

# Handlungsräume subjektivierter Arbeit in der Wissensökonomie: Eine Einführung

*Klaus Schönberger/ Stefanie Springer*

Erschienen in: Schönberger, Klaus/Springer, Stefanie (Hg): *Subjektivierter Arbeit. Mensch, Organisation und Technik in einer entgrenzten Arbeitswelt*. Frankfurt/Main: Campus, S. 7- 21.

„Subjektivierung von Arbeit“ lautet eine der Chiffren, mit der die Arbeitssoziologie die gegenwärtigen Veränderungen in der Arbeitswelt zu erfassen versucht (vgl. Moldaschl/Voß 2002). Motiviert, das neue konstituierende Element gegenwärtiger gesellschaftlicher Verhältnisse auszumachen, beschreibt diese Perspektive die veränderte Rolle, die den Subjekten und ihrer Subjektivität in Gesellschaft und Arbeitswelt zukommt.

Welche Position Arbeitskräfte und ihre Subjektivität im Arbeitsprozess einnehmen, ist eine klassisch sozialwissenschaftliche Fragestellung, die bislang zumeist vor dem Hintergrund der Kritik am vorherrschenden Leitbild des tayloristischen Produktionsregimes formuliert wurde. Dieses richtet sich bekanntlich gerade auf die Ausschaltung von Subjektivität beziehungsweise den Versuch, sie zumindest beherrschbar zu machen. Das Mittel hierfür ist eine Koordinierung von Arbeit über hierarchische Kontroll- und Anweisungsstrukturen, die mit einer starken Zergliederung von Arbeitsabläufen die Transformation von Arbeitsvermögen in Arbeitsleistung gewährleisten und kontrollieren soll (Braverman 1977). Handlungsräume, in denen die Arbeitskräfte den Arbeitsprozess selbst gestalten können, sind in einer so organisierten Arbeitsstruktur auf ein Minimum reduziert. Ein zentraler Punkt der sozialwissenschaftlichen Taylorismus-Kritik lautet: Wenn Menschen nur noch für einen Teilarbeitsschritt zuständig sind, fehlt ihnen nicht nur der Bezug zum gesamten Produktionsprozess, sondern auch zum Endprodukt. Das hat einen Mangel an Identifikations- und Selbstentfaltungsmöglichkeiten zur Folge und behindert die Einbringung und Entwicklung von Subjektivität, wie es etwa im Marxschen Entfremdungstheorem ausgeführt wird.

Doch mit dem Wandel wichtiger Rahmenbedingungen des tayloristischen Kontrollparadigmas, der schon seit einigen Jahrzehnten beobachtbar ist, könnten sich die Gestaltungsräume für Arbeitskräfte im Arbeitsprozess vergrößern. Mit dynamisierten Märkten, die gleichzeitig innovative Flexibilität und ökonomische Effizienz fordern, wird auch ein Wandel der industriellen Gesellschaft hin zu „Wissensökonomien“ prognostiziert (Jessop 2003). Mit diesem Wandel könnte auch die Subjektivität der Arbeitskraft an neuem Wert gewinnen.

Als ein Indiz für die Herausbildung der „Wissensökonomie“ als neuem Produktionsregime gilt der stetig steigende volkswirtschaftliche Anteil wissensintensiver Dienstleistungstätigkeiten. Wissen – über Märkte und Konsumentenwünsche, über neue Produkte und Techniken oder über Arbeitsabläufe – wird zu einer strategischen Ressource für Unternehmen und lässt neue Arbeitsgebiete entstehen.

Es ist aber nicht überwiegend der steigende Anteil neuer und intensivierter Bereiche von Wissensarbeit, der den Kern der Wissensökonomie ausmacht. Denn traditionelle industrielle Produktionsbereiche werden auch weiterhin Bestand haben und selbstverständlich waren diese Arbeitsprozesse schon immer wissensbasiert. Entscheidender erscheint uns, dass sich ein Wandel im Verständnis von Wissen und darüber vermittelt auch in der Organisation von Arbeit durchsetzt. In Abkehr einer Sicht auf wissenschaftlich-technisches Wissen, die von einer höheren Objektivität und Wahrheit ausgeht, setzt sich die Erkenntnis durch, dass Wissen eben nicht als eindeutig wahr und vollständig beziehungsweise als richtig oder falsch identifizierbar ist. Eher im Gegenteil wird Wissen nunmehr in enger Verknüpfung mit Nicht-Wissen und Unsicherheit betrachtet und damit als „eine der wichtigsten Quellen der wachsenden Kontingenz und Nicht-Determiniertheit der modernen gesellschaftlichen Bedingungen“<sup>1</sup> (Stehr 1999, 14; vgl. auch Stehr 1994; Heidenreich 2003; Rammert 1999) angesehen.

Ein Verständnis von Wissen wie bei Stehr (1999; 1994) als „Handlungskapazität“ oder „Handlungsvermögen“ macht deutlich, dass die Verarbeitung eines solch tendenziell unsicheren Wissens auch veränderte Koordinationsformen erfordert. Ist Wissen unsicheres Handlungsvermögen, entscheidet der aktive, kreative und flexible Umgang über die inhärenten Potenziale. Eine zentralisierte Umsetzung von Wissen in

---

<sup>1</sup> Stehr bezieht sich hier vor allem auf Wissenschaft und wissenschaftliches Wissen.

hierarchische Anweisungen, wie im Taylorismus praktiziert, erweist sich jedoch mit einer erhöhten Dynamik und Komplexität der Wissensbestände als zu schwerfällig.

