

# marxglossar

Herausgegeben von  
Christoph Henning

Eike Bohlken,  
Beatrix Bouvier,  
Kevin M. Brien,  
Reiner Grundmann,  
Jost Halfmann,  
Christoph Henning,  
Arlie Hochschild,  
Andreas Huchler,  
Hans-Dieter Kübler,  
Barbara Kuchler,  
Andrea Maurer,  
Birger P. Priddat,  
Thore Prien,  
Karl-Siegbert Rehberg,  
Tilman Reitz,  
Benedikt Rubbel,  
Werner Rügemer,  
Sven Sappelt,  
Berndhard Schindlbeck,  
Anwar Shaikh,  
Falko Schmieder,  
Wolfgang G. Weber,  
Christian Zeller

edition Freitag

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Einleitung: <i>Christoph Henning</i>                   | 7   |
| 1 Arbeitslosigkeit: <i>Bernhard Schindlbeck</i>        | 23  |
| 2 Buddhismus: <i>Kevin M. Brien</i>                    | 37  |
| 3 Bürgerlichkeit: <i>Tilman Reitz</i>                  | 47  |
| 4 Call Center: <i>Wolfgang G. Weber</i>                | 55  |
| 5 Depression: <i>Christoph Henning</i>                 | 69  |
| 6 Enteignung: <i>Christian Zeller</i>                  | 77  |
| 7 Exklusion: <i>Barbara Kuchler</i>                    | 91  |
| 8 Finanzmarktkapitalismus: <i>Andreas Huchler</i>      | 101 |
| 9 Gedächtnisort: <i>Beatrix Bouvier</i>                | 111 |
| 10 Herrschaft: <i>Andrea Maurer</i>                    | 121 |
| 11 Human Capital: <i>Birger P. Priddat</i>             | 133 |
| 12 Informationsgesellschaft: <i>Hans-Dieter Kübler</i> | 143 |
| 13 Klassengesellschaft: <i>Karl-Siegbert Rehberg</i>   | 155 |
| 14 Marken: <i>Eike Bohlken</i>                         | 167 |
| 15 Menschenrechte: <i>Thore Priem</i>                  | 177 |
| 16 Neoliberalismus: <i>Anwar Shaikh</i>                | 187 |
| 17 Ökologie: <i>Reiner Grundmann</i>                   | 201 |
| 18 Privatisierung: <i>Werner Rügemer</i>               | 209 |
| 19 Sachzwang: <i>Falko Schmieder</i>                   | 219 |
| 20 Selbstbestimmung: <i>Sven Sappelt</i>               | 225 |
| 21 Technik: <i>Jost Halfmann</i>                       | 237 |
| 22 Wissensgesellschaft: <i>Benedikt Rubbel</i>         | 247 |
| 23 Zeitmanagement: <i>Arlie Hochschild</i>             | 257 |
| Hinweise zu Autoren und Texten                         | 269 |

## Impressum

© Edition Freitag. Printed in Germany.  
 Umschlaggestaltung: Michael Wiesinger, Freiburg  
 Satz: Hubert Walter, Freiburg

ISBN 3-936252-08-4

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, Mikroverfilmung, Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen oder optischen Systemen, der öffentlichen Wiedergabe durch Hörfunk-, Fernsehsendungen und Multimedia sowie der Bereithaltung in einer Online-Datenbank oder im Internet zur Nutzung durch Dritte

außerhalb enger Eliten. Im besten Fall könnte sich daraus sogar eine Politik entwickeln, die nicht einfach dem Ausbau privatwirtschaftlicher Verfügungsgewalt dient.

### Literatur:

Reitz, Tilman (2003): *Bürgerlichkeit als Haltung. Zur Politik des privaten Weltverhältnisses*. München

Wallerstein, Immanuel (1995): «Bourgeoisie» in: Haug, W. F. (Hg.): *Historisch-kritisches Wörterbuch des Marxismus*, Bd. 2. Hamburg, S. 310-330

Wolfgang G. Weber

In den wirtschaftlich entwickelten europäischen Staaten weiten sich Dienstleistungstätigkeiten gegenüber den abnehmenden Erwerbsarbeitsplätzen im gewerblich-industriellen Sektor bereits seit ca. vier Jahrzehnten zunehmend aus. Unter diesen gemäß Marx durch nicht unmittelbar produktive Arbeit gekennzeichneten Tätigkeiten verzeichnen die direkt personenbezogenen Dienstleistungstätigkeiten, z. B. in der medizinischen oder sozialen Versorgung sowie im Bereich der kommerziellen Dienstleistungen, eine steigende Tendenz. Dies ist häufig nicht so sehr auf eine berufliche Neigung der Dienstleistenden bzw. auf eine gesteigerte Nachfrage durch die – oftmals kapitalschwachen – Dienstleistungsnehmer zurückzuführen. Vielmehr verbleiben den durch strukturelle Erwerbsarbeitslosigkeit «Freigesetzten», weil sie kaum Investitionsmittel besitzen, wenig andere Alternativen als eine «Ich AG»-Gründung oder Unterordnung in einen Angestelltenstatus mit geringem Gehalt, ausgefeilter Leistungskontrolle, Einschränkung von Grund- und Bürgerrechten (Ulrich 2001), geringer Beschäftigungssicherheit und der Illusion von pseudo-unternehmerischer «Selbstverantwortung» in «Freiheit».

Eine Speerspitze «postmoderner», «flexibilisierter» Dienstleistungstätigkeiten bilden dabei Tätigkeiten in *Call Centers*. Das Call Center, eine relativ junge Dienstleistungstechnologie, die sich seit den 90er Jahren international stark ausbreitet, eignet sich gut, um die analytische Stärke bestimmter Aspekte der frühen Marx'schen Entfremdungstheorie, auch in ihrer Weiterentwicklung durch Vertreter kritisch-theoretischer Positionen, zu demonstrieren. Meine Ausführungen beziehen sich auf die Funktionen, die Call Centers für das Verwertungs- und Herrschaftsinteresse (Türk 1989) ihrer Betreiber erfüllen. Die Arbeit in Call Centers ist im Prinzip auch anders gestaltbar, als vom «neoliberalen» Exploitations- und Herrschaftskonzept her vorgesehen, nämlich begrenzt menschengerechter und gemeinwesenförderlicher. Dies deutet sich in Holtgrefes (2003) Vergleich der Arbeitsbeziehungen in deutschen und britischen Call Centers an. Es ändert jedoch nichts am beträchtlichen arbeitspsychologischen, politischen und gesellschaftlichen Risikopotential ihres Idealtyps unter der «neoliberalen» Herrschaft der globalisierten Konkurrenz und des inszenierten Personalkostendrucks.

Im Phänomen Call Center kulminieren moderne Informations- und Kommunikationstechnik, Arbeitsorganisation, Kontroll- und Überwachungstechnik sowie Verwertungsstrategie. Unter einem Call Center versteht man entweder ein klein- bis mittelgroßes Unternehmen oder eine organisatorische Einheit (z. B. Abteilung) eines Unternehmens, in dem die beschäftigten «Call Center-Agents», häufig rund um die Uhr, Dienstleistungen für Nutzer über telefonische Kommunikation (mit Mikrophon ausgestatteter Kopfhörer), auch unter Nutzung von computergestützten Medien und Datenbanken (*Computer Telephony Integration*) erbringen. Vorgeschaltet ist häufig ein automatisierter Sprachdialog (*Interactive Voice Response*), den der anrufende Interessent mittels Tastenauswahl oder Spracheingabe durchlaufen muss. Welcher Anrufer nach Ausführung dieser Prozedur schließlich zu welchem Call Center-Mitarbeiter gelangt, wird wesentlich durch ein Gesprächsverteilungssystem entschieden (*Automatic Call Distribution*), das es auch ermöglicht, eine Vielzahl detaillierter Daten zur Arbeitsleistung zu erfassen und auszuwerten.

