. Die Leute waren schon sehr kooperativ. Es hat sehr gut funktioniert, weil es doch ein Produkt ist, das die meisten Leute kennen.

I.; Wie waren die Arbeitszeiten?

Frau F.: Die waren sehr flexibel einteilbar. Wir haben einen großen Rahmen bekommen, also von 13 bis 22 Uhr. Man hat sich die Arbeitszeiten selber einteilen können. Ich bin nie länger als bis acht Uhr abends geblieben, weil ich mir gedacht habe, dass sich auch niemand freut, wenn ich um halb neun Uhr abends anrufe.

I.: Wie viel haben Sie in der Stunde verdient?

Frau F.: 7,50 Euro waren fix und wenn mehr Leute angerufen haben, hat man 15 Cent pro Anruf zusätzlich bekommen. Wenn man flott durchgegangen ist, ist man schon auf zehn bis elf Euro gekommen.

I.: Haben Sie sich mit Ihrer Arbeit identifiziert?

Frau F.: Jein. Ich habe mich mit der Firma eher nicht identifiziert. Man sitzt im gleichen Raum und man sieht nicht wirklich etwas von den anderen. Es hat mich gefreut, dass die Leute sich bedankt haben, dass alles funktioniert hat. Man muss aber auch damit rechnen, dass sich die Leute beschweren, was nicht so angenehm ist. Die Chefin war sehr nett und das Arbeitsverhältnis war sehr gut. Deswegen war ich auch sehr gerne in der Arbeit, aber sonst hat man mit den Leuten im Call Center nur wenig geredet. Man hat von Anfang an gewusst, dass es nur eine Übergangszeit ist und dass es nicht für länger ist. Ich konnte mein Leben nicht darauf aufbauen. Es gab eine Kollegin, die das hauptberuflich gemacht hat und sie war jeden Tag von eins bis acht oder neun Uhr dort und hat sich damit ihr Leben finanziert. Für mich kam das nicht in Frage, weil ich auch nicht universitätstechnisch damit arbeiten konnte, vor allem wegen der Zeit.

I.: Gab es einen Betriebsrat?

Frau F.: Das weiß ich nicht, aber ich denke schon. Ich war nicht bei der Gewerkschaft. Es war auch ein freier Dienstvertrag.

I.: Ist das eher ein Studentenjob?

Frau F.: Ja. Ich habe die Anzeige in der Universität Wien gelesen.

I.: Gab es eine hohe Fluktuation?

Frau F.: Ich habe bemerkt, dass manche Leute nach zwei Monate nicht mehr gekommen sind, aber wenn die Prüfungszeiten waren, war ich seltener dort. Die Einschulung war nur ganz kurz. Wir haben einen Auszug bekommen, auf dem das Programm erklärt wurde. Je öfter man es gemacht hat, umso mehr Routine hat man dann. Es wurde uns am Anfang gesagt, dass zwei, drei Wochen gar keine Arbeit ist und dann hatten wir wieder etwas zu tun. Ich habe in erster Linie auch etwas gesucht, was ich flexibel einteilen kann. In der Zeit, wo es keine Aufträge gab, habe ich mehr gelernt. Zeitweise, wo nichts zu tun war, habe ich einen Brief bekommen, dass ich abgemeldet bin und dann habe ich einen Monat später erfahren, dass ich wieder angemeldet bin. Das ist auch verständlich. Wenn man wo angestellt ist, muss der Arbeitgeber Sozialversicherung zahlen und wenn sie sich das ersparen können, machen sie das natürlich. Mir hat das aber nichts ausgemacht. Ich war bei den Eltern versichert.

I.: Werden Sie noch von den Eltern unterstützt?

Frau F.: Ich wohne zu Hause bei meinen Eltern in Mistelbach, weil in Wien die Wohnungen doch sehr teuer sind. Ich bekomme noch Studienbeihilfe und die Unterstützung meiner Eltern liegt darin, dass ich daheim wohne.

I. Haben Sie noch einen Nebenjob?

Frau F.: Ja. Wie ich in dem Call Center gearbeitet habe, habe ich nebenbei einen Zweitjob zu Hause gehabt. Ich arbeite in einem Museum und bin dort eine Aufsichtsperson. Diese Arbeit mache ich schon seit drei Jahren. Ich arbeite am Wochenende und am jeweils am Feiertag. Ich arbeite dort vier Stunden, bekomme im Museum 5 Euro und habe auch einen freien Dienstvertrag.

I.: Wurde Ihre Arbeit anerkannt?

Frau F.: Darum ist es mir nicht wirklich gegangen. Von familiärer Seite wurde es schon geschätzt, dass ich arbeitete. Wenn man in einem Call Center arbeitet, wird die Arbeit schon anerkannt.



I.: War die Arbeit anstrengend?

Frau F.: Das viele Reden ist ermüdend, aber anstrengend war es nicht.

I.: Wie oft waren Sie denn dort in der Woche?

Frau F.: Das war unterschiedlich. Bei mir haben verschiedene Faktoren eine Rolle gespielt. Wenn ich wenige Vorlesungen in der Woche gehabt habe, war ich oft da und auch wenn ich auf andere Gedanken kommen wollte und Ablenkungen gebraucht habe.

I.: Haben Sie Stress gehabt?

Frau F.: Überhaupt nicht. Wenn man arbeiten gehen will, dann impliziert das für mich, dass er Geld verdienen will. In einer guten Stunde schafft man 20 bis 30 Leute. Man musste auch freundlich sein. Wir haben deswegen auch keinen Stress gehabt, weil wir ja die Leute angerufen haben. Ich hatte auch Pausen. Ich habe ca. vier bis fünf Stunden maximal am Tag gearbeitet und habe kurze Pausen gemacht.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Verena B., 30 Jahre, Studentin der Musikpädagogik (FH), Call Center Magmag, vom 30.4.2008**

I.: In welchem Call Center arbeiten Sie?

Frau B.: Ursprünglich bin ich in der Firma Magmag als Inbound Agent angestellt worden. Es geht dort um Gemeinden, die unter dem Motte anrufen „ganz Österreich am Ball“, es handelt sich um eine Gemeindeaktion, die Fanartikel bestellen können und es gibt auch ein Gratispaket dazu. Um zu schauen, ob das alle bekommen haben, haben wir auch Outbound telefonieren müssen. Ich arbeite dort einmal die Woche, also geringfügig und habe Outbound einige Stunden gemacht. Outbound heißt ausrufen. Die Kunden sind natürlich alle misstrauisch und reagieren genervt. Ich übe diese Tätigkeit seit Mitte März 2008 aus. Sie haben uns eingestellt als Inbound Call Center Agent. Wenn ich das vorher gewusst hätte, dass es Outbound ist, dann hätte ich mich dort nicht gemeldet. Ich mache 80 % Outbound und parallel Inbound. Ich habe einen freien Dienstvertrag und kann mir die Arbeitszeiten aussuchen und deswegen arbeite ich dort, weil ich so einen Job brauche, wo die Arbeitszeiten flexibel sind.

I.: Identifizieren Sie sich mit der Arbeit?

Frau B.: Nein, überhaupt nicht, weil ich das Gefühl haben, wenn ich hinaustelefoniere, gehe ich den Menschen auf die Nerven. 70 bis 80 % reagieren auch genervt. Sie geben mir zu verstehen, dass sie kein Interesse haben und ich habe ein schlechtes Gefühl dabei andere überzeugen zu müssen, dass sie das vielleicht doch haben müssen. Ich weiß nicht, ob meine Arbeit dort anerkannt wird. Ich habe einen freien Dienstnehmervertrag und als freier Dienstnehmer hat man sowieso keine Rechte.

I.: Ist das ein Studentenjob?

Frau B.: Eindeutig. Die Leiterin hat studiert, aber sie ist überfordert mit dem Aufbau. Es gibt kein einheitliches System. Ich habe das Bedürfnis alles einfacher zu machen und wenn ich dann Vorschläge mache, heißt es „macht, was ihr wollt“.

I.: Haben Sie schon vorher in einem Call Center gearbeitet?

Frau B.: Ja, ich habe lange in einem Call Center gearbeitet und zwar bei Wien Ticket. Ich habe dort sechs Jahre geringfügig gearbeitet. Ich bin dort wegen Einsparungsmaßnahmen entlassen worden. So heißt es offiziell und da sind die geringfügigen die ersten, die gehen mussten. Dort war es angenehm. Wir hatten auch eine freie Dienstplaneinteilung im gewissen Rahmen, aber wir hatten ein großes Mitspracherecht. Wenn wer angerufen hat und von mir etwas wollte, hatte ich damit kein Problem.

I.: Gibt es bei der Firma Magmag eine hohe Fluktuation?

Frau B.: Ich bin nicht so oft dort, dass ich das beurteilen kann. Das ist ein Projekt, das nur bis zur WM läuft und dann ist es vorbei. Wenn ich eine andere Stelle hätte, wäre ich nicht mehr dort. Ich mache das jetzt einmal die Woche und konzentriere mich auf meinen eigentlichen Beruf: Gesang und Gesangsschüler.

I.: Gab es in der Firma eine Einschulung?

Frau B.: Es gab eine kurze Einschulung. Ich habe schon bei meiner Bewerbung geschrieben, dass ich schon einige Jahre Call Center Erfahrung habe und mehr braucht man da nicht. Man muss am Telefon reden können und Computerkenntnisse haben. Dann gab es die Einschulung über die Produkte und Redewendungen, was man vermeiden sollte und wie man sich verhalten soll. Die Produkte sind Fanartikel für Fußball.

I.: Haben Sie sich mit der Firma Wien Ticket mehr identifiziert?

Frau B.: Ja, viel mehr. Der Grund war ein sehr gutes Betriebsklima und sehr nette Kollegen. Wie ich begonnen habe dort zu arbeiten, haben wir nur Musicals verkauft und ich mag Musicals. Mit der Zeit sind dann die Stadthalle und viele andere Häuser dazugekommen. Zumindest bin ich dort niemanden auf die Nerven gegangen.

I.: Haben Sie in Ihrem jetzigen Unternehmen Stress?

Frau B.: Es geht. Also das was ich dort als Stress behaftet empfinde ist die Atmosphäre, also der Raum selber. Er ist dunkel und laut, weil der Raum voller Computer ist und auch die Lüfter sind sehr laut. Es gibt einen provisorischen Scheinwerfer, der an die Decke strahlt.

I.: Wie ist das Betriebsklima?

Frau B.: Das Betriebsklima ist unter den Kollegen gut. Die, die nicht selber direkt in den Call Center arbeiten, finde ich etwas seltsam. Es hat sich bei mir, bis auf diejenige Person, die mich eingeschult hat, niemand bei mir vorgestellt. Irgendwann ist einer hinter mir gestanden mit der Zigarette in der Hand und hat mich angeraucht und geschaut, was ich mache. Es ist seltsam, dass sich derjenige nicht vorgestellt hat. Die Stimmung ist seltsam. Dort ist es sehr unpersönlich. Die Leiterin kommt vorbei und sagt uns, was zu tun ist.

I.: Wie schaut es finanziell aus?

Frau B.: Im Moment werde ich von meinen Eltern unterstützt.

I.: Bekommt man einen Druck, wenn man nichts verkauft?

Frau B.: Man kann sich einen machen lassen, aber meine Aufgabe ist es den Leuten die Ware anzubieten und sie darüber zu informieren, dass keine Pflichten und Kosten entstehen. Es gibt sicher Leute, die mehr verkaufen als ich, aber ich kann das nicht so gut.

I.: Wie viel bekommen Sie in der Stunde?

Frau B.: 7,50 Euro. Die ersten 50 Stunden 7 Euro, dann 7,50 Euro und ab 100 Stunden 8 Euro, aber auf diese werde ich nicht mehr kommen. Die Arbeitszeit ist bis sechs Uhr abends.

I.: War die Call Center Tätigkeit bei Wien-Ticket ein Studentenjob?

Frau B.: Nein. Es waren Fixangestellte mit 38 Stunden, Teilzeitangestellte mit 20 Stunden und geringfügig Beschäftigte. Hauptsächlich diejenigen die Vollzeit und Teilzeit arbeiteten, haben vor mir teilweise angefangen bzw. waren schon langjährig in der Firma. Bei dem geringfügigen Beschäftigten sind in den letzten zwei Jahren viele dazugekommen, weil das Call Center größer geworden ist. Eine hohe Fluktuation hat es nicht gegeben, also wenn zwanzig Mitarbeiter dazugekommen sind, sind fünf gegangen. Es waren dort viele Studenten, die Teilzeit arbeiteten. Das Arbeitsklima war sehr nett.

I.: Gab es dort einen Betriebsrat?

Frau B.: Es gibt bei Wien Ticket einen Betriebsrat und ich habe ihm erzählt, dass ich gekündigt wurde und er hat mich beraten und mir abgeraten weitere Schritte zu setzen, weil ich ja nur geringfügig beschäftigt war. Der Betriebsrat hätte mir geholfen, aber er hat gesagt, dass es wahrscheinlich den Aufwand nicht wert, d.h. dass man da viel Energie und Aufwand reinstecken muss und im Endeffekt bringt es nichts. Es waren die Umstände der Kündigung etwas seltsam. Es gab eine Kündigungsfrist und es gab auch eine Abfertigung. Das ist alles mit rechten Dingen zugegangen. Das ist etwas seltsam und ich weiß leider auch nicht den genauen Grund, warum ich gekündigt wurde. Ich war auch bei der Arbeiterkammer und sie haben auch gesagt, dass es mehr Aufwand als Nutzen wäre. Der Arbeitgeber muss auch keinen Grund angeben.

I.: Danke für das Gespräch.

**Transkription des Interviews mit Frau T. Weber, 22 Jahre, Studentin der Ernährungswissenschaften Psychologie und Philosophie auf Lehramt, Call Center Eurojob, vom 7.5.2008**

I.: In welchem Call Center arbeiten Sie und was sind Ihre Aufgaben?

Frau W.: Ich habe bei Eurojobs im Call Center gearbeitet. Wir machen praktisch Interviews, also Outbound. Wir rufen Leute an und machen Marktforschung und eigentlich ist es ein Verkauf, z.B. Betten, Matratzen. Bei Telekom Austria haben wir Bonuspakete und diverse Gesprächspakete verkauft. Wir haben auch die Leute animiert, dass sie den Tarif wechseln, also eine Tarifumstellung vornehmen.

I.: Gab es einen Druck, damit man viel verkauft?

Frau W.: Ja, einen großen Druck. Wenn man nicht die Leistung erbracht hat, dann ist man hinausgeflogen. Sie haben nicht lange gezögert. In der Stunde musste man vier Interviews pro Stunde führen, dann ist es auf fünf Interviews pro Stunde gestiegen, weil die Firma von Anfang an schon konkursgefährdet war. Diese Firma ist mit Schulden aufgebaut worden und ist mittlerweile schon in Konkurs. Ich war in Wien und in Linz eingesetzt.

I.: Wie haben die Leute reagiert, wenn Sie angerufen haben?

Frau W.: Die Leute haben aufgelegt oder einen beschimpft. Wir haben in Deutschland wegen den Betten angerufen und diese haben dann gleich gemerkt, dass wir keine Deutschen sind. Viele Leute haben es nett gefunden, dass man angerufen hat und gerne zugehört. Sie haben sich gefreut und dann hat es auch sehr viele Leute, die sich nicht gefreut haben. Der Chef war auch sehr jung und unerfahren und er hat sehr viele Schulden gehabt. Er hat es sich nicht leisten können, dass er Arbeiter einstellt, die nicht die Leistung bringen.

I.: Wie war die Bezahlung?

Frau W.: Ich war geringfügig beschäftigt und freier Dienstnehmer. Ich habe in der Stunde zwischen 8 und 8,50 Euro bekommen. Es waren sehr viele Frauen in der Firma beschäftigt und weniger Männer, also ca. 60:40.

I.: War das ein Studentenjob?

Frau W.: Es hat sehr viele Vollzeitkräfte gegeben, aber auch sehr viele Teilzeitkräfte und die neben noch in ihrem Beruf noch etwas dazu verdienen wollen und natürlich auch Studenten und Schüler. Es waren also nicht nur Studenten, sondern auch ältere Personen haben dort gearbeitet, d.h. Pensionisten und Hausfrauen. Wir hatten auch vereinzelt Akademiker, die dort arbeiteten.

I.: Gab es eine hohe Fluktuation?

Frau W.: Dauernd. Eigentlich die ganze Zeit. Manche wurden sofort hinausgeworfen, weil sie nach ca. einem Monat nicht die Leistung erbracht haben. Es hat auch Leute gegeben, die mit mir begonnen und auch gleich aufgehört haben. Nach einem halben Jahr waren viele schon wieder weg. Ich war eine von den längsten dort, also zweieinhalb Jahre. Ich habe dort im Jahr 2005 als Ferialpraktikantin begonnen und bin dann bis 2007 in dem Unternehmen geblieben.

I.: Haben Sie damals noch einen Nebenjob gehabt?

Frau W.: Nein. Meine Eltern haben mich unterstützt, weil ich im Studentenheim wohne und die Kisten belaufen sich auf 250 Euro. Also wäre es sicher ohne die Unterstützung meiner Eltern nicht möglich gewesen.

I.: Arbeiten Sie jetzt wieder in einem Call Center?

Frau W.: Nein. Ich mache bei der Firma Red a cook Catering und Promotion. Das ist ein Personaldienstleister (Leihfirma) und der schickt mich zu großen Veranstaltungen, wenn er jemanden braucht, z.B. bei der Austria Wahl oder Versicherungen. Ich bekomme in der Stunde

8,58 Euro. Das ist ein Studentenjob und ich habe einen freien Dienstvertrag und bin geringfügig beschäftigt.

I.: Haben Sie sich in dem Eurojob Call Center mit der Arbeit identifiziert?

Frau W.: Mir hat es Spaß gemacht. Ich würde es aber nicht immer machen wollen. Es ist einfach ein bequemer Studentenjob, weil ich mir die Arbeitszeiten frei einteilen konnte. Deswegen habe ich auch die Arbeit gemacht und der Gehalt 8,50 war auch nicht so schlecht für eine Arbeit, wo ich nur dasitze und rede und zum Teil auch wirklich schon einschlafe, weil die Sprüche kann man dann zum Teil wirklich schon auswendig und man redet automatisch mit den Leuten. Es sind immer wieder dieselben Fragen und dieselben Antworten.

I.: Ist Ihre Arbeit anerkannt worden`?

Frau W.: Ja. Ich war eine von den Besseren. Deswegen bin ich auch so lange geblieben. Ich habe sehr viel verkauft, aber wenn es nicht so gewesen wäre, dann wäre man hinausgeflogen. Wenn man auf diesen Job angewiesen wird, dann ist es schrecklich. Die Arbeit, die ich jetzt mache interessiert mich mehr.

I.: War es schwer Betten und Matratzen zu verkaufen?

Frau W.: Ja. Man hat eben ein Interview mit den Leuten gemacht und hat sie über ihre Schlafgewohnheiten fragen müssen. Dann hat man das Angebot gemacht.

I.: Wie waren die Arbeitszeiten bei Eurojob?

Frau W.: Die Arbeitszeiten waren von acht bis zwanzig Uhr jeweils Montag bis Samstag. Es gab aber keinen Zuschlag. Jetzt ist es in meiner neuen Arbeit so, dass man angerufen wird. Es gibt kein regelmäßiges Einkommen wie Eurojobs, Die Arbeitszeiten sind von zwei, drei Uhr nachmittags bis 24 oder 1 Uhr in der Nacht. Es gibt auch kein zusätzliches Geld in der Nacht.



Wenn ich angerufen werde und ich habe keine Zeit, dann ist es auch kein Problem. Es macht mir schon etwas aus, dass es keine regelmäßige Arbeit. Es ist eine sehr unregelmäßige Arbeit.

I.: Hat es bei Eurojob einen Betriebsrat gegeben?

Frau W.: Zuerst hat es keinen gegeben. Dann wurde nach zwei bzw. drei Jahren der Betriebsrat gewählt, weil der Chef ziemlich unangenehm war. Der Betriebsrat hat dann leider auch nichts für die Mitarbeiter gemacht. Ich weiß nicht, warum der Betriebsrat gewählt wurde, weil es ja keine Verbesserungen gegeben hat. Die Firma hat insgesamt fünf Jahre bestanden. Das Betriebsklima bei Eurojobs war auch nicht sehr gut. Man ist ziemlich ausgegrenzt worden, wenn man Maturant oder Student war, weil das die Leute dort nicht wollten. Ich habe das schon öfters erlebt. Sobald man Maturant ist wird man ein bisschen geächtet. Den Grund weiß ich nicht. Mir ist aufgefallen, dass Leute die keine Matura haben bzw. noch in die Schule gegangen sind, sie dann netter als zu den Studenten waren. Ich habe auch nicht viel mit den Leuten im Call Center geredet, weil sie eben zum Teil sehr seltsam waren.

I.: Welche Voraussetzungen waren denn in den Eurojobs Call Center notwendig?

Frau W.: Zu meiner Zeit gab es noch keinen Einstufungstest, also ein Wissenstest. Nach eineinhalb Jahren haben sie diesen Test eingeführt und es waren Fragen dabei wie z.B. „Wie heißt die Hauptstadt Rumäniens?“, also Suggestivfragen. Wenn man diesen Test nicht bestanden hat, wurde man nicht aufgenommen. Sie wollten damit wahrscheinlich schon enttäuschende Arbeitnehmer von vornherein selektieren. Es war das unterste Bildungsniveau, das dort gearbeitet hat und vielleicht wollten sie die Bildung anheben. Die meisten Leute, die dort arbeiteten hatten nicht einmal Pflichtschulabschluss. Diejenigen, die Vollzeit gearbeitet haben, waren vorher Verkäufer oder im Call Center. Die meisten sind auch von anderen Call Centern gekommen. Im Monat sind zehn Leute in die Firma gekommen. Anfangs ohne Test hat der Chef alle Leute genommen und dann wie der Test gekommen ist, nicht mehr.

I.: Wie war die Einschulung?

Frau W.: Die Einschulung war je nach Projekt abhängig. Bei leichten Projekten eine Stunde.

I.: Gab es eine spezielle Ausbildung für den Verkauf am Telefon?