So lassen sich inzwischen auf Unternehmensseite Organisationskonzepte beobachten, die „hierarchische Koordinationsweisen durch diskursive beziehungsweise ergebnisbezogene Steuerungsformen ablösen“ (Töpsch u.a. 2001, 307) und die als konstitutiv für die Wissensökonomie angesehen werden können (vgl. auch Brandt/Volkert 2003). Damit ist auch ein Wandel im vorherrschenden Arbeitstypus möglich:

„Wissen ist nunmehr anders verteilt und wird anders kommuniziert. In dem Maße, in dem Koordinations- und Steuerungsaufgaben explizit als Steuerungsaufgabe wahrgenommen werden, verändert sich auch der Begriff betrieblicher Arbeit insgesamt“ (Kocyba 1999, 93).

Gleichzeitig diffundieren mehr und mehr informationstechnische Anwendungen (IKT) in die betrieblichen Arbeitsprozesse. Eingebettet in die veränderten organisationalen Steuerungsmodi von Arbeit stellen IKT dabei weit mehr als nur ein neues Arbeitsmittel dar. Sie ermöglichen als universell einsetzbare Technologien einen qualitativen Sprung in der Verarbeitung von Wissen. Der Gebrauch von Wissen entkoppelt sich so von der stofflich-manuellen Ebene und vollzieht sich zunehmend auf der abstrakteren Informationsebene. Mit der informationstechnischen Vernetzung verändert sich aber auch das Gesicht der Ressource Wissen an sich. Indem IKT die „technikgestützte medienvermittelbare Fähigkeit zur Wissensveränderung“ (Spinner 1998, 63) bieten, wird Wissen technisiert und damit auch in eine – informationsverarbeitungsfreundliche – Form gebracht (vgl. auch Degele 2000).<sup>2</sup>

Arbeitsprozesse, die auf abstrakten Informationen in digitaler Form basieren, ermöglichen neue Formen der Arbeitsteilung, die bisherige Grenzen räumlicher, zeitlicher, inhaltlicher aber auch struktureller Natur in Frage stellen. Diese Entwicklung in der Arbeitswelt wird als „Entgrenzung“ bezeichnet. Umschrieben wird damit eine

„leitende Tendenz der derzeitigen Veränderung der Arbeitsverhältnisse *insgesamt*, die *alle* sozialen Ebenen der Verfassung von Arbeit betrifft: übernationale und gesamtgesellschaftliche Strukturen von Arbeit, die Betriebsorganisation nach außen und innen, Arbeitsplatzstrukturen und das unmittelbare Arbeitshandeln sowie schließlich insbesondere auch die Arbeitssubjekte, das heisst ihre Persönlichkeitseigenschaften [...] sowie ihre Lebensverhältnisse“ (Voß 1998, 474, Hervorhebung im Original).

Entgrenzung ist gemäß diesem Verständnis ein Prozess, der über die Deregulierungen auf der Makro- und Mesoebene (zum Beispiel nationaler oder organisationaler Wirtschafts- und Arbeitsstrukturen) hinausgeht und durch veränderte Nutzungsstrategien von Arbeitskraft seinen Fluchtpunkt im Individuum hat (vgl. Döhl u.a. 2000; Wolf/Mayer-Ahuja 2002).

Weichen kollektive – betriebliche oder lebensweltliche – Institutionen und ihre Grenzen auf, wie es die Tendenz der Entgrenzung nahe legt, ergibt sich für die Subjekte selbst die Notwendigkeit *und* die Möglichkeit einer stärkeren Eigenstrukturierung. Netzwerkartige Unternehmensverbände, atypische Beschäftigungsverhältnisse, die Notwendigkeit, seine Person ständig neu auf dem internen oder externen Arbeitsmarkt zu vermarkten, oder der Umgang mit Computersystemen, um nur einige Beispiele zu nennen, stellen an die Arbeitskräfte weitreichende – entgrenzte – Anforderungen an die persönlichen Leistungen und Fähigkeiten, an ihre Subjektivität. Die explizite ökonomische Einforderung solcher subjektiver Fähigkeiten steht aber im Gegensatz zum bisherigen Leitbild von Arbeit.

Wir beziehen uns auf eine soziologische Perspektive von Subjektivität. Diese umschreibt das Besondere eines Menschen, die charakteristischen Eigenarten und Eigenschaften eines Individuums. Im Gegensatz zur „Individualität“ bezieht sich „Subjektivität“ dabei auf die Vermittlung zwischen Person und Gesellschaft in einer historisch-konkreten Situation (vgl. Daniel 1981). Soziale Situationen sind prinzipiell, in jeweils unterschiedlichem Ausmaß, kontingent und müssen von den beteiligten Personen interpretiert, aktiv strukturiert und in konkrete Handlungen überführt werden. Subjektivität bezeichnet das Vermögen von Personen, ihrer Umwelt und den darin enthaltenen organisatorischen und technischen Verhaltenserwartungen und Vorgaben „nicht lediglich mechanistisch zu folgen, sondern sich konstruktiv mit ihnen auseinanderzusetzen“ (Schimank 1986, 76). Notwendig hierfür ist ein großes Set an Fähigkeiten, wie die Kompetenz, sich auf komplexe Kommunikations- und Kooperationsprozesse einlassen zu können, intuitiv und aktiv verschiedene Handlungsalternativen deuten und daraus eine auswählen zu können, Verantwortung für Entscheidungen zu

---

<sup>2</sup> Es ist also nicht der Gegensatz zwischen der materiell-stofflichen Seite von Arbeit und so genannter immaterieller Arbeit, der für die Charakterisierung des Neuen entscheidend ist (vgl. hierzu Haug 2002, der das unterstellt). Wesentlich ist vielmehr die neue Art und Weise der Generierung, Verarbeitung und Weitergabe von Information und Wissen, die digitale und vernetzte Medien verwendet und neue Arbeits-, Organisations- und ökonomische Nutzungsweisen erfordert und ermöglicht.