Call Centers breiten sich in allen Dienstleistungsbereichen aus, besonders im Bereich der Finanzdienstleistungen und Versicherungen, im Telekommunikationsservice, in der Marktforschung, im Hotline-Kundenservice und generell innerhalb von Branchen, in denen Direktbestellung von Konsumgütern, Auskunftswesen und Vermittlung von Informationen und sonstigen Ressourcen bzw. einfache Beratungsleistungen in jeweils hoher Frequenz eine Rolle spielen. Auch Sachbearbeitungsaufgaben in Behörden werden zunehmend in Form des Call Centers organisiert. Eine Schätzung für die Bundesrepublik Deutschland geht für Ende 2005 von ca. 350.000 Arbeitsplätzen in ungefähr 5.600 Call Centers aus (*Call Center Forum Deutschland*, siehe [www.heise.de](http://www.heise.de)). Laut einer am 25.10.2005 in N24 wiedergegebenen Schätzung existierten im Jahr 2003 in Europa, im Nahen Osten und in Afrika insgesamt 29.000 solche Zentren mit durchschnittlich 52 Arbeitsplätzen, für 2008 wird mit 45.000 Call Centers in diesen drei Großregionen gerechnet. Die Tätigkeiten eines typischen Call Centers lassen sich grob in drei unterschiedliche Bereiche einteilen:

- *Inbound-Tätigkeiten*: Ausschließliche Bearbeitung von Anrufen der Dienstleistungsnehmer (charakteristischerweise relativ einfache Auskunft- und Sachbearbeitungstätigkeiten).

- *Outbound-Tätigkeiten*: Neben eingehenden Telefonaten wird mit den potentiellen oder bereits gewonnen Klienten auch aktiv per Telefon oder email Kontakt aufgenommen. Diese Tätigkeiten streuen, je nach konkretem Fall, sehr stark in ihrem Qualifikationsniveau. Das Spektrum reicht von der einfachen Erhebung von Konsumentendaten bis zu komplexeren Beratungsleistungen.
- *Interne Servicebereiche*: Im *Backoffice* leisten Sachbearbeiter unterschiedliche, z.T. aufwändige Tätigkeiten der Informationsgewinnung und -verwaltung für die im Inbound- bzw. Outbound-Bereich Beschäftigten (mit sehr unterschiedlichem Qualifikationsniveau).

Arbeitswissenschaftliche Studien ergaben, dass je nach Dienstleistungsbereich durch Beschäftigte in Call Centers während eines achtstündigen Arbeitstags jeweils zwischen 60 bis 250 Telefongespräche mit Kunden geführt werden (Henn et al. 1996). Bereits diese Häufigkeitsangabe zu Telefonaten im Minutenbereich, mit ständig wechselnden, mitunter schwierigen Gesprächspartnern, veranschaulicht, wie das menschliche Grundbedürfnis und gleichzeitig die menschliche Kompetenz einer sozial komplexen und reflexiven Kommunikation besonders im Inbound-Bereich vereinseitigt, instrumentalisiert und hoher Arbeitsintensivierung unterworfen wird.

Mit dem starken Anwachsen von Dienstleistungstätigkeiten geht auch ein Trend zur Ausverlagerung der Massenproduktion einher. Dabei verringern sich die zerstückelten, gemäß tayloristischen Prinzipien kurzzyklisch sich wiederholenden und in autoritäre Kontrollsysteme eingezwängten Tätigkeiten in den kapitalistischen Metropolen (z. B. Fertigung und Montage am Fließband, Überwachung mechanisierter Anlagen und sonstige fließbandähnliche Tätigkeiten). Allerdings kehrt das im Zuge industriesoziologischer Hoffnungen vom «Ende der Arbeitsteilung» gesellschaftlich Verdrängte in ganz anderen Sektoren und in veränderten Gestalten wieder, nämlich nun in der personenbezogenen Dienstleistungsarbeit. Diese wird, auf Grund von «Kostendruck», der aus gesellschaftlicher Umverteilungspolitik resultiert, zum Teil mithilfe von tayloristischen Versatzstücken organisiert. Betroffen von solchem Einsatz (semi-) tayloristischer Arbeitsteilung und Kontrolltechnologie sind z. B. neben medizinischer Versorgung und Pflege auch Tätigkeiten in Call Centers.

In der tayloristisch und fordistisch geprägten Industriegesellschaft stand die Entfremdung vom zerstückelt hergestellten Produkt und von der durchgeführten Arbeitstätigkeit (Selbstentfremdung) im Vordergrund der psychologischen und soziologischen Analyse von Arbeit und Organisation. Im neoliberal geprägten Kapitalismus gewinnt der Aspekt, den Marx in seinem Frühwerk als «die Entfremdung des Menschen von dem Menschen» (MEW 40, S. 517) bezeichnete, sozialwissenschaftliche und praktische Virulenz: soziale Entfremdung.

Das spezifische Konzept einer sozialen Entfremdung setzt anthropologische Grundannahmen sowohl zum individuellen als auch zum Entwicklungspotential der menschlichen Gattung voraus, die empirisch belegt werden können. Ein Bild dessen, wovon sich menschliche Kompetenz, Motivation und das Erleben im Rahmen eines konkreten Gesellschaftssystems entfremden kann, wird benötigt. Gewissermaßen muss auf kulturalanthropologischer Basis der Möglichkeitsraum menschlicher Entwicklung abgesteckt werden, der sich dann, je nach Gesellschaftsformation, unterschiedlich breit und unterschiedlich nach Klassen und Schichten stratifiziert ausprägt. Als komplementäre Phänomene sozialer Entfremdung heben die Vertreter eines humanistisch orientierten Marxismus, wie ihn der frühe Marx vertrat, beispielsweise folgende Aspekte einer sozialen Selbstverwirklichung des menschlichen Potentials hervor (siehe Schaff 1970; Fromm 1976; Israel 1972 oder Harris 1995):

- selbstreflexive menschliche Soziabilität,
- die Fähigkeit zur geplanten und kooperativen Schaffung menschlicher Lebensbedingungen, z. B. die Kulturentwicklung durch gemeinsame Vergegenständlichung bei der Umsetzung von Planungen in komplexe Arbeitsmittel, symbolische und soziale Artefakte,
- weit reichende Perspektivenkoordination, prosoziales Handeln und moralische Urteilskompetenz bis hin zur weltweiten Perspektive möglicher Handlungsfolgen,
- generationsübergreifende kollektive Daseinsvorsorge.

Generell handelt es sich dabei um Kompetenzen der gemeinwesenorientierten Perspektivenübernahme, die für den Erhalt einer demokratischen, gerechten, sozialen und friedlichen Gesellschaft erforderlich sind (Habermas 1983; Ulrich 2001).

Um nun der beispielsweise von Labica (1984) sowie von Moldaschl (2002) angemahnten Vieldeutigkeit des Entfremdungsbegriffs zu entgehen, sind mindestens vier zentrale Aspekte analytisch streng zu unterscheiden: (1.) entfremdende Bedingungen und Verhältnisse im Kontext von Organisationen, Arbeit und Kooperation; (2.) der Entfremdungsprozess, der im Falle der sozialen Entfremdung entweder bestimmte Phänomene im Zusammenhang mit der direkten sozialen Interaktion kennzeichnet oder sich auf bestimmte Ausprägungen der indirekten Interaktion bezieht, nämlich darauf, inwieweit Handlungsfolgen, von denen andere im gesellschaftlichen Kooperationszusammenhang mittelbar betroffen sind, vom Handelnden berücksichtigt werden, (3.) psychische Folgen solcher Bedingungen und Prozesse, z. B. ökonomistische Denkformen oder Verhaltensbereitschaften, sowie (4.) soziale bzw. gesellschaftliche Folgen, also längerfristige Konsequenzen des aggregierten individuellen Handelns für die soziale und demokratische Funktionsfähigkeit des Gemeinwesens.