Frau W.: Man muss einfach mit den Leuten reden können. Es gab keine spezielle Ausbildung, was ich sehr schade gefunden habe. Es wurde vorausgesetzt, dass wir das können. Es hat Ausländer gegeben, die nicht einmal Deutsch konnten, aber die wurden gleich wieder hinaus geworfen. Vielen fehlte die Eloquenz, weil sie sich nicht ausdrücken konnten. Es wurde nichts in den Mitarbeitern investiert. Der Chef hatte gemeint, dass es viele Naturtalente gibt, die verkaufen können. Man sollte das aber lernen. Der Chef hat nichts in die Mitarbeiter investiert und sie auch nicht motiviert. Er hat nicht einmal begrüßt. Wir waren die „biedere Arbeiterschicht“ und er der Anzugsmensch. Er hat nicht einmal ein abgeschlossenes Studium. Die Leute haben sich überhaupt nicht wohl gefühlt. Es war eine reine Geldbeschaffungsaktion. Den Leuten, die dort Vollzeit gearbeitet haben, hat es keinen Spaß gemacht. Wir waren ja nur fünf Stunden dort, aber die anderen waren 40 Stunden im Betrieb.

I.: Danke für das Gespräch.

## **Transkription des Interviews mit Frau Brigitte S., 50 Jahre, Call Center Invenio**

I.: Wo haben Sie gearbeitet und was waren Ihre Aufgaben?

Frau S.: Ich habe bei der Firma Invenio in St. Pölten gearbeitet, die dann in Wien eine große Filiale aufgebaut hat. Unter diesem Firmennamen existiert die Firma nicht mehr. Sie heißt jetzt Direkt-Marketing.

I.: Wie lange waren Sie in dieser Firma?

Frau S.: Sicherlich über drei Jahre. Ich habe anfangs stundenweise gearbeitet, d.h. ich bin nach St. Pölten ein bis zwei Tage die Woche in die Firma gefahren. Dann ist sie als Firmenhauptsitz nach Wien übersiedelt. Ich war dort selbständig und habe Honorarnoten gelegt. Der Großteil der Firmentätigkeit war Outbound Tätigkeit. Ich habe sehr viele Umfragen zum Thema Zufriedenheit für eine Autofirma gemacht. Grundsätzlich ist es um UTA gegangen, bevor wir zu Tele 2 kamen. Diese waren ursprünglich Vertriebspartner von UTA. Wir haben praktisch das Internet angeboten. Großteils war ein Vertretertermin auszumachen. Das war ein indirekter Verkauf. Die Leute sind darauf eingestiegen.

I.: Wie war das Betriebsklima?

Frau S.: Es war recht nett. Der Chef war ein Prolet, er hat den „feinen Herrn“ gespielt. Ich habe damit ein Problem mit der Sache gehabt und das hat er leider sehr schnell gemerkt. Die Atmosphäre war sehr gut.

I.: Haben Sie sich mit dieser Firma und Ihrer Aufgabe identifiziert?

Frau S.: Nein, das kann ich grundsätzlich nicht. Der Grund liegt schon in meiner Persönlichkeit. Ich nehme am Telefon eine andere Identität an und damit habe ich ein Problem.

I.: Wurde Ihre Arbeit anerkannt?

Frau S.: Es wurde abgegolten. Ursprünglich war es eine kleine sehr gut mit Aufträgen bestückte Firma. Es war eine bäuerliche Methode mit Handschlagqualität. Die Atmosphäre war sehr gut. Mein Chef ist dann nach Wien gegangen und glaubte, dass er der große feine Herr ist und somit hat sich auch das Klima geändert. Er hat ein teures Büro gemietet um ca. 30.000 Schilling. Die Firma ist in Konkurs gegangen, weil er über seine Verhältnisse gelebt hat.

I.: Wie viel haben Sie in der Stunde bekommen?

Frau S.: Das war Auftrag abhängig. Es war möglich bis zu 180 Schilling brutto in der Stunde zu verdienen. Die durchschnittliche UTA Telefonie für die Projekte waren 30 bis 36 Cent pro Telefonminute. Nur die Telefonminute war eine tückische Sache. Abgerechnet wurde dann nach Telefonminuten. Theoretisch waren tausend Telefonminuten pro Tag möglich. Ich habe einfach nach Zeit gearbeitet. Strukturiert war es so, dass der Chef und seine Frau die Geschäftleitung hatten, dann gab es noch den Außendienst, dann gab es drei Damen im Büro und der Rest waren Telefonierende. Die Arbeitszeiten wurden abgerechnet nach Minuten. Das System der Abrechnung war eigenartig. Ich hätte auch von ihm noch einiges Geld bekommen, weil ich ihm nachgewiesen habe, dass einiges nicht richtig war.

Der Lohn war äußerst niedrig - angemessen an die Jobforderungen, aber nicht an die damit verbundene Mühe und Strapazen. Die Firma Invenio zahlte nach Telefonminuten, d.h. man kann nur mit unendlich vielen Minuten auf ein vernünftiges Entgelt kommen. Man kann es vergleichen mit einem Läufer, er verausgabt sich, hat dann aber Erholungsphasen. Hier ist es ähnlich, nur fehlen die Erholungsphasen. Zudem werden für bestimmte Aufträge Abschlussprovisionen geboten, das macht dann den Menschen zum Roboter.

I.: War das ein Studentenjob?

Frau S.: Nein, im Gegenteil. In Wien wollte mein Chef dann, dass die Firma international wird und hat dann Studenten mit Ostsprachen aufgenommen und dann ging es mit der Firma bergab. Später hat er zwei Akademiker in Wien angestellt, die Welthandel studierten. Das war eine strategische Sache, weil er sich übernommen hat und die gute Handschlagqualität war dann

auch vorbei. Es ist dem Chef in den Kopf gestiegen. Ein paar Mitarbeiter haben ihn auch betrogen. Er hat lange Zeit beide Firmen in Wien und in St. Pölten doppelt geführt. Die Leute haben Voll- oder Teilzeit gearbeitet. Es war ganz verschieden und es war völlig offen. Es haben sich sehr viel eine tolle Einnahmequelle vorgestellt. Die Mitarbeiter, die ganztags arbeiteten, haben es aber nicht lange durchgehalten. Im Monat habe ich ca. 1000 Euro gehabt.

I.: War Druck vorhanden?

Frau S.: Ja, es war ein großer Druck. Er hatte ein gutes ausgeklügeltes EDV-System am Telefon, dass man auch einen gewissen Schnitt erreichen musste, sonst fällt man wieder aus dem Computerprogramm heraus, d.h. man hat sich über den Computer eingewählt, über Computer telefoniert und musste einen bestimmten Schnitt erreichen, der völlig unterschiedlich war, je nachdem, welches Projekt es war oder was vom Arbeitgeber vorgegeben war. Das hat er natürlich selber gesteuert und nach persönlichen Notwendigkeiten gereiht. Der Druck war einfach geldabhängig. Unmenschlich und als Druck habe ich es empfunden, dass der Chef die Telefonminuten gezahlt hat, d.h. man musste für eine Kaffeepause, die laut Gesetz einem auch zusteht, das ganze System wieder hinunter- und wieder herauf fahren. Das ist die Zeit, die stressig war. Es wird auch nicht abgegolten. Es sind zwar nur ein paar Minuten, aber es wirkt sich auf Dauer psychisch aus.

I.: Hatten Sie Stress?

Frau S.: Ja. Ein Stress war es schon. Es hat mich aber damals nicht gestört. Ich habe viel in der kurzen Zeit gemacht, aber es hat sich schon auf die Gesundheit ausgewirkt. Ich war ja selbständig. Ich habe einfach die Honorarnoten gelegt. Das war natürlich auch ein Nachteil der Konkursmasse, weil kein direkter nachvollziehbarer Schaden erkennbar war. Dies war sehr eine individuelle Sache, die im Konkursrecht wurzelt – es war sicher nicht die Norm, dass man als selbständige Gewerbetreibender solche Arbeit annimmt.

I.: Haben Sie die Arbeit als monoton empfunden?

Frau S.: Ja. Es sind drei bis vier Sätze, eingeübt, zumeist gegen die eigene Formulierung, aber fast immer gegen die eigene Überzeugung, d.h. man musste jemanden für etwas gewinnen, dass man selbst nie möchte. Mit jeder Pause hat man sich selbst Zeit und Geld genommen, oft hatte man eben nur vier Stunden Zeit oder den Platz verfügbar und das musste man optimal ausnützen.

I.: Gab es Leute, die diese Arbeit als Nebenjob gemacht haben?

Frau S.: Es gab durchaus die Möglichkeit als freier Dienstnehmer zu arbeiten. Aber die meisten haben es hauptberuflich gemacht, weil es von der finanziellen Gestaltung verlockend war. Man hat sich alles selber einteilen können. Wenn man Dienst nach Vorschrift gemacht hätte, dann wären 1.500 Euro überhaupt kein Problem gewesen, aber das hält man ja auf Dauer nicht durch. Ich habe ja auch zu Hause mit einer Autofirma telefoniert. Ich habe dann nur mehr vor dem Computer gegessen. Es war schon sehr anstrengend. Wir hatten hauptsächlich ältere Leute, die dort arbeiteten. Diese haben vorher die verschiedensten Sachen gemacht. Eine Frau hatte Lehramt gemacht und keine Arbeit gefunden. Einer war in Wien Verkäufer bei Media Markt oder Saturn. Mit diesen Leuten ist er gut ausgekommen, weil er sie psychisch aufbauen konnte. Der Chef hatte eine ganz gute Persönlichkeit gehabt, die aber wirklich eingelernt war. Wenn man ein Kommunikationsskriptum liest, dann findet man dort seine Sätze wortwörtlich.

I.: Welche Voraussetzungen waren notwendig?

Frau S.: Man musste vorher in keinem Call Center gearbeitet haben. Das war ihm egal. Er hat einen Aufnahmetest in einem Hotel in Wien gemacht. Er hat selber, wo man in einer Kabine mit Kopfhörern saß, angerufen und geschaut wie man dann reagiert. Er hat aber nicht alle genommen. Wichtig war, dass man Hochdeutsch kann, höflich spricht und gewandte Umgangsformen hatte.

I.: Gab es eine hohe Fluktuation?

Frau S.: Er hat Leute in St. Pölten gehabt, die das schon fünf oder sechs Jahre gemacht haben. In Wien war die Fluktuation schon hoch. Sobald man ihn durchschaut und gesehen hat, dass er offensichtlich wirklich Probleme mit dem Auszahlen gehabt hat. Er hat dann grundsätzlich im besten Fall am Zwanzigsten des Folgemonats ausgezahlt und das hat natürlich auch nicht immer funktioniert. Er konnte nicht zahlen und musste warten, bis er selber das Geld bekommt. Ich bin dann nach drei Jahren von der Firma weggegangen, weil ich ja kein Geld mehr bekommen habe. Ich habe das Geld eingeklagt (ca. 3000 Euro) und dann ist er in Konkurs gegangen. Ich habe keine Chance, dass ich das Geld bekomme. Der Chef selber hat heute eine Firma unter dem Namen Delta-Marketing.

I.: Was waren genau das für Projekte?

Frau S.: Hauptsächlich Internet. Das erste war Internet ohne Telekomgebühr. Dann haben wir noch Autofirmen gehabt, aber auch Tischlereien, die Aufträge erteilt haben, Auftraggeber zu suchen war auch eine Aufgabe, z.B. Tischlereien im Umfeld Amstetten. Man sollte dann Leute herausuchen, die Häuser bauen und darauf ansprechen. Das ist natürlich letztendlich ein „Kundenfang“. Es wurde alles über die Bezahlung geregelt. Man konnte dort auch bleiben, wenn man wenig verdient hat.

I.: War die Arbeit monoton?

Frau S.: Ja. Schlimm war auch das ewige Sitzen. Das war je keine normale Bürotätigkeit, wo man hin und her geht und verschiedene andere Sachen macht. Der Situation folgend (Kopfhörer und Computer) verharrte man die Zeit über in ziemlich derselben Position, leicht vorgebeugt – ich kämpfe heute noch mit Rückenschmerzen – aber dies darf man auch nicht verallgemeinern.

I.: Haben Sie noch in einem Call Center gearbeitet?

Frau S.: Ich würde sagen Call Center Tätigkeit, aber nicht Call Center in dem Sinn. Ich habe gearbeitet für eine Stiftung der Wirtschaftskammer. Da habe ich dann den Unterschied gemerkt. Es war von der Strukturierung hochwertiger und ich war auch fix angestellt und dort

gab es auch die Problematik nicht, dass ich nach Minuten bezahlt werde. Es war vereinbart, dass ich halbtags arbeite, aber wenn ich Zeit hatte, konnte ich auch mehr arbeiten. Ich habe das zu Hause gemacht. Es war kein Call Center in dem Sinn, aber die Tätigkeit war es. Ich musste die Firmen anrufen und informieren. Ich bekam 9 Euro netto in der Stunde. Ich konnte mich mit dieser Arbeit solidarisch erklären. Es war auch sehr nett. Ich war ein Jahr dort und dann hat es sich in dieser Form aufgelöst. Diese Institution ist komplett an das Arbeitsmarktservice zurückgegangen.

I.: Wo arbeiten Sie derzeit?

Frau S.: Momentan arbeite ich bei der Bank als geringfügige Beschäftigte. Sonst mache ich noch Gelegenheitsjobs, was gerade anfällt. Das ist auch nicht meine Wunschsituation. Ich habe im Monat ca. 800 Euro. Ich war früher selbständig und habe einen Großhandel für Insektizide gehabt. Es ist ein sehr enger kleiner Markt und ist von der gesetzlichen Lage heute nicht mehr möglich. Ich studiere auch noch auf der Bodenkultur Umweltressourcenmanagement. Es ist ein relativ neues Studium. Ich bin aber bald mit dem Studium fertig. Ich hätte gerne eine Fixanstellung, aber ich habe damit kein Problem, wenn ich einmal da und einmal dort arbeite. Es wird nicht langweilig, aber es ist ein Druck, dass man schauen muss, wie man überleben kann.

I.: Danke für das Gespräch



## Literatur

G. Adler-Karlsson, Gedanken zur Vollbeschäftigung in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 12, Heft 4, Nürnberg 1979, S. 481-505

D. Aigner, Frauen.armut.bericht, Salzburg 2002

H. Anderson, Vision und Leidenschaft, Die Frauenbewegung im Fin de Siecle Wiens, Wien 1992

H. Anderson „uns handelt es um weit Höheres...Visionäre Entwürfe von bürgerlichen Feministinnen in Wien um 1900“, in: Aufbruch in das Jahrhundert der Frau? Rosa Mayreder und der Feminismus in Wien um 1900, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990, S. 19-27

S. Angelo, I. Moritz u.a., Arbeiterkammer Frauenbericht 1995-2005, Arbeit – Chancen – Geld, Februar 2006

R. Ardelt, Unterdrückung und Emanzipation, Festschrift für Erika Weinzierl zum 60. Geburtstag, Wien 1985

R. Atzmüller, C. Hermann, Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen: Auswirkungen auf Beschäftigung, Arbeitsbedingungen und Arbeitsverhältnisse, in: Wirtschafts- und Sozialwissenschaften Jg. 27, 4/2004, Wien 2004

D. Baatz (Hrsg.), Hauptsache Arbeit? Feministische Perspektiven auf den Wandel von Arbeit, Münster 2004

B. Bader-Zaar, Dem Mann die Politik, der Frau die Familie – Die Gegner des politischen Frauenstimmrechts in Österreich (1848-1919), in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Jg. 16, 4//1987, S. 351-362

B. Bader-Zaar, Frauen und Politik in Österreich 1890-1934, in: D. Good, M. Grandner, M.J. Maynes (Hrsg.), Frauen in Österreich, Beiträge zu ihrer Situation im 19. und 20. Jahrhundert, Wien u.a. 1993, S. 48-77

B. Bader-Zaar, Teilhabe an Macht? Das Frauenwahlrecht und die politische Präsentation von Frauen, in: *Austriaca*, Cahiers Universitaires d'Information sur l'Autriche, Wien 1996

B. Bader-Zaar, Zur Geschichte des Frauenwahlrechts im langen 19. Jahrhundert, in: *Parteilichkeiten*, Politische Partizipation von Frauen, Heft 40, Kassel 2001

H. Badura, Sinn und Widersinn der Arbeit, Zum Phänomen in der Arbeitswertinflation in der Auseinandersetzung zwischen christlichem Personalismus und entwickeltem Sozialismus, Wien 1985

M. Baethge, Subjektivität als Ideologie, Von der Entfremdung in der Arbeit zur Entfremdung auf dem (arbeits-)Markt?, in: G. Schmidt, Kein Ende der Arbeitsgesellschaft, Arbeit Gesellschaft und Subjekt im Globalisierungsprozess, Berlin 1999

B. Bahnmüller, Arbeitslose als politisches Konfliktpotential, in: A. Wacker (Hrsg.), Vom Schock zum Fatalismus? Soziale und psychische Auswirkungen der Arbeitslosigkeit, Frankfurt am Main 1978

R. Barwinski, Seelische Verarbeitung der Arbeitslosigkeit, eine qualitative Längsschnittstudie mit älteren Arbeitslosen, München 1990

F. Berger-Severin, C. Koller, Von der Waschfrau zum Fräulein vom Amt, Frauenarbeit durch drei Jahrhunderte, Wien 1997

Bericht des Generaldirektors, Sich wandelnde Strukturen in der Welt der Arbeit, Internationale Arbeitskonferenz, 95. Tagung, Bericht I, Internationales Arbeitsamt, Genf 2006

M Bernold, E. Blimlinger u.a. (Hrsg.), Wer wählt, gewinnt? 70 Jahre Frauenwahlrecht, Katalog zur Ausstellung im Parlament, Wien 16. Februar 1989 – 16. März 1989, ohne Seitenangabe

G. Biffl, Die Arbeitswelt der Frauen in Österreich – Erwerbsarbeit und Hausarbeit, in: D.F. Good, M. Grandner, M. J. Maynes (Hrsg.), Frauen in Österreich, Beiträge zu ihrer Situation im 20. Jahrhundert, Wien u.a. 1993, S. 120-147

B. Blanke, Arbeitsmarkt, Arbeitsbeziehungen und Politik in den 80er Jahren, Leviathan, Sonderheft 8, Opladen 1987

S. Blaschke, A. Kirschner, F. Traxler, Die österreichische Gewerkschaften zwischen Kontinuität und Modernisierung, in: J. Waddington, R. Hoffmann (Hrsg.), Zwischen Kontinuität und Modernisierung, gewerkschaftliche Herausforderungen in Europa, Münster 2002

O.F. Bode, Systemtheoretische Überlegungen zum Verhältnis von Wirtschaft und Politik, Luhmanns Autopoiesekonzept und seine exemplarische Anwendung auf Fragen wirtschaftspolitischer Steuerungsmöglichkeiten, Marburg 1999

E. Braun, F. Heine, Politische Philosophie, Ein Lesebuch, Texte, Analysen, Kommentare, Hamburg 1998

C. Brinkmann, Die individuellen Folgen langfristiger Arbeitslosigkeit, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 17, Nürnberg 1984

C. Brinkmann, Finanzielle und psycho-soziale Belastung während der Arbeitslosigkeit, in: A. Wacker (Hrsg.), Vom Schock zum Fatalismus? Soziale und psychische Auswirkungen der Arbeitslosigkeit, Frankfurt am Main 1978

Bundesarbeiterkammer (BAK) Programm der Arbeiterkammer, Wien 2006

Bundesministerium für soziale Sicherheit (Hrsg.), Bericht über die soziale Lage 2003-2004, Ressortaktivitäten und Analysen, Wien 2004

H. Büchele, Grundeinkommen: Ablenkung von der Zweidrittelgesellschaft? in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Basislohn/Existenzsicherung, Garantiertes Grundeinkommen für alle?, Nr. 16, Wien 1987, S. 148-158

H. Büchele, L. Wohlgenannt, Grundeinkommen ohne Arbeit, Auf dem Weg zu einer kommunikativen Gesellschaft, (Hrsg.) Katholische Sozialakademie Österreichs, Wien 1985

D.F.J. Campbell, Politische Steuerung über öffentliche Förderung universitärer Forschung, Systemtheoretische Überlegungen zu Forschungs- und Technologiepolitik, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Jg. 30, 4/2001, S. 425-437

E. Coreth, P. Ehlen, Philosophie des 19. Jahrhunderts, Stuttgart 1989

E. Cyba, Modernisierung im Patriarch? Zur Situation der Frauen in Arbeit, Bildung und privater Sphäre 1945-1995, in: R. Sieder, H. Steinert, E. Talos (Hrsg.), Österreich 1945-1995, Gesellschaft, Politik, Kultur, Wien 1996

A. Dallinger, Eröffnung des Expertenhearings durch Alfred Dallinger, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Basislohn/Existenzsicherung, Garantiertes Grundeinkommen für alle?, Nr. 16, Wien 1987, S. 9-13

J. Dawydow, Freiheit und Entfremdung, Berlin 1964

E. Deissen, Aus der dunklen in eine helle Zeit, Frauengeschichten aus den Aufbaujahren 1945-1985, Wien 2005

W. Dettling, Krise des Wohlfahrtsstaates, in: J. Matthes (Hrsg.), Krise der Arbeitsgesellschaft? Verhandlungen des 21. Deutschen Soziologentages in Bamberg 1982, Frankfurt am Main 1983

N. Dose, Trends und Herausforderungen der politischen Steuerungstheorie, in: E. Grande, R. Prätorius (Hrsg.), Politische Steuerung und neue Staatlichkeit, Band 8, Baden-Baden 2003

K. Dörre, Prekäre Beschäftigung – ein unterschätztes Phänomen in der Debatte um die Marktsteuerung und Subjektivierung von Arbeit, in: K. Lohr, H. Nickel (Hrsg.), Subjektivierung von Arbeit, Riskante Chancen, Schriftenreihe der Sektion Frauen- und Geschlechterforschung in der Deutschen Gesellschaft für Soziologie, Band 18, Münster 2005

U. Druwe/A. Görlitz, Politikfeldanalyse als mediale Steuerungsanalyse, in: Bußhoff (Hrsg.), Politische Steuerung, Steuerbarkeit und Steuerungsfähigkeit, Beiträge zur Grundlagendiskussion, Baden-Baden 1992

H. Eder, Die Politik in der Kreisky Ära, in: R. Sieder, H. Steinert, E. Talos (Hrsg.), Österreich 1945-1995, Gesellschaft, Politik, Kultur, Wien 1996

