

Veränderte Arbeitsbeziehungen – Veränderung der Arbeitskampfformen?

Peter Renneberg

Die Arbeitsbeziehungen im tertiären Sektor sind weitreichenden Veränderungen unterworfen. Der Zugriff auf den „ganzen Menschen“ und die Vermittlung der marktwirtschaftlichen Konkurrenz auf möglichst jeden einzelnen Arbeitsplatz sorgt für Konfliktpotenziale. Verändern sich unter diesen Bedingungen auch die Arbeitskampfformen? Erste Untersuchungen zeigen ergänzende und ersetzende Arbeitskämpfungsmöglichkeiten zum herkömmlichen Streik auf.

1

Veränderte Rahmenbedingungen für Arbeit

Mit den technologischen Entwicklungen in den letzten Jahrzehnten, insbesondere der Mikroelektronik, und deren Folgen für die Arbeitsorganisation, ergaben sich auch Veränderungen bei den Arbeitsformen und -anforderungen (Mikl-Horke 2000), die in Veröffentlichungen mit Titeln wie „Ende der Arbeitsteilung?“ (Kern/Schumann 1984) und „Ende der Massenproduktion“ (Piore/Sabel 1984) den weitgehenden Abschied vom Taylorismus in der industriellen Produktion für möglich hielten bzw. in Aussicht stellten. Vor diesem Hintergrund entwickelten sich neue Konzepte der Arbeitskraftnutzung, die zusammenfassend als partizipatives Management unter Begriffen wie Kaizen (Wandel zum Besseren), Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), Total Quality Management (TQM) und insbesondere mit Gruppenarbeitsformen ihren Einzug in die Produktionsstätten hielten (Müller-Jentsch 1997).

Die Schaffung weltweiter Finanz- und Kapitalmärkte, der Abbau von Handelsbarrieren durch Abkommen wie GATT – (Allgemeines Zoll- und Handelsabkommen 1986–1994) und aktuell GATS (Allgemeines Übereinkommen über den Handel mit Dienstleistungen) durch die Weltbank, die Welthandelsorganisation (WTO) und den Internationalen Währungsfond (IWF) ermöglichten eine steigende Mobilität des Kapitals und, im Zusammenspiel mit der technologischen Entwicklung, die zunehmende Globalisierung wirtschaftlicher Entscheidungen und Zusammenhänge (Mander/Goldsmith 2002; Nohlen 1998).

Um „am Markt“ entsprechend agieren und bestehen zu können, wurden Flexibilisierung und Flexibilität der Aufbau- und Ablauforganisation eines Unternehmens sowie seiner Produktion und Produkte zu immer bedeutenderen betriebswirtschaftlichen Größen (Bourdieu 1998). In der Umsetzung betreffen die Flexibilisierungsbestrebungen insbesondere die Arbeitsbedingungen mit zumeist weit reichenden Veränderungen für die Beschäftigten, so z. B. beim Arbeitsentgelt, den Arbeitszeiten, den Arbeitsverträgen und den Arbeitsbeziehungen.

Diese Veränderungen mit mikroelektronischem und globalisiertem Hintergrund finden ihren Eingang auch in die personenbezogene und produktionsnahe Güterproduktion des Dienstleistungsbereichs. Unter Bezeichnungen wie Human Resource Management (HRM), Business Reengineering oder Wissens- und Ideenmanagement sowie mit diversen „Management by -“ Variationen, wie Management by objectives (Koreimann 1999), wird versucht, die veränderten Produktionsmöglichkeiten weitgehend auszuschöpfen. Obwohl Dienstleistungstheoretiker höchst unterschiedliche Bilder von Dienstleistungsarbeit und -gesellschaft entwarfen, blieben Fragen nach den Folgen dieser Entwicklung auf die Beziehungen zwischen Leitungen und Beschäftigten der Betriebe im Hinblick auf mögliche Konfliktbehandlungen und Widerstandsformen der Beschäftigten in neuen Dienstleistungsbereichen bislang weitgehend unbeachtet.

1.1 DIENSTLEISTUNGEN ALS DIE „GROßE HOFFNUNG“

Die Fokussierung auf den Dienstleistungsbereich ist vor dem Hintergrund wachsender Wirtschafts- und Beschäftigungsantei-

le dieses Bereichs an der Gesamtwirtschaft (Baethge/Wilkens 2001) von besonderem Interesse. Im Hinblick auf die Arbeitsbedingungen gilt insbesondere die junge Branche der „Neuen Medien“ bzw. der Informations- und Kommunikationsdienstleistungen als richtungweisend (Altvaater/Mahnkopf 2000; Gleißmann 2003; Lehndorff 2001). Dazu zählen nach der Wirtschaftszweigesystematik des Statistischen Bundesamtes die Herstellung von IuK-Waren/Informationstechnik, der Handel mit IuK-Waren, Nachrichtenübermittlung, Datenverarbeitung und Datenbanken sowie Mediendienste. Zudem wird diesem Dienstleistungsbereich auf dem Weg in die Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft eine zentrale Rolle zugeschrieben (Bullinger 1999; Häußermann/Siebel 1995; Mangold 1997). Dazu gehört vor allem die Erwartung der humanen Weiterentwicklung der menschlichen Arbeitsweise mit Maßnahmen wie besseren Arbeitsbedingungen, kürzeren Arbeitszeiten, weniger Monotonie und physischen Mühen: „Der Grundsatz der modernen Arbeitsorganisation besteht darin, jedem Arbeiter freie Hand in den Aufgaben zu lassen, für die er besonders geeignet, und ihm von Aufgaben zu entlasten, bei denen er nur 'irgend jemand' ist“ (Fourastié 1954). „Bemisst sich der Lebensstandard der Industriegesellschaft nach der Quantität der Güter, so bemisst sich die Lebensqualität der nachindustriellen Gesellschaft nach den Dienstleistungen