Die Gefahr von Arbeitstätigkeiten, die einem strikten Interaktions-/Rentabilitäts-/Verkaufsdiktat unterworfen werden, besteht nun mit Marx im Folgenden:

«Jeder Mensch spekuliert darauf, dem anderen ein *neues* Bedürfnis zu schaffen, um ihn zu einem neuen Opfer zu zwingen, um ihn in eine neue Abhängigkeit zu versetzen und ihn zu einer neuen Weise des *Genusses* und damit des ökonomischen Ruins zu verleiten. Jeder sucht eine *fremde* Wesenskraft über den anderen zu schaffen, um darin die Befriedigung seines eigenen eigennützigen Bedürfnisses zu finden» (MEW 40, S. 547).

«Und nicht nur deine unmittelbaren Sinne, wie Essen etc., musst du absparen; auch die Teilnahme mit allgemeinen Interessen, Mitleid, Vertrauen etc., das alles musst du dir ersparen, wenn du ökonomisch sein willst, wenn du nicht an Illusionen zugrunde gehn willst» (MEW 40, S. 550).

Joachim Israel akzentuierte in seiner entsprechenden Definition sozialer Entfremdung, dass

«die Individuen ihre Fähigkeit zu spontanem Kontakt [verlieren]. Ihre Beziehungen nehmen berechnenden Charakter an. Menschen bewerten sich gegenseitig wie

Objekte, genauso wie sie Waren bewerten. Menschen werden füreinander Mittel, die um der Erreichung eines bestimmten Ziels willen ausgebeutet werden können» (Israel 1972, S. 81).

In der sozialwissenschaftlichen (inklusive sozialphilosophischen) Literatur, die sich mehr oder weniger auf die humanistische Kritik des frühen Marx bezieht, finden sich miteinander teilweise überlappende Teilkonzepte bzw. Komponenten sozialer Entfremdung (vergleiche Fromm 1976; Funk 2004; Habermas 1983; Israel 1972; Moldaschl 2002; Sohn-Rethel 1972):

- a) *Ökonomistische Denkformen und Verdinglichung von Menschen.* Dies bezeichnet die Tendenz von Akteuren, andere Menschen stark selektiv wahrzunehmen und deren vielfältige Eigenschaften auf den jeweiligen «Tauschwert» für die eigenen egoistischen Bedürfnisse zu reduzieren. Interaktionspartner werden dementsprechend nicht in ihrer realen Vielfalt und Eigenberechtigung wahrgenommen, sondern analog einer Ware, deren Nutzen man begehrt (siehe MEW 40, S. 546 ff.);
- b) *Warenfetischismus und Tauschwertfixierung.* Potenziell zur Befriedigung legitimer Bedürfnisse geschaffene Objekte werden ihres Gebrauchswertes teilweise entledigt und für andere Zwecke, die durch die Hegemonie der Marktordnung gesetzt werden (Machttakkumulation, Eigendynamik der Entwertung von erzeugten Waren durch Spekulation oder technische Neuerungen etc.), instrumentalisiert. Die Ursachen des Preises und der «fetischhaften» Attraktivität bestimmter Waren erscheinen vor dem Hintergrund abstrakter «Marktmechanismen» undurchblickbar (siehe MEW 40, S. 510-522 sowie die Weiterentwicklung in MEW 23, S. 85 ff.);
- c) *Marketingorientierter Sozialcharakter.* Gemeint ist die Tendenz, dass sich jemand sowohl in der Erwerbsarbeit als auch in Bereichen des Freizeitverhaltens bis hin zu intimen Beziehungen in stark übertriebenem Ausmaß flexibel, nachfrageorientiert, opportunistisch und an Social Impression Management orientiert verhält, dabei sein Selbstwertgefühl von einer betriebswirtschaftlichen Evaluierung seiner Leistungen abhängig macht, ohne tiefere Bindungen mit anderen Menschen einzugehen oder in erforderlichem Ausmaß Mitleid und Mitverantwortung für andere zu empfinden

(der Begriff geht auf Marx' Metapher der Charaktermaske zurück, MEW 23, S. 16; siehe Fromm 1976; Funk 2004);

- d) *Verdinglichung gesellschaftlicher Verhältnisse.* Der auf Lukacs zurückgehende Begriff der Verdinglichung (siehe Israel 1972) soll in Verallgemeinerung der Marx'schen Ausführungen zum Warenfetisch zum Ausdruck bringen, wie die Tatsache, dass Marktprinzipien gesellschaftlich erzeugt und deshalb beeinflussbar sind, aus der Wahrnehmung der Produzierenden und der Bedürftigen verschwindet. Stattdessen erscheinen Waren und der Güter-, Kapital- und Arbeitsmarkt mit einem Eigenleben ausgestattet, deren Vorgaben man Folge zu leisten hat. Die Strukturelemente und Funktionsprinzipien eines gesellschaftlich erzeugten, hochkomplexen Systems werden als unveränderliches «Ding» interpretiert (siehe MEW 40, S. 535-546 sowie den Beitrag «Marken» in diesem Band);
- e) *Fehlen einer gemeinwesenorientierten Perspektivenübernahme höheren Niveaus.* Für dieses Phänomen ist kennzeichnend, dass den Beschäftigten durch organisationale Arrangements nahe gelegt wird, weiterreichende soziale Bezüge ihres Handelns nicht einzubeziehen bzw. zu «vergessen». Dabei wird die spezifisch menschliche Fähigkeit konterkariert, unter Einschluss ethischer Handlungsmaximen Perspektiven für vom eigenen Handeln nur mittelbar Betroffene – auch zeitlich und räumlich weit jenseits der aktuellen Interaktionssituation und des individuellen Wahrnehmungsfelds – einnehmen zu können.

Versucht man diese konzeptuellen Vorschläge zusammenzuführen, so lässt sich die psychologische Relevanz sozialer Entfremdung vorschlagsweise als Gefüge heterogener Prozesse des Erlebens, Denkens und Handelns mit spezifischem pathogenen Wirkpotential für die soziale Kohäsion/Integrationskraft auf verschiedenen Ebenen der Gesellschaft charakterisieren, wobei diese Prozesse durch Wirtschaftskontexte und wirtschaftspolitische Ideologievermittlung in Organisationen, Institutionen und Medien kanalisiert werden. Als sozial entfremdet werden Handlungen verstanden, bei deren Regulation die Handelnden Maximen bzw. Kriterien verwenden, die mindestens einem der oben angeführten fünf Phänomenbereiche (a bis e) zuzuordnen sind.

Übersichtlicher kategorisiert könnte man in Anlehnung an die vernunftethische Forderung, der sich auch Marx anschloss (siehe den Beitrag «Menschenrechte»), nämlich dass im gesellschaftlichen Verkehr der eine niemals zum bloßen Werkzeug für des anderen egoistische Zwecke degradiert werden solle, den Begriff der Instrumentalisierung verwenden. Im Zentrum steht die These, dass durch ein im Sinne neoliberaler Maximen radikalisiertes kapitalistisches System und ihm entsprechende Managementpraktiken eine dreifache Instrumentalisierung sozialer Beziehungen bewirkt wird:

- (1) *Selbstinstrumentalisierung* (geforderter marketingorientierter Charakter, erzwungene «Emotionsarbeit», Selbstpräsentationstechniken, Verbetrieblung der Lebensführung);
- (2) *Instrumentalisierung der Interaktion* zwischen Personen (kalkulative, ökonomistische Verdinglichung von Menschen; Phänomen der Depersonalisation im Burnout-Syndrom);
- (3) *Instrumentalisierung der Beziehung zwischen Individuum und Gesellschaft* (Verdinglichung von gesellschaftlichen Verhältnissen; Warenfetischismus/Tauschwertfixierung; Fehlen einer gemeinwesenorientierten Perspektivenübernahme).