J. Ehmer, Arbeitswelt im Handwerk, in: R. Kropf, Arbeit, Mensch, Maschine, Katalog der oberösterreichischen Landesausstellung 1987, Der Weg in die Industriegesellschaft Landesausstellung 1987 in Steyr-Wehrgraben, Linz 1987

D. Eichler, Armut, Gerechtigkeit und soziale Grundsicherung, Einführung in eine komplexe Problematik, Wiesbaden 2001

R. Eickelpasch, Arbeit – Interaktion – Diskurs. Zur anthropologischen Begründung der Gesellschaftskritik bei Jürgen Habermas, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 5, Stuttgart 1976, S. 201-214

R. Engel, Der wankende Riese, Gewerkschaften zwischen Globalisierung und Krise der Sozialpartnerschaft, Wien 2006

H. Ettlstorfer, Mittellos, Versuch einer Anthologie zur Geschichte der Armut, in: Katalog zur Sonderausstellung des historischen Museums der Stadt Wien, Wien 2002

H. Fenske, Mertens u.a., Geschichte der politischen Ideen, Von der Antike bis zur Gegenwart, Frankfurt am Main 1996

M. Ferst, R. Funk, Erich Fromm als Vordenker, Haben oder Sein im Zeitalter der ökologischen Krise, Berlin 2002

M. Fink, Atypische Beschäftigung und deren politische Steuerung im internationalen Vergleich, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Jg. 29, 4/2000, S. 401-415

M. Fischer-Kowalski, Sozialer Wandel in den 1970er Jahren, in: R. Sieder, H. Steinert, E. Talos (Hrsg.), Österreich 1945-1995, Gesellschaft, Politik, Kultur, Wien 1996

J. Flecker, C. Hermann, Geliehene Stabilität, Zur Funktionsfähigkeit des dualen Systems der Arbeitsbeziehungen in Österreich, in: F. Karlhofer, E. Talos (Hrsg.), Sozialpartnerschaft, Österreichische und Europäische Perspektiven, Politik und Zeitgeschichte, Band 2, Wien 2005

J. Flecker, Zwischen unerledigter Humanisierung und wettbewerbsorientierter Modernisierung: Zur politischen Gestaltung von Arbeitsorganisation, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft 29, 4/2000, S. 433-449

R. Flich, Der Fall Auguste Fickert – eine Lehrerin macht Schlagzeilen, in: Wiener Geschichtsblätter, Beiträge zur Geschichte der Pädagogik in Wien, Verein für Geschichte der Stadt Wien (Hrsg.), Jg. 45, Wien 1990, S. 21-24

R. Flich, D. Ingrisch, Friede, Liebe und Sozialismus, Vorbotinnen der Frauenbefreiung, in: Mitbestimmung, Zeitschrift für Demokratisierung der Arbeitswelt, Jg. 29, Heft 4, Wien 2000

S. Fojut, Call Center Lexikon, Die wichtigsten Fachbegriffe der Branche verständlich erklärt, Wiesbaden 2008

E. Freismuth, Die Frau im öffentlichen Recht, in: Die Frau im Korsett, Wiener Frauenalltag zwischen Klischee und Wirklichkeit 1848-1920, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien vom 14. April 1984 - 10. Februar 1985, S. 30-41

E. Freismuth, Der Weg zum Frauenstimmrecht, in: Aufbruch in das Jahrhundert der Frau? Rosa Mayreder und der Feminismus in Wien um 1900, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990, S. 27-36

E. Fromm, Arbeit Entfremdung, Charakter, Wissenschaft vom Menschen Science of Man, Jahrbuch der Internationalen Erich Fromm Gesellschaft, Band 4, Münster 1993

E. Fromm, Jenseits der Illusionen, Hamburg 1981

E. Fromm, Wege aus einer kranken Gesellschaft, Eine sozialpsychologische Untersuchung, Frankfurt am Main 1980

D. Fryer, Kritische Unterschiede: Die Entwicklung einer kritischen gemeinpsychologischen Perspektive auf die psychologischen Kosten der Arbeitslosigkeit, in: H. G. Zilian (Hrsg.), Insider und Outsider, München 2004

M. Füllsack, Leben ohne zu arbeiten? Zur Sozialtheorie des Grundeinkommens, Berlin 2002

K.P. Gaulke, Probleme der qualitativen Arbeitsmarktsteuerung, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 7, Nürnberg 1974, S. 377-383

B. Geissler, Normalarbeitsverhältnis und Sozialversicherungen – eine überholte Verbindung?, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 31, Nürnberg 1998, S. 550-557

A. Gorz, U. Beck (Hrsg.), Arbeit zwischen Misere und Utopie, Paris 1997

A. Gorz, Kritik der ökonomischen Vernunft, Sinnfragen am Ende der Arbeitsgesellschaft, Berlin 1989

H. Gottfried, Gender Equality und die Regulierung von Arbeit, in: I. Kurz-Scherf/L. Correlli, S. Janczsky (Hrsg.), In Arbeit: Zukunft, Die Zukunft der Arbeit und der Arbeitsforschung liegt in ihrem Wandel, Band 4, Münster 2005

GPA (Hrsg.), Arbeit im Call Center, Vorschläge zur Gestaltung, Wien 1999

A. Görlitz, Politische Steuerung, ein Studienbuch, Opladen 1995

E. Grande, Vom Nationalstaat zum transnationalen Politikregime – Staatliche Steuerungsfähigkeit im Zeitalter der Globalisierung, in: E. Grande, R. Prätorius (Hrsg.), Politische Steuerung und neue Staatlichkeit, Band 8, Baden-Baden 2003

G. Grün, Anmerkungen zur Diskussion eines allgemeinen Grundeinkommens, in: Verband der öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs (Hrsg.), Garantiertes Grundeinkommen?, Gemeinwirtschaft, Jg. 38, N.F., Heft 3-4, Wien 2000

Grünen-Regierungsprogramm, Wien 2001

K. van Haaren, H-U. Klose, Befreiung der Arbeit, Strategien gegen Arbeitslosigkeit, Naturzerstörung und Entfremdung, Sonderheft 6, Bonn 1986



T. Hagemann, Nachhaltiges Gesundheitsverhalten, in: M. Kastner, T. Hagemann, G. Kliesch (Hrsg.), Arbeitslosigkeit und Gesundheit, Arbeitsmarktintegrative Gesundheitsförderung, Lengerich, Berlin u.a. 2005

S. Hahn, Frauenarbeit vom ausgehenden 18. bis zum 20. Jahrhundert, Bundesministerium für Unterricht und Kunst, Abteilung für Mädchen- und Frauenbildung, Wien 1993

W. Hanesch, Ambivalenzen der Grundeinkommensdiskussion in der gegenwärtigen Krise, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Basislohn/Existenzsicherung, Garantiertes Grundeinkommen für alle?, Nr. 16, Wien 1987, S. 106-120

A. Hartmann, Dienstleistungen im wirtschaftlichen Wandel?, in: P. Siller, T. Dickert, A. Baumann (Hrsg.), Arbeit der Zukunft, Neue Wege einer gerechten und emanzipierten Arbeitspolitik, Baden-Baden 2006, S. 166-184

G. Heidegger, Wie der Schatten im Bild, in: Katalog zur Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 2002

W. Heindl, Frauenbild und Frauenbildung in der Wiener Moderne, in: L. Fischer, Die Frauen der Wiener Moderne, München 1997

M. Heinrich, A. Schmidt, Schlüsselcodes statt Schlüsselqualifikationen für Frauen, Konsequenzen atypischer Beschäftigungsformen beim organisationalen Eintritt, in: K. Heitzmann, A. Schmidt (Hrsg.), Wege aus der Frauenarmut, Frauen, Forschung und Wirtschaft, Band 14, Frankfurt am Main 2004

T. Heitmann, Politik und Wissenschaft mit beschränkter Haftung, Diskussionspapier für die Sitzung am 21. Mai 2002, S. 1-13, Berlin 2002

K. Heitzmann, Frauenarmut in Österreich, Geschlechtsspezifische Ungleichheiten in der Armutspopulation, in: K. Heitzmann, A. Schmidt (Hrsg.), Wege aus der Frauenarmut, Frauen, Forschung und Wirtschaft, Band 14, Frankfurt am Main 2004

M. Helfert, G. Trautwein-Kalms, Arbeitspolitik unter Bedingungen der Flexibilisierung und Globalisierung, Vom Gestaltungsanspruch zur arbeitspolitischen Abstinenz – Neue Perspektiven? in: Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Forschungsinstitut, 1, Jg. 53, Düsseldorf 2000, S. 1-5

I. Helpersdorfer, Die Frauenrechtsbewegung und ihre Ziele, in: Die Frau im Korsett, Wiener Frauenalltag zwischen Klischee und Wirklichkeit 1848-1920, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien vom 14. April 1984 – 10. Februar 1985, S. 21-30

I. Helpersdorfer, Die Wiener Frauenvereine und ihre Publikationsorgane 1860-1920, in: Aufbruch in das Jahrhundert der Frau? Rosa Mayreder und der Feminismus in Wien um 1900, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990, S. 43-52

C. Hermann, J. Flecker, Betriebliche Interessensvertretung in Österreich, FORBA Schriftenreihe 1/2006, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Wien 2006

E. Hoffmann, U. Walwei, Normalarbeitsverhältnis: Ein Auslaufmodell? Überlegungen zu einem Erklärungsmodell für den Wandel der Beschäftigungsformen, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 31, Nürnberg 1998, S. 409-425

T. Hofsäss, Jugend-Arbeit-Bildung, Zum Krisenmanagement mit arbeitslosen Jugendlichen, Berlin 1999

A. Holleederer, Arbeitslosigkeit und Gesundheit, Ein Überblick über empirische Befunde und die Arbeitslosen- und Krankenkassenstatistik, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 35, Nürnberg 2002, S. 411-417

E. Holst, F. Maier, Normalarbeitsverhältnis und Geschlecht, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 31, Nürnberg 1998, S. 507-517

A. Honneth, U. Jaeggi, Arbeit, Handlung, Normativität, Theorien des Historischen Materialismus 2, Frankfurt am Main 1980

T. Höpfl, Politische Ursachen und spezielle Ausprägungen der Armutssituation, in: Wirtschafts- und Sozialwissenschaften 23, Jg. 2, Wien 2000

J. Israel, Der Begriff Entfremdung, Zur Verdinglichung des Menschen in der bürokratischen Gesellschaft, Reinbek 1985

R. Jaeggi, Entfremdung zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems, Frankfurt am Main 2005

M. Jahoda, P. Lazarsfeld, Die Arbeitslosen von Marienthal, Ein soziographischer Versuch über die Wirkungen langandauernder Arbeitslosigkeit, Mit einem Beitrag zur Geschichte der Soziographie, Frankfurt am Main 1984

B. Jessop, Thatcherismus und die Neustrukturierung der Sozialpolitik – Neoliberalismus und die Zukunft des Wohlfahrtsstaates, in: Zeitschrift für Sozialreform, 11/12, 1992, S. 709-734

A. Karas und P. Kuhnert, Keine Arbeit, kein Stress und psychische Beeinträchtigungen in der Arbeitslosigkeit, in: M. Kastner, T. Hagemann, G. Kliesch (Hrsg.), Arbeitslosigkeit und Gesundheit, Arbeitsmarktintegrative Gesundheitsförderung, Lengerich, Berlin u.a. 2005

V. Kast, E. Talos, C. Ehalt (Hrsg.), Die Krisen des flexiblen Menschen, Band 98, Wien 2003

M. Kastner, Arbeitslosigkeit und Gesundheit: Was bewirkt was und was ist zu tun? in: M. Kastner, T. Hagemann, G. Kliesch (Hrsg.), Arbeitslosigkeit und Gesundheit, Arbeitsmarktintegrative Gesundheitsförderung, Lengerich, Berlin u.a. 2005

I. Keicher, K. Brühl, Creative Work, Zukunftsinstitut, Kelkheim 2007

B. Keller, H. Seifert, Regulierung atypischer Beschäftigungsverhältnisse, in: B. Keller, H. Seifert (Hrsg.), Atypische Beschäftigung. Verbieten oder gestalten? Köln 1995, S. 231-255

T. Kieselbach, H. Offe (Hrsg.), Psychologie und Gesellschaft, Arbeitslosigkeit, Individuelle Verarbeitung, Gesellschaftlicher Hintergrund, Band 7, Darmstadt 1979

F. Klenner, Hundert Jahre österreichische Gewerkschaftsbewegung, Entstehung und Entwicklung, Wien 1981

J. Klowitter, Staatstheorie als Steuerungstheorie? in: H. Bußhoff (Hrsg.), Politische Steuerung, Steuerbarkeit und Steuerungsfähigkeit, Beiträge zur Grundlegendiskussion, Baden-Baden 1992

J. Kocka, C. Hoffe, Geschichte und Zukunft der Arbeit, Frankfurt am Main 2000

P. Koslowski, Überarbeitete und Beschäftigungslose. Sinnverlust der Arbeit durch Übergeschäftigkeit und Unterbeschäftigung, in: H. Hoffmann, D. Kramer (Hrsg.), Arbeit ohne Sinn? Sinn ohne Arbeit? Über die Zukunft der Arbeitsgesellschaft, Weinheim 1994

K. Kraemer, F. Speidel, Prekäre Leiharbeit, Zur Integrationsproblematik einer atypischen Beschäftigungsform, Hamburg 2004

R. Kramer, Arbeit theologische, wirtschaftliche und soziale Aspekte, Göttingen 1982

H. König, H. Schauer (Hrsg.), Sozialphilosophie der industriellen Arbeit, Zeitschrift für Sozialreform, Sonderheft 11, Opladen 1990

M. Kirsits, Atypische Beschäftigung und Insider-Outsider-Strukturen auf dem Arbeitsmarkt, in: H.G. Zilian (Hrsg.), Insider und Outsider, München 2004

M. Kronauer (Hrsg.), Flexicurity, die Suche nach Sicherheit in der Flexibilität, Berlin 2005

P. Kröpfl, G. Maurer, U. Oberheber, E. Wutti, Zwischen Integration und Ausgrenzung, in: Diskurs sozial, Schriften zur Arbeitsmarkt- und Sozialforschung, Heft 1, Klagenfurt 1996

I. Kurz-Scherf, Arbeit, Bildung und Geschlecht, Prüfsteine der Demokratie, Festschrift für Jutta Roitsch, Frankfurt am Main 2003

S. Lange, D. Braun, Politische Steuerung zwischen System und Akteur, Band 30, Opladen 2000

S. Leitner, Frauen und Männer im Wohlfahrtsstaat, Frankfurt 1999

A. Lieb, Demokratische Leerstelle Arbeit?, in: Kurz-Scherf/L. Correlli, S. Janczsky (Hrsg.), In Arbeit: Zukunft, Die Zukunft der Arbeit und der Arbeitsforschung liegt in ihrem Wandel, Band 4, Münster 2005

N. Luhmann, Neuere Entwicklungen in der Systemtheorie, in: K.H. Bohrer (Hrsg.), Merkur, Deutsche Zeitschrift für europäisches Denken, Jg. 42, S. 467-478, Wiesbaden 1988

N. Luhmann, Politische Steuerung. Ein Diskussionsbeitrag, in: Politische Vierteljahresschrift, Jg. 30, Heft 1, S. 4-9, Opladen 1989

N. Luhmann, Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat, Analysen und Perspektiven, in: W. Bergdorf und W. Dettling (Hrsg.), Band 8/9, München u.a. 1981

B. Marin, Sozialhilfe, nein danke?, in: Der Standard vom 27.7.2007, S. 32

K. Marx, Die Frühschriften, in: S. Landshut (Hrsg.), Stuttgart 1953

B. Mazhol-Wallnig, Die andere Geschichte, Eine Salzburger Frauengeschichte von der ersten Mädchenschule (1895) bis zum Frauenwahlrecht (1918), Salzburg 1995

M. Mesner M. Niederhuber, Das Geschlecht der Politik, Materialien zur Förderung von Wissenschaft, Wien 2004

Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990

U. Mückenberger, Die Krise des Normalarbeitsverhältnisses, in: Zeitschrift für Sozialreform 31/1985, S. 415-434

F. Müller, Entfremdung, Folgeprobleme der anthropologischen Begründung der Staatstheorie bei Rousseau, Hegel, Marx, Schriften zur Rechtstheorie, Heft 22, Berlin 1985

W. R. Müller, Führung und Identität, Stuttgart 1981

O. Negt, Arbeit und menschliche Würde, Göttingen 2001

O. Negt, Armut als Bedrohung, Der soziale Zusammenbruch zerbricht, in: Kritische Interventionen, Heft 7, Hannover 2002

E. Nowotny, H. Tieber (Hrsg.), Perspektiven 90, Sozialdemokratische Wirtschaftspolitik – eine Diskussion, Wien 1985

K. Öllinger, Grundsicherung und Grundeinkommen: Keine einfache Lösung, in: Verband der öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs (Hrsg.), Garantiertes Grundeinkommen?, Gemeinwirtschaft, Jg. 38, N.F., Heft 3-4, Wien 2000

ÖVP-Regierungsprogramm, Wien 2003

D. Paternoga, Die Krise als Chance für Frauen und Männer, in: B. Zenker (Hrsg.) Grundeinkommen, Soziale Sicherheit ohne Arbeit, Wien 2007

M. Pawlik, Zur ökonomischen Ungleichheit der Frauen, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaften, Jg. 4, 1/1975, S. 59-69

L. Pelzmann, Arbeitsmarktpolitik, Individuelle Folgen von Arbeitslosigkeit, Heft XXXIII, Linz 1988

Popper-Lynkeus, Materielle Grundsicherung, Popper-Lynkeus Programm, Die allgemeine Nährpflicht als Lösung der sozialen Frage, in: E. Talos (Hrsg.), Wien 1989

M. Preglau, Das Solidarprojekt Sozialstaat – gestern, heute und morgen, in: Sozialwissenschaftliche Studiengesellschaft, Heft 3, Jg. 42, Wien 2002, S. 353-368

E. Prost, Weiblichkeit und Bürgertum, in: Mitteilungen des Instituts für Wissenschaft und Kunst 41, Heft 1, 1986, S. 2-6

Regierungsprogramm, Österreich neu regieren, Februar 2000

Republik Österreich 1945-1955, (Hrsg.) Österreichischen Statistischen Zentralamt, Wien 1995

K. Reiterer, Soziale Identität, soziale Integration und das garantierte Grundeinkommen, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Garantiertes Grundeinkommen für alle?, Gemeinwirtschaft, Jg. 38, N.F., Heft 3-4, Wien 2000

E. Riegler, Frauenleitbild und Frauenarbeit in Österreich, Vom ausgehenden 19. Jahrhundert bis zum Zweiten Weltkrieg, Band 8, Wien 1996

S. Rosenberger, Frauenerwerbsarbeit – politische Kontextualisierungen im Wandel der Arbeitsgesellschaft, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Jg. 29, 4/2000, S. 417-431

S. Rosenberger (Hrsg.), E. Talos, Sozialstaat, Probleme, Herausforderungen, Perspektiven, Wien 2003

K. Rothschild, Arbeitsmarktpolitik, Arbeitslosigkeit in Österreich 1955-1975, Heft XXIII, Linz 1977

G. Sandner, Neoliberalismus mit „menschlichem Antlitz“? Der dritte Weg der Sozialdemokratie in der Krise, in: Sozialwissenschaftliche Studiengesellschaft, Heft 2, Jg. 42, Wien 2002, S. 148-165

A. Schaff, Entfremdung als soziales Phänomen, Wien 1977

Fritz W. Scharpf, Politische Steuerung und Politische Interventionen, in: Politische Vierteljahresschrift, Jg. 30, Heft 1, S. 10-21, Opladen 1989

G. Schefbeck, Die Volksvertreterin, Frauenwahlrecht und parlamentarische Vertretung der Frauen in Österreich, Ausstellung im österreichischen Parlament aus Anlass des Weltfrauentages 2005, Wien 2005

M. Schlagnitweit, Bedarfsorientierte Grundsicherung – Bedingungsloses Grundeinkommen, sozialetische Anmerkungen zur Schulreformdebatte, in: Politisches Jahrbuch, Wien 2006

U. Schmiank, S. Lang, Gesellschaftsbilder als Leitbilder politischer Steuerung, in: H.P. Burth, A. Görlitz (Hrsg.), Politische Steuerung in Theorie und Praxis, Band 12, Baden-Baden 2001



J. Schmid, C. Roth, Steuerungsprobleme in der europäischen Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik, Zur Dialektik von Mehrebenenpolitik, in: H.P. Burth, A. Görlitz (Hrsg.), Politische Steuerung in Theorie und Praxis, Baden-Baden 2001

I. Schöffmann-Bandhauer, Das Geschlecht des Wiederaufbaus, in: Wiederaufbau weiblich, Wien 1992

H. Schramhauser, Humanisierung, Technologie, Umwelt, Humanisierung der Arbeit: Möglichkeiten und Grenzen, in: Vogb AK, Wien 2005

H. Schrey, Entfremdung, Darmstadt 1975

K. Schulze-Bischoff, Von der Scheinselbständigkeit zur ICH-AG – neue sozialpolitische Weichenstellungen? Hamburg 2005

K. Schulze-Bischoff, Von Normalarbeitsverhältnis zur Flexibilisierung, in: P. Siller, T. Dickert, A. Baumann (Hrsg.), Arbeit der Zukunft, Neue Wege einer gerechten und emanzipierten Arbeitspolitik, Baden-Baden 2006. S. 308-336

E. Schumacher, Arbeitslosigkeit und psychische Gesundheit, Ergebnisse der Forschung, München 1986

M. Schumann, Industriearbeit zwischen Entfremdung und Entfaltung, in: P. Siller, T. Dickert, A. Baumann (Hrsg.), Arbeit der Zukunft, Neue Wege einer gerechten und emanzipierten Arbeitspolitik, Baden-Baden 2006, S. 154-165

R. Sennett, Der flexible Mensch, Die Kultur des neuen Kapitalismus, München 1998

A. Sohn-Rethel, Geistige und körperliche Arbeit, Zur Theorie der gesellschaftlichen Synthesis, Frankfurt am Main 1970

SPÖ-Regierungsprogramm, Wien 1998

Statistik Austria (Hrsg.), Einkommen, Armut und Lebensbedingungen, Ergebnisse aus EU-SILC 2004, Wien 2004