übernehmen, über die Chancen und Risiken des eigenen Handelns reflektieren zu können, aber auch die Fähigkeit und Motivation zur Identifikation beziehungsweise Distanzierung mit und von einer Arbeitsrolle (vgl. Modrow-Thiel 1997). All dies verweist auf Fähigkeiten, die eine Person unabhängig von ihrem berufsfachlich-formalen Titel auszeichnen und die eng verbunden sind mit der individuell-biografischen Entwicklung, den lebensweltlich erworbenen Kenntnissen, Kompetenzen, Ressourcen und Persönlichkeitseigenschaften (Kleemann/

Matuschek 2001). Gleichzeitig handelt es sich um Reflektions- und Selektionsleistungen, die nur von der Person selbst subjektiv gesteuert werden können und müssen.

Gewicht gewinnt Subjektivität durch die oben beschriebenen Prozesse (vgl. dazu auch Kleemann u.a. 2002). Die Bedeutung subjektiver Leistungen steigt zum einen durch die sich vergrößernden Anteile der Wissensarbeit insgesamt. Nutzbar wird Wissen, auch oder gerade wenn es digitalisiert in Datenbanken oder in entsprechenden Expertensystemen verfügbar gemacht wird, erst durch die Verarbeitung und Interpretationsleistung eines denkenden Subjekts

(Schmiede 1999). Wissensarbeit ist damit wesentlich abhängig von den subjektiven Reflexions- und Selektionsleistungen der Beschäftigten.

Die Bedeutung von Subjektivität steigt zum anderen durch den Abbau hierarchischer Anweisungsstrukturen. Werden diese abgebaut, müssen die Arbeitskräfte selbst ihre Arbeit strukturieren und organisieren. Die neuen Organisationskonzepte zielen darauf, die Leistungspotenziale freizusetzen, die im subjektiv-persönlichen Erfahrungsschatz der Arbeitskräfte liegen und im tayloristischen Arbeitsprozess ungenutzt bleiben. Hierzu zählen beispielsweise Innovativität, Kreativität, Loyalität oder volle Einsatzbereitschaft; aber auch die implizite Expertise, die Arbeitskräfte über ihre jeweiliges Aufgabengebiet besitzen. Der Zugriff der Unternehmen auf das Arbeitsvermögen der Arbeitskräfte ist dabei wesentlich intensiver als im tayloristischen Paradigma und erfasst die gesamte Person des Beschäftigten (Voß 1994; Heidenreich/Töpsch 1998; Kleemann u.a. 2002).

Aber auch hochtechnisierte Abläufe zeichnen sich durch einen „irreduziblen Subjektivitätsbedarf“ (Schimank 1986, 75) aus. Wird die Computertechnik konsequent als Maschine *und* als Medium begriffen (vgl. zum Beispiel Esposito 1993; Brödner 1997, 2002), impliziert ihre Nutzung keineswegs den Ausschluss menschlicher Subjektivität. Neben der Informationsverarbeitung durch ein bestimmtes maschinenartiges Programm ist die Computertechnik immer auch ein Medium zur Kommunikation von Informationen, dessen Nutzung menschlicher Interpretationsleistungen bedarf. Denn Kommunikation ist immer uneindeutig. Die Informationen, die an den Schnittstellen, an Ein- und Ausgabestellen dem System einzugeben und zu entnehmen sind, unterliegen vielen Unwägbarkeiten und müssen in die jeweiligen Handlungskontexte eingeordnet werden (ähnlich schon Malsch 1987).

Die Subjektivierung von Arbeit durch technisch-organisatorische Innovationen in den Unternehmen ist jedoch nur die eine Seite der Medaille. Das Bemerkenswerte an diesem Prozess ist, dass er parallel dazu von den Individuen selbst betrieben wird. Diese formulieren selbst verstärkt lebensweltliche und damit subjektive Ansprüche und Bedürfnisse an ihre Arbeit, weshalb Subjektivierung als doppelter Prozess verstanden werden kann (Kleemann u.a. 2002).

Die Forderung nach sinn- und anspruchsvollen Arbeitstätigkeiten, die mit Gestaltungs- und Autonomiefreiheiten ausgestattet sind, wird auf allgemeiner Ebene auch unter dem Stichwort „Wertewandel“ diskutiert. Die Tendenz zur Höherqualifizierung und die damit verbundenen verlängerten Bildungszeiten fördern zugleich eine eigensinnige Formulierung und Einforderung von Sinn- und Selbstverwirklichungsansprüchen an die Arbeitstätigkeit (Moldaschl 2002). Diese von den Individuen betriebene „normative Subjektivierung von Arbeit“ (Baethge 1991), die in erster Linie bei jungen sowie gut ausgebildeten Arbeitskräften in qualifizierten Berufspositionen zu beobachten ist (vgl. auch Heidenreich 1996; Heidenreich/Bracyzk 1996), führt dazu, dass Führungs- und Ausbildungskonzepte, die dem industriellen Anweisungsprinzip folgen, immer weniger von den Beschäftigten akzeptiert werden. Gleichzeitig erinnern jüngere Untersuchungen daran, dass nicht alle Arbeitskräfte die Herausforderung einer entgrenzten Arbeitswelt in allen Arbeits- und Lebenssphären zur Selbstverwirklichung nutzen wollen. Vielmehr zeigt sich ein heterogenes Bild, bei dem die Selbstentfaltung oft auf die Leistungsoptimierung am Arbeitsplatz zielt, wohingegen für die persönliche Lebensführung und berufliche Entwicklung die Sicherheit des industriellen Arrangements vorgezogen wird (Pongratz/Voß 2003; ausführlicher dazu auch Holtgrewe in diesem Band).

