

## ***Partizipation oder Delegation von Unsicherheit?***

### ***Partizipationschancen in entgrenzten Arbeitsfeldern – IT-Dienstleistungen und mobile Pflege***

*Manfred Krenn  
Jörg Flecker  
Hubert Eichmann  
Christoph Hermann  
Ulrike Papouschek*

*FORBA-Forschungsbericht 4/2005*

unter Mitarbeit von:  
*Annemarie Hofstadler (NPO-Institut)  
Ruth Simsa (NPO-Institut)  
Cäcilia Weiermair-Märki (ZSI)*

Gekürzte Fassung der Studie „Entgrenzung von Arbeit und Chancen zur Partizipation“ im Rahmen des Forschungsschwerpunkts „Demokratieentwicklung im europäischen Integrationsprozess“ (NODE) des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur



# INHALT

KURZZUSAMMENFASSUNG .....	1
DANKSAGUNG .....	3
1. EINLEITUNG .....	5
2. DAS FORSCHUNGSPROJEKT.....	7
2.1. Der Ansatz des Projekts.....	7
2.2. Die Forschungsk Kooperationen .....	9
2.3. Fragestellung und methodische Vorgangsweise.....	11
2.3.1. „Entgrenzung“ von Arbeit.....	11
2.3.2. Partizipation oder bloß Delegation von Unsicherheit?.....	13
2.3.3. Forschungsfragen.....	17
2.3.4. Methodische Vorgehensweise.....	19
2.4. Kurzbeschreibung der untersuchten Branchen .....	21
2.4.1. Softwareentwicklung und IT-Dienstleistungen.....	21
2.4.2. Mobile Pflege.....	23
3. HOHE ARBEITSANSPRÜCHE BEI BEGRENZTEM EINFLUSS - ENTGRENZTE ARBEIT UND DIREKTE PARTIZIPATION.....	25
3.1. Ökonomische Rahmenbedingungen für Partizipation .....	25
3.2. Demokratisierung der Arbeit durch Delegation und Konsultation?.....	26
3.3. Instrumentalisierung subjektiver Arbeitsorientierungen: Zum Zusammenhang von Ressourcenausstattung, inhaltlichen Ansprüchen an die Arbeit und Partizipation .....	28
3.4. Mobile Arbeit bzw. Arbeit beim Kunden und direkte Partizipation .....	30
3.5. Unterschiedliche Partizipationschancen bei der Arbeitszeitgestaltung.....	33
4. ENTGRENZTE ARBEITSBEDINGUNGEN ALS BARRIERE FÜR BETRIEBSRATSARBEIT IN „ALTEN BAHNEN“ .....	35
4.1. Betriebsorganisation – räumliche und soziale Aspekte .....	36
4.2. Selbstvertretung und Stellvertretung.....	37
4.3. Arbeitskraftperspektive und Subjektperspektive.....	39
4.4. Grenzen der Betriebspolitik.....	40

5.	<i>PARTIZIPATION – AUCH EINE GESCHLECHTERFRAGE?</i> .....	43
5.1.	<i>Ansprüche an Partizipation im Spannungsfeld von Selbstzuschreibung an Partizipationskompetenzen und der Rücknahme eigener Ansprüche</i> .....	43
5.2.	<i>Partizipation an der Gestaltung von Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Beruf und Leben</i> .....	44
5.3.	<i>Repräsentanz von Frauen und Vertretungsinhalte in der repräsentativen Interessenvertretung</i> .....	47
	<i>ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN</i> .....	51
	<i>LITERATUR</i> .....	55

## **KURZZUSAMMENFASSUNG**

Ziel des Forschungsprojekts war es, die Partizipationschancen verschiedener Gruppen von Beschäftigten unter den Bedingungen „entgrenzter“ Arbeit zu analysieren. Hintergrund der Fragestellung ist der Trend zu einer Entstandardisierung der Erwerbsarbeit: Zeitliche, räumliche, vertragliche und organisatorische Aspekte und Bezüge der Arbeit werden vielfach aus den industriegesellschaftlichen Normen bzw. Normvorstellungen herausgelöst. Damit verändern sich aber auch die Voraussetzungen für die Teilhabe an Entscheidungen über die Bedingungen der eigenen Arbeit. Partizipation bezieht sich dabei zum einen auf die im Rahmen neuer Managementkonzepte gewährte oder gewünschte Beteiligung der Arbeitskräfte, zum anderen auf den gesellschaftspolitischen Anspruch an Demokratisierung der Arbeitswelt.