Peter Renneberg, Dr. rer. pol. Arbeitsschwerpunkte: Industrielle Beziehungen, Arbeitskampf, Tarifsystem und Tarifpolitik, Arbeits- und Gesundheitsschutz.
e-mail: Peter.Renneberg@arcor.de

und Annehmlichkeiten – Gesundheits- und Bildungswesen, Erholung und Künste – die nun jedem wünschenswert und erreichbar erscheinen“ schreibt der Amerikaner *Daniel Bell* in „Die nachindustrielle Gesellschaft“ (1976). Neben der Zunahme an Lebensqualität und der Bewältigung gesellschaftlicher sowie wirtschaftlicher Probleme, sah er die nachindustrielle Gesellschaft vor allem als „Wissensgesellschaft“, in der „sich Konfliktfronten, Herrschaftsstrukturen und politische Bewusstseinslagen verschieben“. Als Indiz für fehlende Klassenkonflikte wertet *Bell* den niedrigen Organisationsgrad von Arbeitern und Angestellten im Dienstleistungssektor (Buss 1995).

Allerdings gibt es auch skeptischere Stimmen zum Wandel der Dienstleistungsgesellschaft. So bezieht *Jonathan Gershuny* in „Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft“ (1981) einen gegenläufigen Standpunkt. Auf Grundlage empirischer Studien der Beschäftigungs- und Konsummuster Großbritanniens kommt er zu dem Schluss, dass nicht mehr Dienstleistungen konsumiert werden, sondern Güter, mit denen die Haushalte Dienstleistungen für sich selbst erbringen können, wie durch die Nutzung der eigenen Waschmaschine statt des Wäschereibesuchs oder, im gegenwärtigen technischen Bezug, durch Internet-Banking anstelle eines Bankbesuchs. Die Perspektiven dieser „Selbstbedienungswirtschaft“ sind weit weniger human und sozial als die zuvor aufgezeigten. Eine Dequalifizierung von Arbeit und Arbeitsplätzen sowie Arbeitslosigkeit sind die Folgen. Für die Untersuchung möglicher Konfliktpotenziale und Widerstandsformen hat folglich die Frage, welche der ungleichen Visionen den betrieblichen Realitäten in der zukunftssträchtigen IuK-Dienstleistungsbranche am ehesten entspricht, einen großen Einfluss.

1.2 ANALYSE VERÄNDERTER ARBEITSBEZIEHUNGEN

Legt man Untersuchungen der Arbeitsbedingungen aus Betrieben der IuK-Dienstleistungsbranche zugrunde, ergibt sich ein zwiespältiges Bild. Zugespitzt und typisierend stehen sich zwei Entwicklungspfade der Arbeit polarisierend gegenüber: ein ambivalent-autonomer und ein restriktiv-heteronomer (*Übersicht 1*). Damit scheinen sich die Vorstellungen *Bells* als auch die von *Gershuny* zu bewahrheiten.

Übersicht 1: Typologie veränderter Arbeitsbeziehungen		
	Ambivalente Autonomie	Restriktive Heteronomie
Beschäftigungsverhältnisse	„Feste“ und neue Arbeitskrafttypen wie Freelancer mit Werkverträgen	Prekäre wie Teilzeit, Befristung, Werkverträge, Fremdfirmen, Geringfügige
Arbeitsanforderungen	Kreativität und Engagement, Entgrenzung der Arbeit	Hohe Flexibilitätsanforderungen vor allem zeitlicher Art
Entgelt	Überdurchschnittliches Einkommen, materielle und immaterielle Beteiligung	Geringes Grundeinkommen, finanzielle Anreizsysteme, Leistungsvergütung
Qualifikationsanforderungen	Hohe Qualifikation, starkes Eigenengagement, geringe Qualifikation für Gewährleistungsarbeiten	Überwiegend gering bzw. „Ein-Weg-Qualifikation“, teilweise überdurchschnittlich hohe Qualifikation
Technisierung und Kontrolle	Hoher technischer Standard, eingeschränkte Kontrollmöglichkeiten	Hohe technische Steuerung und Kontrollmöglichkeit
Strukturen	Wenige Hierarchien, informelle Organisation	Flache aber feste Hierarchie, formelle Organisation
Beteiligung	Hohe Freiheitsgrade, starke Identifikation	Geringe Freiheitsgrade, Identifikationsangebote
Beschäftigungssicherheit	Gesicherte Kernbelegschaften, prekäre Randbelegschaften mit leichter Austauschbarkeit	Kleine Kern-, größere Randbelegschaften, leichte Austauschbarkeit
Arbeitsformen	Einzel-, viel Projekt- und Teamarbeit mit hohen Freiheitsgraden	Einzelarbeit und Gruppenarbeitsformen mit geringen Freiheitsgraden

Quelle: Renneberg 2005, S. 177. Grundlage der Typisierung bilden u. a. die Untersuchungen von Abel/Ittermann (2001); Baukrowitz/Boes (2002); Lehndorff (2001); Bertelsmann-Stiftung/Hans-Böckler-Stiftung (2002); Kratzer (2003); Pongratz/Voß (2003); Brasse, C. (2003) sowie www.callcenteroffensive.de.

WSI Hans Böckler Stiftung

Die Arbeit in den ambivalent-autonomen Bereichen entspricht damit am ehesten der Eigenbeschreibung des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien – Bitkom (2002), denn ihm zufolge sind Arbeit und Arbeitsumfeld in den IuK-Dienstleistungsunternehmen „von innovativen, sich ständig fortentwickelnden Arbeitsabläufen und Qualifikationsprofilen geprägt. Traditionelle hierarchische Strukturen verlieren zu Gunsten eines zunehmend partnerschaftlichen Nebeneinanders von Arbeitgeber und Arbeitnehmer an Bedeutung, gut informierte und hoch qualifizierte Mitarbeiter verstehen sich zunehmend als Mitunternehmer“. Als tatsächlich gelebte betriebliche Realität kommen z. B. Internetdienstleister wie AOL (Bertelsmann-Stiftung/Hans-Böckler-Stiftung 2002) dieser Beschreibung nahe.