Statistik Austria (Hrsg.), Einkommen, Armut und Lebensbedingungen, Ergebnisse aus EU-SILC 2004, Wien 2005

Statistisches Handbuch für die Republik Österreich, (Hrsg.) Österreichisches Zentralamt, Jg. XLII., Neue Folge, Wien 1991

Statistische Übersichten für den Reichsgau Wien, 4. Jg., Zusammengestellt vom Statistischen Amt für die Alpen- und Donau-Reichsgasse, Wien 1944

B. Steinmetz, Über den Wandel der Arbeit und das Problem der Arbeitslosigkeit, Münster 1997

J. Strasmann, Entwicklungen von und in Organisationen und deren Bedeutung für eine Humanisierung der Arbeit durch Qualitätszirkel, Eine sozialwissenschaftliche Betrachtung unter besonderer Berücksichtigung neuerer systemtheoretischer Ansätze, Frankfurt am Main 1995

R. Sturm, Steuerungsanalyse in der Wirtschaftspolitik, Von der Ordnungspolitik zum „regulatorischen“ Staat, in: H.P. Burth, A. Görlitz (Hrsg.), Politische Steuerung in Theorie und Praxis, Baden-Baden 2001

S. Svoboda, Die Dokumente der Frauen, in: Aufbruch in das Jahrhundert der Frau? Rosa Mayreder und der Feminismus in Wien um 1900, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990, S. 52-58

L. Szemiliker, Freie Dienstnehmer: Sozialzuckerln und Gewerkschaftsdruck, in: Der Standard vom 2.8.2007, S. 18

L. Szemiliker, Lob und Kritik für aufgefettete Sozialhilfe, in: Der Standard vom 28.9.2007, S. 7

E. Talos, Armut im Sozialstaat, in Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, Jg. 26, 4/1997, S. 437-453

E. Talos, Atypische Beschäftigung, Internationale Trends und sozialstaatliche Regelungen, Wien 1999

E. Talos, Bedarfsorientierte Grundsicherung, Bezugspunkte – Problemlösungsrelevanz – Grenzen, in: E. Talos (Hrsg.), Bedarfsorientierte Grundsicherung, Wien 2003

E. Talos, Der geforderte Wohlfahrtsstaat, Traditionen, Herausforderungen, Perspektiven, Wien 1992

E. Talos, H. Obinger, Schwarz-blaue Sozialpolitik, in: Schwarz-Blau, Eine Bilanz des „Neu-Regierens“, Band 3, Wien 2006

E. Talos, Sozialleistungen halbieren die Armut, in: Der Standard vom 18.5.2007, S. 8

E. Talos, Sozialstaatsbilanz, in: Diskurs sozial, Schriften zur Arbeitsmarkt- und Sozialforschung, Heft 1, Wien 1996

E. Talos, Tendenzen der aktuellen österreichischen Sozialpolitik – Anknüpfungspunkte für ein garantiertes Grundeinkommen?, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Basislohn/Existenzsicherung, Garantiertes Grundeinkommen für alle?, Nr. 16, Wien 1987, S. 167-180

E. Talos, Vom Siegeszug zum Rückzug, Sozialstaat Österreich 1945-2005, in: E. Talos, H.C. Ehalt (Hrsg.), Band 3, Wien 2005

K. Thomann, Die gesundheitlichen Auswirkungen der Arbeitslosigkeit, in: A. Wacker (Hrsg.), Vom Schock zum Fatalismus? Soziale und psychische Auswirkungen der Arbeitslosigkeit, Frankfurt am Main 1978

E. Thurner, Frauenleben 1945, in: Frauenleben 1945 – Kriegsende in Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1995a

E. Thurner, Die stabile Innenseite der Politik, Geschlechterbeziehung und Rollenverhalten, in: R. Steiniger (Hrsg.), Österreich in den Fünfzigern, Band 11, Innsbruck 1995b

M. Tichy, Feminismus und Sozialismus um 1900, ein empfindliches Gleichgewicht, in: L. Fischer, Die Frauen der Wiener Moderne, München 1997

B. Tietze, Arbeit und Leistung, Humanisierung der Arbeitswelt: Theoretisches Programm und politische Praxis, Jg. 28, Heft 12, Hamburg 1974

M. Till, U. Till-Tenschert, Armutslagen in Wien, Empirische Befunde zur Arbeits-, Geld- und Wohnsituation sowie spezifischen Disparitäten nach Migrationshintergrund und Geschlecht, Wien 2006

A. Trebeß, Entfremdung und Ästhetik, eine begriffsgeschichtliche Studie und eine Analyse der ästhetischen Theorie Wolfgang Heises, Stuttgart 2001

G. Ulrich, Politische Steuerung, Staatliche Intervention aus systemtheoretischer Sicht, Opladen 1994

C. Unterholzer, I. Wieser, Über den Dächern von Graz ist die Liesl wahrhaftig, Eine Stadtgeschichte der Grazer Frauen, Band 15, Graz 1996

E. Vavra, Die Armut ist weiblich, in: Katalog zur Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 2002

F. Verzetnitsch, Die Zukunft der Gewerkschaften - oder am Ende vom Anfang, in: O.Martinek, H. Maier, J. Weidenholzer (Hrsg.), Sozialpolitik und Sozialplanung, Festschrift für Alfred Dallinger zum 60. Geburtstag, Wien 1986

G. Voß/C. Weiß, Subjektivierung von Arbeit- Subjektivierung von Arbeitskraft, in: Kurz-Scherf/L. Correlli, S. Janczsky (Hrsg.) In Arbeit: Zukunft, Die Zukunft der Arbeit und der Arbeitsforschung liegt in ihrem Wandel, Band 4, Münster 2005

A. Wacker, Arbeitslosigkeit, Soziale und psychische Folgen, Frankfurt am Main 1983

S. Weiss, Die Österreicherin, Die Rolle der Frau in 1000 Jahren Geschichte, Graz 1996

G. W. Werner, Einkommen für alle, Köln 2007

C. Wichterich, Prekär arbeiten, prekär leben, Neoliberale Politik und Konzernstrategie, in: B. Zenker (Hrsg.) Grundeinkommen, Soziale Sicherheit ohne Arbeit, Wien 2007

M. Wiederschwinger (Hrsg.), E. Talos, Arbeitslosigkeit, Österreichs Vollbeschäftigungspolitik am Ende?, Österreichische Texte zur Geschichtskritik, Band 30, Wien 1987

M. Wiederschwinger, Frauenarbeit in Krisenzeiten: Frauen zurück an den Herd. Zum Problem der Frauenarbeitslosigkeit und deren Stellung in der Arbeitslosenforschung, in: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft, 3/1984, S. 343-352

R. Witzmann, Frauenbewegung und Gesellschaft in Wien um 1900, in: Aufbruch in das Jahrhundert der Frau? Rosa Mayreder und der Feminismus in Wien um 1900, Eigenverlag der Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1990, S. 10-19

R. Witzmann, Zwischen Anpassung und Fortschritt – der Berufsalltag der Frau, in: Die Frau im Korsett, Wiener Frauenalltag zwischen Klischee und Wirklichkeit 1848-1920, Eigenverlag der

Museen der Stadt Wien, Sonderausstellung des Historischen Museums der Stadt Wien, Wien 1985, S. 11-21

L. Wohlgenannt, Arbeiten – Wirtschaften – Leben, Grundeinkommen und gesellschaftliche Entwicklung, in: Garantiertes Grundeinkommen? Gemeinwirtschaft Jg. 38, N.F., Heft 3-4, Wien 2000

L. Wohlgenannt, Arm und reich, in: R. Sieder, H. Steinert, E. Talos (Hrsg.), Österreich 1945-1996, Gesellschaft, Politik, Kultur, Wien 1996

H. G. Zilian, Soziale Sicherheit und Strukturwandel der Arbeitslosigkeit, Wien 2000

S. Zimmermann, Frauenarbeit, soziale Politiken und die Umgestaltung von Geschlechterverhältnissen im Wien der Habsburgermonarchie, in: L. Fischer, Die Frauen der Wiener Moderne, München 1997

### **Internetquellen:**

Österreichischer Gewerkschaftsbund, Erfolge im Call Center, Online im WWW. unter URL: [http://www.gpa-djp.at/servlet/ContentServer?pagename=GPA/Page/Index&n=GPA\\_4.2a&cid=1182957343888](http://www.gpa-djp.at/servlet/ContentServer?pagename=GPA/Page/Index&n=GPA_4.2a&cid=1182957343888) (Stand: 31.8.2007)

Österreichischer Gewerkschaftsbund, Erfolg der Call-Center-Kampagne: Weniger Umgehungsverträge, Online im WWW. unter URL: [http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ\\_Index&n=OEGBZ\\_Suche.a&cid=1169472815825](http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ_Index&n=OEGBZ_Suche.a&cid=1169472815825) (Stand: 24.1.2007)

Österreichischer Gewerkschaftsbund, Sozialpartnervereinbarung muss Rechtssicherheit für Beschäftigte schaffen, Online im WWW. unter URL: [http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ\\_Index&n=OEGBZ\\_Suche.a&cid=1154350987022](http://www.oegb.at/servlet/ContentServer?pagename=OEGBZ/Page/OEGBZ_Index&n=OEGBZ_Suche.a&cid=1154350987022) (Stand: 4.8.2006)

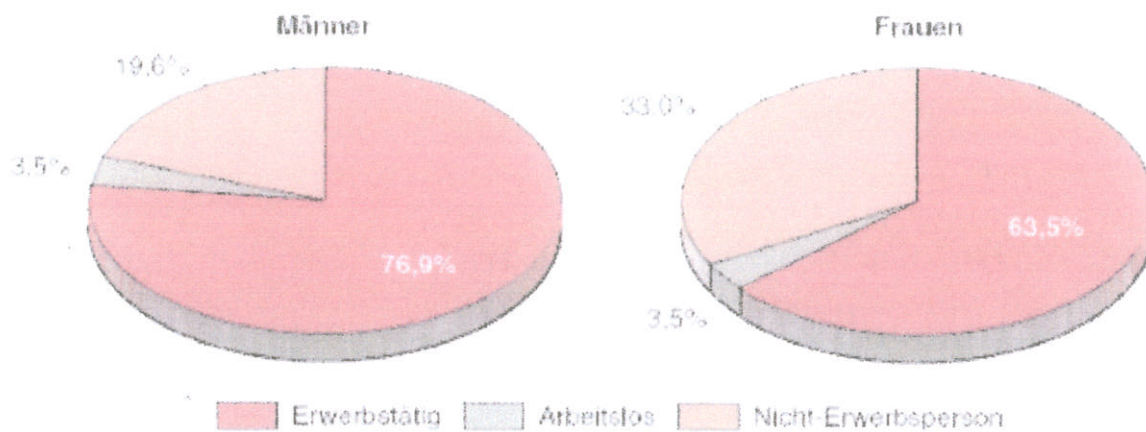
[http://www.armutskonferent.at/armut\\_in\\_oesterreich\\_workingpoor.htm](http://www.armutskonferent.at/armut_in_oesterreich_workingpoor.htm)

L. Frers, Arbeit und Interaktion, zur analytischen Trennung zweier Grundbegriffe bei Jürgen Habermas, Online im WWW. unter URL: [http://www.userpage.fu-berlin.de/~frers/arbeit\\_interaktion.html](http://www.userpage.fu-berlin.de/~frers/arbeit_interaktion.html) (Stand: März 1998)

R. Mayntz, Fritz W. Scharpf, MPIfG, Working Paper 05/1, Politische Steuerung – Heute?, Jänner 2005, Max-Planck-Institut für Geschichtsforschung Online im WWW. unter URL: <http://www.mpi-fg-koeln.mpg.de/pu/workpap/wp05-1/wp05-1.html>. (Stand: 30.3.2006), S. 2-12

[http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey\\_Wil.htm](http://www.philosophie-online.de/mafo/heft2007-1/Prey_Wil.htm) (Stand: 2007)

### Erwerbsstatus der Bevölkerung von 15 bis 64 Jahren 2006

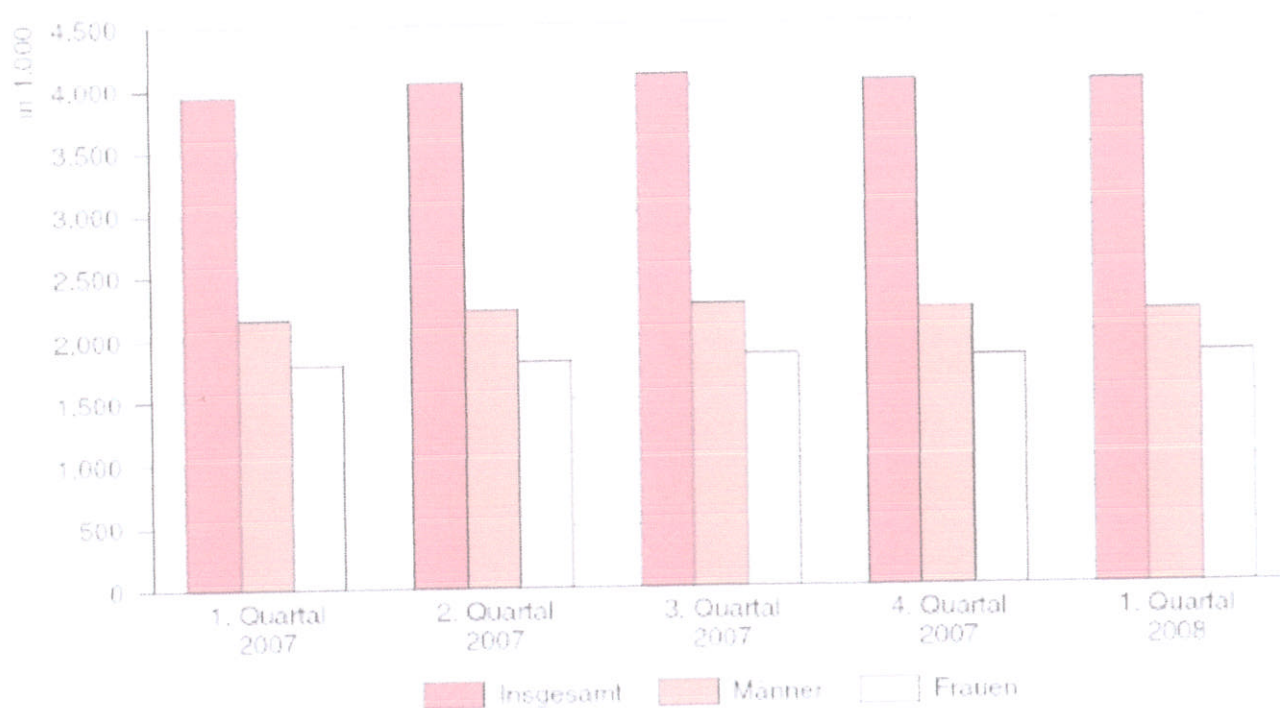


© STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres)  
Erstellt am: 21.05.2007  
Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst

© STATISTIK AUSTRIA, Letzte Änderung: 20.06.2007

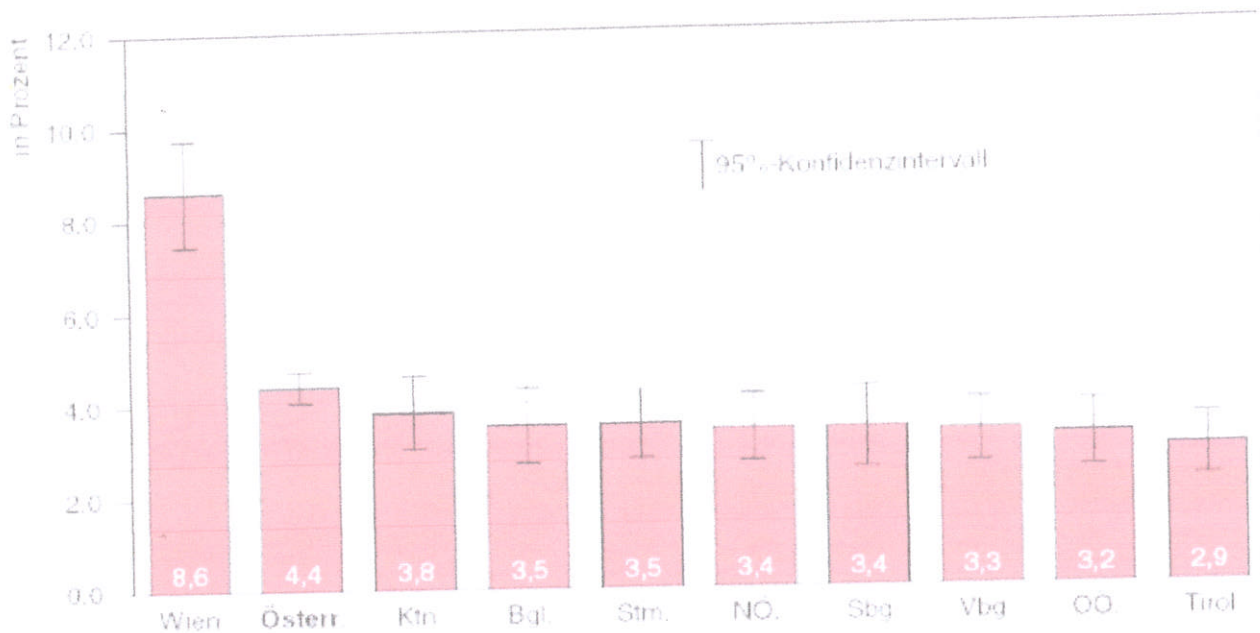


### Erwerbstätige nach Quartalen



© STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung, Durchschnitt aller Wochen eines Quartals.  
Erstellt am 12.06.2008.  
Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst.

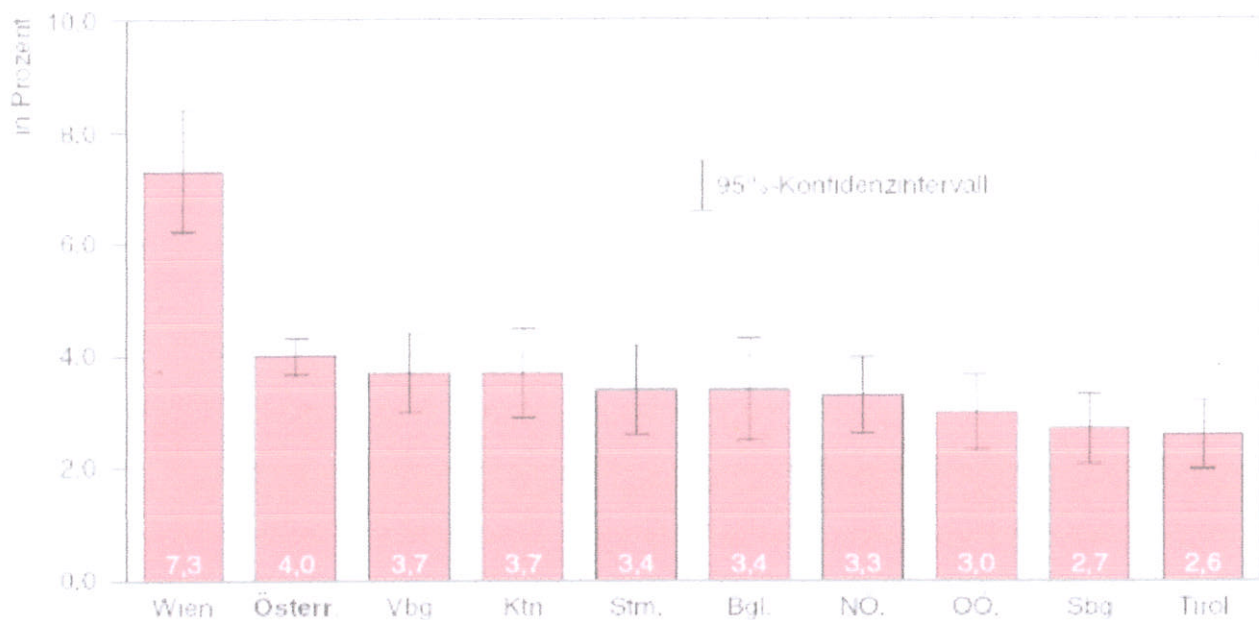
## Arbeitslosenquoten nach Bundesländern 2. Quartal 2007



© STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen des Quartals).  
Erstellt am: 20.09.2007  
Arbeitslose (internationale Definition)

© STATISTIK AUSTRIA, Letzte Änderung: 20.09.2007

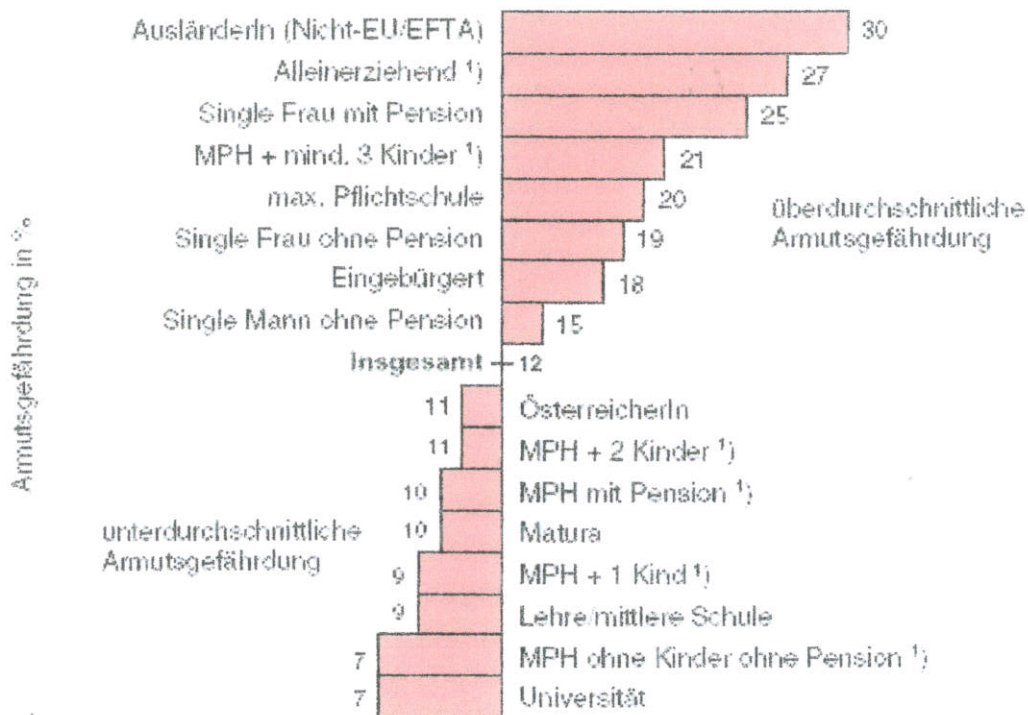
### Arbeitslosenquoten nach Bundesländern 4. Quartal 2007



© STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen des Quartals)  
Erstellt am: 04.03.2008.  
Arbeitslose (internationale Definition).