Im Call Center organisierte Dienstleistungen stellen aus Sicht der Erwerbsarbeitssuchenden und der Gewerkschaften ein Arbeitsmarktpotential mit langfristig eher begrenzter Hoffnung dar. Ungefähr 60 Prozent der Betriebskosten sind den Personalkosten zuzurechnen. Deshalb und auf Grund der hohen Überwachungs- und Kontrollkapazität der vernetzten Telekommunikationsmedien stehen die in Call Centers Beschäftigten bzw. diejenigen, die dort ein Arbeitseinkommen suchen, in permanenter Konkurrenz mit einer weltweiten neuen (post-) industriellen Reservearmee (MEW 23, S. 657 ff.). Viele Call Center-Betreiber aus so genannten «Billiglohnländern» werben bereits offensiv beim Topmanagement von großen Unternehmen und Behörden dafür, dass diese Dienstleistungen kostengünstig ausgelagert werden können (so genanntes *outsourcing*). Zum Beispiel wird ein nicht unerheblicher Teil von einfacheren Serviceauskünften, welche US-Amerikaner telefonisch erfragen, von Call Center-Agenten in Indien bzw. weiteren asiatischen Staaten geleistet. Call Centers in den deutschsprachigen Ländern

geraten in erhebliche Konkurrenz mit osteuropäischen oder türkischen Anbietern.

Vor diesem Hintergrund werden auch Mitarbeiter in Call Centers einem ständigen Leistungsdruck ausgesetzt und müssen ihren «Wert» gegenüber der Unternehmensführung in Form von regelmäßigen Evaluierungen permanent beweisen. Dabei werden sie unter Anwendung differenzierter Leistungsindikatoren entweder kollektiv oder individuell in ausgefeilte Controlling- und Qualitätsmanagementsysteme eingebunden (Holtgreffe 2003). An typischen Ökonomisierungs- und Verhaltenskontrolltechniken finden sich in Call Centers:

- detaillierte *Ziel- und Leistungsvereinbarungen* bezüglich der Gesprächszeiten und der Leistungserfolge (z. B. Verkäufe, Auskünfte). Im Inbound-Bereich sollen durchschnittliche Gesprächszeiten von ein paar Minuten nicht überschritten werden. Dem entspricht eine extrem hohe Anzahl von Gesprächen mit ständig wechselnden Gesprächspartnern;
- umfassende *technisch vermittelte Kontrolle*. Gesprächszeiten und Leistungserfolg werden laufend überwacht und gehen in die Entlohnung ein;
- Kanalisierung der Kommunikation der Mitarbeiter mit den Klienten durch *vorgegebene Dialogsteuerung* (z. B. Vorgabe einer Sequenz von Gesprächsphasen und von manipulativ eingesetzten Floskeln);
- *Emotionsarbeit*, d. h. das Vorspielen geschäftserfolgsförderlicher Emotionen gegenüber den Klienten, ist explizit Teil der Anforderungen an die Beschäftigten. In Schulungen wird nicht selten auf die aus der Gesprächspsychotherapie stammende Spiegelungstechnik bzw. auf Techniken der Selbstpräsentation aus dem Schauspielunterricht zurückgegriffen.

Bisherige arbeitswissenschaftliche Studien über die Arbeitssituation in deutschen Call Centers (Dormann et al. 2002; Dunkel/Voß 2004; Metz et al. 2001) erbrachten Belege für eine Reihe von Problemen, die besonders ausgeprägt auftreten, wenn die Beschäftigten im Inbound-Bereich tätig sind und starker Leistungsüberwachung ausgesetzt sind:

- eine beträchtliche Fluktuationsrate (nicht ungewöhnlich sind Werte um 30%);

- geringe inhaltliche und zeitliche Handlungs- und Entscheidungsspielräume bei gleichzeitiger Häufung von technisch und organisatorisch bedingten Stressoren (z.B. Zeitdruck, widersprüchliche Anforderungen, häufige Unterbrechungen, ergonomische Defizite);
- in Folge dessen ein erhöhtes Risiko, psycho-physiologisch zu erkranken (siehe den Beitrag «Depression»).

In solchen Untersuchungen deutet sich auch, häufig ohne dass die betreffenden Arbeitsforscher dem theoretische Aufmerksamkeit widmen, die besondere Bedeutung an, welche Phänomenen der sozialen Entfremdung im Rahmen von Call Centers zukommt:

- Die Nutzer können zu den Call Center-Dienstleistenden, die sich gemäß der computergesteuerten Auftragszuteilung häufig abwechseln, trotz aufgesetzter Techniken der «Kundenfreundlichkeit» – die für die Nutzer relativ leicht zu durchblicken sind – nur schwer ein langfristiges Vertrauensverhältnis aufbauen. Call Center-Beschäftigte geraten in Gefahr, dass sich bei ihnen Züge eines marketing-orientierten Sozialcharakters ausbilden bzw. verstärken, indem sie sehr unterschiedlichen Erwartungen von schnell wechselnden Klienten gerecht werden müssen, deren lebensweltliche Problemkontexte sie kaum kennen lernen können;
- Die bereits dargestellte Call Center-Technologie kombiniert aus Sicht der Eigner und des gehobenen Managements deren Verwertungs- mit dem Überwachungs- und Kontrollinteresse auf fast ideale Weise. Die Automatic Call Distribution sorgt für eine möglichst lückenlose Auslastung der Beschäftigten und ermöglicht es, auf effiziente Weise detaillierte individuelle oder kollektive Leistungsprofile zu erstellen. Dazu dienen zum einen automatisch generierte, betriebswirtschaftliche Kennwerte und zum anderen Überwachungsmaßnahmen in Form des gezielten Abhörens von ausgewählten Telefonaten, deren Akteure dann einer vergleichenden Leistungsbewertung unterzogen und fallweise sanktioniert werden. Dass diese extrinsischen Motivierungs- und Evaluierungstechniken häufig mehr oder weniger verdeckt werden, indem sie in Schulungs-, Teamentwicklungs- oder «Coachingaktivitäten» bzw. in «Mitarbeitergesprächen» eingebunden werden, ändert nichts an der Tatsache, dass sich die betroffenen Call Center-Mitarbeiter in

einem Foucault'schen «Panoptikum» befinden: Sie sind sich ständig bewusst, dass der für sie zuständige Controller ihr Verhalten jederzeit beobachten (d.h. mithören und recherchieren) kann. Sie selbst haben jedoch keinen Einblick, zu welchem Zeitpunkt er sie tatsächlich überwacht. Diese kombinierte Verwertungs- und Leistungskontrollstrategie folgt einerseits ökonomistischen Denkformen der Führungskräfte in Call Centers und verstärkt diese Denkformen auch wiederum. Entfremdungstheoretisch betrachtet werden die Untergebenen dabei verdinglicht, nämlich auf ein präzise zu kontrollierendes Instrument als Komponente eines komplexen technisch-organisatorischen Systems reduziert, dessen Einsatz dazu dient, eine möglichst günstige Mehrwertsrate zu erzielen.