Untersuchungsgegenstand waren Arbeitsformen in zwei Dienstleistungsbranchen: den IT-Dienstleistungen und den sozialen Diensten, insbesondere der mobilen Pflege. Diese Arbeitsfelder wurden nicht nur wegen ihrer quantitativen Bedeutung ausgewählt, sondern auch wegen der ausgeprägten Tendenzen zur Entgrenzung von Arbeit. Im Rahmen der Untersuchung wurden neun Fallstudien in Unternehmen bzw. Organisationen durchgeführt, die insgesamt über 70 problemzentrierte Interviews umfassten.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Möglichkeit, die eigene Arbeit gestalten und sich als Person in die Arbeit einbringen zu können, für die PflegerInnen wie für die IT-Fachkräfte gleichermaßen eine wichtige Grundlage ihrer Arbeitsidentität und der Zufriedenheit mit ihrem Beruf darstellt. Allerdings können die Beschäftigten unter dem wachsenden Druck zur Kostensenkung, dem sie in beiden Branchen ausgesetzt sind, diese arbeitsinhaltlichen Ansprüche immer weniger realisieren. Methoden des partizipativen Management werden kaum systematisch angewandt. Im Rahmen einer solchen konsultativen Einbeziehung gibt es auch nur geringe Chancen für die Beschäftigten, Einfluss auf die zeitlichen, ökonomischen und organisatorischen Rahmenbedingungen ihrer Arbeit zu nehmen.

Den mangelnden individuellen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen kann auch die Interessenvertretung durch den Betriebsrat nicht wettmachen, so ein solcher überhaupt eingerichtet ist. Die äußeren Rahmenbedingungen, wie knappe Budgets, verschärfte Konkurrenz oder häufige Umstrukturierungen, erschweren eine Durchsetzung von Arbeitnehmerinteressen. Diese Rahmenbedingungen bewirken auch, dass Chancen zur Selbstorganisation in der Arbeit häufig nicht zu einer Demokratisierung der Arbeitswelt beitragen, sondern bloß eine Delegation von Unsicherheit oder Selbstorganisation von Überlastung bedeuten. Unter der Bedingung räumlich und zeitlich „entgrenzter“ Arbeit nehmen die Partizipationschancen weiter ab, weil Kommunikationsmöglichkeiten und sozialer Zusammenhalt sowie Zeit und Energie für politisches Engagement fehlen. Betriebsräte können jedoch die Voraussetzungen für individuelle Partizipationschancen verbessern.



## *DANKSAGUNG*

Wir möchten uns an dieser Stelle bei all jenen bedanken, die zum Gelingen dieser Studie beigetragen haben. Das sind zu aller erst die Betriebe und Organisationen, die sich bereit erklärt haben, sich daran zu beteiligen, sowie die InterviewpartnerInnen, die uns geduldig und mit wachem Interesse in intensiven Gesprächen Einblick in ihre Arbeitssituationen gewährt haben.

Des weiteren möchten wir uns bei unseren KooperationspartnerInnen – den nationalen wie den internationalen – für ihr Engagement bedanken. Sie haben das Forschungsprojekt mit ihrer Arbeit, ihren Gedanken und Beiträgen entscheidend bereichert.

Last but not least gebührt unser Dank auch dem Bundesministerium für Wissenschaft, Bildung und Kultur, das mit der Einrichtung des Forschungsschwerpunktes „Demokratieentwicklung im europäischen Integrationsprozess“ (NODE) und der Förderung unseres Antrages die Beschäftigung mit diesem Thema überhaupt erst ermöglichte.





## 1. *EINLEITUNG*

Die Arbeitswelt ist tiefgreifenden Umbrüchen unterworfen, die nicht ohne Auswirkungen auf die Partizipationschancen der Beschäftigten bleiben. Im Zusammenhang mit Globalisierungs- und Internationalisierungsprozessen und den gestiegenen Möglichkeiten zur Verlagerung von Arbeitsplätzen stellen BeobachterInnen eine Defensive oder sogar Ohnmacht institutioneller Interessenvertretung fest. Andererseits werden radikal geänderte Organisationsstrukturen und Beziehungsmuster in der Erwerbsarbeit mit einer Ausweitung direkter Partizipation der Beschäftigten in Verbindung gebracht. Allerdings sind die Hoffnungen, die Anfang der 1980er Jahre wegen der Einführung neuer Arbeitsformen und Managementsysteme in die Partizipationsmöglichkeiten gesetzt wurden, inzwischen unübersehbar einer Ernüchterung gewichen; nicht zuletzt wegen der Tendenz zu einer unbegrenzten, flexiblen Verfügbarkeit der Arbeitskräfte. Gleichzeitig stellen die Beschäftigten seit der Bildungsexpansion höhere Ansprüche an Mitgestaltung in der Arbeit. Ganz im Gegensatz zu den durch diese Entwicklungen aufgeworfenen brennenden Problemen ist die eng damit im Zusammenhang stehende Frage einer Demokratisierung der Arbeitswelt in der öffentlichen Diskussion in den Hintergrund gerückt.