© STATISTIK AUSTRIA, Letzte Änderung: 20.03.2008

## Armutgefährdung nach soziodemographischen Merkmalen



Q: STATISTIK AUSTRIA, EU-SILC 2005. - 1) Personen in Haushalten.

Beim Arbeitsmarktservice vorgemerkte Arbeitslose und  
Arbeitslosenquoten (nationale Definition)

Jahr, Quartal	Arbeitslose			Arbeitslosenquoten			
	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Ausländer
<b>Jahr</b>							
1995	215,7	120,0	95,7	6,6	6,4	6,8	7,7
1996	230,5	128,0	102,5	7,0	6,9	7,3	8,4
1997	233,3	128,6	104,8	7,1	6,9	7,4	8,4
1998	237,8	129,4	108,4	7,2	6,9	7,5	8,7
1999	221,7	121,5	100,2	6,7	6,5	6,9	8,2
2000	194,3	107,5	86,8	5,8	5,8	5,9	7,5
2001	203,9	115,3	88,6	6,1	6,2	5,9	8,4
2002	232,4	134,4	98,0	6,9	7,2	6,4	9,8
2003	240,1	139,7	100,4	7,0	7,5	6,5	9,9
2004	243,9	140,3	103,6	7,1	7,5	6,6	10,0
2005	252,7	144,2	108,4	7,3	7,7	6,8	10,6
2006	239,2	135,8	103,4	6,8	7,1	6,4	9,8
<b>Quartal</b>							
2. Quartal 2006	213,6	113,3	100,2	6,1	6,0	6,3	8,7
3. Quartal 2006	198,0	100,4	97,6	5,6	5,2	6,0	7,1
4. Quartal 2006	241,8	133,8	108,0	6,8	7,0	6,6	10,1
1. Quartal 2007	269,9	168,2	101,7	7,6	8,8	6,2	11,1
2. Quartal 2007	200,3	104,9	95,4	5,7	5,5	5,9	7,8
3. Quartal 2007	187,6	95,2	92,4	5,2	4,9	5,6	6,5

Q: AMS. Erstellt am: 5.12.2007.

© Statistik Austria, in Zusammenarbeit mit dem AMS

### Arbeitslose (internationale und nationale Definition) und Arbeitssuchende

	Einheit	Quartalsdurchschnitt					Jahresdurchschnitt 2007
		1. Quartal 2008	4. Quartal 2007	3. Quartal 2007	2. Quartal 2007	1. Quartal 2007	
<b>Arbeitslose (internationale Definition)<sup>1)</sup></b>	<b>1.000</b>	<b>175,2</b>	<b>168,6</b>	<b>196,0</b>	<b>186,6</b>	<b>191,0</b>	<b>185,6</b>
Männer	1.000	93,6	81,4	91,4	89,4	96,7	89,7
Frauen	1.000	81,6	87,2	104,6	97,2	94,3	95,8
Jugendliche (15 bis 24 Jahre)	1.000	47,6	45,0	65,0	51,6	47,1	52,2
Ältere (55 bis 64 Jahre)	1.000	8,2	8,6	9,4	14,5	11,5	11,0
Inländer	1.000	135,4	129,5	153,4	142,9	143,6	142,4
Ausländer	1.000	39,7	39,1	42,6	43,7	47,4	43,2
Pflichtschulabsolventen	1.000	67,5	59,2	77,9	66,9	68,7	68,2
Akademiker	1.000	14,1	13,2	18,4	14,8	14,2	15,1
Langzeitarbeitslose <sup>2)</sup>	1.000	44,3	42,7	48,0	52,0	56,4	49,8
<b>Arbeitslosenquote (internationale Definition)<sup>1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>
Männer	%	4,1	3,6	3,9	3,9	4,3	3,9
Frauen	%	4,2	4,6	5,4	5,1	5,0	5,0
Jugendliche (15 bis 24 Jahre)	%	8,1	7,6	10,2	8,7	8,0	8,7
Ältere (55 bis 64 Jahre)	%	2,1	2,3	2,5	3,8	3,3	3,0
Inländer	%	3,6	3,5	4,0	3,8	3,9	3,8
Ausländer	%	8,8	8,5	9,1	9,7	10,8	9,5
Pflichtschulabsolventen	%	9,2	8,0	9,5	8,6	9,2	8,8
Akademiker	%	2,5	2,4	3,3	2,7	2,7	2,8
Langzeitarbeitslosenquote <sup>2)3)</sup>	%	1,1	1,0	1,1	1,2	1,4	1,2
Anteil Langzeitarbeitsloser <sup>2)</sup> an den Arbeitslosen	%	25,3	25,3	24,5	27,9	29,5	26,8
<b>Arbeitslose (nationale Definition)<sup>4)</sup></b>	<b>1.000</b>	<b>241,0</b>	<b>231,3</b>	<b>187,6</b>	<b>200,3</b>	<b>269,9</b>	<b>222,2</b>
Männer	1.000	148,4	129,1	95,2	104,9	168,2	124,3
Frauen	1.000	92,6	102,1	92,4	95,4	101,7	97,9
<b>Arbeitslosenquote (nationale Definition)<sup>5)</sup></b>	<b>%</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>5,2</b>	<b>5,7</b>	<b>7,6</b>	<b>6,2</b>

Männer	%	7,7	6,7	4,9	5,5	8,8	6,5
Frauen	%	5,5	6,2	5,6	5,9	6,2	6,0
<b>Arbeitssuchende Nicht-Erwerbstätige (internat. Definition)<sup>1)6)</sup></b>	<b>1.000</b>	<b>204,6</b>	<b>180,8</b>	<b>204,3</b>	<b>212,5</b>	<b>212,6</b>	<b>202,5</b>
Männer	1.000	103,6	85,7	92,7	100,9	105,5	96,2
Frauen	1.000	101,1	95,1	111,6	111,6	107,1	106,3

Q: STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres bzw. Quartals). Arbeitsmarktservice (AMS; Durchschnitt der Monatsendbestände im jeweiligen Quartal bzw. Jahr). Erstellt am: 10.06.2008.  
 1) Labour Force-Konzept . - 2) Dauer der Arbeitslosigkeit 12 Monate und mehr. - 3) Langzeitarbeitslose bezogen auf alle Erwerbspersonen ab 15 Jahren. - 4) Durchschnitt der jeweiligen drei Monatsendbestände. - 5) Anteil der Zahl der beim AMS registrierten arbeitslosen Personen am unselbständigen Arbeitskräftepotential (lt. AMS bzw. HV). - 6) Nicht erwerbstätige Personen, die auf irgendeine Weise in einem bestimmten Zeitraum Arbeit suchten.

### Arbeitssuchende Nicht-Erwerbstätige und Arbeitslose (internationale Definition)

Jahr, Quartal	Arbeitssuchende <sup>1)</sup>			Arbeitslose <sup>2)</sup>		
	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen
	in 1.000					
1995	165,7	77,8	87,9	139,3	67,9	71,4
1996	179,3	93,2	86,2	155,4	82,6	72,8
1997	182,9	91,6	91,3	158,9	82,3	76,5
1998	181,2	91,6	89,6	159,6	83,6	75,9
1999	166,8	88,1	78,7	141,6	77,4	64,2
2000	153,3	77,9	75,4	133,8	70,0	63,8
2001	160,7	81,9	78,8	137,1	72,7	64,4
2002	179,3	100,5	78,8	156,2	88,2	67,9
2003	192,4	106,2	86,2	169,6	95,0	74,6
2004*)	217,0	107,7	109,3	194,6	98,0	96,6
2005	230,5	116,9	113,5	207,7	107,8	100,0
2006	215,6	106,5	109,2	196,6	97,1	98,5
3. Quartal 2006	196,6	93,8	102,8	180,2	84,8	95,4
4. Quartal 2006	201,5	97,0	104,5	184,4	87,7	96,7
1. Quartal 2007	212,6	105,5	107,1	191,0	96,7	94,3
2. Quartal 2007	212,5	100,9	111,6	186,6	89,4	97,2
3. Quartal 2007	204,3	92,7	111,6	196,0	91,4	104,6

Q: STATISTIK AUSTRIA, bis 2003 Mikrozensus (Durchschnitt der Monate März, Juni, September und Dezember); ab 2004 Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres bzw. Quartals). Erstellt am: 20.12.2007.

Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst. - \*) Zeitreihenbruch. - 1) Aktive und passive Suchmaßnahmen. - 2) Aktive Suchmaßnahmen, verfügbar oder vor Antritt einer neuen Stelle (Labour-Force Konzept).



### Arbeitslose und Arbeitslosenquoten (internationale Definition)

Jahr, Quartal	Arbeitslose				Arbeitslosenquoten					
	in 1.000		in %		in %					
	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Inländer	Ausländer		
1995	139,3	67,9	71,4	3,7	3,1	4,3	3,4	6,6		
1996	155,4	82,6	72,8	4,1	3,9	4,5	3,7	7,7		
1997	158,9	82,3	76,5	4,2	3,9	4,7	3,7	8,3		
1998	159,6	83,6	75,9	4,2	3,9	4,6	3,9	7,6		
1999	141,6	77,4	64,2	3,7	3,6	3,9	3,4	6,5		
2000	133,8	70,0	63,8	3,5	3,3	3,8	3,2	6,1		
2001	137,1	72,7	64,4	3,6	3,4	3,8	3,2	7,0		
2002	156,2	88,2	67,9	4,0	4,1	3,9	3,7	6,7		
2003	169,6	95,0	74,6	4,3	4,3	4,2	3,9	7,7		
2004*)	194,6	98,0	96,6	4,9	4,5	5,4	4,2	11,6		
2005	207,7	107,8	100,0	5,2	4,9	5,5	4,4	11,6		
2006	195,6	97,1	98,5	4,7	4,3	5,2	4,1	10,6		
3. Quartal 2006	180,2	84,8	95,4	4,3	3,7	5,0	3,7	9,1		
4. Quartal 2006	184,4	87,7	96,7	4,5	3,9	5,1	3,8	10,2		
1. Quartal 2007	191,0	96,7	94,3	4,6	4,3	5,0	3,9	10,8		
2. Quartal 2007	186,6	89,4	97,2	4,4	3,9	5,1	3,8	9,7		
3. Quartal 2007	196,0	91,4	104,6	4,6	3,9	5,4	4,0	9,1		

Q: STATISTIK AUSTRIA, bis 2003 Mikrozensus (Durchschnitt der Monate März, Juni, September und Dezember); ab 2004 Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres bzw. Quartals). Erstellt am: 20.12.2007.  
 Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst. - \*) Zeitreihenbruch.

## Arbeitslosenquoten (internationale Definition) nach Alter, höchster abgeschlossener Schulbildung und Geschlecht, 1996 bis 2006

Alter, höchste abgeschlossene Schulbildung	Jahresdurchschnitt										
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004*)	2005	2006
	in %										
	<b>Insgesamt</b>										
<b>Insgesamt</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,9</b>	<b>5,2</b>	<b>4,7</b>
<b>Alter</b>											
15 - 24 Jahre	6,3	6,3	5,8	5,1	5,1	5,6	6,2	7,0	9,7	10,3	9,1
25 - 49 Jahre	3,5	3,7	3,8	3,2	2,9	3,0	3,3	3,6	4,3	4,5	4,2
50 Jahre und älter	4,6	4,3	4,6	4,5	4,6	4,1	4,8	4,7	3,7	3,5	3,4
<b>Höchste abgeschlossener Schulbildung</b>											
Pflichtschule	6,3	6,8	6,9	5,9	6,2	6,3	6,9	8,2	9,5	10,2	9,6
Lehre	3,9	3,8	3,9	3,7	3,3	3,4	3,9	3,8	4,2	4,3	4,1
Berufsbildende mittlere Schule	2,6	3,0	3,5	2,6	2,3	2,8	2,9	2,9	3,7	3,7	3,3
Allgemeinbildende u. berufsb. höhere Schule	3,2	3,4	3,1	2,6	2,3	2,5	2,8	3,4	4,4	4,6	4,0
Universität, hochschulv. Lehranstalt, Unilehrg.	2,4	2,4	1,8	1,8	(1,6)	(1,5)	2,1	2,1	3,0	3,1	2,7
	<b>Männer</b>										
<b>Zusammen</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,9</b>	<b>4,3</b>
<b>Alter</b>											
15 - 24 Jahre	6,2	5,6	5,0	4,6	5,0	5,7	6,5	7,5	9,3	10,7	8,9
25 - 49 Jahre	3,3	3,3	3,5	3,1	2,5	2,8	3,3	3,5	3,8	4,0	3,6
50 Jahre und älter	4,2	4,5	4,6	4,8	4,6	4,0	5,0	5,0	3,7	3,6	3,6
<b>Höchste abgeschlossener Schulbildung</b>											
Pflichtschule	6,4	6,4	6,9	6,3	6,3	6,7	7,7	9,2	9,4	10,6	10,0
Lehre	3,6	3,5	3,7	3,5	3,0	3,1	3,9	3,9	3,8	3,8	3,5
Berufsbildende mittlere Schule	(2,3)	(2,7)	(3,0)	(2,2)	(2,0)	(2,5)	(2,5)	(2,5)	3,8	4,0	3,5
Allgemeinbildende u. berufsb. höhere Schule	2,7	3,2	2,7	2,4	2,0	2,3	2,7	3,2	3,9	4,2	3,4
Universität, hochschulv. Lehranstalt, Unilehrg.	(2,2)	(2,0)	(1,8)	(1,9)	(1,6)	(x)	(2,1)	(2,0)	2,5	3,0	2,1
	<b>Frauen</b>										
<b>Zusammen</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,5</b>	<b>5,2</b>
<b>Alter</b>											
15 - 24 Jahre	6,5	7,1	6,6	5,7	5,2	5,5	5,8	6,5	10,1	9,9	9,3
25 - 49 Jahre	3,8	4,2	4,1	3,5	3,3	3,3	3,4	3,8	4,8	5,0	5,0
50 Jahre und älter	5,2	4,2	4,7	4,0	4,8	4,3	4,5	4,2	3,9	3,5	3,1
<b>Höchste abgeschlossener Schulbildung</b>											
Pflichtschule	6,3	7,2	6,8	5,6	6,2	5,9	6,1	7,3	9,6	9,8	9,2
Lehre	4,4	4,2	4,4	4,1	3,9	4,0	3,8	3,6	5,0	5,2	5,1
Berufsbildende mittlere Schule	2,8	3,2	3,8	2,9	2,5	3,0	3,2	3,1	3,7	3,6	3,3
Allgemeinbildende u. berufsb. höhere Schule	3,8	3,6	3,6	2,8	2,7	2,6	2,8	3,6	5,0	5,1	4,5
Universität, hochschulv. Lehranstalt, Unilehrg.	(2,7)	(2,9)	(x)	(x)	(x)	(x)	(2,1)	(2,2)	3,6	3,1	3,4

Q: STATISTIK AUSTRIA, bis 2003 Mikrozensus (Durchschnitt der Monate März, Juni, September und Dezember); ab 2004 Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres bzw. Quartals). Erstellt am: 21.05.2007.

Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst. - ( ) Werte mit weniger als hochgerechnet 6.000 Personen sind sehr stark zufallsbehaftet. (x) Werte mit weniger als 3.000 Personen sind statistisch nicht interpretierbar. - \*) Zeitreihenbruch.

**Erwerbsstatus der Bevölkerung nach internationaler Definition (Labour-Force-Konzept) und dem Bundesland,  
1. Quartal 2008**

Bundesland	Bevölkerung												
	insgesamt	15 Jahre und älter	15 - 64 Jahre	Erwerbspersonen							Nicht-Erwerbspersonen		
				zusammen		Erwerbstätige		Arbeitslose			15 Jahre und älter	15 - 64 Jahre	
				15+ Jahre	15 - 64 Jahre	15+ Jahre	15 - 64 Jahre	15 Jahre und älter					
	in 1.000				in % <sup>1)</sup>		in 1.000		in % <sup>2)</sup>		in 1.000		
<b>Insgesamt</b>													
<b>Österreich</b>	<b>8.208,9</b>	<b>6.934,5</b>	<b>5.567,7</b>	<b>4.191,1</b>	<b>4.127,3</b>	<b>74,1</b>	<b>4.016,0</b>	<b>3.952,8</b>	<b>71,0</b>	<b>175,2</b>	<b>4,2</b>	<b>2.743,4</b>	<b>1.440,4</b>
Burgenland	278,4	239,5	185,4	141,3	139,8	75,4	134,9	133,4	72,0	6,5	4,6	98,2	45,6
Kärnten	555,0	472,2	371,3	267,1	262,4	70,7	256,2	251,5	67,7	11,0	4,1	205,0	108,8
Niederösterreich	1.575,4	1.327,3	1.047,3	804,7	790,6	75,5	774,6	760,9	72,7	30,1	3,7	522,6	256,8
Oberösterreich	1.383,4	1.154,7	933,9	721,7	710,5	76,1	697,8	686,6	73,5	23,9	3,3	433,0	223,4
Salzburg	521,0	436,0	358,2	275,7	272,4	76,0	269,6	266,3	74,3	6,1	2,2	160,3	85,8
Steiermark	1.191,4	1.018,4	804,2	597,9	590,1	73,4	575,7	567,8	70,6	22,2	3,7	420,5	214,1
Tirol	694,2	580,4	476,0	359,5	353,3	74,2	351,9	345,8	72,6	7,5	2,1	220,9	122,6
Vorarlberg	361,7	297,1	245,8	190,7	187,9	76,5	183,4	180,8	73,6	7,3	3,8	106,4	57,8
Wien	1.648,4	1.408,9	1.145,7	832,6	820,3	71,6	772,0	759,7	66,3	60,6	7,3	576,3	325,5
<b>Männer</b>													
<b>Österreich</b>	<b>3.993,7</b>	<b>3.340,9</b>	<b>2.770,1</b>	<b>2.266,4</b>	<b>2.226,3</b>	<b>80,4</b>	<b>2.172,8</b>	<b>2.133,3</b>	<b>77,0</b>	<b>93,6</b>	<b>4,1</b>	<b>1.074,5</b>	<b>543,8</b>
Burgenland	136,0	116,2	93,8	77,2	76,3	81,3	73,8	72,8	77,6	3,5	4,5	39,0	17,5
Kärnten	268,8	226,5	184,7	146,2	143,1	77,5	140,6	137,5	74,5	5,6	3,8	80,3	41,6
Niederösterreich	770,2	642,9	523,4	436,9	428,2	81,8	420,6	412,3	78,8	16,3	3,7	206,0	95,2
Oberösterreich	679,5	562,5	469,2	394,5	386,0	82,3	383,7	375,3	80,0	10,7	2,7	168,0	83,2
Salzburg	253,0	209,3	175,8	145,2	143,0	81,3	142,0	139,8	79,5	(3,2)	(2,2)	64,1	32,8
Steiermark	581,5	492,9	404,0	328,0	323,6	80,1	313,6	309,3	76,5	14,4	4,4	165,0	80,4
Tirol	339,3	281,0	236,0	193,4	189,8	80,4	190,0	186,4	79,0	(3,4)	(1,8)	87,6	46,2
Vorarlberg	178,0	144,9	122,8	104,1	102,5	83,4	100,5	99,0	80,6	3,6	3,4	40,8	20,4
Wien	787,3	664,6	560,3	440,9	433,8	77,4	407,9	400,8	71,5	33,0	7,5	223,8	126,5
<b>Frauen</b>													
<b>Österreich</b>	<b>4.215,2</b>	<b>3.593,6</b>	<b>2.797,6</b>	<b>1.924,8</b>	<b>1.900,9</b>	<b>67,9</b>	<b>1.843,2</b>	<b>1.819,5</b>	<b>65,0</b>	<b>81,6</b>	<b>4,2</b>	<b>1.668,8</b>	<b>896,6</b>
Burgenland	142,4	123,3	91,6	64,1	63,5	69,4	61,1	60,6	66,2	3,0	4,7	59,2	28,1
Kärnten	286,2	245,7	186,6	121,0	119,3	64,0	115,6	113,9	61,1	5,4	4,5	124,7	67,2
Niederösterreich	805,2	684,3	523,9	367,8	362,4	69,2	353,9	348,6	66,5	13,8	3,8	316,6	161,5
Oberösterreich	703,9	592,2	464,7	327,2	324,5	69,8	314,0	311,3	67,0	13,2	4,0	265,0	140,2
Salzburg	268,0	226,7	182,3	130,5	129,3	70,9	127,6	126,5	69,4	(2,9)	(2,2)	96,3	53,0
Steiermark	609,9	525,5	400,1	269,9	266,4	66,6	262,1	258,6	64,6	7,8	2,9	255,5	133,7
Tirol	354,9	299,4	240,0	166,1	163,5	68,1	161,9	159,4	66,4	(4,2)	(2,5)	133,3	76,5
Vorarlberg	183,7	152,2	122,9	86,6	85,4	69,5	82,8	81,8	66,5	3,7	4,3	65,6	37,5
Wien	861,1	744,3	585,5	391,7	386,5	66,0	364,1	358,9	61,3	27,6	7,0	352,6	199,0

Q: STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Quartals). Erstellt am: 04.06.2008.

Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst. - 1) Bezogen auf die Bevölkerung der jeweiligen Altersgruppe - Erwerbsquote. - 2) Bezogen auf die Bevölkerung der jeweiligen Altersgruppe - Erwerbstätigenquote. - 3) Bezogen auf die Erwerbspersonen der jeweiligen Altersgruppe - Arbeitslosenquote.