Während die Autonomie bei der Arbeit mit der gewünschten Flexibilität veränderter Produktionsmöglichkeiten korrespondiert, verweist Ambivalenz auch auf die Kehrseite flexibler Arbeitsbedingungen. So kann je nach individueller Lebensplanung oder -phase, Projektaufgabe oder -zusammensetzung, Qualifikationsniveau und -bedarf, sozialer Kompetenz und Leistungsanforderung aus positiver Belastung negative psychische Beanspruchung wie durch Druck, Stress und Über- oder Unterforderung werden (Oppolzer 2002).

Den restriktiv-heteronomen Entwicklungspfad kennzeichnen zwar auch die unternehmensseitigen Flexibilitätsbestrebungen, hier gehen sie jedoch nicht mit entsprechenden Freiheitsgraden in der Arbeit einher, sondern sind in hohem Maße fremdbestimmt. Während im ambivalent-autonomen Bereich Wissen, Kreativität und Engagement der Beschäftigten gefragt sind, handelt es sich im restriktiv-heteronomen Bereich um Tätigkeiten, bei denen weitgehend auf die vorgenannte Beteiligung verzichtet werden kann bzw. es besteht eine hohe Kontroll- und Steuerungsmöglichkeit, die die Beteiligungsaspekte nachrangig erscheinen lässt. Für diesen Bereich kann durchaus von einer „Revitalisierung des Taylorismus“ (Minssen 2000) und einem Dienstleistungsindustrialismus gesprochen werden. Die Arbeit in vielen Callcentern (insbesondere bei Inbound Tätigkeiten) mit zeitgetakteter Arbeit, vorgegebenen Sätzen und Gesprächsanzahl- bzw. Abschlussvorgaben (<http://www.callcenteroffensive.de> und Sozialforschungsstelle Dortmund unter <http://www.sfs-dortmund.de/institu/fbs/fb02.html#call>) steht exemplarisch für diese Entwicklung.

Zur Charakterisierung und Einordnung veränderter Arbeitsbeziehungen reicht diese polarisierende Typologie zukunftssträchtiger Dienstleistungsarbeit allerdings nicht aus. Erst mit der Suche nach Gemeinsamkeiten und Grundlagen

Abb. 1: Effekte von Vermarktlichung, Vergemeinschaftung und Entgrenzung auf die Arbeitsbeziehungen



der tätigkeitsbezogenen einzelbetrieblichen bzw. branchenspezifischen Entwicklungen erschließen sich die Veränderungen in den Arbeitsbeziehungen im Hinblick auf die Frage nach einem Wandel der Arbeitskampf-formen umfassend. Diese grundlegenden Gemeinsamkeiten veränderter Produktionsmöglichkeiten und die Auswirkungen des Wandels auf die Arbeitsbeziehungen können mit den drei Begriffen Vermarktlichung, Entgrenzung und Vergemeinschaftung umschrieben werden.

(1) Vermarktlichung steht für ein unternehmerisches Konzept der Weitervermittlung bzw. Zuteilung betriebswirtschaftlicher Kosten und Mittel innerhalb des Unternehmens bzw. Betriebs auf möglichst kleine Einheiten, wie durch die Bildung von Cost- und Profitcentern, Kostenstellen oder Budgetierungseinheiten. Ziel ist, den Marktdruck möglichst unvermittelt an die Beschäftigten weiterzureichen. Dies führt vielfach zu Leistungsverdichtung bzw. -erhöhung und höherer psychischer Belastung der Beschäftigten (Bollinger 2001).

(2) Entgrenzung beschreibt die Steuerung der Arbeit durch Setzung von Rahmenbedingungen bzw. Zielen, wie in Gruppen-

und Projektarbeitsformen sowie durch Vertrauensarbeitszeiten und Zielvereinbarungen (Management by objectives), mit der häufigen Folge der Nichtbeachtung bzw. Nichtanwendung von rechtlichen, ggf. tariflichen sowie arbeits- und gesundheitschutzbezogenen Regelungen und Vorschriften.

(3) Die Akzeptanz von Vermarktlichung und Entgrenzung durch die Mitarbeiter wird zum einen durch größere Selbstbestimmung in der Arbeit und zum anderen durch „vereinnahmende“ Maßnahmen erreicht. Diese Maßnahmen zielen auf die Gefühle, die Wahrnehmung und die Motivation gegenüber Arbeit, Produkt und Unternehmen. Angestrebt wird eine Verbundenheit, welche als Vergemeinschaftung ein Unternehmens-, Produkt- und Gemeinschaftsgefühl, z. B. durch Unternehmensphilosophien, -leitbilder und Corporate Identity-Maßnahmen erzeugen soll. Bekannte Folgen sind die Aufhebung bzw. „Verwischung“ von Arbeitszeit und Freizeit sowie von Arbeits- und Privatleben (Bridges 1996). Dazu gehören die Vernachlässigung außerbetrieblicher sozialer Kontakte und die mentale Verarbeitung zunehmenden Leistungsdrucks, Konkurrenzdenkens, von Überstunden usw. als individuel-

les Problem oder als persönliche Schwäche. Damit erfüllt Vergemeinschaftung eine Scharnierfunktion, die durch die Herstellung von Identifikation mit Arbeit, Produkt und Unternehmen die individuelle Rechtfertigung und Berechtigung von Vermarktlichung und Entgrenzung gewährleisten soll.