Mit dem Bedeutungszuwachs von Subjektivität im Arbeitsprozess könnte sich aber dennoch eine zentrale Forderung sozialwissenschaftlicher Kritik am tayloristisch-fordistischen Arbeitsregime erfüllen: Die autonome

Gestaltung von Arbeitsprozessen und darüber vermittelt die Entfaltung persönlicher Ansprüche und Bedürfnisse an und in der Arbeit. Weiterhin könnte sich für die Arbeitskräfte dadurch, dass ihr persönliches Wissen und ihre Subjektivität als wertvolle „Humanressource“ erkannt und wertgeschätzt wird, eine machtvollere Position in den Unternehmen verbinden (vgl. dazu Brinkmann in diesem Band). Die vergrößerte Autonomie im Arbeitsleben kann aber gleichzeitig mit einem Übergriff ökonomischer Interessen in die privaten Lebenssphären verbunden sein und zu einer neuen Qualität von Fremdbestimmung, einem neuen Diktat der Ökonomie führen. Die Frage, ob mit der Tendenz zur Subjektivierung von Arbeit neue autonome Handlungs- und Machträume für Arbeitende entstehen, oder ob nicht ein eher neuartiges Herrschafts- und Unterwerfungsregime entsteht, ist für den vorliegenden Band zentral.<sup>3</sup>

Bei der Analyse dieser Entwicklung stehen sich zwei gegensätzliche Lesarten gegenüber. Einige Autoren befürchten die vollständige Unterwerfung der Subjekte unter die ökonomische Logik (Schmiede 1996) oder gar die Zerstörung des menschlichen Charakters (Sennett 2000). Dagegen betont die vor allem in Frankreich und Italien geführte Diskussion um das post-operaistische Konzept der „Immateriellen Arbeit“ (Lazzarato 1998; Negri/Lazzarato/Virno 1998) den widerständigen und eigensinnigen Aspekt der „Selbstverwertung“ (Consortio A.A. Ster 1999; Negri 1979) im Zuge der realen Subsumtion der Arbeit im globalisierten Kapitalismus (Hardt/Negri 2002) und unterstreicht die Möglichkeit der sozialen Kooperation und persönliche Autonomie. Auch Gilles Deleuze propagiert eher Gelassenheit: „Weder zur Furcht noch zur Hoffnung besteht Grund, sondern nur dazu, neue Waffen zu suchen“ (Deleuze 1993, 262).

Es ist die Gleichzeitigkeit verschiedener Prozesse, die die Beantwortung der Frage nach Autonomie oder Heteronomie kompliziert erscheinen lässt. Denn diese Entwicklungen sind mit Unsicherheiten und Widersprüchen verbunden. Auf der einen Seite wollen die Arbeitskräfte ihre gesamte Persönlichkeit im Arbeitsprozess einsetzen, aber nur, so lange ihre berufliche Situation abgesichert ist. Auf der anderen Seite entdecken die Unternehmen Subjektivität als ökonomische Ressource, aber nur, so lange die Arbeitskräfte damit auch im Sinne des Unternehmens handeln. Die Subjektivierung von Arbeit erfolgt unter bestimmten ökonomischen Rahmenbedingungen und ist flankiert von veränderten organisatorischen Kontrollmodi, die es fraglich machen, ob die Ansprüche von Arbeitskräften und Unternehmen an die Arbeit übereinstimmen (vgl. Schönberger 2003a; 2003b). Die Frage muss demnach lauten, für *wen* vergrößern die gewonnenen Handlungsspielräume die Möglichkeit, die Arbeits- und Lebenssituation nach eigenen Ansprüchen und Bedürfnissen zu gestalten? Wo entstehen veränderte Handlungsfreiräume für die Subjekte und durch welche Merkmale sind sie gekennzeichnet? Die Beantwortung der Fragen erfordert jedoch eine veränderte Forschungsperspektive, die den Arbeitenden selbst zuhört. Sowohl pessimistische wie optimistische Interpretationen der Subjektivierungstendenz beziehen ihre Plausibilität überwiegend aus programmatischen Äußerungen, die der Erfahrung der arbeitenden Subjekte kaum oder gar keinen Raum geben. Eine Lücke, die mit dem vorliegenden Sammelband zumindest teilweise geschlossen werden kann, liegt doch ein Schwerpunkt der Beiträge auf einer Forschungsperspektive, die gezielt Strategien und Taktiken der Subjekte im Umgang mit den neuen ökonomischen Anforderungen in den Mittelpunkt stellt:

*Ursula Holtgrewe* verweist zunächst auf die Argumentations- und Perspektivwechsel im Verlauf der Debatte um die Subjektivierung von Arbeit. Aus jeweils organisationaler oder marktorientierter Perspektive wurden wechselnd positive oder negative Folgen für subjektive Entfaltungspotenziale und -ansprüche akzentuiert, so Holtgrewes Analyse. Ihr Beitrag modifiziert die Frage nach Unterwerfung oder Entfaltung auf die Frage nach der Verteilung von Entfaltungschancen, sozialen Möglichkeiten solcher Subjektivierungsprozesse und den sozialen wie subjektiven Voraussetzungen dafür. In der Empirie neuer und flexibler alter Beschäftigungsverhältnisse (Telekom und Callcenter) findet sie Bewegungen der Distanzierung, des sorgsam-haushälterischen Umgangs mit Optionen und der eigensinnigen Aufwertung ästhetischer Bezüge auf Arbeit, die nicht in der „Internalisierung des Marktes“ aufgehen.