**Arbeitslosenquoten lt. Arbeitsmarktservice (nationale Definition) nach Geschlecht, Staatsbürgerschaft und Bundesland**

Jahr, Monat	Ins-gesamt	Davon			Länder								
		Männer	Frauen	Ausländer /-innen	Burgen-land	Kärnten	Nieder-österreich	Ober-österreich	Salzburg	Steier-mark	Tirol	Vorarl-berg	Wien
Ø 1995	6,6	6,4	6,8	7,7	7,8	8,5	6,4	5,1	4,2	8,2	5,8	5,3	7,3
Ø 1996	7,0	6,9	7,3	8,4	8,7	9,4	6,9	5,5	4,6	8,4	6,1	5,9	7,8
Ø 1997	7,1	6,9	7,4	8,4	9,0	9,0	6,9	5,3	4,9	8,1	6,3	6,1	8,3
Ø 1998	7,2	6,9	7,5	8,7	9,0	8,8	6,9	5,1	4,9	8,1	6,3	5,8	8,7
Ø 1999	6,7	6,5	6,9	8,2	8,5	8,3	6,4	4,8	4,6	7,4	5,7	5,2	8,1
Ø 2000	5,8	5,8	5,9	7,5	7,9	7,5	5,8	4,0	4,1	6,4	4,9	4,3	7,2
Ø 2001	6,1	6,2	5,9	8,4	8,2	7,6	6,2	4,1	4,3	6,5	5,1	4,3	7,6
Ø 2002	6,9	7,2	6,4	9,8	8,6	8,2	6,9	4,7	4,9	7,2	5,3	5,1	9,0
Ø 2003	7,0	7,5	6,5	9,9	8,6	8,1	7,0	4,5	5,0	7,3	5,4	5,7	9,5
Ø 2004	7,1	7,5	6,6	10,0	8,7	7,9	7,1	4,5	5,1	7,0	5,6	6,1	9,8
Ø 2005	7,3	7,7	6,8	10,6	9,0	8,2	7,4	4,7	5,1	7,3	5,9	6,7	9,7
Ø 2006	6,8	7,1	6,4	9,8	8,5	7,9	6,9	4,3	4,5	6,8	5,5	6,2	9,3
2006 I.	9,3	11,4	6,9	14,3	14,5	12,6	10,4	6,8	5,8	10,2	6,2	7,0	11,1
2006 II.	8,9	10,8	6,6	13,5	14,1	11,7	9,9	6,5	5,5	9,7	5,7	6,7	10,8
2006 III.	7,8	8,9	6,5	11,7	10,4	10,0	8,2	5,3	4,9	8,1	5,7	6,3	10,1
2006 IV.	6,7	6,7	6,7	9,9	6,8	7,6	6,2	4,0	5,1	6,4	6,9	6,7	9,2
2006 V.	6,1	5,9	6,2	8,6	6,0	6,0	5,6	3,5	4,6	5,6	6,3	6,4	8,8
2006 VI.	5,6	5,4	5,9	7,5	6,2	5,1	5,5	3,3	3,4	5,3	4,5	5,6	8,6
2006 VII.	5,5	5,2	5,9	6,8	6,4	5,1	5,8	3,4	3,1	5,5	3,4	5,0	8,4
2006 VIII.	5,6	5,2	6,1	7,1	6,5	5,2	5,9	3,5	3,2	5,5	3,6	5,4	8,5
2006 IX.	5,6	5,2	5,9	7,4	6,0	5,8	5,5	3,2	3,6	5,2	4,3	5,6	8,3
2006 X.	6,1	5,7	6,6	8,6	6,1	7,1	5,5	3,2	4,9	5,6	6,8	6,3	8,5
2006 XI.	6,6	6,3	6,9	9,8	7,0	8,1	6,0	3,5	5,6	6,2	7,7	6,7	8,7
2006 XII.	7,9	9,1	6,5	12,0	11,9	10,7	8,6	5,1	4,2	8,5	5,1	6,6	10,2
2007 I.	8,3	9,9	6,5	12,3	12,9	11,4	9,2	5,5	5,1	9,3	5,9	6,4	10,1
2007 II.	7,8	9,2	6,2	11,4	11,9	10,4	8,5	5,1	4,7	8,7	5,4	6,2	9,7
2007 III.	6,7	7,3	6,0	9,7	8,8	8,7	6,9	4,0	4,1	7,3	5,2	5,6	9,0
2007 IV.	6,2	6,1	6,4	9,0	6,4	7,3	5,7	3,3	4,8	6,2	7,2	6,4	8,4
2007 V.	5,6	5,4	5,8	7,8	5,5	5,7	5,2	3,0	4,2	5,5	6,0	5,9	8,0
2007 VI.	5,2	5,0	5,4	6,8	5,6	4,8	5,2	2,8	3,2	5,1	4,2	5,1	7,9
2007 VII.	5,1	4,8	5,5	6,2	5,9	4,8	5,4	3,0	2,9	5,3	3,2	4,7	7,8
2007 VIII.	5,3	4,9	5,7	6,5	6,0	5,1	5,6	3,1	3,0	5,3	3,4	5,1	8,0
2007 IX.	5,2	4,9	5,5	6,9	5,3	5,5	5,2	2,9	3,2	5,0	4,1	5,2	7,9
2007 X.	5,7	5,3	6,2	8,1	5,7	6,9	5,3	3,0	4,5	5,3	6,6	5,9	7,9
2007 XI.	6,2	6,1	6,4	9,4	6,7	7,9	5,9	3,3	5,0	6,0	7,4	6,0	8,2

Q: AMS. Erstellt am: 14.12.2007.

## Teilzeiterwerbstätige und Teilzeitquote seit 1985

Jahr, Quartal	Erwerbstätige <sup>1)</sup>				Unselbständig Erwerbstätige <sup>1)</sup>					
	Insgesamt	Vollzeit	Teilzeit	Teilzeit- quote <sup>2)</sup>	Zusammen	Vollzeit	Teilzeit	darunter Frauen	Teilzeit- quote <sup>2)</sup>	darunter Frauen
1985	3.189,3	2.972,5	216,8	6,8	2.706,3	2.522,4	183,9	164,1	6,8	16,0
1986	3.223,8	3.008,1	215,8	6,7	2.738,1	2.554,2	183,9	165,6	6,7	15,9
1987	3.236,4	2.999,9	236,5	7,3	2.749,4	2.546,1	203,3	182,5	7,4	17,3
1988	3.240,4	2.995,2	245,2	7,6	2.754,2	2.545,5	208,7	191,0	7,6	18,0
1989	3.278,4	2.992,1	286,3	8,7	2.792,8	2.546,3	246,6	218,6	8,8	20,1
1990	3.339,9	3.042,8	297,0	8,9	2.850,4	2.594,6	255,7	227,7	9,0	20,2
1991	3.379,3	3.079,6	299,7	8,9	2.897,8	2.639,5	258,3	231,6	8,9	20,1
1992	3.420,7	3.110,7	310,0	9,1	2.950,0	2.681,3	268,7	239,2	9,1	20,6
1993	3.422,3	3.077,3	345,0	10,1	2.958,8	2.659,5	299,2	268,4	10,1	23,0
1994*)	3.654,2	3.157,4	496,8	13,6	3.141,0	2.737,8	403,3	350,1	12,8	25,8
1995	3.669,6	3.154,3	515,2	14,0	3.137,7	2.720,5	417,2	366,8	13,3	27,2
1996	3.617,1	3.109,0	508,1	14,0	3.107,0	2.687,1	419,9	372,3	13,5	27,8
1997	3.621,3	3.088,4	532,9	14,7	3.122,5	2.668,7	453,8	396,3	14,5	29,2
1998	3.627,0	3.055,9	571,1	15,7	3.125,0	2.637,9	487,1	426,2	15,6	31,3
1999	3.669,2	3.066,0	603,2	16,4	3.173,2	2.654,3	518,9	459,9	16,4	33,0
2000	3.685,0	3.081,5	603,5	16,4	3.197,3	2.671,7	525,6	467,3	16,4	33,2
2001	3.712,4	3.058,8	653,6	17,6	3.217,6	2.646,5	571,1	506,0	17,7	35,3
2002	3.763,5	3.073,2	690,3	18,3	3.266,3	2.658,4	607,9	538,1	18,6	36,4
2003	3.795,4	3.085,0	710,3	18,7	3.306,1	2.676,1	630,0	560,7	19,1	37,2
2004*)	3.744,0	3.008,0	736,0	19,7	3.266,5	2.591,6	674,9	594,2	20,7	39,4
2005	3.824,4	3.016,8	807,6	21,1	3.317,0	2.595,5	721,6	621,7	21,8	40,3
2006	3.928,3	3.073,6	854,6	21,8	3.396,7	2.632,6	764,1	656,9	22,5	41,6
3. Quartal 2006	4.025,3	3.167,1	858,2	21,3	3.476,4	2.703,6	772,8	664,4	22,2	41,3
4. Quartal 2006	3.952,3	3.109,2	843,1	21,3	3.952,3	2.652,8	759,5	653,0	22,3	41,1
1. Quartal 2007	3.948,5	3.066,8	881,7	22,3	3.378,0	2.612,1	766,0	665,1	22,7	42,1
2. Quartal 2007	4.034,7	3.119,0	915,8	22,7	3.450,8	2.666,0	784,7	669,1	22,7	42,2
3. Quartal 2007	4.095,1	3.180,5	914,6	22,3	3.499,8	2.724,7	775,1	682,8	22,1	41,1
Veränderung <sup>3)</sup> zum										
Vorjahresquartal	69,8	13,4	56,4	1,0	23,4	21,1	2,3	-1,6	-0,1	-0,2
Vorquartal	60,4	61,6	-1,2	-0,4	49,0	58,6	-9,6	-6,3	-0,6	-1,1

Q: STATISTIK AUSTRIA, bis 2003 Mikrozensus (Durchschnitt der Monate März, Juni, September und Dezember); ab 2004 Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung (Durchschnitt aller Wochen eines Jahres bzw. Quartals). Erstellt am: 19.12.2007.

\*) Zeitreihenbruch. - 1) 1985 bis 1993 Erwerbstätige nach dem Lebensunterhaltskonzept (d.h. ohne geringfügig Beschäftigte), ohne Anstalten und ohne Präsenz-, Zivildienst sowie ohne Personen in Elternkarenz. Ab 1995 Erwerbstätige nach dem Labour-Force-Konzept, ohne Erwerbstätige in Anstalten und ohne Präsenz-, Zivildienst. Personen in Elternkarenz sind eingeschlossen. Angaben beziehen sich auf die Hauptbeschäftigung. - 2) Teilzeitquote: Anteil der Teilzeiterwerbstätigen an allen Erwerbstätigen. Teilzeit: Bis 2003 Erwerbstätige mit einer wöchentlichen Normalarbeitszeit bis 35 Stunden, ab 2004 nach direkter Frage zum Vorliegen von Teilzeitarbeit. - 3) Veränderung in 1.000 bzw. Prozentpunkten.



## Atypische Beschäftigung in Österreich im Jahr 2004

	Gesamt	Anteil an Erwerbstätigen in Prozent	Frauenanteil	Männeranteil
Normalarbeitsverhältnis	2.259.300	60,3	33,90	66,1
(echte) Selbstständige	477.500	12,8	36,3	63,7
Teilzeit	802.300	21,4	85,1	14,9
bis 12 Stunden/ Woche**	146.000	3,9	79,0	21
Befristete Beschäftigung *	172.200	4,6	50,2	49,8
Leih-/Zeitarbeit	48.800	1,3	28,3	71,7
Freier Dienstvertrag	45.900	1,2	58,6	41,4
Neue Selbstständige	46.300	1,2	37,6	62,4
<b>Atypisch Erwerbstätige ges.</b>	<b>1.007.200</b>	<b>26,9 bzw. 30.8</b>	<b>75</b>	<b>25</b>
<b>Erwerbstätige ges.</b>	<b>3.744.000</b>	<b>100</b>	<b>44,9</b>	<b>55,1</b>

\* Ohne Lehrlinge, \*\*bis 12 Std./Wo ist eine Teilmenge der Teilzeit  
 Quelle: Statistik Austria, Arbeitskräfteerhebung 2004, eigene Berechnungen, aus Pernicka/Stadler 2006

## Lebensbedingungen und Erwerbsstatus von niedrigen, mittleren und hohen Einkommensgruppen

Erwerbsstatus	Gesamtbevölkerung		niedrig		mittel		hoch	
	in 1.000	in %	in 1.000	in %	in 1.000	in %	in 1.000	in %
<b>Insgesamt</b>	<b>8.182</b>	<b>100</b>	<b>1.027</b>	<b>100</b>	<b>6.475</b>	<b>100</b>	<b>680</b>	<b>100</b>
<b>Prekäre Beschäftigungsformen</b>								
Teilzeit <12h	91	1	21	2	61	1	(8)	(1)
nicht ganzjährig beschäftigt	466	6	75	7	361	6	31	5
Werk-/freier Dienstvertrag	55	1	(9)	(1)	34	1	12	2
befristeter Vertrag	261	3	34	3	215	3	(11)	(2)
Bruttomonatseinkommen < 1.000 €	92	1	19	2	72	1	(1)	(0)
<b>Arbeitslosigkeit</b>								
Kurzzeitarbeitslos <6 Monate	289	4	31	3	242	4	(15)	(2)
Langzeitarbeitslos >= 6 Monate	301	4	120	12	172	3	(9)	(1)
Langzeitarbeitslos >= 12 Monate	189	2	98	10	89	1	(2)	(0)
<b>Haupteinkommensquelle des Haushaltes</b>								
unselbständige Arbeit	5.144	63	348	34	4.373	68	423	62
selbständige Arbeit	602	7	69	7	418	6	116	17
Sozialleistungen	704	9	319	31	379	6	(5)	(1)
Pensionen	1.641	20	253	25	1.273	20	115	17
private Einkommen	92	1	38	4	33	1	20	3
<b>Kann sich nicht leisten ...</b>								
Urlaub zu machen	2.100	26	561	55	1.499	23	40	6
jeden 2.Tag Fleisch, Fisch zu essen	758	9	230	22	518	8	(10)	(1)
neue Kleidung zu kaufen	396	5	137	13	255	4	(4)	(1)
die Wohnung angemessen warm zu halten	313	4	79	8	218	3	16	2
unerwartete Ausgaben zu tätigen	2.162	26	625	61	1.489	23	47	7
notwendigen Arztbesuch	150	2	26	3	117	2	(6)	(1)
Ist mit Zahlungen im Rückstand	284	3	88	9	193	3	(4)	(1)
<b>Kann sich nicht leisten ...</b>								
Telefon	374	5	113	11	255	4	(7)	(1)
Handy	62	1	28	3	34	1	(0)	(0)
PC	388	5	124	12	259	4	(5)	(1)
Internet	652	8	180	18	460	7	(12)	(2)
DVD-Player	308	4	106	10	193	3	(9)	(1)
Waschmaschine	42	1	18	2	24	0	(0)	(0)
Geschirrspülmaschine	361	4	133	13	214	3	(13)	(2)
PKW	389	5	157	15	228	4	(4)	(1)
<b>Rechtsverhältnis Wohnung</b>								
Hauseigentum	3.974	49	304	30	3.282	51	389	57
Wohnungseigentum	831	10	54	5	671	10	106	16
Gemeindewohnung	554	7	139	14	394	6	21	3
Genossenschaftswohnung	973	12	122	12	783	12	67	10
sonst. Haupt-/Untermiete	1.348	16	289	28	977	15	82	12
mietfreie Wohnung/Haus	503	6	119	12	369	6	15	2
<b>Wohnprobleme</b>								
Überbelag	602	7	178	17	421	6	(4)	(1)
kein Bad/WC	123	1	57	6	66	1	(0)	(0)
Feuchtigkeit, Schimmel	840	10	141	14	650	10	49	7
Dunkle Räume	565	7	103	10	435	7	27	4
Lärm	1.529	19	215	21	1.208	19	106	16
Luft-, Umweltverschmutzung	617	8	93	9	479	7	45	7
Kriminalität, Vandalismus	988	12	112	11	772	12	104	15
<b>Gesundheitsprobleme</b>								
in schlechtem Gesundheitszustand	532	7	119	12	384	6	28	4
chronisch krank	1.483	18	232	23	1.132	17	118	17
stark beeinträchtigt durch Behinderung	633	8	125	12	467	7	41	6
Bezug einer Invaliditäts-/Erwerbsunfähigkeitspension	162	2	23	2	127	2	(11)	(2)

Q: STATISTIK AUSTRIA, EU-SILC 2006. Erstellt am: 10.03.2008.

Bezug einer Invaliditäts- bzw. Erwerbsunfähigkeitspension nur bei Personen zwischen 16 und 59 bzw. 64 Jahren. - Niedrig: unter der Armutsgefährdungsschwelle (< 60% v. Median-Jahresäquivalenzeinkommen). - Mittel: über der Armutsgefährdungsschwelle (60-180% v. Median-Jahresäquivalenzeinkommen). - Hoch: über der dreifachen Armutsgefährdungsschwelle (> 180% v. Median-Jahresäquivalenzeinkommen). - Die Zahlen in Klammern beruhen auf geringen Fallzahlen: Sind in der Randverteilung weniger als 50 oder in der Zelle weniger als 20 Fälle vorhanden, wird geklammert. Zahlen, die auf Randverteilungen <20 beruhen, werden nicht ausgewiesen.

## Ausgefranster Arbeitsmarkt

Entwicklung der atypischen Beschäftigung 2000-2004

### Geringfügig Beschäftigte

Jahr	Gesamt	Frauen	Männer
2000	196.528	141.496	55.032
2004	222.675	157.479	65.196

### Freie DienstnehmerInnen über der Geringfügigkeitsgrenze

Jahr	Gesamt	Frauen	Männer
2000	22.218	10.531	11.687
2004	24.942	12.454	12.488

### Freie DienstnehmerInnen unter der Geringfügigkeitsgrenze

Jahr	Gesamt	Frauen	Männer
2003	42.177	25.213	16.964
2004	44.278	26.135	18.143

### Neue Selbständige

Jahr	Gesamt	Frauen	Männer
2000	11.670	4.890	6.780
2004	33.151	13.035	20.116

### Teilzeitbeschäftigte

Selbst- und Unselbständige (1-35 Wochenstunden)

Jahr	Gesamt	Frauen	Männer
2000	574.300	488.800	85.500
2003	668.200	572.200	96.000

Um Überschneidungen mit den Geringfügigen Beschäftigten so gut als möglich auszuschalten, ist es zweckmäßig, die Teilzeitbeschäftigten mit einer Wochenstundenanzahl von weniger als 12 Stunden herauszurechnen. Im Jahr 2003 arbeiteten 589.600 Personen Teilzeit mit einer Arbeitszeit von 12-35 Wochenstunden.

Quelle: ÖGB, Hauptverband



### 3.13 Arbeitslosenversicherung: Leistungsbezieher

#### 3.13 Unemployment benefits: Claimants

Jahr	Insgesamt			Arbeiter			Angestellte		
	zusammen	männlich	weiblich	zusammen	männlich	weiblich	zusammen	männlich	weiblich
	in 1.000								
1949.....	63,8	45,9	17,9	53,1	38,8	14,2	10,7	7,1	3,7
1955.....	92,8	51,1	41,8	81,3	46,3	35,0	11,6	4,8	6,8
1960.....	70,3	34,2	36,1	61,9	31,6	30,3	8,3	2,6	5,8
1965.....	51,0	21,5	29,5	43,8	20,2	23,6	7,2	1,3	5,9
1970.....	46,0	17,8	28,2	35,7	16,5	19,2	10,2	1,2	9,0
1971.....	41,1	12,4	28,7	32,0	11,3	20,6	9,2	1,1	8,1
1972.....	39,0	10,7	28,4	29,4	9,5	19,9	9,7	1,2	8,4
1973.....	37,8	10,1	27,7	28,4	8,9	19,5	9,4	1,1	8,3
1974.....	34,8	10,5	24,3	26,6	9,4	17,2	8,2	1,1	7,1
1975.....	40,2	17,6	22,6	32,9	15,8	17,1	7,4	1,8	5,6
1976.....	40,3	19,1	21,2	32,0	16,9	15,0	8,4	2,2	6,2
1977.....	38,9	17,5	21,3	25,5	13,8	11,6	13,4	3,7	9,7
1978.....	44,8	21,8	23,0	34,2	18,6	15,6	10,6	3,2	7,4
1979.....	44,5	22,3	22,1	33,2	18,7	14,5	11,3	3,6	7,7
1980.....	41,4	20,1	21,2	30,2	16,6	13,6	11,2	3,6	7,6
1981.....	49,9	26,6	23,3	37,0	22,1	14,9	12,9	4,5	8,4
1982.....	78,7	48,4	30,3	60,0	41,0	18,9	18,8	7,4	11,4
1983.....	97,0	61,4	35,6	73,6	51,7	21,9	23,4	9,7	13,7
1984.....	98,3	61,6	36,7	74,3	51,9	22,4	24,0	9,7	14,3
1985.....	100,9	61,7	39,2	75,1	51,7	23,4	25,8	10,0	15,8
1986.....	106,9	63,6	43,3	78,3	57,0	21,3	28,6	11,1	17,5
1987.....	113,8	66,6	47,2	81,8	53,9	27,9	32,0	12,7	19,3
1988 <sup>1) 2)</sup> .....	134,8	78,3	56,5	.	.	.	.	.	.
1989.....	128,7	71,4	57,2	.	.	.	.	.	.
1990.....	142,0	75,8	66,2	.	.	.	.	.	.
1991.....	164,5	88,1	76,3	.	.	.	.	.	.
1992.....	173,4	96,3	77,2	.	.	.	.	.	.
1993.....	201,2	115,6	85,6	.	.	.	.	.	.

Q: BMAS. – <sup>1)</sup> Ab 1988 wird nicht mehr nach Arbeitern und Angestellten unterschieden. – <sup>2)</sup> Die Ermittlung der Zahl der Leistungsbezieher erfolgt ab 1988 erst drei Monate nach dem Stichtag, da die Zeitverzögerung, die bei der Bearbeitung von Anträgen entsteht, bei der vollständigen Erfassung der Leistungsbezieher berücksichtigt werden muß. Diese "verzögerte Ermittlung" wurde bis 1987 noch nicht angewandt, so daß die Ergebnisse von 1988 mit den Ergebnissen der früheren Jahre nicht vergleichbar sind.