- Soziale Entfremdungsphänomene finden sich in dieser Arbeitssituation auch auf Seiten der Call Center-Mitarbeiter. Diesen wird sowohl eine disziplinierte Selbstinstrumentalisierung sozialisatorisch nahe gelegt, als auch eine instrumentelle, stark kalkulative Interaktion mit den Dienstleistungsempfängern bzw. – im Falle von Outbound-Tätigkeiten im Zusammenhang mit aggressiver Produktwerbung bzw. Marktumfragen – mit den Zielpersonen.
- Burnoutsymptome, insbesondere emotionale Erschöpfung auf Seite der Beschäftigten, und eine Depersonalisation (d.h. eine verdeckte, zynische Distanzierung) der Beziehung zu den Nutzern (bzw. Zielpersonen) können besonders dann auftreten, wenn Letzteren gegenüber unfreiwilligerweise «Emotionsarbeit» zu leisten ist. Solche emotionale Dissonanz als Form der Selbstentfremdung liegt vor, wenn Nutzern gegenüber Gefühle geschauspielt werden müssen, die man nicht empfindet und die man auch nicht, so wie es engagierte Pfleger aus sozialer Rücksichtnahme gegenüber Schutzbefohlenen tun, simulieren möchte. Subjektivität wird hierbei als Selbstinstrumentalisierung gezielt für den ökonomischen Nutzen der Unternehmensleitung eingesetzt. Dies fördert auch die soziale Diskriminierung von unerwünschten Kundengruppen (z.B. ältere, mit Call Center-Interaktion unerfahrende Nutzer bzw. Nutzer, die sich sprachlich nicht gut ausdrücken können), die sich nicht «rentieren». Gesprächspartner werden nicht mehr auch in ihrer persönlichen Würde und Bedürftigkeit betrachtet, sondern auf ihren betriebswirtschaftlichen «Wert» für die Betreiber des Call Centers reduziert.

- Schließlich deutet sich in manchen Fällen auch an, dass die Beschäftigten die emotionalen und Interaktionstechniken, die sie in ihre Arbeit anwenden müssen, auch auf private Beziehungen übertragen, was zum Scheitern Letzterer beitragen kann (siehe den Beitrag «Zeitmanagement»).

Selbst wenn die verwertungs- und herrschaftsbestimmten Praktiken der Selbstinstrumentalisierung und Interaktionsregeln – entgegen dem aktuellen, vorläufigen Kenntnisstand – kein nachweisbares individuell psychopathogenes Wirkpotential hätten, wäre es bestenfalls wissenschaftlich unseriös, schlimmstenfalls berufsethisch verantwortungslos, wenn Arbeitsforscher die Arbeitsbedingungen der kritisierten Art als akzeptabel bewerten würden. Dies gilt deshalb, weil eine Gesellschaft, deren arbeitsbedingte Verkehrsformen in hohem Ausmaß auf rücksichtsloser Eigennutzorientierung, Vortäuschen nicht vorhandener bzw. Unterdrücken vorhandener Gefühle sowie auf Angst, für sozial verantwortliches Verhalten bestraft zu werden, beruhen würde, vermutlich nur eine begrenzte Stabilität hätte. Man kann solche erzwungenen Reduktionen menschlicher Fähigkeiten und psychischer Funktionen auf ein pseudo-rationales, betriebswirtschaftlich beschränktes Funktionieren vor dem Hintergrund der von Horkheimer und Adorno in ihrer *Dialektik der Aufklärung* (1947) vorgeschlagenen Kulturanalyse betrachten. Dann ist die sozialwissenschaftlich gestützte Hypothese nicht ganz von der Hand zu weisen, dass eine solche Gesellschaft gefährdet sei, durch eine Art innerer (nämlich psycho-sozialer) Aushöhlung ihren demokratischen Charakter und ihre Orientierung am Gemeinwohl zu verlieren. Zu diskutieren wäre, inwieweit die breitflächige Ausweitung neoliberaler Prinzipien des Unternehmens- und Personalmanagements in bisher sozial regulierten kapitalistischen Marktwirtschaften führen können zu (vgl. Weber im Druck):

- einer starken Ausweitung egoistischer, ökonomistisch eingetragener, kalkulierender Handlungsorientierungen im gesamten gesellschaftlichen Klima;
- einem massenhaften Verlust von sozialer Perspektivenübernahme, Mitleid und sozio-moralischer Urteilskompetenz sowohl im «Privatbereich» als auch in wirtschaftlichen und öffentlichen Institutionen;

- einer Verringerung der Bereitschaft von politischen Verantwortungsträgern und Beschäftigten, die Interessensvertretungen der Arbeitenden gegen die Entfesselung kapitalistischer Marktprinzipien durch eine Elite von Nutznießern zu unterstützen;
- einer entsprechenden Zunahme sozialdarwinistischer und biologistischer Rechtfertigungsmuster für soziale Ungerechtigkeit bis hin zur Rücksichtslosigkeit (bestimmte Forschungsorientierungen in den Humanwissenschaften und den Wirtschaftswissenschaften tendieren seit einigen Jahren immer stärker dazu, entsprechende ideologische Grundlagen zu liefern).

Die problematisierte marktradikale Einsatzform der Call Center-Technologie bildet hierbei – isoliert und oberflächlich betrachtet – sicherlich nur einen kleinen Einflussfaktor. Zusammen mit vielen anderen Techniken und Technologien neoliberalen Managements wohnt ihr jedoch durchaus ein virulentes Wirkpotential inne, dem im Interesse einer Humanisierung und Demokratisierung der Arbeit, zur Verteidigung von «Menschenwürde im Betrieb» (Vilmar/Weber 2004), arbeitspolitisch und -gestalterisch entgegenzutreten ist.

### Literatur:

- Dormann, Christian et al. (2002): «Emotionale Anforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen» in: *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie* 46.4, S. 201-215
- Dunkel, Wolfgang/Voß, G. Günter (Hg.) (2004): *Dienstleistung als Interaktion – Beiträge aus einem Forschungsprojekt*. München
- Fromm, Erich (1976/1989): *Haben oder Sein* in: *Erich-Fromm-Gesamtausgabe*, Bd. 2, München, S. 269-414
- Funk, Rainer (2004): «Leitwerte marktwirtschaftlicher Praxis und ihre psychischen Folgen» in: Weber (2004), S. 71-102

- Habermas, Jürgen (1983): *Moralbewußtsein und kommunikatives Handeln*. Frankfurt/Main
- Harris, Marvin (1995): *Menschen. Wie wir wurden, was wir sind*. München
- Henn, Harald et al. (1996): *Handbuch Call Center-Management. Das große Nachschlagewerk für alle, die professionell mit dem Telefon arbeiten*. Hannover
- Holtgrefe, Ursula (2003): «Call-Center-Forschung: Ergebnisse und Theorien» in: Kleemann, F./Matuschek, I. (Hg.): *Immer Anschluß unter dieser Nummer – Rationalisierung, Dienstleistung und subjektivierte Arbeit in Callcentern*. Berlin, S. 49-64
- Horkheimer, Max/Adorno, Theodor W. (1947/1989): *Dialektik der Aufklärung*. Leipzig
- Israel, Joachim (1972): *Der Begriff Entfremdung*. Reinbek
- Labica, Georges (1984): «Entfremdung» in: Labica, G./Bensussan, G. (Hg.): *Kritisches Wörterbuch des Marxismus. Deutsche Fassung*. Berlin, S. 295-301
- Metz, Anne-Marie et al. (2001): «Belastungsprofile von Beschäftigten in Call Centers» in: *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie* 45.2, S. 124-135
- Moldaschl, Manfred (2002): «Ökonomien des Selbst – Subjektivität in der Unternehmengesellschaft» in: Klages, J./Timpf, S. (Hg.): *Facetten der Cyberwelt*. Hamburg, S. 29-62
- Schaff, Adam (1970): *Marxismus und das menschliche Individuum*. Reinbek
- Sohn-Rethel, Alfred (1972): *Geistige und körperliche Arbeit*. Frankfurt/Main
- Türk, Klaus (1989): *Neue Ansätze in der Organisationsforschung*. Stuttgart
- Ulrich, Peter (2001): *Integrative Wirtschaftsethik – Grundlagen einer lebensdienlichen Ökonomie*. Bern
- Vilmar, Fritz/Weber, Wolfgang G. (2004): «Demokratisierung und Humanisierung der Arbeit – ein Überblick» in: Weber (2004), S. 105-143
- Weber, Wolfgang G. et al. (Hg.) (2004): *Wirtschaft, Demokratie und soziale Verantwortung*. Göttingen
- Weber, Wolfgang G. (im Druck): «Added Value statt menschlichen Werten? Zur Genese von sozialer Entfremdung in Arbeit und sozialer Interaktion» in: *Journal für Psychologie* 14.1