Die Effekte dieser Veränderungen der Arbeitsbeziehungen auf Inhalte und Formen von Konflikten und Widerstandshandeln zwischen Beschäftigten und Unternehmen bzw. Management blieben – worauf eingangs bereits hingewiesen wurde – bislang weitgehend unbeachtet (Abbildung 1). Dabei waren Veränderungen der Produktions- und Managementkonzepte (u.a. Just in Time, Zentralisierung) und die Einführung neuer Technologien bereits in der Vergangenheit maßgeblich an der Wandlung der Arbeitskampf-form beteiligt: Gezielte gewerkschaftliche Streiks, bekannt geworden unter Begriffen wie Mini-Max-Prinzip, neue Beweglichkeit und Flexi-Streik, brachten zum Teil schneller die gewünschten Resultate, weil sie statt Massenstreik auf die variable Bestreikung produktionsnotwendiger Zulieferer oder Teilbereiche setzte. Als Folge sank die Anzahl der statistisch erfassten Streiktage (Detje et al. 2003; BA 2004).

Mit Vermarktlichung, Vergemeinschaftung und Entgrenzung zielen die Veränderungen nicht nur auf Flexibilität und Flexibilisierung der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation sowie von Produktion und Produkten, sondern sie sind Teil weitreichender gesellschaftlicher Veränderungen, die mittlerweile mit dem Begriff des Neoliberalismus gekennzeichnet werden. Denn Vermarktlichung, Vergemeinschaftung und Entgrenzung bilden betriebliche Adaptionen von Entstaatlichung, Deregulierung und Eigenverantwortlichkeit (Renneberg 2005, S. 182ff.).

2 Wandel der Arbeitskampf-formen

Obwohl die vorhandenen und sich abzeichnenden Konflikte und Arbeitskampf-potenziale in der IuK-Dienstleistungsbranche zum gewerkschaftlichen „Kerngeschäft“ gezählt werden können und tariflich bzw. betrieblich kollektiv regelbar sind,

ist es bislang insgesamt in diesem Bereich nicht zu erstarkenden Gewerkschaften und bedeutsamen Streikaktivitäten gekommen, woran die dargestellten gesellschaftlichen und unternehmensbezogenen Entwicklungen (Vermarktlichung, Vergemeinschaftung und Entgrenzung) und die politische Botschaft des Neoliberalismus (Marktkonkurrenz in zunehmend mehr Lebensbereichen und Eigenverantwortlichkeit) erheblichen Anteil haben. Allerdings hat bereits vor gut zehn Jahren der erste Streik in der Computerindustrie in Deutschland (beim Computerkonzern DEC) mit der scheinbaren Alternativlosigkeit aufgeräumt und bereits damals mit Prinzipien wie u.a. starker Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, Transparenz, Flexibilität, die Richtung moderner Arbeitskampfformen gewiesen (Cramer et al. 1994). Eine Weiterentwicklung der damaligen Ansätze und die Auflösung der diskrepanten Konstellation der einerseits zunehmenden Konflikte und Widersprüche sowie der andererseits intensiven Vereinnahmung scheint mit einem Wandel der Arbeitskampfformen, wie er sich bereits in einigen klassischen Dienstleistungsbereichen andeutet, perspektivreich. Denn mit den beschriebenen Arbeitsbeziehungen kommt es zu einer Erweiterung bzw. Vertiefung des Arbeitskampfbegriffs. Vollzog sich der Wandel des Arbeitskampfes bislang vor allem innerhalb der Arbeitskampfform Streik, so eröffnen sich mittlerweile neue bzw. gewandelte Formen der kollektiven Konfliktaustragung, die auf die Veränderungen der Arbeitsbeziehungen ansprechen. Dies soll beispielhaft an drei Arbeitskampfformen und deren praktischer Umsetzung im Dienstleistungsbereich vorgestellt werden:

- an gewerkschaftlich orientierten Kampagnen,
- an arbeitskonfliktbezogenen Boykotten und
- an virtuellen Arbeitskämpfen.

2.1 GEWERKSCHAFTLICH ORIENTIERTE KAMPAGNEN

Gewerkschaftlich orientierte Kampagnen zeichnen sich dadurch aus, dass der für einen Arbeitskampf obligate Druck durch die Öffentlichkeit hergestellt wird. Das heißt, es wird nicht nur direkter Druck in Richtung des Unternehmers in wirtschaftlicher Art, sondern öffentlicher Druck auf-

gebaut. Gewerkschaftliche Druckkampagnen werden wie folgt definiert:

- Zentrierung auf einen konkreten Konflikt bzw. ein konkretes Thema,
- klare Zielbestimmung der Kampagne,
- zeitlich bestimmter, absehbarer Zeitraum,
- nicht einzelne, sondern eine Serie aufeinander bezogener Aktionen,
- eskalierender Aufbau der Aktionen mit einem Spannungsbogen,
- Gegnerbezug und Personifizierung des Konflikts bzw. Themas,
- Emotionalisierung des Kampagnenkonflikts bzw. -themas und
- permanenter Öffentlichkeitsbezug (Renneberg 2005, S. 217).

Ein wesentliches Element besteht in der Verknüpfung verschiedener Akteure, denn der öffentliche Druck wird von einem so genannten sozialen Netzwerk erzeugt und koordiniert. Ein soziales Netzwerk kann sich aus den unterschiedlichsten, unter anderen Umständen konkurrierenden Teilnehmenden wie Parteien, Kirchen, aber auch Sportgruppen etc. zusammensetzen. Dieses Netzwerk bildet sich aus Kontakten und Beziehungen zu anderen Personen, die insbesondere die direkt Betroffenen selbst herstellen können. Neben den Beschäftigten und der betrieblichen Interessenvertretung gehört die Gewerkschaft als überbetriebliche Interessenvertretung dazu. Ein weiteres Standbein der Kampagnenarbeit liegt in der intensiven Recherche im Vorfeld und während der Kampagne. Damit soll das Druck- und Aktionspotenzial, das im Sinne des Kampagnenziels genutzt werden kann, umfassend erweitert werden. In der Regel wird damit der eigentliche Konflikt bzw. das Problem der Kampagne in einen umfassenden, nicht nur betriebswirtschaftlichen, sondern auch politischen, gesellschaftlichen oder sozialen Kontext gestellt. Dabei wird davon ausgegangen, „dass ein Unternehmen in eine Vielzahl von Beziehungen eingebunden ist und dass eine gewerkschaftliche Politik bei all diesen Beziehungen ansetzen kann, nicht nur bei den Arbeitsbeziehungen“ (Althaus 2001). Mit Hilfe des sozialen Netzwerks wird versucht, von vielen verschiedenen Seiten Druck aufzubauen und auszuüben („Kampagnenpolitik der 1000 Nadelstiche“).