### 3.1 Erwerbstätigkeit und Arbeitsmarkt

#### 3.1 Employment and Labour Market

Jahr	Unselbständig Beschäftigte			Vorgemerkte Arbeitslose			Arbeitslosenquote			Offene Stellen	Lehr- linge	Offene Lehr- stellen
	Insgesamt	davon		Insgesamt	davon		Insgesamt	Männer	Frauen			
		Männer	Frauen		Männer	Frauen						
in 1.000						in Prozent			in 1.000			
1937	1.402,0			320,9			18,6			26,0		
1950	1.946,9			128,7			6,2			25,2		
1960	2.281,9	1.465,9	816,0	79,3			3,4			35,4	141,0	14,1
1970	2.389,2	1.506,9	882,3	45,1	21,0	24,1	1,9	1,4	2,7	45,3	137,4	21,3
1971 <sup>1)</sup>	2.454,9	1.544,8	910,1	37,0	14,3	22,7	1,5	0,9	2,4	55,9	142,1	25,4
1972 <sup>1)</sup>	2.512,7	1.576,4	936,3	33,2	11,6	21,7	1,3	0,7	2,3	62,0	147,1	25,2
1973 <sup>1)</sup>	2.608,3	1.619,3	989,0	31,3	10,5	20,8	1,2	0,6	2,1	66,1	155,9	23,5
1974 <sup>1)</sup>	2.656,9	1.637,7	1.019,3	35,9	12,8	23,2	1,3	0,8	2,2	57,6	163,6	20,6
1975 <sup>1)</sup>	2.656,4	1.624,6	1.031,9	55,5	25,4	30,0	2,0	1,5	2,8	31,2	170,2	15,0
1976	2.685,9	1.632,5	1.053,4	55,3	26,5	28,7	2,0	1,6	2,7	29,4	176,5	10,2
1977	2.737,1	1.658,3	1.078,9	51,2	23,5	27,7	1,8	1,4	2,5	32,1	183,7	10,0
1978	2.757,7	1.663,9	1.093,9	58,6	28,8	29,7	2,1	1,7	2,6	29,4	190,4	8,5
1979	2.773,7	1.670,2	1.103,5	56,7	28,5	28,2	2,0	1,7	2,5	31,4	193,2	8,2
1980	2.788,7	1.672,2	1.116,6	53,2	26,5	26,6	1,9	1,6	2,3	36,5	194,1	8,7
1981	2.798,6	1.673,2	1.125,4	69,3	38,0	31,3	2,4	2,2	2,7	25,3	188,2	8,1
1982	2.766,4	1.648,7	1.117,6	105,3	65,1	40,2	3,7	3,8	3,5	17,3	181,8	5,9
1983	2.734,7	1.625,4	1.109,3	127,4	79,8	47,6	4,5	4,7	4,1	15,2	175,7	2,0
1984	2.744,5	1.628,8	1.115,7	130,5	80,6	49,9	4,5	4,7	4,3	17,2	172,7	2,0
1985	2.759,7	1.631,8	1.127,8	139,4	84,2	55,3	4,8	4,9	4,7	22,3	169,9	2,9
1986	2.780,2	1.640,5	1.139,7	152,0	88,9	63,1	5,2	5,1	5,2	24,7	165,0	4,2
1987	2.785,4	1.640,4	1.144,9	164,5	95,0	69,5	5,6	5,5	5,7	26,8	159,3	4,6
1988	2.810,5	1.655,4	1.155,0	158,6	89,8	68,8	5,3	5,1	5,6	31,2	153,7	6,6
1989	2.862,3	1.682,0	1.180,3	149,2	81,0	68,2	5,0	4,6	5,5	45,6	148,9	10,0
1990	2.928,7	1.718,8	1.209,9	165,8	89,0	76,8	5,4	4,9	6,0	55,6	145,5	13,7
1991	2.997,4	1.752,1	1.245,2	185,0	99,0	86,0	5,8	5,3	6,5	49,4	141,1	14,5
1992	3.055,8	1.766,9	1.288,9	193,1	107,2	85,9	5,9	5,7	6,2	44,1	136,0	13,1
1993	3.054,9	1.756,2	1.298,7	222,3	126,7	95,6	6,8	6,7	6,9	32,9	131,4	9,0

Q: 1937: "Republik Österreich 1945 - 1975"; ab 1950: Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, BMAS, WIFO.  
- <sup>1)</sup> 1971 - 1975 Durchschnitt der vier Quartalsmeldungen.

### 3.2 Erwerbsquoten

#### 3.2 Employment rates

Jahr	Erwerbspersonen <sup>1)</sup>			Erwerbsquoten der					
	Insgesamt	Männer	Frauen	Gesamtbevölkerung			15 - 60jährigen		
				zusammen	Männer	Frauen	zusammen	Männer	Frauen
in 1.000				in Prozent					
1970	3.005,1	1.833,3	1.168,7	40,7	53,2	29,7	67,8	86,9	50,7
1971	3.005,9	1.831,5	1.168,8	40,3	52,7	29,5	67,5	86,1	50,8
1972	3.013,2	1.836,2	1.166,7	40,2	52,6	29,4	67,5	85,6	50,9
1973	3.043,4	1.867,5	1.175,9	40,4	52,9	29,4	67,7	85,7	51,1
1974	3.050,3	1.864,7	1.185,6	40,4	52,7	29,6	70,1	88,3	53,1
1975	2.994,8	1.839,7	1.155,1	39,8	52,4	28,8	68,9	87,6	51,6
1976	3.001,2	1.847,0	1.154,2	39,9	52,5	28,9	68,2	86,6	51,1
1977	3.038,4	1.869,4	1.169,0	40,4	52,9	29,4	68,3	86,2	51,5
1978	3.078,8	1.881,7	1.197,2	41,0	53,4	30,1	68,3	85,9	51,7
1979	3.116,2	1.903,7	1.212,5	41,5	54,0	30,5	68,2	85,9	51,6
1980	3.128,2	1.916,3	1.212,0	41,7	54,3	30,5	68,1	85,5	51,6
1981	3.169,8	1.937,4	1.232,4	42,2	54,8	31,0	68,3	84,7	52,5
1982	3.301,6	2.021,8	1.279,8	43,6	56,3	32,2	69,6	85,8	53,7
1983	3.293,6	2.017,5	1.276,1	43,6	56,3	32,2	69,7	85,5	53,9
1984	3.363,0	2.029,1	1.333,9	44,5	56,7	33,6	70,9	85,7	56,1
1985	3.355,2	2.031,3	1.323,9	44,9	56,7	33,6	70,6	85,4	55,7
1986	3.388,1	2.045,5	1.342,5	44,8	57,0	33,8	71,0	85,6	56,4
1987	3.430,0	2.053,8	1.376,2	45,3	57,0	34,6	71,7	85,7	57,7
1988	3.432,6	2.041,5	1.391,1	45,2	56,4	34,9	71,5	84,9	58,2
1989	3.455,0	2.048,2	1.406,8	45,3	56,3	35,3	71,8	84,8	58,8
1990	3.535,9	2.087,8	1.448,1	46,4	57,0	36,5	73,1	85,7	60,3
1991	3.607,3	2.126,1	1.481,1	46,1	56,6	36,4	73,0	85,2	60,6
1992	3.679,1	2.147,0	1.532,2	46,7	56,6	37,5	74,0	85,5	62,4
1993	3.734,3	2.167,0	1.567,3	46,7	56,3	37,8	74,2	85,1	63,0

Q: Mikrozensus. - <sup>1)</sup> Erwerbstätige (selbständig, mithelfend, unselbständig) und Arbeitslose.

## 7.02 Berufstätige und Erwerbsquoten <sup>1)</sup> 1951, 1961, 1971, 1981, 1985, 1988 bis 1990 nach Geschlecht

7.02 Economically active persons and earning ratios 1951, 1961, 1971, 1981, 1985, 1988—1990 by sex

Jahr <sup>2)</sup>	Berufstätige			Erwerbsquoten		
	Insgesamt	männlich	weiblich	Insgesamt	männlich	weiblich
		1.000			%	
1951	3.347,1	2.047,9	1.299,3	48,3	63,7	35,0
1961	3.369,8	2.009,9	1.359,9	47,6	61,0	36,0
1971	3.098,0	1.898,3	1.199,7	42,0	54,2	31,2
1981	3.411,5	2.034,8	1.376,7	45,2	57,0	34,6
1985	3.341,1	2.027,0	1.314,1	44,4	56,7	33,6
1988	3.432,6	2.041,5	1.391,1	45,2	56,5	35,0
1989	3.441,6	2.043,9	1.397,6	45,3	56,3	35,3
1990	3.535,9	2.087,8	1.448,1	45,8	56,5	36,0

Q: ÖSTAT. — <sup>1)</sup> Erwerbsquote ist der Anteil der Berufstätigen an der gesamten Wohnbevölkerung. — <sup>2)</sup> 1951 bis 1981 Volkszählungsergebnisse 1985 bis 1990 Ergebnisse des Mikrozensus.

## 7.03 Beschäftigung und Arbeitsmarkt nach Geschlecht, Jahresdurchschnitt 1960, 1970, 1975, 1978 bis 1990

7.03 Labour force and labour market by sex, annual averages 1960, 1970, 1975, 1978—1990

Jahr	Arbeitskräftepotential	Davon		Arbeitslosenrate <sup>1)</sup>	Offene Stellen <sup>2)</sup>
		unselbständig Beschäftigte	vorgemerkte Arbeitslose		
		Insgesamt			
1960	2.369.111	2.281.915	87.196	3,7	35.388
1970	2.447.639	2.389.195	58.444	2,4	45.280
1975	2.711.904	2.656.440	55.464	2,0	31.209
1978	2.816.275	2.757.705	58.570	2,1	29.405
1979	2.830.438	2.773.719	56.719	2,0	31.360
1980	2.841.898	2.788.737	53.161	1,9	36.470
1981	2.867.852	2.798.557	69.295	2,4	25.320
1982	2.871.696	2.766.350	105.346	3,7	17.276
1983	2.862.105	2.734.729	127.376	4,5	15.181
1984	2.874.975	2.744.506	130.469	4,5	17.165
1985	2.899.105	2.759.658	139.447	4,8	22.273
1986	2.932.177	2.780.204	151.973	5,2	24.693
1987	2.949.827	2.785.359	164.468	5,6	26.836
1988	2.969.109	2.810.478	158.631	5,3	31.184
1989	3.011.467	2.862.290	149.177	5,0	45.599
1990	3.094.457	2.928.662	165.795	5,4	55.622
		männlich			
1960	1.506.905	1.465.888	41.017	2,7	25.320
1970	1.530.621	1.506.874	23.747	1,6	26.318
1975	1.650.022	1.624.590	25.432	1,5	16.691
1978	1.692.696	1.663.850	28.846	1,7	17.202
1979	1.698.743	1.670.219	28.524	1,7	17.292
1980	1.698.697	1.672.153	26.544	1,6	20.016
1981	1.711.189	1.673.180	38.009	2,2	13.284
1982	1.713.858	1.648.732	65.126	3,8	8.041
1983	1.705.264	1.625.445	79.820	4,7	6.773
1984	1.709.391	1.628.792	80.599	4,7	7.915
1985	1.715.969	1.631.814	84.155	4,9	11.171
1986	1.729.354	1.640.497	88.857	5,1	9.317
1987	1.735.448	1.640.433	95.015	5,5	.
1988	1.745.264	1.655.435	89.829	5,1	.
1989	1.763.027	1.682.026	81.001	4,6	.
1990	1.807.813	1.718.781	89.032	4,9	.
		weiblich			
1960	862.206	816.027	46.179	5,4	10.068
1970	917.018	882.321	34.697	3,8	18.962
1975	1.061.882	1.031.850	30.032	2,8	14.518
1978	1.123.579	1.093.855	29.724	2,6	11.075
1979	1.131.695	1.103.500	28.195	2,5	11.968
1980	1.143.201	1.116.584	26.617	2,3	13.534
1981	1.156.663	1.125.377	31.286	2,7	9.876
1982	1.157.838	1.117.618	40.220	3,5	7.447
1983	1.156.841	1.109.284	47.556	4,1	6.527
1984	1.165.584	1.115.714	49.870	4,3	7.230
1985	1.183.136	1.127.844	55.292	4,7	8.433
1986	1.202.823	1.139.707	63.116	5,3	7.190
1987	1.214.379	1.144.926	69.453	5,7	.
1988	1.223.845	1.155.043	68.802	5,6	.
1989	1.248.440	1.180.264	68.176	5,5	.
1990	1.286.642	1.209.880	76.762	6,0	.

Q: BMAS, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger. — <sup>1)</sup> Arbeitslosenrate ist der Anteil der Arbeitslosen am Arbeitskräftepotential. — <sup>2)</sup> Ab 1978 enthalten die Insgesamt-Werte auch offene Stellen, die nicht speziell für Männer oder Frauen ausgeschrieben waren. Ab 1987 wird keine Gliederung nach dem Geschlecht mehr veröffentlicht, weil offene Stellen geschlechtsneutral ausgeschrieben werden müssen.

## II. Arbeitsstättenzählung vom 17. Mai 1939.

### 1. Beschäftigte nach der Stellung im Betrieb.

Größengruppen nach der Zahl der Beschäftigten Wirtschaftszweige	Be- triebe	Beschäftigte						
		über- haupt	weiblich	Angestellte		Gehilfen u. Arbeiter		Lehr- linge
				Büro-	techn.	überhaupt	weiblich	
Alle Betriebe (einschl. Handwerk)								
Insgesamt	119.165	774.606	251.870	120.828	19.433	374.187	108.282	26.071
1	49.073	49.073	21.350	—	—	—	—	—
2 und 3	41.055	95.141	41.011	7.025	280	18.139	5.335	5.293
4 „ 5	11.488	50.446	19.235	6.398	383	19.701	6.682	4.635
6 bis 10	8.696	64.619	22.521	10.525	824	31.647	10.179	4.918
11 „ 20	4.346	62.577	21.911	12.623	1.081	32.705	11.051	3.195
21 „ 50	2.709	83.874	26.173	18.732	1.858	43.891	13.949	2.679
51 „ 100	891	61.657	20.064	13.039	2.130	35.888	12.322	1.463
101 „ 200	463	64.617	19.092	15.146	2.285	37.788	12.314	1.013
201 „ 1.000	394	159.164	42.732	25.605	6.393	104.956	28.181	1.863
über 1.000	50	83.438	17.781	11.735	4.199	49.472	8.269	1.012
Nichtlandwirtschaftl. Gärtnerei, Tierzucht, Binnenfischerei . . . . .	410	1.943	580	42	3	1.164	324	77
Bergbau . . . . .	20	639	46	108	38	452	4	2
Steine und Erden . . . . .	548	9.424	2.111	758	152	7.536	1.638	157
Eisen- u. Stahlgewinnung Metallhütten u. -halbzeugwerke . . . . .	86	2.398	244	242	80	1.838	118	120
Herstellung von Eisen-, Stahl- und Metallwaren	4.598	29.404	6.122	2.225	544	17.369	4.150	3.610
Maschinen-, Stahl-, Fahrzeugbau . . . . .	1.387	39.559	3.181	3.915	2.460	26.843	1.191	4.377
Elektrotechnik . . . . .	1.138	34.111	11.885	4.343	2.614	23.770	9.333	1.755
Optik und Feinmechanik . . . . .	1.045	5.087	952	483	182	2.509	390	585
Chemische Industrie . . . . .	588	12.268	4.800	3.685	520	7.124	2.895	28
Textilindustrie . . . . .	4.128	31.795	22.489	3.085	663	22.347	16.677	454
Papierindustrie . . . . .	799	8.492	5.182	1.163	103	5.993	4.192	142
Druck- u. Vervielfältigungsgewerbe . . . . .	949	13.224	4.406	1.435	458	9.343	3.269	570
Leder- und Linoleumindustrie . . . . .	981	6.392	1.847	477	63	4.286	1.273	296
Kautschuk und Asbest verarbeitende Industrie . . . . .	165	1.536	613	704	7	550	204	52
Holz- und Schnitzstoffgewerbe . . . . .	5.025	23.449	2.704	780	203	14.363	1.656	2.301
Herstellung v. Musikinstrumenten und Spielwaren	349	1.401	458	68	20	829	298	49
Nahrungs- u. Genußmittelgewerbe . . . . .	4.896	45.658	16.683	6.066	532	28.516	9.610	1.616
Bekleidungs- u. Lederwarenindustrie . . . . .	21.619	67.071	39.812	3.363	295	33.226	22.605	5.304
Bau- u. Baunebengewerbe . . . . .	5.099	71.668	3.756	2.354	1.805	59.557	1.965	1.791

1. Beschäftigte nach der Stellung im Betrieb. — Schluß.

Wirtschaftszweige	Be- triebe	Beschäftigte						
		über- haupt	weiblich	Angestellte		Gehilfen u. Arbeiter		Lehr- linge
				Büro-	techn.	überhaupt	weiblich	
Alle Betriebe (einschl. Handwerk)								
Wasser-, Gas-, Elektriz- Versorgung . . . . .	107	7.320	418	454	258	4.856	91	—
Groß-, Ein- und Ausfuhr- handel . . . . .	3.796	31.329	9.541	13.840	301	9.995	2.157	6
Einzelhandel . . . . .	30.765	72.877	40.606	17.345	291	7.243	2.652	196
Verlag, Vermittlung, Wer- bung . . . . .	4.169	12.167	3.966	3.665	320	3.187	561	—
Geld-, Bank-, Börsenwesen	542	8.221	2.197	6.041	15	834	408	—
Versicherungswesen . . .	216	9.748	2.825	8.338	162	573	440	—
Nachrichten- u. Verkehrs- wesen . . . . .	4.199	82.066	10.362	8.767	578	38.638	1.673	106
Gaststättenwesen . . . . .	6.331	31.297	16.668	1.344	16	17.639	9.715	599
Öffentliche Verwaltung . .	1.121	42.722	8.054	10.713	1.014	3.970	1.029	—
Sonst. öffentl. Dienst, priv. Dienstleistungen . . . .	14.033	66.856	28.732	13.536	5.631	17.024	7.646	1.712
Handwerk								
Insgesamt	43.424	177.356	47.536	5.844	1.186	97.131	21.838	18.652
Steine und Erden . . . . .	333	1.724	184	75	13	1.088	57	117
Eisen- u. Stahlgewinnung	—	—	—	—	—	—	—	—
Metallhütten u. -halbzeug- werke . . . . .	45	290	31	10	—	191	13	37
Herstellung von Eisen-, Stahl- und Metallwaren	4.190	16.819	1.873	480	98	8.023	761	3.140
Maschinen-, Stahl-, Fahr- zeugbau . . . . .	1.026	6.913	394	357	89	3.306	62	1.841
Elektrotechnik . . . . .	912	4.817	602	235	79	2.273	191	983
Optik und Feinmechanik . .	995	3.138	557	252	32	1.154	132	441
Chemische Industrie . . . .	17	56	12	4	—	28	6	1
Textilindustrie . . . . .	2.092	7.310	5.540	258	28	3.312	3.146	311
Papierindustrie . . . . .	429	2.008	1.085	51	6	1.261	837	101
Druck- u. Vervielfältigungs- gewerbe . . . . .	390	1.135	470	59	11	498	248	62
Leder- und Linoleumind. Kautschuk und Asbest ver- arbeitende Industrie . . .	800	2.850	799	132	3	1.488	476	201
Holz- und Schnitzstoff- gewerbe . . . . .	114	389	72	24	2	168	24	48
Herstellung v. Musikinstru- menten und Spielwaren	4.697	16.676	1.140	235	42	8.901	471	2.157
Nahrungs- u. Genußmittel- gewerbe . . . . .	290	634	178	19	1	223	80	37
Bekleidungs-gewerbe . . . .	3.988	18.894	5.700	1.405	6	8.726	1.329	1.537
Bau- u. Baugewerbe . . . .	15.205	38.891	22.079	1.066	33	16.111	10.748	4.258
Friseur-gewerbe . . . . .	4.649	45.614	3.093	1.152	743	36.473	1.732	1.690
	3.252	9.198	3.727	30	—	3.407	1.525	1.690

## II. Betriebe und Beschäftigte im Handwerk und im Einzelhandel am 31. Mai 1943.

Nach der Erhebung über die kriegswirtschaftliche Kräftebilanz.

### 1. Betriebe und Beschäftigte im Handwerk (Gau).

Innungen	Betriebe	Beschäftigte <sup>1)</sup>		Betriebsinhaber		Ohne Entgelt mit helfende Familienangehörige	
		überhaupt	weiblich	überhaupt	weiblich	überhaupt	weiblich
Bäcker . . . . .	702	4.623	1.517	611	103	701	667
Bandag., Orthopädiemech.	72	482	156	75	12	32	26
Baugewerbe . . . . .	377	11.853	966	373	16	116	105
Bildhauer, Steinmetzen .	156	554	79	160	17	27	22
Buchbinder . . . . .	291	1.161	656	286	52	114	97
Büchsenmach., Messerschm.	151	311	101	106	24	61	50
Bürsten- u. Pinselmacher	159	610	248	154	27	64	54
Dachdecker . . . . .	215	921	126	206	35	60	48
Damenschneider . . . . .	4.368	12.885	11.439	4.319	3.328	417	361
Drechsler . . . . .	463	1.595	728	553	137	168	138
Elektroinstallateure . . .	630	2.708	541	597	40	275	250
Färber, Chemischreiniger	155	788	537	142	74	78	63
Faßbinder . . . . .	106	251	51	106	11	20	17
Fleischer . . . . .	1.796	5.391	2.514	1.526	277	1.458	1.325
Friseure . . . . .	2.015	6.869	4.209	1.682	346	928	870
Glaser . . . . .	414	1.085	319	409	71	137	124
Glas- u. Gebäudereiniger	96	1.279	1.039	85	15	34	29
Graveure, Gürtler . . . .	469	1.583	603	482	59	120	104
Herrenschneider . . . . .	3.517	7.397	2.049	3.455	100	545	474
Installateure, Spengler .	910	3.741	580	797	63	280	255
Juw., Gold- u. Silberschm.	301	741	227	293	30	78	71
Konditoren . . . . .	472	1.738	1.037	389	82	329	318
Korbmacher . . . . .	77	675	323	68	21	39	36
Kraftfahrzeugmechaniker	298	3.258	437	314	21	87	75
Kürschner, Handschuhmacher, Gerber	720	3.097	1.924	685	152	301	281
Maler . . . . .	1.088	3.135	232	1.052	53	112	85
Mechaniker . . . . .	693	4.190	1.219	549	36	172	143
Musikinstrumentenmacher	117	249	63	118	13	29	22
Optiker . . . . .	94	312	118	87	22	29	28
Photographen . . . . .	364	1.264	762	326	102	131	116
Putzmacher . . . . .	498	1.547	1.504	505	493	41	28
Rauchfangkehrer . . . . .	177	463	80	164	41	35	31
Sattler, Tapezierer . . . .	1.194	3.730	1.569	1.160	174	367	335
Schilderhersteller . . . .	107	233	38	103	3	26	22
Schlosser, Maschinenbauer	1.043	5.925	1.269	1.067	58	220	187
Schmiede . . . . .	198	564	45	204	10	38	25
Schuhmacher . . . . .	3.194	5.664	929	3.126	200	611	512
Tischler . . . . .	2.213	7.163	681	2.179	97	358	260
Töpfer, Ofensetzer . . . .	94	497	51	100	9	48	2
Uhrmacher . . . . .	350	651	199	333	40	109	99
Wagner . . . . .	173	415	37	168	7	29	19
Wäscher, Plätter . . . . .	496	1.938	1.637	490	361	287	198
Wäscheschneider . . . . .	2.471	8.118	7.132	2.506	2.036	507	362
Zahntechniker . . . . .	56	204	84	54	6	14	13
Zimmerer . . . . .	350	10.772	794	367	20	76	65
Sonstige . . . . .	127	535	177	124	11	74	66
Zusammen	34.027	133.165	51.026	32.655	8.905	9.782	8.483

<sup>1)</sup> Einschließlich der ausländischen Arbeitskräfte.