Ausgangspunkt des Beitrags von *Gerd Möll* sind die neuartigen Kooperationsformen zwischen Industrie und Einzelhandel, die auf den Prinzipien operativer und strategischer Kundenorientierung beruhen. Dabei gewinnen Produktion und Nutzung von Wissen über Kunden an Bedeutung. Gleichzeitig sind bei der Umsetzung dieser beiden Formen der Kundenorientierung ambivalente Wirkungen beobachtbar: Erstens ergeben sich in Bezug auf den Kunden neue Möglichkeiten der effizienten und zielgerichteten Versorgung, aber auch des Verlusts von Privatsphäre. Zweitens entsteht für die Beschäftigten der Unternehmen ein zunehmender Zwang zur Verwirklichung ihrer Subjektivität. Und drittens wird der Charakter des Verhältnisses zwischen Industrie- und

---

<sup>3</sup> Der vorliegende Sammelband dokumentiert Ergebnisse des Workshops „Technisierung und Subjektivierung“, den die Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg am 28./29.11.2002 in Stuttgart durchgeführt hat.

Handelsunternehmen geprägt durch ein Nebeneinander von konflikthaltigen Machtbeziehungen und wissensbasierten Vertrauensbeziehungen.

*Ulrich Brinkmann* wendet sich ebenfalls veränderten Machtverhältnissen zu. Er konstatiert das Aufkommen eines neuen Arbeitnehmertypus, des Wissensarbeiters und fragt, mit welchen Veränderungsprozessen diese WissensarbeiterInnen in ihrem Arbeitsumfeld zur Zeit konfrontiert sind. Der Fokus der Betrachtungen liegt dabei auf den Konsequenzen einer zunehmenden Marktzentrierung von Organisationen auf die Machtstellung dieser Beschäftigtengruppe. Die These des Beitrags lautet, dass diese spezifische Verschiebung der Marktgrenzen in eine kalte Entmachtung der vormals machtvollen WissensarbeiterInnen einmündet. Für Brinkmann ist diese innerbetriebliche Machtrestauration im Hinblick auf eine Optimierung der Arbeitsbedingungen der betrieblichen Wissensarbeit eher dysfunktional, denn der Markt fungiere nicht als ein „sozioökonomischer Supraleiter“. Im Gegenteil: Er produziere eigene „Leistungsverluste“ und stellte deshalb für hochqualifizierte WissensarbeiterInnen keinen optimalen Modus der Koordination von Arbeit und der Verbesserung der Arbeitsmotivation dar.

Das Verhältnis zwischen der Organisation und den Subjekten steht auch im Zentrum des Beitrages von *Klaus Schönberger* und *Stefanie Springer*. Sie beschreiben neue technisch-organisatorische Beschaffungskonzepte, die unter dem Oberbegriff E-Procurement diskutiert werden, und die veränderten Anforderungsstrukturen für die Beschäftigten. Vor dem Hintergrund dezentralisierter elektronischer Beschaffungskonzepte zeichnet sich eine Kluft zwischen aktiven subjektiven Strukturierungsleistungen ab, die vergrößerte organisatorische Handlungs- und Entscheidungsspielräume an den Arbeitsplätzen einfordern, und den eher passiven kompensatorischen Subjektleistungen, die die Technik den Beschäftigten abverlangt.

Am Beispiel informatisierter Kommunikationsarbeit in Call Centern wenden sich *Frank Kleemann* und *Ingo Matuschek* der Frage zu, inwieweit in diesem Zusammenhang von einer Subjektivierung von Arbeit gesprochen werden kann und welche Formen von subjektiviertem Arbeitshandeln anzutreffen sind. In der Folge gehen sie dem Spannungsfeld nach, dass sich zwischen spezifischen Formen der Arbeitsorganisation in Call Centern und der Arbeitsmotivation von Beschäftigten ergibt. Anhand empirischer Beispiele diskutieren sie Experimente einer ideellen Vergemeinschaftung seitens des Managements und Versuche der Beschäftigten, so genannte Agenten, den Anforderungen der Arbeit mit der Redefinition von Gesprächsqualitäten einen eigenen Maßstab entgegenzusetzen. Vor diesem Hintergrund resümieren die Autoren, dass Prozesse der Subjektivierung von Arbeit erst in der Verschränkung von unternehmerischen und individuellen Ansprüchen erfassbar werden.

*Birgit Huber* untersucht anhand einer ethnologischen Fallstudie das Zusammenwirken von struktureller und reklamierender Subjektivität als Ergebnis von Aushandlungsprozessen in alltäglichen Arbeits- wie Lebenskontexten. Dabei geht es ihr um die Auslotung der Reichweite des Konzepts vom „Arbeitskraftunternehmer“. Ihr Beitrag ist zudem ein erstes methodisches Beispiel für die veränderten (entgrenzten) Bedingungen der Erforschung der Subjektivierung von Arbeit. Im Sinne des Modells einer „multi-sited ethnography“ veranschaulicht die Autorin eine mögliche methodische Erweiterung durch die Begleitung der Forschungssubjekte an verschiedene Orte des Handelns. Dadurch wird es möglich, die Herausbildung kollektiver Identitäts- und Gemeinschaftsangebote auch in außerbetrieblichen Arbeitskontexten zu beobachten sowie auf ihre sozialintegrative Funktion hin zu befragen. Sie macht deutlich, wie ein individuelles Festhalten an Vorstellungen von inhaltlich definierter Qualität von Arbeit trotz häufigem Kontextwechsel („Portfolioarbeit“) durch Anerkennung im lokalen Kontext abgestützt wird. Die praktizierte Kombination von Lebenserwerbsstrategien bietet nicht zuletzt Räume für Tätigkeiten, die finanziell nicht honoriert werden und für biografische Entwürfe, die nicht auf eine kontinuierliche Berufsbiografie abzielen.