Christoph Henning

Folgt man dem französischen Historiker Alain Ehrenberg und der WHO, so gibt es eine neue Volkskrankheit: die Depression. Sie betrifft sowohl Arbeitslose, weil sie keine Arbeit haben (Dooley 2000), als auch die, die noch Arbeit haben, weil sie noch Arbeit haben (oder weil sie noch Arbeit haben), sowie die, deren Job es ist, die Arbeit, die es noch gibt, wegzurationalisieren. Die Strukturen und damit die Zumutungen haben sich verändert: Der normale Job ist heute nicht mehr der stupide am Fließband, sondern der Kreativität und Emotionsarbeit fordernde am Kunden, am Computer oder im Team. Es gibt dabei eine Pflicht zum Begeistertsein, zur Zurschaustellung von chronischer Ekstase – nicht nur bei der Arbeitssuche, sondern auch «on the job». Beziehungen zu Mitarbeitern und Vorgesetzten sind sehr wichtig geworden, und die Simulation von Arbeitswilligkeit droht zuweilen sogar die Rolle von Kompetenz zu überlagern – eine Art «Refeudalisierung» (Oskar Negt).

Diese erzwungene Zurschaustellung dauernder Begeisterung kann als seelische Prostitution empfunden werden (Hochschild 1983). Die Depressionswellen haben wohl nicht nur mit dem ungeheuer angewachsenen Stress des flexiblen Berufslebens, sondern auch mit dieser Selbstvermarktung zu tun (Hegemann 2001). Die Zahl der Depressionen wächst an (Fombonne 1995; Bohleber 2005) – die *Deutsche Bahn* gibt mit gutem Grund keine Informationen nach außen, wie viele Leute sich eigentlich jährlich vor die Züge werfen. Damit wird die Marxsche Entfremdungskritik wieder aktuell (siehe den Beitrag «Call Center» in diesem Band). Marx diagnostizierte eine Entfremdung, wenn die Tätigkeit der Arbeit nicht zur Erfüllung, sondern zu Entleerung führt. Dieser Prozess hat bei Marx die folgenden Stationen:

«Der Gegenstand, den die Arbeit produziert, ihr Produkt, tritt ihr als ein fremdes Wesen, als eine von dem Produzenten unabhängige Macht gegenüber» (MEW 40, S. 511).

«Das Produkt ist ja nur das Resümee der Tätigkeit, der Produktion. Wenn also das Produkt der Arbeit die Entäußerung ist, so muß die Produktion selbst die tätige Entäußerung [...] sein.»

Das bedeutet, «daß er sich daher in seiner Arbeit nicht bejaht, sondern verneint, nicht wohl, sondern unglücklich fühlt, keine freie physische und geistige Energie entwickelt, sondern seine Physis abkasteit und seinen Geist ruiniert. Der Arbeiter fühlt sich daher erst außer der Arbeit bei sich und in der Arbeit außer sich [...]» Die Arbeit «ist daher nicht die Befriedigung eines Bedürfnisses, sondern sie ist nur ein Mittel, um Bedürfnisse außer ihr zu befriedigen. Ihre Fremdheit tritt darin rein hervor, daß, sobald kein physischer oder sonstiger Zwang existiert, die Arbeit als eine Pest geflohen wird» (MEW 40, S. 514).

Die *Pariser Manuskripte* von 1844 bewerten die Entfremdung also eindeutig negativ. Die spätere Soziologie hat die Marxsche Analyse oft übernommen, allerdings hat sie sie *positiv* bewertet: Max Weber versuchte, die Entfremdung an überökonomischen Kräften festzumachen, zum Beispiel an der Rationalisierung und der Bürokratisierung. Georg Simmel – und ihm folgend auch Arnold Gehlen (1952) – sah die Entfremdung sogar als Ursache für einen Freiheitsgewinn:

«Das gewachsene Selbstgefühl des modernen Arbeiters muss damit zusammenhängen: er empfindet sich nicht mehr als Person untertänig, sondern gibt nur eine genau festgestellte [...] Leistung hin, die die Persönlichkeit als solche gerade um so mehr freilässt, je sachlicher, unpersönlicher, technischer sie selbst und der von ihr getragene Betrieb ist» (Simmel 1900, S. 452).

Für Marx war diese Freiheit kein *Ergebnis* der modernen Arbeit, sondern deren *Voraussetzung*: Die Arbeitenden mussten aus der Leibeigenschaft freigesetzt werden wie auch alles eigenen Besitzes ledig sein, um überhaupt auf dem Arbeitsmarkt ihr Glück – besser: ihr Überleben – zu suchen (MEW 23, S. 189f.). Die Kehrseite der Entfremdung, die «Souveränität» des Individuums im Umgang mit der modernen Wirklichkeit besteht darin, dass es in keiner der ihm zugemuteten Rollen (als Staatsbürger, als Angestellter, als Familien- und Vereinsmitglied) ganz aufgehen muss, und, wenn die Belastung zu groß wird, ihnen ohne große Folgeprobleme den Rücken kehren kann. Entfremdung «entlastet» das Individuum also auch von vielen Gruppenzwängen und ermöglicht einen größeren Spielraum für die

Selbstverwirklichung. Aber gerade dieser Spielraum schwindet heute wieder.

In den neuen Managementformen ist dem Arbeitgeber nämlich nicht nur die Arbeitszeit und -leistung zu opfern, sondern auch Geschmack, Lebensstil und Umgangsformen – und das kann eben als seelische Prostitution erscheinen. Einerseits bedeutet die heute verlangte zeitliche und emotionale Mehrarbeit eine *Ausweitung der Entfremdung* auf private Bereiche («Internalisierung des Marktes»). Zugleich bringt der sanfte Zwang zur betrieblichen Gemeinschaft aber auch einen *Abbau der Entfremdung*, eine neue «Tyrannei der Intimität» (Richard Sennett) mit sich, wie es schon seit längerem etwa bei Pflegeberufen zu beobachten ist. Die Arbeitenden dürfen, nein müssen ihre ganze Person einbinden und können daher persönlichen Zumutungen kaum mehr durch Verweis auf Rollengrenzen entfliehen.

Doch auch diese neue Familiarität ist entfremdet. Wer «seine» Firma *tatsächlich* als Gemeinschaft begreift, von ihr aber durch den erleichterten Kündigungsschutz in der nächsten Umsatzkrise gefeuert wird, leidet mehr als jemand, der seinen Job lediglich als einen Job versteht. Marx' Entfremdungstheorie bezieht das auf die Form der *Aneignung*: Arbeit kann dann «entfremden», wenn man sich auf ruinöse Weise engagiert, ohne über die Ziele und Ergebnisse verfügen zu können, oder auch nur ohne angemessen bezahlt zu werden.