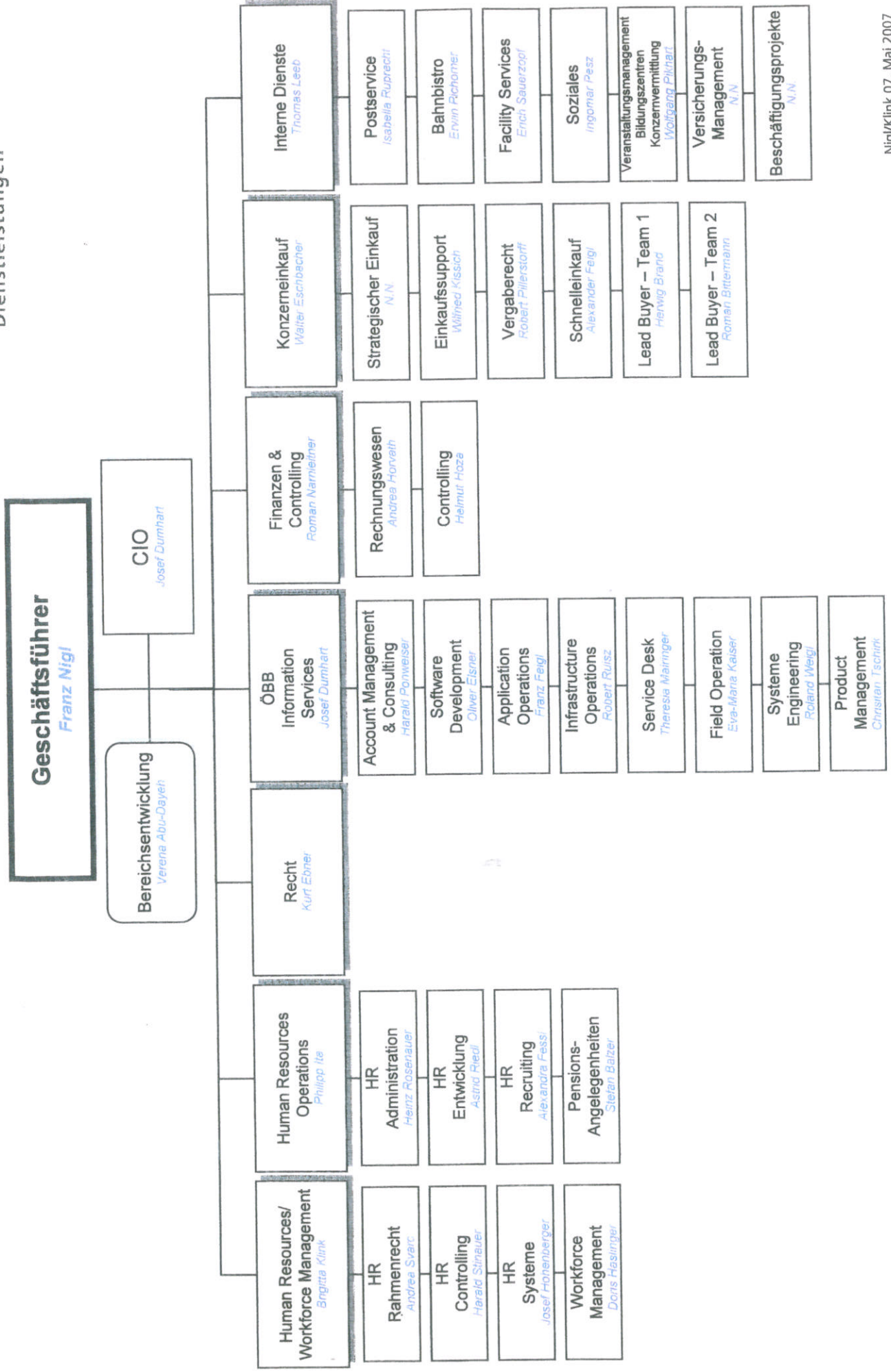
#### 4. Einzelhandel.

Größengruppen nach der Zahl der Beschäftigten Wirtschaftszweige	Gesamtzahl der Nieder- lassungen	Beschäftigte		
		insgesamt	männlich	weiblich
Alle Wirtschaftszweige . . . . .	30.765	72.877	32.271	40.606
1 . . . . .	13.386	13.386	3.929	9.457
2 und 3 . . . . .	14.147	31.460	13.492	17.968
4 „ 5 . . . . .	1.884	8.202	4.375	3.827
6 bis 10 . . . . .	925	6.683	3.637	3.046
11 „ 20 . . . . .	265	3.760	2.016	1.744
21 „ 50 . . . . .	119	3.414	1.859	1.555
über 50 . . . . .	39	5.972	2.963	3.009
Warenhäuser . . . . .	8	2.791	1.160	1.631
Konsumgenossenschaftsgeschäfte . . . . .	288	1.322	688	634
Gemischtwarengeschäfte . . . . .	1.506	3.080	1.322	1.758
Einzelhandel mit:				
Lebensmitteln und Kolonialwaren . . . . .	8.744	16.744	7.088	9.656
Obst und Gemüse . . . . .	2.647	4.282	1.577	2.705
Fischen . . . . .	207	530	193	337
Wild und Geflügel . . . . .	241	508	223	285
Milch und Milcherzeugnissen . . . . .	1.647	2.451	575	1.876
Schokolade- und Süßwaren . . . . .	1.303	2.081	428	1.653
Tabakwaren . . . . .	2.072	3.540	913	2.627
Textilwaren aller Art . . . . .	691	2.868	1.291	1.577
Schnittwaren, Handarbeits- und Kurzwaren	573	1.516	612	904
Wäsche und Bettwaren . . . . .	446	1.247	446	801
Wirk- und Strickwaren . . . . .	375	1.039	179	860
Herren- und Frauenkleidung . . . . .	187	1.388	588	800
Schuhwaren und Schuhmacherbedarf . . . . .	359	1.860	724	1.136
Sonstigen Bekleidungsgegenständen . . . . .	355	1.240	682	558
Eisen- u. Metallwaren, Haus- u. Küchengerät.	734	2.111	1.339	772
Beleuchtungskörp., Elektro- u. Rundfunkgerät.	319	1.190	744	446
Möbeln . . . . .	186	713	505	208
Kraftfahrzeugen und Kraftfahrzeugbedarf . . . . .	176	995	788	207
Seifen und Parfüms . . . . .	1.008	1.837	649	1.188
Büchern . . . . .	223	1.246	783	463
Galanterie- und Lederwaren . . . . .	345	780	316	464
Papierwaren und Bürobedarf . . . . .	1.063	2.140	863	1.277
Blumen und Samen . . . . .	645	1.244	306	938
Brennmaterial . . . . .	1.477	2.534	1.538	996

## 1. Betriebe und Beschäftigte im Handwerk 1943 (Gau). — Schluß.

Innungen	Gefolgschaftsmitglieder					
	Angestellte	Gesellen	Handwerks- lehrlinge	Arbeiter	zusammen	weiblich
Bäcker . . . . .	533	1.579	373	416	2.901	725
Bandag., Orthopädiemech.	64	77	66	153	360	114
Baugewerbe . . . . .	975	1.220	287	3.651	6.133	739
Bildhauer, Steinmetzen .	50	121	27	135	333	37
Buchbinder . . . . .	232	120	67	316	735	495
Büchsenmach., Messerschm.	10	27	35	17	89	21
Bürsten- u. Pinselmacher	73	79	20	175	347	154
Dachdecker . . . . .	44	195	36	247	522	39
Damenschneider . . . . .	1.156	3.535	2.263	848	7.802	7.527
Drechsler . . . . .	48	211	59	504	822	438
Elektroinstallateure . . .	260	418	518	370	1.566	239
Färber, Chemischreiniger	129	40	4	333	506	370
Faßbinder . . . . .	7	49	19	24	99	18
Fleischer . . . . .	927	775	155	274	2.131	889
Friseure . . . . .	531	1.589	1.642	140	3.902	2.944
Glaser . . . . .	73	182	63	183	501	118
Glas- u. Gebäudereiniger	79	18	4	1.021	1.122	963
Graveure, Gürtler . . . .	100	190	85	553	928	419
Herrenschneider . . . . .	432	1.122	337	921	2.812	1.396
Installateure, Spengler .	287	751	768	501	2.307	234
Juw., Gold- u. Silberschm.	68	128	67	101	364	125
Konditoren . . . . .	367	143	89	340	939	615
Korbmacher . . . . .	34	58	19	145	256	126
Kraftfahrzeugmechaniker	454	643	544	611	2.252	326
Kürschner, Handschuh- macher, Gerber . . . . .	557	375	150	622	1.704	1.215
Landmaschinenmechaniker	9	19	30	13	71	13
Maler . . . . .	80	613	230	663	1.586	92
Mechaniker . . . . .	383	711	760	1.202	3.056	978
Musikinstrumentenmacher	9	33	11	46	99	27
Optiker . . . . .	32	41	51	68	192	68
Photographen . . . . .	216	99	134	309	758	528
Putzmacher . . . . .	102	408	324	141	975	958
Rauchfangkehrer . . . . .	12	181	41	13	247	8
Sattler, Tapezierer . . . .	398	454	273	948	2.073	1.037
Schilderhersteller . . . .	8	25	40	26	99	12
Schlosser, Maschinenbauer	397	1.036	833	1.171	3.437	644
Schmiede . . . . .	13	143	76	33	265	10
Schuhmacher . . . . .	119	878	177	306	1.480	207
Tischler . . . . .	263	1.926	831	942	3.962	308
Töpfer, Ofensetzer . . . .	33	99	36	113	281	37
Uhrmacher . . . . .	35	79	37	33	184	58
Wagner . . . . .	12	80	41	41	174	11
Wäscher, Plätter . . . . .	58	—	28	969	1.055	987
Wäscheschneider . . . . .	1.193	813	418	2.517	4.941	4.627
Zahntechniker . . . . .	16	14	71	22	123	62
Zimmerer . . . . .	852	1.071	315	3.350	5.588	648
Sonstige . . . . .	58	46	23	65	192	62
Zusammen	11.788	22.414	12.477	25.592	72.271	31.668





## Unsere Vision

### Die ASFINAG – Anbieter moderner Straßeninfrastruktur eigenständig und international

Die ASFINAG ist ein in Österreich und im Ausland tätiger, kundenfinanzierter, eigenständiger und profitabler Errichter und Betreiber hochrangiger Straßeninfrastruktur. Wir schaffen für unsere Kunden die Voraussetzungen für individuelle Mobilität und effektiven Güterverkehr durch ein bedarfsgerechtes, verkehrssicher ausgebautes Netz mit hohem Komfort zu einem fairen leistungsbezogenen Preis.

## Unser Leitbild

### VERLÄSSLICHKEIT AUF ALLEN WEGEN.

#### VERANTWORTUNG UND KUNDENORIENTIERUNG

Wir sind kundenorientiert. Die Erfüllung der Erwartungen unserer informierten Kunden und deren hohe Zufriedenheit leiten unser Handeln. Wir stellen unseren Kunden ein bedarfsgerechtes und ein verkehrssicher ausgebautes Straßennetz zur Verfügung. Verlässlichkeit und Qualität stehen bei uns im Mittelpunkt.

#### ZUKUNFT AKTIV GESTALTEN

Wir sind zukunftsorientiert. Wir tragen zur Stärkung des Wirtschaftsstandortes Österreich bei und erreichen ein bestmögliches Ergebnis im Einklang mit unserer gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und ökologischen Verantwortung.

#### WIRTSCHAFTLICHKEIT

Wir denken und handeln wirtschaftlich. Wir sind ein modernes, leistungsfähiges und transparentes Unternehmen, dessen Kosten im internationalen Vergleich wettbewerbsfähig sind.

#### UNSERE WERTE

Wir leben gemeinsame Werte. Werte wie Respekt, Fairness, Wertschätzung, Verlässlichkeit, Transparenz sowie Handschlagsqualität und Verantwortungsbewusstsein sind uns besonders wichtig.

#### MITARBEITER - UNSER POTENTIAL

Wir arbeiten eigenverantwortlich und erfolgreich. Bestens ausgebildete, informierte, qualitätsbewusste und motivierte Mitarbeiter sind das „Kapital“ unseres Unternehmens. Wir arbeiten eigeninitiativ an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse.

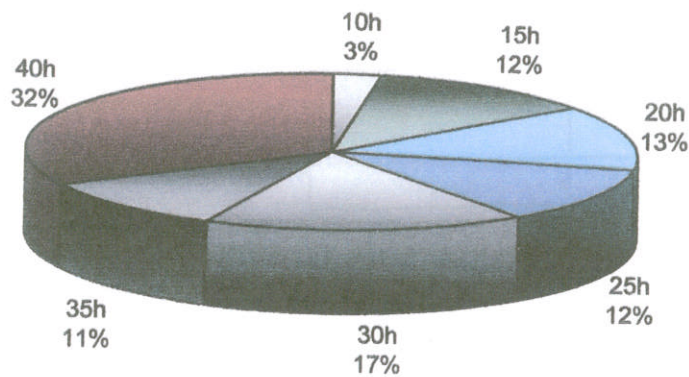
## 1. Anzahl der Beschäftigten

FTE = Full time äquivalent auf Basis 40 Wochenstunden

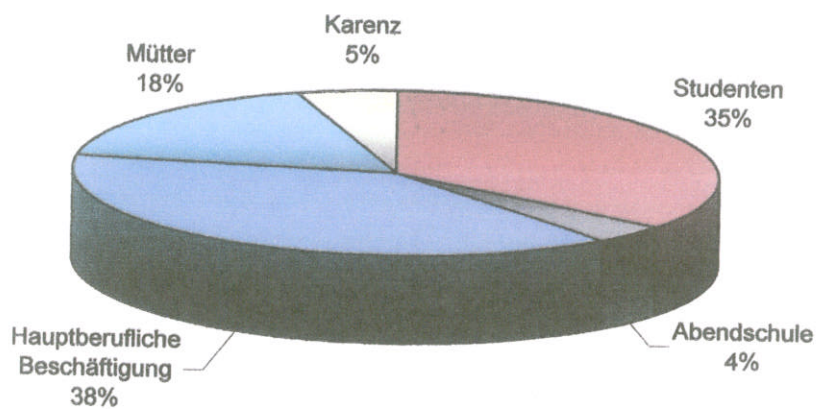
FTEs Call Center  
 Köpfe Call Center  
 FTEs Telefonzentrale  
 Köpfe Telefonzentrale  
 FTEs Backoffice  
 Köpfe Backoffice  
 Gesamt Köpfe  
 Gesamt FTEs

	WSTV	DONAU
FTEs Call Center	41,3	19,6
Köpfe Call Center	59	28
FTEs Telefonzentrale	6,13	4,50
Köpfe Telefonzentrale	7	5
FTEs Backoffice	4,06	
Köpfe Backoffice	5	
Gesamt Köpfe	104	
Gesamt FTEs	75,59	

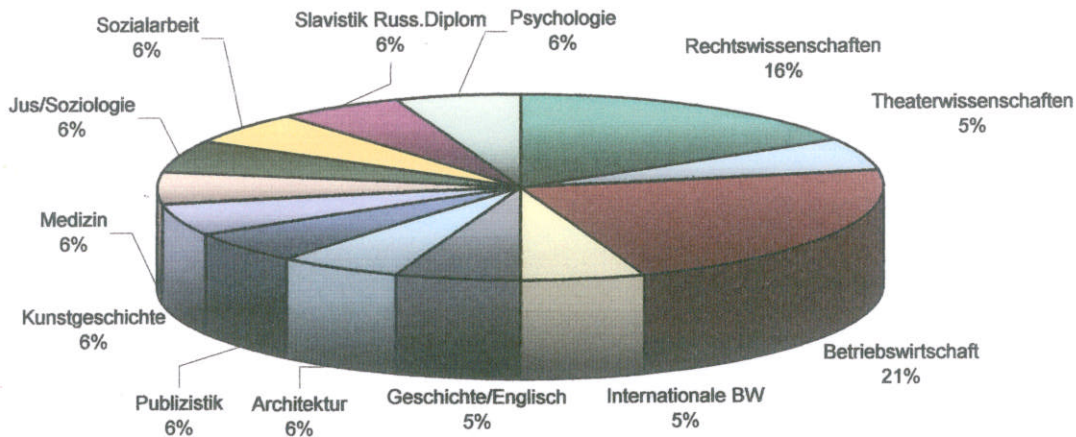
### 1.1 Verteilung Arbeitszeitmodelle Call Center



### 1.2 Verteilung Call Center Mitarbeiter hinsichtlich sonstiger Tätigkeiten



### 1.3 Verteilung Call Center Mitarbeiter hinsichtlich Studienrichtungen



### 2. Arbeitsplätze

Seats	WSTV	DONAU
Call Center	56	26
Telefonzentrale	8	7
Backoffice	5	
Trainingsraum	7	
<b>Gesamt</b>	<b>109</b>	

Quelle: Wiener Städtische Versicherung, 18.3.2008

## ÖGB-Mitgliederstatistik

## Mitgliederbewegung seit 1945

Datum	Männer	in %	Frauen	in %	Gesamt
31.08.1945	-	-	-	-	128.770
31.12.1945	-	-	-	-	298.417
31.12.1946	696.277	75,3%	227.997	24,7%	924.274
31.12.1950	955.965	74,1%	334.616	25,9%	1.290.581
31.12.1955	1.027.352	73,5%	371.094	26,5%	1.398.446
31.12.1960	1.079.718	71,9%	421.329	28,1%	1.501.047
31.12.1965	1.108.714	71,9%	434.099	28,1%	1.542.813
31.12.1970	1.101.597	72,5%	418.662	27,5%	1.520.259
31.12.1975	1.136.630	71,6%	450.870	28,4%	1.587.500
31.12.1980	1.162.213	70,0%	498.772	30,0%	1.660.985
31.12.1981	1.171.172	69,8%	506.093	30,2%	1.677.265
31.12.1982	1.164.941	69,7%	507.568	30,3%	1.672.509
31.12.1983	1.153.221	69,5%	507.232	30,5%	1.660.453
31.12.1984	1.157.726	69,2%	515.094	30,8%	1.672.820
31.12.1985	1.156.433	69,2%	514.948	30,8%	1.671.381
31.12.1986	1.155.748	69,2%	515.469	30,8%	1.671.217
31.12.1987	1.141.783	69,1%	511.056	30,9%	1.652.839
31.12.1988	1.135.884	69,1%	507.702	30,9%	1.643.586
31.12.1989	1.133.488	68,9%	510.920	31,1%	1.644.408

Datum	Männer	in %	Frauen	in %	Gesamt
31.12.1990	1.182.588	68,9%	512.253	31,1%	1.644.841
31.12.1991	1.126.102	68,7%	512.077	31,3%	1.638.179
31.12.1992	1.122.218	68,7%	511.262	31,3%	1.633.480
31.12.1993	1.109.955	68,7%	506.061	31,3%	1.616.016
31.12.1994	1.093.775	68,4%	505.360	31,6%	1.599.135
31.12.1995	1.081.721	68,3%	501.635	31,7%	1.583.356
31.12.1996	1.048.089	68,3%	486.964	31,7%	1.535.053
31.12.1997	1.022.958	68,3%	474.626	31,7%	1.497.584
31.12.1998	1.008.925	68,2%	471.091	31,8%	1.480.016
31.12.1999	995.139	67,9%	470.025	32,1%	1.465.164
31.12.2000	977.202	67,7%	465.191	32,3%	1.442.393
31.12.2001	960.857	67,6%	460.170	32,4%	1.421.027
31.12.2002	944.810	67,2%	461.709	32,8%	1.406.519
31.12.2003	926.578	66,9%	458.622	33,1%	1.385.200
31.12.2004	907.743	66,8%	450.190	33,2%	1.357.933
31.12.2005	894.286	67,0%	441.135	33,0%	1.335.421
31.12.2006	849.061	66,7%	422.950	33,3%	1.272.011
31.12.2007	822.719	65,9%	425.076	34,1%	1.247.795

## **Lebenslauf (Curriculum Vitae)**

### **Persönliche Daten**

Name: Catherine Lechner  
Geboren am: 6.10.1964 in Wien

### **Studiengang**

1995-1997 Studienberechtigungsprüfung für Geschichte und Politikwissenschaften  
WS 1997/1998 Beginn des ordentlichen Studiums der Geschichte und Politikwissenschaften  
26.5.2004 Abschluss des Studiums: Diplomarbeitsthema: Frauenbildung in Österreich im 20. Jahrhundert und die Stellungnahme der SPÖ und ÖVP

**Berufserfahrung** Büroangestellte und freier Dienstnehmer im Museum  
(zuständig für organisatorische und administrative Aufgaben)

### **Fremdsprachen**

Englisch: gut

### **EDV- Kenntnisse:**

Windows 2000 (Word sehr gut  
Excel, Powerpoint) gut