Einen besonderen Stellenwert erlangen gewerkschaftliche Kampagnen nach Meinung der Organisatoren (Campaigner),

weil diese Form gewerkschaftlicher Betätigung über den Arbeitskampf hinaus für ein „pro-aktives Modell“ der Gewerkschaften steht, das sich vom vorherrschenden „reaktiven Modell“ dadurch abgrenzt, dass beteiligungsorientiert und agierend vorgegangen wird (Banks 2000). Kampagnen stehen demnach nicht nur für veränderte Arbeitskampfformen, sondern auch für ein differentes Gewerkschaftsbild. „Nimm nicht die Themen der Gewerkschaft, sondern die der Beschäftigten!“ lautet dann auch ein Leitsatz der Kampagnenarbeit (Raffo 2003).

BEISPIEL SCHLECKER

Die Drogeriemarktkette Schlecker ist das bisher bekannteste bundesdeutsche Modell für gewerkschaftlich orientierte Kampagnenarbeit. Die Arbeitsbedingungen waren von starker Überwachung, Misstrauen und Repressalien (u.a. Testeinkäufe, Führungszeugnisse und SchuFa-Auskunft – Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) bei Einstellung als Verkäuferin, Behinderung von Betriebsratswahlen sowie Nichteinhaltung tariflicher Regelungen (vor allem Entgelte) gekennzeichnet. Zudem bestand durch die knappe Personalbesetzung in den Filialen ein massiver Leistungsdruck sowie durch unzureichende Sicherheitssysteme (fehlende Tresore, oftmals kein Telefon bzw. keine Freigabe anderer als betriebsinterner Rufnummern) ein ständiger Besorgnis- und Spannungsfaktor auf Seiten der Beschäftigten (Wohland 2000). Auf Grundlage umfangreicher Rechercheergebnisse wurde mit Hilfe von Campaignern ein eskalierender Spannungsbogen für den „Kampf für soziale Mindeststandards bei Schlecker“ erstellt. Idealerweise kam es zu einem befruchtenden Zusammenspiel der beteiligten Akteure. „In einer Mischung von Pressekonferenzen, dramatisierenden Aktionen, Aktivierung des sozialen Netzwerkes und einer Postkartenaktion entwickelte sich die Kampagne immer stärker eskalierend. Ein großer Teil des Drucks, wie ihn die Kampagne erzeugte, kam aus dem sozialen Netzwerk und nicht direkt aus der Belegschaft, die auf ihre Weise gegen die Zumutungen und Repressionen der Schleckerzentrale kämpfen musste. Der gewerkschaftlich organisierte Teil der Belegschaft wäre nie in der Lage gewesen, alleine diese öffentliche Resonanz für ihr Anliegen aufzubauen. Erst in der Kombination von

Belegschaftsaktivitäten, gewerkschaftlicher Kampagnenplanung und Aktionen des sozialen Netzwerks wurde ein Erfolg denkbar“ (Wohland 2000). Von besonderer Bedeutung für die Öffentlichkeitswirksamkeit der Kampagne waren nach Einschätzung der Beteiligten ganz konkrete Forderungen wie benutzbare Telefone in den Filialen und Zeit für Toilettengänge. Nach einigen Monaten Kampagnenarbeit kam es schließlich zu einem Tarifabschluss, in dem die Forderungen sozialer Mindeststandards erfüllt wurden. „Lernen lässt sich für Gewerkschaften: Nicht in ihren Organisationen leben die Bewegungen, sondern in ihren Aktionen und Kampagnen, und da, wo die Bewegung lebendig ist, lassen sich auch Menschen zu Aktivitäten und zum Engagement gewinnen. Die Gewerkschaftsbewegung ... wird in ihren Aktionen jedes Mal neu gestiftet ...“ lautet der Schlusssatz eines Buchbeitrags zur Schlecker-Kampagne (Wohland 2000).

BEISPIEL BETHEL

Unter dem Slogan „Kirche und Stadt machen nicht satt – Gemeinsam gegen Hungerlöhne!“ startete in den Bielefelder von-Bodenschwingschen Anstalten Bethel im Rahmen der bundesweiten ver.di-Gesundheitskampagne 2002/2003 eine Kampagne gegen die Einführung von Niedriglohngruppen und die Eingruppierung von Beschäftigten des Servicebereichs in diese Gruppen. Das soziale Netzwerk bildete sich aus der türkischen Arbeitnehmerorganisation DIDF, attac, einzelnen Betriebs- und Personalräten bzw. Mitarbeitervertretern, einem Sozialpfarrer, Frauenverbänden und Parteienvertretern. Durch diese große Bandbreite beteiligter Personen entstand eine hohe Aktionsdichte, die eskalierend aufgebaut und von starkem Medieninteresse begleitet, aus vielfacher Richtung Druck auf die in Bethel Verantwortlichen ausübte. Als Ergebnis wurde die Niedriglohngruppe nicht eingeführt, durch die Kampagnenarbeit ergab sich eine Belebung der ver.di-Fachgruppenarbeit und es kam zu einer positiven Mitgliederentwicklung in den beteiligten Bereichen (Wissmeier 2004).