Insofern ist es an der Zeit, die Frage, wie es um die Möglichkeiten demokratischer Teilhabe in der modernen Arbeitswelt bestellt ist, aufzugreifen. Lässt man die Entwicklung der letzten 30 Jahren Revue passieren, so kann man drei Phasen unterscheiden. In den 70er Jahren war die Stimmung von einem Aufbruch gekennzeichnet, der die Durchflutung aller Lebensbereiche mit Demokratie zum Ziel hatte und damit auch die (bis dato nicht erreichte) Vollständigkeit demokratischer Rechte für den eigentlichen Kernbereich der Gesellschaft, nämlich die Arbeitswelt, thematisierte. In den 80er Jahren wurde die Überwindung des Taylorismus und des damit verbundenen Systems an Vorgaben und Einschränkungen gefeiert und die Zunahme an Mitwirkungsmöglichkeiten der Beschäftigten als immanente Notwendigkeit veränderter Marktbedingungen interpretiert. Demokratisierung der Arbeit wurde gewissermaßen als notwendige Voraussetzung für die Konkurrenzfähigkeit von Unternehmen auf zunehmend turbulenten Märkten behandelt. Ab Mitte der 90er Jahre bis jetzt dominieren in der Diskussion skeptische Positionen, die unter dem mächtigen Wirken ökonomischer Sachzwänge einen Rückschritt an demokratischen Mitgestaltungsmöglichkeiten in der Arbeitswelt feststellen. Der zunehmenden Macht der Kapitaleseite entspricht eine Krise des Systems institutionalisierter betrieblicher und überbetrieblicher Interessenvertretung, die zunehmend auf Standortsicherung reduziert wird.

Wir knüpfen mit unserem Forschungsprojekt an aktuellen Entwicklungen, die häufig als „Entgrenzung“ von Arbeit bezeichnet werden, an und fragen nach deren Auswirkungen auf Partizipationschancen von Beschäftigten. Die Ergebnisse unserer Forschungsarbeit, die in Kooperation mit in- und ausländischen PartnerInnen durchgeführt wurde, werden in diesem Bericht nur in verkürzter Form dargestellt. Die Details der empirischen Arbeit in den beiden Branchen (IT-Dienstleistungen und mobile Pflege), sowie die auf einem

ausführlichen Literaturstudium basierende Problemanalyse sind darin nicht enthalten. Dies hat seinen Grund darin, dass die gesamte Forschungsarbeit in Buchform erscheinen wird, weshalb wir hier nur die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst präsentieren. Aber auch in dieser Form bietet der vorliegende Bericht ein Fülle von interessanten Einblicken in unser Projekt und die daraus hervorgegangenen Schlussfolgerungen.

## 2. DAS FORSCHUNGSPROJEKT

### 2.1. *Der Ansatz des Projekts*

Das Forschungsprojekt, dessen Ergebnisse hier in gekürzter Form vorliegen, ist der Frage nachgegangen, wie sich die Teilhabe- und Partizipationschancen verschiedener Gruppen von Arbeitskräften im Zuge der als „Entgrenzung“ beschriebenen Veränderungen der Arbeit entwickeln.

Mit Entgrenzung von Arbeit ist gemeint, dass sich bisherige Abgrenzungen und Gliederungen in der Erwerbsarbeit auflösen oder zumindest an Bedeutung verlieren. Dies betrifft so unterschiedliche Dimensionen wie die Arbeitszeit, die Trennung der Erwerbsarbeit von der Versorgungsarbeit und vom Privatleben, den Betrieb als räumliche und soziale Einheit oder die Internationalisierung der Unternehmen. Partizipation umfasst begrifflich sowohl individuelle Beteiligung im Arbeitsprozess und im Betrieb als auch repräsentative Formen der Interessenvertretung.

In der theoretischen und empirischen Studie wurde untersucht, welche typischen Muster sich aus dem Zusammenwirken unterschiedlicher Dimensionen der Entgrenzung von Arbeit ergeben. Diese auch auf geschlechtsspezifische Zusammenhänge hin zu analysierenden Muster wurden im Hinblick auf ihre Konsequenzen für Partizipationschancen von Männern und Frauen untersucht, wobei es auch auf eine Verschränkung der verschiedenen Ebenen der Partizipation und Interessenvertretung ankommt.