Argumente, die besagen, die Entfremdungs- und Verdinglichungskritik gelte nur für die Extremzustände des 19. Jahrhunderts, werden Marx nicht gerecht. Er benannte nämlich verschiedene Ursachen für die Entfremdung in der Arbeit: erstens den *Verlust von Transparenz* durch wachsende Arbeitsteilung; zweitens die *Mechanisierung*, die die Arbeitenden oft verdummen lasse (und die ist in einigen Fällen wirklich zurückgegangen); und drittens die *fremde Aneignung* des Arbeitsprodukts und der Tätigkeit. Entfremdung bezieht sich also nicht nur auf die Art der Tätigkeit, wie sie etwa Gegenstand der Organisations- und Arbeitssoziologie ist (Pfeiffer 2005), sondern vor allem auch auf die Form ihrer *Aneignung*. Diese ist nicht an bestimmte Arbeitsabläufe gebunden, und deswegen bleibt die Kritik auch im «Postfordismus» mit seinen teilweise veränderten Arbeitsformen und -Organisationen aktuell:

«Wenn das Produkt der Arbeit nicht dem Arbeiter gehört, eine fremde Macht ihm gegenüber ist, so ist dies

nur dadurch möglich, dass es einem andern Menschen außer dem Arbeiter gehört» (MEW 40, S. 519).

Auf welche Weise aber wird Entfremdung heute zu Depression? Dies hat zu tun mit der Gesellschaftlichkeit von Gefühlen, die strukturelle Zwänge für den Einzelnen fühlbar übersetzen. Wir entfremden uns heute sogar noch von den eigenen Gefühlen, denn die Gefühle, die wir fühlen *müssen* (die so genannten «Gefühlsskripte»), sind nicht die, die wir als die eigenen identifizieren können. Eine depressive Stimmung kann beispielsweise dadurch entstehen, dass die verordneten Gefühle mit den tatsächlichen Gefühlen nicht übereinstimmen und der «falsch» Fühlende sich zwangsläufig als ein Fremder und «emotionaler Versager» fühlen muss. Er passt nicht in die flexible Welt, weil die Gefühle, die sozial erwünscht sind und erwartet werden, nicht zu denen passen, die die *reale* Arbeitswelt ihm auferlegt. Um eine Formulierung Ulrich Bröcklings zu variieren: alle müssen, aber nicht alle können. Der Marxsche Ansatz ist deswegen so wichtig, weil er darauf hinaus will, dass das Missverhältnis hier nicht im Individuum liegt, sondern, dass in einer *Gesellschaft*, die ihre Mitglieder krank macht, etwas nicht stimmt. Diese Entfremdungstheorie ist ein wichtiger Baustein für jeden Versuch, in der flexiblen Welt emotional einigermaßen gesund zu bleiben.

Um diese Herangehensweise auszubuchstabieren, müssen drei Ebenen auseinander gehalten werden: es gibt die realen Strukturen der Wirtschaft und Organisationsweisen der Arbeitswelt, aus denen gewissen Zwänge resultieren – Arbeitszeiten, Arbeitsweisen, Hierarchien usw. Daneben gibt es die Verfasstheit des Individuums, die zwar immer gesellschaftlich überformt ist, aber trotz allem ein Stück Natur bleibt – sozial geformte Natur. Schon diese beiden Ebenen können in Konflikt geraten: Es kann immer Reste von Natur geben, die sich nicht formen lassen – Widerständigkeiten der Natur in uns, die sich vor allem in Gefühlen äußern. Das ist ja der Grund für den derzeitigen Boom der Gefühle in der Soziologie und Philosophie (pars pro toto: Elster 1999): Sie lassen sich nicht planen, sie sind nicht «rational» im Sinne strategischen Planens, und *doch* haben sie einen Vernunftgehalt. Es kann eben vernünftiger sein, auf gewisse Weise widerstrebend zu fühlen, als sich völlig in einen durchgeplanten Betrieb oder flexibel gemanagten Startup integrieren (mit Arnold Gehlen: «konsumieren») zu lassen.

Es ist nicht Natur im Sinne der Naturwissenschaft, die sich hier meldet, da sie zwar rational, aber nicht rationalisierbar ist – darum werden die Bemühungen der Neurowissenschaften, in diesem Bereich «aufklärend» zu wirken, auch nicht in dem Maße von Erfolg gekrönt sein, wie die mediale Aufmerksamkeit derzeit zu erwarten scheint (es laufen momentan mehrere groß angelegte und gut finanzierte Forschungsprojekte zu den Gefühlen mit einem neurowissenschaftlichen Schwerpunkt). Es bleibt ein Stück Unverfügbarkeit, ja Unvordenklichkeit im Gefühl; genau das verbindet die Gefühle ja mit unserem Verständnis menschlicher Würde und Unvertretbarkeit, und das wird auch so bleiben.

Und Missverhältnisse zwischen diesen Gefühlen und der Art und Weise gesellschaftlicher Organisation gab es fast immer – man kann die Kulturgeschichte der westlichen Welt gewissermaßen als Abfolge ihrer dominanten Gefühlsstörungen schreiben (Hysterie, Nervosität, Neurosen usw.; siehe Horney 1937), als Nachzeichnung der Verschiebungen typischer Gefühlslagen (etwa der Scham, wie Norbert Elias es tat). Das Neue an heutigen Entfremdungsphänomenen ist nun, dass eine neue Front aufgemacht wird: Es sind nicht nur reale Verhältnisse, die mit den Möglichkeiten des Individuums inkongruent sein können und so gewisse emotionale Spannungen auslösen; es sind zunehmend diese Gefühlslagen selbst, die nicht in die Welt passen. Wenn sich diskursive Disziplinierungsversuche wie die «Subjektformierung» durch den Arbeitgeber auch auf das zu Fühlende erstrecken (man möge «intern motiviert» sein, immer fröhlich und entspannt und doch hochleistungsfähig und jederzeit, auch nach Dienstschluss, belastbar), so kommt es, wenn man so reden will, zu Gefühlen zweiter Ordnung – ich ärgere mich, dass ich dauernd so tun muss, als wäre ich mit meinen vielen Überstunden zufrieden; oder ich schäme mich, dass ich mich über solche Nichtigkeiten wie ein entschuldigendes Lächeln vom Chef oder vom Kunden tatsächlich freue. Ich kann zwar versuchen, diese Freude nur zu spielen (was ebenfalls anstrengend ist und Ängste zur Folge haben kann, «entdeckt» zu werden), aber gespielte Authentizität *ist* eben nicht authentisch – ein möglicher Ausweg ist das, was Arlie Hochschild (1983) «deep acting» nennt, ein innerliches Verbiegen bis auf den Grund der Seele.

Vielleicht wäre die zunehmende Verbreitung von Depressionen als sozialpathologisches Resultat aber doch nicht so Besorgnis erregend hoch, wenn es nicht zusätzliche kapitalistische

Mechanismen geben würde, die diesen Prozess noch verstärkten. Es ist schwer denkbar, dass wirklich alle, die sich heute als depressiv einschätzen, an einer handfesten klinischen Depression leiden. Da ist zum einen die Pillenindustrie, die – wie Ehrenberg (2004) nachzeichnet – dieses Krankheitsbild überhaupt erst konstruiert und «gesellschaftsfähig» gemacht hat, indem sie eine medikamentöse Behandlung gefunden hat, die sich breit vermarkten ließ. Und diese Vermarktung funktioniert überraschend gut: Auf der einen Seite hat es neuerdings einen gewissen «chic» sich für depressiv zu halten, weil dies zumindest in der öffentlichen Wahrnehmung ein Oberschichtenphänomen ist – arbeiten bis zur Selbsterschöpfung wird dekodiert als Anzeichen für hohen Erfolg. Via «triple down»-Effekt kommt das auch bei den unteren Schichten «an» – im doppelten Sinne. Inzwischen gibt es zahlreiche Selbsthilfegruppen, aber auch von der Industrie gesponserte Webseiten, die Franz Liebl (2001) einmal unter die Lupe genommen hat, die die Depressivität «normalisieren», und das heißt in gewisser Weise auch: zur Norm machen. Andererseits haben die Marketingstrategen selbst ein Interesse an einer solchen Ausbreitung, denn – welche Ironie des Schicksals – depressive Kunden weisen ein optimales Käuferverhalten auf:

«leichte Formen von Manie und Depression, also Hypomanie und Dysphorie, sind in ihren typischen Auswirkungen auf das Kaufverhalten von großen Interesse für die Hersteller» (Liebl 2001, S. 120; nach einer Studie von Hirschman/Stern 1998).