2.2 ARBEITSKONFLIKTBEOZUGENE BOYKOTTE

Arbeitskonfliktbezogene Boykotte entwickeln ihren Druck vor allem durch

Androhung bzw. tatsächlich eintretende wirtschaftliche Nachteile des boykottierten Unternehmens. Diese Nachteile werden üblicherweise durch Verbraucherboykotte, so genannte Käuferstreiks, oder Konsum- bzw. Produktboykotte realisiert. Für die erfolgreiche Durchführung arbeitskonfliktbezogener Boykotte kommt der Öffentlichkeit eine besondere Bedeutung und Schlüsselposition zu. Als Mittel politischer oder sozialer Willensbekundung sind Boykotte keine unbekannte Protestform. In der jüngeren Geschichte der Bundesrepublik ist insbesondere die so genannte „Brent Spar“ Kampagne (umweltschonende Verschrottung statt meeresbelastender Versenkung einer Ölbohrplattform in der Nordsee) und der damit verbundene Boykott von Tankstellen des Shell-Unternehmensnetzes bekannt geworden.

Zumindest bei der ehemaligen Gewerkschaft HBV gab es interne Überlegungen zu neuen Arbeitskampfformen und hier insbesondere zu Boykotten (Gew. HBV 2001). In einem gewerkschaftsinternen Arbeitspapier heißt es „Ein Boykott ist immer dann legitim, wenn wir – unter anderen Voraussetzungen – auch einen Streik für legitim halten würden“. Für die Praxis gewerkschaftlicher Boykotte kam einer Auseinandersetzung bei Callcentern der Citi-Bank eine wichtige Rolle zu.

Im konkreten Fall reichte der Druck zwar nicht aus, um die Forderungen nach Erhalt der Standorte und die Übernahme aller Beschäftigten zu den bisherigen Bedingungen durchzusetzen, allerdings wurde die Rechtsposition der Gewerkschaft in Boykottfragen gestärkt. So ist der Boykottaufruf „gegen einen Arbeitgeber, der Tarifflucht begeht und den Abschluss von Tarifverträgen mit der Gewerkschaft grundsätzlich ablehnt, zulässig, da die Regelung von Arbeitsbedingungen in Form von Tarifverträgen der in Deutschland gewachsenen Kultur der Sozialpartnerschaft entspricht, die in Art.9 Abs.3 Grundgesetz eine ausdrückliche Anerkennung durch den Verfassungsgeber gefunden hat“ (LG Düsseldorf 2000). Diese Rechtsposition wurde in einem ähnlich gelagerten Fall (Aufruf zum Boykott der Dr. Becker Reha-Kliniken) von Tarifflucht bestätigt (ver.di 2002). Bei der Schließung des Versandhauses Schöpflin in Lörrach mit der Entlassung von gut 900 Beschäftigten durch den Mutterkonzern Quelle 1999 rief ein Netzwerk (SOS – Solidaritätskomitee für Schöpflin) aus evangelischer und katholischer Kirche,

dem Verband berufstätiger Frauen, dem DGB und der HBV zu einem Boykott von Quelle-Produkten auf („[ge]meine Quelle“), der vor allem regional starke Resonanz und großes Medienecho fand. Zwar konnte die Schließung nicht verhindert werden, jedoch wurde die Blockade- und Verweigerungshaltung der Konzernleitung aufgebrochen und in Verhandlungen ein deutlich verbesserter Interessenausgleich und Sozialplan, der auch eine Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft beinhaltete, erreicht (Lang 2000).

2.3 VIRTUELLE ARBEITSKAMPFFORMEN

Virtuelle Arbeitskampfformen verfolgen das Ziel, den für einen Arbeitskampf notwendigen Druck anstelle bzw. ergänzend zur Androhung wirtschaftlicher Nachteile mit Hilfe technischer Einrichtungen und Abfolgen sowie einer unterstützenden Öffentlichkeit herzustellen. Unter virtuellen Arbeitskampfformen werden Beeinflussungen arbeitsmäßig genutzter elektronischer (Computer-) Netzwerke wie Internet und Intranet verstanden. Dazu gehören insbesondere

- das Überfluten eines Rechners oder Netzwerks mit Daten (Flooding), um ihn zu blockieren und das
- Überschwemmen eines Empfängers mit in der Regel gleich lautenden E-Mails (Mail Bombing) (Harenberg 2001).

Als eigenständige Arbeitskampfform können die derzeitigen virtuellen Aktivitäten kaum angesehen werden, wohl aber als Neben- und Unterstützungs-kampfform. So nutzten Berliner Wissenschaftler 1998 das Internet, um ihrer Forderung gegen eine geplante Entgeltkürzung von 13,5 % öffentliches Interesse und Nachdruck zu verleihen, indem sie 13,5 % der Buchstaben und Zahlen der Veröffentlichungen des Instituts (u.a. Ozon- und Verkehrssimulationen) im Internet per Zufallsgenerator durch Dollarzeichen ersetzten. Dieser Protest fand seinen Widerhall vor allem in den lokalen Medien sowie das Interesse der Gewerkschaften, „denn eine Straßendemonstration der Mitarbeiter wäre eher von der Öffentlichkeit unbemerkt verlaufen“ (Berliner Morgenpost 23.10.98).