*Annette Henninger* prüft ebenfalls die Eignung des Arbeitskraftunternehmer-Konzepts als theoretischen Rahmen für eine Untersuchung der Erwerbsbiografien und der Arrangements von Arbeit und Leben bei Alleinselbständigen im Sektor Neue Medien und Kulturindustrie. Neben der Frage nach Grenzüberschreitungen zwischen Arbeit und Leben interessiert dabei, ob sich bei der untersuchten Gruppe Tendenzen für einen Wandel von Geschlechterarrangements identifizieren lassen. Zwar weist der Arbeitskraftunternehmer-Ansatz bestimmte Vorzüge auf, die ihn für eine solche Untersuchung geeignet erscheinen lassen. Für eine gendersensible Analyse von selbständigen Tätigkeiten in hochqualifizierten Dienstleistungsberufen schlägt Henninger jedoch vor, den Ansatz zu erweitern. Hierzu werden unter Rückgriff auf das Konzept der Alltäglichen Lebensführung Vorschläge entwickelt.

Auch *Sabine Pfeiffer* fordert eine analytische Neuorientierung. Ihre Argumentation verfolgt zwei zentrale Zielsetzungen: zum einen die konzeptionelle Erweiterung des bisherigen, zu einseitig subsumtionstheoretischen

Deutungen verführenden Konzepts der Informatisierung von Arbeit um Ansätze, die Erfahrungswissen, dessen Transformierbarkeit und dessen immanente Widerständigkeit thematisieren. Zum anderen skizziert sie ein Analysekonzept, das es erlauben soll, das jeweils qualitativ Neue im Kontinuum der Informatisierung zu identifizieren. Im Sinne eines Brückenschlags zu einer subjekt- und emanzipationsorientierten arbeitssoziologischen Forschung verortet sie die Auswirkungen von Informatisierung sowohl auf der Ebene der (gesellschaftlichen) Organisation von Arbeit als auch auf der des arbeitenden Subjekts. Daher werden die Arbeitsorganisation und das dialektische Paar von Arbeitskraft und Arbeitsvermögen als Analyseebenen der Informatisierung von Arbeit eingeführt. Um das Subjekt nicht nur auf seine formalen Aspekte, auf seine Tauschwertseite zu reduzieren, räumt der Beitrag der Kategorie des Arbeitsvermögens einen zentralen Stellenwert ein. Dies ermögliche nicht nur eine klarere Analytik und einen an der Suche nach Autonomiespielräumen und Emanzipationspotenzialen orientierten kritischen Blick, sondern liefere auch einen Ansatzpunkt für Utopien.

Die Beiträge in diesem Band machen deutlich: Die Entwicklung der gesellschaftlichen Arbeit in der Wissensökonomie ist zugleich mit einem Wandel des Fokus arbeitssoziologischer beziehungsweise -wissenschaftlicher Forschung verbunden. Die Konsequenzen ergeben sich auf einer inhaltlichen Ebene, indem sich der Forschungsgegenstand verändert, sowie bei den daraus resultierenden methodischen Anforderungen:

Erstens ergeben die mit der Subjektivierung von Arbeit verbundenen Entgrenzungstendenzen die Notwendigkeit, die menschliche Arbeitsleistung ganzheitlich zu betrachten. Analysiert werden muss in Hinblick auf alle Lebenssphären der Zusammenhang von objektiven Anforderungen und subjektiven Strategien und Wahrnehmungen. Forschungen, die sich auf eine Analyse der Anforderungen konzentrieren, bleiben unbefriedigend, besteht dabei doch die Gefahr, die Beschäftigten als rein passive Opfer der ihnen vorgegebenen Strukturen zu konstruieren (vgl. Wolf 2001). Das Arbeitshandeln selbst, das heißt der explizite Umgang mit diesen Anforderungen wie beispielsweise die Interpretation von Zeichen oder die Zunahme des Anteils von sozialen und kommunikativen Prozessen, sollte in der Analyse größere Berücksichtigung finden. Darüber hinaus ist die systematische Erweiterung der Forschungsdesigns mit Blick auf den gesamten Lebenszusammenhang erforderlich. Um die Effekte der ökonomische Nutzung der gesamten Person mit allen ihren Fähigkeiten zu erfassen, muss neben der Arbeit zugleich die Reproduktionssphäre einbezogen werden.

Zweitens impliziert die Entgrenzung der Arbeit damit auch eine Entgrenzung wissenschaftlicher Methoden und Forschungsdesigns (Schönberger 2003a). Denn die Frage nach den adäquaten Methoden zur Untersuchung immaterieller Arbeit ist zugleich eine Herausforderung für die arbeitswissenschaftliche Forschungspraxis. Wie lassen sich individuelle Strategien und Reflexionsprozesse, die nach außen kaum sichtbar gemacht werden, methodisch adäquat erfassen? Qualitative Interviews allein können keine hinreichende Einsicht in schwer verbalisierbare Prozesse geben. Die Ausweitung des Forschungsdesigns und die Verschiebungen hin zu den Subjekten machen die Untersuchungen nicht einfacher, sondern eher kostenaufwändiger. Während der Zugang zu Beschäftigten am Arbeitsplatz mit einem gewissen Aufwand hergestellt werden kann, ist die Ausweitung der Untersuchung in den Privatbereich alles andere als selbstverständlich. Der Einsatz ethnographischer Methoden ist zudem mit einem Zeitaufwand verbunden, der in den meisten Projekten kaum zur Verfügung steht. Insbesondere im Kontext anwendungsorientierter Forschung dürfte ein solcher „ethnographischer Turn“ kaum realisierbar sein.