Es gibt also einen regelrechten Markt für diese Krankheit. Das ist gleichbedeutend mit einer Kommerzialisierung nicht nur der Gefühle, sondern noch der *Gefühlsstörungen*. Vielleicht kann kaum etwas anderes als dies besser zeigen, dass der Kapitalismus überhaupt keine internen Sensoren dafür hat, was menschlich vertretbar ist, und wo diese Grenze überschritten wird. Der Markt reguliert sich selbst, das mag wohl sein – auch die hohen Arbeitslosenzahlen und die Krisen sind ja ein Moment dieser Selbstregulation; aber was gut für den Markt ist, ist eben nicht automatisch gut für den Menschen. Wenn sich Waren profitabel vermarkten lassen, so werden sie auch hergestellt und vermarktet; das gilt für Waffen wie für jede andere Ware. Und was nicht passt, wird passend – also zur Ware – gemacht. Im flexiblen Kapitalismus gilt dies neben der Vermarktung von Naturressourcen (siehe den Beitrag «Wissensgesellschaft») und

öffentlicher Güter (siehe den Beitrag «Enteignung») nun auch für seine eigenen Endprodukte: Der nachhaltige Kapitalismus «recycelt» selbst noch das, was er selbst an Schädlichem hervorbringt. Sogar Entfremdung ist zu einer Ware geworden – und sie verkauft sich gut.

### Literatur:

- Benkert, Otto (2005): *Stress-Depression. Die neue Volkskrankheit und was man dagegen tun kann*. München
- Bohleber, Werner (Hg.) (2005): «Depression. Psychoanalytische Erkundungen einer Zeitkrankheit», Sonderheft *Psyche*, Bd. 59, Nr. 9/10
- Bröckling, Ulrich (2002): «Jeder könnte, aber nicht alle können. Konturen des unternehmerischen Selbst» in: *Mittelweg* 36, 11.4, S. 6-26
- Dooley, David et al. (2000): «Underemployment and Depression: Longitudinal Relationships» in: *Journal of Health and Social Behaviour* 41.4, S. 421-436
- Ehrenberg, Alain (2004): *Das erschöpfte Selbst. Depression und Gesellschaft in der Gegenwart*. Frankfurt/Main
- Elster, Jon (1999): *Alchemies of the Mind. Rationality and the Emotions*. Cambridge
- Flach, Frederic (\*2004): *Depression als Lebenschance. Seelische Krisen und wie man sie nutzt*. Reinbek
- Fombonne, Eric (1995): «Depressive Disorders: Time Trends and Possible Explanatory Mechanisms» in: Rutter, M./Smith, D. J. (Hg.): *Psychosocial Disorders in Young People. Time Trends and their Causes*. Chicester

- Gehlen, Arnold (1952/1983): «Über die Geburt der Freiheit aus der Entfremdung» in: *Philosophische Anthropologie und Handlungslehre*, Gesamtausgabe Bd. 4. Frankfurt/Main, S. 366-379
- Hegemann, Carl (Hg.) (2001): *Kapitalismus und Depression*. Berlin
- Hegerl, Ulrich et al. (2005): *Das Rätsel Depression. Eine Krankheit wird entschlüsselt*. München
- Hirschman, Elisabeth C./Stern, Barbara C. (1998): «Consumer Behavior and the Wayward Mind: The Influence of Mania and Depression on Consumption» in: *Advances in Consumer Research* 25, S. 421-427
- Hochschild, Arlie R. (1983): *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley
- Horney, Karen (1937/1995): *Der neurotische Mensch unserer Zeit*. Frankfurt/Main
- Liebl, Frank (2001): «Die Leute nicht für blöd halten. Depression und die Strategien ihrer Vermarktung» in: Hegemann: *Kapitalismus und Depression*. Bd. III. Berlin, S. 113-141
- Pfeiffer, Sabine/Jäger, Wieland (2006): «Ende des Elends. Marxsche Reformulierung, handlungstheoretischer Beitrag und dialektische Reanimation der Arbeits- und Industriesoziologie» in: *Soziologie* 35.1, S. 7-25
- Simmel, Georg (1900/1989): *Die Philosophie des Geldes*, Gesamtausgabe Bd. 6. Frankfurt/Main

Die Privatisierung und Aneignung öffentlicher Dienste durch transnationale Konzerne, die Auseinandersetzungen über intellektuelle Eigentumsrechte und natürliche Ressourcen sowie die neokolonialen Ansprüche der USA und der mit ihnen rivalisierenden europäischen Partner sind Antworten auf eine weit reichende Verwertungskrise des Kapitalismus. Diese Vorgänge deuten darauf hin, dass Akkumulationsprozesse durch Enteignung wieder wichtiger geworden sind. Die Diskussion darüber, inwiefern die aktuelle Konfiguration des Kapitalismus als Antwort auf und Ergänzung zur krisengeschüttelten «normalen» erweiterten Reproduktion und Aneignung nicht entlohnter Mehrarbeit wieder vermehrt durch Enteignungsvorgänge gekennzeichnet ist, wirft alte Fragen auf. Bereits Karl Marx und Rosa Luxemburg haben sich eingehend mit diesem Problem beschäftigt.

Die im Zuge massiver Niederlagen der Arbeiterbewegung und der konservativen Gegenreform seit 1979/80 durchgesetzte Liberalisierungspolitik machte es möglich, dass ein hochzentriertes Finanzkapital seine Bedeutung steigern konnte. Dieses Finanzkapital lässt sich definieren als konzentriertes Kapital in Geldform, dessen Eigner ein Einkommen (Zinsen, Dividenden) und/oder einen Ertrag beim Verkauf des Eigentums- oder Gläubigertitels erwarten. Die Aufblähung der Schulden in den peripheren Ländern und der öffentlichen Haushalte in den Metropolenländern, die Verbreitung kapitalgedeckter Alterssysteme, vor allem in den angelsächsischen Ländern, und zahlreiche weitere institutionelle Veränderungen ermöglichten eine zunehmende Akkumulation von Geldkapital. Die institutionellen Investoren wie Anlage- und Investmentfonds waren die hauptsächlichlichen Profiteure der Deregulierung der Finanzmärkte. Die finanzielle Akkumulation entspricht einer Zentralisation nicht investierter Profite und nicht konsumierter Einkommen durch spezialisierte Institutionen, um sie als finanzielle Aktiven (Devisen, Obligationen, Aktien) anzulegen (Chesnais 2004; Sauviat 2004). Diese Entwicklungen mündeten in den Durchbruch eines finanzdominierten Akkumulationsregimes der Vermögensbesitzer, das ausgehend von den USA seine Wirkung auf globaler Ebene entfaltet. Damit wurde eine neue Phase des Kapitalismus eröffnet (siehe den Beitrag «Finanzmarktkapitalismus»), die aufgrund des allgemeinen Lohndrucks, der Aufspaltung «rigider Arbeitsmärkte» und neuer Formen der Arbeitsorganisation im