2.4 EINSCHÄTZUNG

Von den hier vorgestellten neuen bzw. gewandelten Arbeitskampfformen bilden gewerkschaftlich orientierte Kampagnen die weitgehendste und umfassendste. Grundsätzlich gilt für die drei vorgestellten Arbeitskampfformen, dass sie unter die freie Wahl der Arbeitskämpfungsmittel fallen (Brunner 1979; Däubler 1998; Löwisch 1997; Wesch 1993). Ihre weitere Anwendung durch die Beschäftigten und die Gewerkschaften wird zeigen, ob sie den Durchbruch von einer Randerscheinung der arbeitskampfbezogenen Konfliktlösungen zu einem festen Bestandteil oder gar einer Alternative des herkömmlichen Kanons der Arbeitskampfformen in der Bundesrepublik werden. Ob damit die schwache gewerkschaftliche Mitgliederbindung im Dienstleistungsbereich kurz- bis mittelfristig überwunden werden kann, ist fraglich. Jedoch erwirbt sich die Institution Gewerkschaft durch die beteiligungs- und handlungsorientierte Vorgehensweise der Kampagnen, mit dem „back to the roots“ ausgerichteten Engagement, nämlich der Auseinandersetzung um die konkreten Arbeitsbedingungen und betriebliche Präsenz sowie dem aktiven, agierenden Auftreten, viele Sympathien bei Mitgliedern und Nichtmitgliedern, die zumindest einen geeigneten Nährboden für weitere Gewerkschaftswerbung bilden. Dass strategische Kampagnenkonzepte zweckvolle Druck- und Mitgliederwerbemaßnahmen sind, zeigt auch die aktuelle Konfrontation der Gewerkschaft ver.di mit dem Discounter Lidl (Schreieder 2005).

3

Resümee: Zum Wandel von Arbeitsbeziehungen und Arbeitskampfformen

Dafür, dass die vorgestellten Praxisbeispiele neuer Arbeitskampfformen exemplarisch für große Teile des Dienstleistungsbereichs und insbesondere für die zukunftsweisende IuK-Dienstleistungsbran-

Übersicht 2: Merkmale der Druckerzeugung von Kampagnen, Boykotten und virtuellen Arbeitskämpfen

	Primärer Druck durch ...	Konkreter Druck auf ...	Initiiertes Druck von ...
Kampagnen	mediale Öffentlichkeit	Gegner- und ggf. Personenbezug	direkt Betroffenen und Beteiligten, sozialem Netzwerk
Boykotte	wirtschaftliche Nachteile	Unternehmens- bzw. Produktbezug	externer Initiative, evtl. direkt Betroffenen
Virtuelle Arbeitskämpfe	technische Beeinflussung	Technik- und Sachbezug	direkt Betroffenen, engagierten Dritten

Quelle: Renneberg 2005, S. 238.

WSI Hans Böckler Stiftung

che stehen können, spricht eine Reihe von Punkten, die deren Kompatibilität mit veränderten Arbeitsbeziehungen aufzeigen:

(1) Die Beteiligungsschwelle liegt niedriger als bei Streiks, denn die neuen Arbeitskämpfe können arbeitsbegleitend geführt werden. Zudem ist eine wachsende Beteiligung mit der Zuspitzung des Konflikts möglich, unentschlossene Beschäftigte können ihre Beteiligung sukzessive erhöhen.

(2) Durch soziale Netzwerke und die öffentlichkeitsorientierte Vorgehensweise werden die Arbeitskämpfe in einen überbetrieblichen sozialen Kontext überführt, der eine erheblich erweiterte Unterstützungsklientel ermöglicht, die sich vor allem aus dem Umfeld der Betroffenen und den Verbindungen des Unternehmens speist.

(3) Bei Streiks im Dienstleistungsbereich sind häufig die Kunden ungewollt nachteilig Betroffene. Das häufig geäußerte Verständnis für die Gründe der Arbeitskämpfe kann durch die veränderten Arbeitskampfformen in gewonnene Unterstützung „umgewandelt“ werden. Mit dieser Form des arbeitsbegleitenden Arbeitskampfes und der Kundenbeteiligung wird ein Dilemma gewerkschaftlicher Arbeitskämpfe im Dienstleistungsbereich handhabbarer.

(4) Die direkte und handlungsorientierte Beteiligung der Beschäftigten von der Forderungserstellung über die Durchsetzung bis zur Umsetzung ihrer Forderungen er-

möglicht eine größere Identifikation mit dem Arbeitskampf, zudem entspricht es gesteigener betrieblicher Eigenverantwortlichkeit wie bei Projekt- und Gruppenarbeit.

(5) Durch die Übertragung des betrieblichen Konflikts in einen sozialen Kontext wird es für unterschiedliche Beschäftigtengruppen einfacher, Gemeinsamkeiten zu finden. Zudem ermöglicht es, die betriebliche Vereinnahmung mit der Folge sozialer Vereinsamung, die zumindest zeitweise für einzelne Beschäftigte entstehen kann, wahrzunehmen und kritisch zu reflektieren.

Zusammenfassend ermöglichen die gewandelten Arbeitskampfformen den Beschäftigten, auch bei intensiver Vermarktlichung, Vergemeinschaftung und Entgrenzung der Arbeitsbeziehungen widerständiges Handeln, Gegenmacht und Druck auf den Unternehmer auszuüben, ohne zwangsläufig in die Bredouille vernachlässigter Kunden oder gänzlich ausfallender Arbeitsleistung zu kommen. Dies liegt vor allem an der unterschiedlichen Druckerzeugung (Übersicht 2), denn hierin besteht der gravierende Unterschied: Der Arbeitskampf findet öffentlich, aber nicht unbedingt bzw. nur teilweise vor und in den Betrieben statt. Während herkömmliche Streiks direkt mit dem Entzug der Arbeitskraft, also mit Produktions- bzw. Dienstleistungsausfall den notwendigen Druck erzeugen sollen, erfolgt die Druckerzeugung bei den veränderten Arbeitskampfformen primär durch die Öffentlichkeit – freilich auch hier nicht ohne die Perspektive ökonomischen Schadens.