Aber das ist eben auch ein Ergebnis der Entgrenzung von Arbeits- und Lebenswelt und gesellschaftlicher Differenzierung. Die Erforschung dieses gesellschaftlichen Prozesses muss berücksichtigen, dass diese Entdifferenzierung der Lebenssphären die Fragestellung, das Sample und das Design sozialwissenschaftlicher Analyse von gesellschaftlicher Arbeit nachhaltig verändern wird.

## Literatur

- Baethge, Martin (1991): Arbeit, Vergesellschaftung, Identität. Zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit. In: Soziale Welt 43,1, 6-19.
- Brandt, Martin/ Volkert, Bernd (2003): Regionales Monitoring zur Wissensökonomie. Ansatzpunkte, Anforderungen, Grenzen. Arbeitsbericht Nr. 238 der Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg, Stuttgart.
- Braverman, Harry (1977): Die Arbeit im modernen Produktionsprozeß. Frankfurt/Main, New York.
- Brödner, Peter (1997): Der überlistete Odysseus. Über das zerrüttete Verhältnis von Menschen und Maschinen. Berlin.
- Brödner, Peter (2002): Der Held von Caputh steht nicht allein: wie Wissenschaft die Nutzungsprobleme der Informationstechnik ignoriert. In: Moldaschl, Manfred (Hg.): Neue Arbeit – neue Wissenschaft der Arbeit? Festschrift zum 60. Geburtstag von

Heidelberg, 339-364.

- Consorzio A. A. Ster: Projekt Moriana Europa. Mailand, Berlino 1999. URL: <http://www.gruene-berlin.de/wirtschaft/papiere/Newsletter.htm> [10.5.2003].
- Daniel, Claus (1981): Theorien der Subjektivität. Einführung in die Soziologie des Individuums. Frankfurt/Main.
- Degele, Nina (2000): Informiertes Wissen. Eine Wissenssoziologie der computerisierten Gesellschaft. Frankfurt/Main, New York.
- Deleuze, Gilles (1993): Postskriptum über die Kontrollgesellschaft. In: Deleuze, Gilles: Unterhandlungen. Frankfurt/Main, 254-262.
- Döhl, Volker/ Kratzer, Nick/ Sauer, Dieter (2000): Krise der NormalArbeit(s)Politik. Entgrenzung von Arbeit – neue Anforderungen an Arbeitspolitik. In: WSI-Mitteilungen 53, 1, 5-17.
- Espósito, Elena (1993): Der Computer als Medium und Maschine. In: Zeitschrift für Soziologie 22, 5, 338-354.
- Hardt, Michael/ Negri, Antonio (2002): Empire. Die neue Weltordnung. Frankfurt/Main u.a..
- Haug, Wolfgang Fritz (2002): Zur Frage der Im/Materialität digitaler Produkte. In: Das Argument 248, 44. Jg., 5/6, 619-636.
- Heidenreich, Martin (1996): Die subjektive Modernisierung fortgeschrittener Arbeitsgesellschaften. In: Soziale Welt 47, 1, 25-43.
- Heidenreich, Martin/ Bracyk, Hans-Joachim (1996): Chancen durch Wertewandel. In: Bullinger, Hans-Jörg/ Warnecke, Hans-Jürgen (Hg.): Neue Organisationsformen im Unternehmen. Berlin u.a., 162-176.
- Heidenreich, Martin (2003): Die Debatte um die Wissensgesellschaft. In: Böschen, Stefan/ Schulz-Schaeffer, Ingo (Hg.): Wissenschaft in der Wissensgesellschaft. Opladen. Als elektronisches Dokument URL: <http://www.uni-bamberg.de/sowi/europastudien/erlangen.htm> [24.3.2003].
- Heidenreich, Martin/ Töpsch, Karin (1998): Die Organisation von Arbeit in der Wissensgesellschaft. In: Industrielle Beziehungen 5, 1, 13-45.
- Jessop, Bob (2003): Postfordismus und wissensbasierte Ökonomie. Eine Reinterpretation des Regulationsansatzes. In: Brand, Ulrich/ Raza, Werner (Hg.): Fit für den Postfordismus. Theoretisch-politische Perspektiven des Regulationsansatzes. Münster, 89-111.
- Kleemann, Frank/ Matuschek, Ingo/Voß, G. Günter (2002): Subjektivierung von Arbeit. Ein Überblick zum Stand der Diskussion. In: Moldaschl, Manfred/ Voß, G. Günter (Hg.) (2002), 53-100.
- Kleemann, Frank/ Matuschek, Ingo (2001): Zur Erfassung subjektiver Leistungen in informatisierter Arbeit. In: Matuschek, Ingo/ Henniger, Annette/ Kleemann, Frank (2001) (Hg.), 257-279.
- Kocyba, Herbert (1999): Wissensbasierte Selbststeuerung: Die Wissensgesellschaft als arbeitspolitisches KontrollszENARIO. In: Konrad, Wilfried/ Schumm, Werner (Hg.) (1999), 92-119.
- Konrad, Wilfried/ Schumm, Werner (Hg.) (1999): Wissen und Arbeit. Neue Konturen von Wissensarbeit. Münster.
- Lazzarato, Maurizio (1998): Immaterielle Arbeit. Gesellschaftliche Tätigkeit unter den Bedingungen des Postfordismus. In: Negri, Toni/ Lazzarato, Maurizio/ Virno, Paolo (1998) (Hg.), 39-52.
- Malsch, Thomas (1987): Die Informatisierung des betrieblichen Erfahrungswissens und der „Imperialismus der instrumentellen Vernunft“. In: Zeitschrift für Soziologie 16, 2, 77-91.
- Matuschek, Ingo/ Henniger, Annette/ Kleemann, Frank (2001) (Hg.): Neue Medien im Arbeitsalltag, Empirische Befunde, Gestaltungskonzepte, Theoretische Perspektiven. Wiesbaden.
- Modrow-Thiel, Brita (1997): Subjektivität im Arbeitshandeln und Ziele der Personalarbeit. In: Zeitschrift für Personalarbeit 11, 3, 262- 281.
- Moldaschl, Manfred (2002): Ökonomien des Selbst. Subjektivität in der Unternehmungsgesellschaft. In: Klages, Johanna/ Timpf, Siegfried (Hg.): Facetten einer Cybergesellschaft. Subjektivität, Eliten, Netzwerke, Arbeit, Ökonomie. Hamburg, 29-62.
- Moldaschl, Manfred/ Voß, G. Günter (Hg.) (2002): Subjektivierung von Arbeit. München/ Mering.
- Negri, Toni (1979): Marx oltre Marx. Milano.
- Negri, Toni/ Lazzarato, Maurizio/ Virno, Paolo (1998): Umherschweifende Produzenten. Immaterielle Arbeit und Subversion. Berlin, 53-65.
- Pongratz, Hans/ Voß, G. Günter (2003): Arbeitskraftunternehmer. Erwerbsorientierungen in entgrenzten Arbeitsformen. Berlin.
- Rammert, Werner (1999): Produktion von und mit Wissensmaschinen. Situationen sozialen Wandels hin zur „Wissensgesellschaft“. In: Konrad, Wilfried/ Schumm, Wilhelm (Hg.) (1999), 40-57.
- Schminank, Ulrich (1986): Technik, Subjektivität und Kontrolle in formalen Organisationen. Eine Theorieperspektive. In: Seltz, Rüdiger/ Mill, Ulrich/ Hildebrandt, Eckart (Hg.): Organisation als soziales System. Kontrolle und Kommunikationstechnologie in Arbeitsorganisation. Berlin, 71-91.
- Schmiede, Rudi (1996): Informatisierung und gesellschaftliche Arbeit – Strukturveränderungen von Arbeit und Gesellschaft. In: ders.: Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, 107-128.
- Schmiede, Rudi (1999): Informatisierung und Subjektivität. In: Konrad, Wilfried/ Schumm, Werner (Hg.) (1999), 134-151.
- Schönberger, Klaus (2003a): Arbeit und Freizeit – Integration oder Entgrenzung? Wandel der Erwerbsarbeit: Überlegungen für eine subjektorientierte Empirische Kulturwissenschaft/Europäische Ethnologie. In: Hess, Sabine/ Moser, Johannes (Hg.): Kultur der Arbeit – Kultur der neuen Ökonomie. Kuckuck. Notizen zu Alltagskultur, Sonderband 4. Graz 2003 (Im Druck).
- Schönberger, Klaus (2003b): „Ab sofort wird nicht mehr gearbeitet.“ Computerspiele, Internet und informelle Kommunikation im Prozess der Subjektivierung von Arbeit sowie der Entdifferenzierung von Arbeit und Freizeit. In: Huber, Birgit/ Hirschfelder, Gunther (Hg.): Neue Medien und Arbeitswelt. Translokales Arbeiten als Herausforderungen für die ethnographische Praxis. Frankfurt/Main (Im Druck).
- Sennett, Richard (2000): Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin.
- Spinner, Helmut F. (1998): Die Architektur der Informationsgesellschaft. Bodenheim.

- Stehr, Nico (1994): Arbeit, Eigentum und Wissen. Zur Theorie von Wissensgesellschaften. Frankfurt/Main.
- Stehr, Nico (1999): Wissensgesellschaften oder die Zerbrechlichkeit moderner Gesellschaft. In: Konrad, Wilfried/ Schumm, Werner (Hg.) (1999), 13-23.
- Töpsch, Karin / Menez, Raphael/ Malanowski, Norbert. (2001): Ist Wissensarbeit regulierbar? Arbeitsregulation und Arbeitsbeziehungen am Beispiel der IT-Branche. In: Industrielle Beziehungen 8, 3, 307-323.
- Voß, G. Günter (1994): Das Ende der Teilung von „Arbeit und Leben“? An der Schwelle zu einem neuen gesellschaftlichen Verhältnis von Betriebs- und Lebensführung. In: Beckenbach, Niels/ van Treeck, Werner (Hg.): Umbrüche gesellschaftlicher Arbeit, Soziale Welt, Sonderband 9. Göttingen, 269-274.
- Voß, G. Günter (1998): Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels von Arbeit. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 31, 3, 473-487.
- Wolf, Harald (2001): Prokrustes-Revolutionen und das Gespenst der Autonomie. Über den „neuen Geist des Kapitalismus“ und seine Widersprüche. In: Express – Zeitung für sozialistische Betriebs- und Gewerkschaftsarbeit, Heft 3. Als elektronisches Dokument: URL: <http://www.labournet.de/diskussion/wipo/wolf.html> [06.06.03].
- Wolf, Harald/ Mayer-Ahuja, Nicole (2002): Grenzen der Entgrenzung von Arbeit. Perspektiven der Arbeitsforschung. In: SOFI-Mitteilungen Nr. 30, 197- 205.