LITERATUR

- Abel, J./Ittermann, P.** (2001): Mitbestimmung an den Grenzen?, München
- Althaus, M.** (2001): Kampagne!, Münster, S. 309
- Altvater, E./Mahnkopf, B.** (2000): „New Economy“ – nichts Neues unter dem Mond?, in: WSI Mitteilungen 12, S. 770f.
- Banks, A.** (2000): Strategische Gewerkschaftskampagnen, in: Gstöttner-Hofer (Hrsg.), Mobilisierung und Kampagnenfähigkeit, Wien, S. 84
- Baethge, M.** (2000): Abschied vom Industrialismus; in: SOFI-Mitteilungen 28, Göttingen
- Baethge, M./Wilkins, J.** (2001): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?, Opladen, S. 53
- Baukowitz, A./Boes, A.** (2002): Arbeitsbeziehungen in der IT – Industrie, Berlin
- Bell, D.** (1976): Die nachindustrielle Gesellschaft, Frankfurt/Main
- Bertelsmann/Hans-Böckler-Stiftung** (2002): Mitbestimmung in der digitalen Wirtschaft – (k)ein Widerspruch, Gütersloh, S. 115ff.
- Bitkom** – Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien (2002): Gesellschafts- und Wirtschaftspolitische Grundsätze, Berlin, S. 10
- Bollinger, H.** (2001): Neue Formen der Arbeit – neue Formen des Gesundheitsschutzes: Das Beispiel Projektarbeit; in: WSI Mitteilungen 11, S. 687
- Bourdieu, P.** (1998): Die Sachzwänge des Neoliberalismus; in: Le Monde diplomatique (TAZ 5481) 13.08.
- Brasse, C.** (2003): Junge Branche, alte Muster, connexx.av, Hannover
- Bridges, W.** (1996): Ich & Co.: Wie man sich auf dem neuen Arbeitsmarkt behauptet, Hamburg, S. 61–64
- Brunner, C.** (1979): Der Boykott, Köln, S. 73
- Bundesagentur für Arbeit** (2004): ANBA, Arbeitsstatistik, Nürnberg
- Bullinger, H.-J.** (Hrsg.) (1999): Dienstleistungen – Innovation für Wachstum und Beschäftigung, Wiesbaden, S. 63
- Buss, E.** (1995): Lehrbuch der Wirtschaftssoziologie, Berlin, S. 172
- Cramer, W./Jung, D./Klebe, Th. (Hrsg.)** (1994): Hardware – Software – Gegenwehr, Köln
- Däubler, W.** (1998): Das Arbeitsrecht 1, Reinbek bei Hamburg, S. 282
- Detje R./Ehlscheid C./ Unterhinninghofen H.** (2003): Perspektiven des Streiks, Hamburg, S. 111ff.
- Fourastié, J.** (1954): Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, Köln, S. 249–250
- Gershuny, J.** (1981): Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft, Frankfurt/Main
- Gewerkschaft HBV** (2001): Neue Arbeitskampf- und Aktionsformen, Düsseldorf
- Glößmann, W.** (2003): Der neue Zugriff auf das ganze Individuum; in: Subjektivierung von Arbeit, München, S. 255ff.
- Harenberg** (2001): Aktuell 2001, Dortmund, S. 110
- Häußermann, H./Siebel, W.** (1995): Dienstleistungsgesellschaften, Frankfurt/Main, S. 37ff.
- Kern, H./Schumann, M.** (1984): Ende der Arbeitsteilung, München
- Koreimann, D.** (1999): Management, München, S. 65
- Kratzer, N.** (2003): Arbeitskraft in Entgrenzung, Berlin
- Lang, H.-G.** (2000): Quelle: ausradieren statt sanieren, Freiburg, S. 96
- Lehndorff, S.** (2001): Das Gemeinsame hinter der Vielfalt, in: Jahrbuch Arbeit Bildung Kultur, Bochum, S. 36ff.
- Löwisch, M.** (1997): Arbeitskampf- und Schlichtungsrecht, Heidelberg, S. 135
- Mander, J./Goldsmith E.** (2002): Schwarzbuch Globalisierung, München, S. 357ff., 390
- Mangold, K.** (1997): Die Zukunft der Dienstleistung, Wiesbaden, S. 125
- Mikl-Horke, G.** (2000): Industrie- und Arbeitssoziologie, München, S. 30
- Minssen, H.** (2000): Begrenzte Entgrenzungen, Berlin, S. 250
- Moldaschl, M.** (2003): Subjektivierung von Arbeit, München
- Müller-Jentsch, W.** (1997): Soziologie der industriellen Beziehungen, Frankfurt/Main, S. 254ff.
- Nohlen, D.** (1998): Lexikon der Politik – Politische Begriffe, München, S. 233
- Oppolzer, A.** (2002): Psychische Belastungen, Mannheim, S. 13
- Piore, M./Sabel, C.** (1984): Ende der Massenproduktion, Frankfurt/Main
- Pongratz, H./Voß, G.** (2003): Arbeitskraftunternehmer, Berlin
- Raffo, J.** (2003): Der Duft der weiten Welt, in: Express 4
- Renneberg, P.** (2005): Die Arbeitskämpfe von morgen? – Arbeitsbedingungen und Konflikte im Dienstleistungsbereich, Hamburg
- Schreieder, A.** (2005): Organizing Summer 2004; in: Mitbestimmung 01/02
- Sozialforschungsstelle Dortmund** (o. J.): Dienstleistungsarbeit im gesellschaftlichen Wandel
- ver.di** (2002): ver.di-Publik 06/07
- Wesch, M.** (1993): Neue Arbeitskampfmittel am Beispiel von Betriebsbesetzungen und Betriebsblockaden, Berlin, S. 19
- Wissmeier, G.** (2004): Kampagnen organisieren, Berlin, S. 30
- Wohland, U.** (2000): Kampagnen gegen Sozialabbau; in: Gstöttner-Hofer (Hrsg.), Mobilisierung und Kampagnenfähigkeit, Wien, S. 61ff.
- WSI Tarifhandbuch** (2001): Frankfurt/Main