Als Untersuchungsgegenstand wählten wir verschiedene Formen von Dienstleistungsarbeit und zwar nicht nur wegen ihrer quantitativen Bedeutung, sondern auch wegen der ausgeprägten Tendenzen zur Entgrenzung von Arbeit. Innerhalb des Dienstleistungssektors wurden zwei höchst unterschiedliche Branchen analysiert werden, die interessante Vergleichsmöglichkeiten ergaben: Informationstechnik-Dienstleistungen (IT) und soziale Dienste. Sie zählen zu jenen Branchen, die am meisten zum gesamtwirtschaftlichen, europäischen Nettobeschäftigungsanstieg in den Jahren 1994-1999 (in 10 europäischen Ländern) beigetragen haben (Bosch et al. 2001). Die Gegenüberstellung zweier sehr unterschiedlicher Branchen erlaubt es auch, Fragen der geschlechtlichen Ausgestaltung des Dienstleistungssektors bzw. den geschlechtlichen *Bias* des jeweiligen Bereiches zu berücksichtigen (Gottschall/Pfau-Effinger 2002).

Für das Forschungsprojekt wurde ein Disziplinen übergreifender theoretischer Zugang gewählt. Aus der Perspektive der Arbeits- und Industriesoziologie steht dabei die Ambivalenz neuer Formen der Arbeitsorganisation und der Managementkontrolle im Vordergrund. Dem Zugewinn an Autonomie in der Arbeit stehen die Zwänge der indirekten, teils marktförmigen Steuerung und der aktuellen Rationalisierungsstrategien gegenüber (Wolf 1999, Moldaschl/Sauer 2000). Für die Entwicklung neuer Arbeits- und Kooperationsformen spielen auch neue Informations- und Kommunikationstechnologien eine wichtige Rolle. Ein weiterer Ausgangspunkt sind die gestiegenen Er-

wartungen der Arbeitskräfte, sich als Person in die Arbeit einbringen, die Arbeitsbedingungen gestalten und auf betriebliche Entscheidungen Einfluss nehmen zu können (Baethge 1990).

Aus Sicht der Industrial-Relations-Forschung ist davon auszugehen, dass repräsentative Partizipation und Kollektivverhandlungen historisch eng mit der Industrialisierung und der Verbreitung tayloristisch-fordistischer Massenproduktion verbunden und auf die betriebliche Einheit, klare hierarchische Strukturen, das dauerhafte Normalarbeitsverhältnis inklusive dem Normalarbeitstag und die Trennung zwischen Erwerbsarbeit und Nicht-Erwerbsarbeit ausgerichtet sind. Die organisatorische Entgrenzung und die Internationalisierung der Unternehmen führen zu einer Reihe von Strukturproblemen. Diese betreffen etwa die Fragen, wo die Grenzen der für die traditionellen Rechte so wichtigen Einheit Betrieb zu ziehen sind (Wehling 2000), welche Arbeitskräfte in den Vertretungsbereich eines Betriebsrates fallen oder wie die Mitwirkung auf die tatsächlichen, oft internationalen Entscheidungszentralen ausgeweitet werden kann. Aus dieser Perspektive ist auch die Frage zu stellen, inwieweit die Verbesserung von Partizipationsmöglichkeiten zu einer Demokratisierung der Arbeitswelt im Sinne einer Artikulierung und eines Ausgleichs der heterogenen Interessen und Bedürfnisse der beteiligten gesellschaftlichen Gruppen und Individuen führen.

Aus der Perspektive der Geschlechterforschung sind die komplexen und widersprüchlichen Anforderungen des weiblichen Lebenszusammenhangs zentraler Angelpunkt. Vereinbarkeits- und Koordinationsinteressen werden vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Arbeitsteilung zwischen Männern und Frauen oft als genuine inhaltliche Interessen von Frauen aufgefasst, da es in erster Linie den Frauen obliegt, zwei verschiedene Lebensbereiche aufeinander abzustimmen (Becker-Schmidt et al. 1983). Frauen werden somit unter anderen Bedingungen als Männer in den Arbeitsmarkt integriert, wodurch sich – zumindest vordergründig – so genannte Fraueninteressen mit Flexibilisierungsbestrebungen der Unternehmen treffen können. Die spezifischen Beschäftigungsformen von Frauen, insbesondere im Dienstleistungsbereich, sind aber mit vielen Nachteilen wie geringerer Entlohnung und Beschäftigungssicherheit, weniger Weiterbildungschancen sowie de facto auch geringerer Arbeitszeitautonomie verbunden. Die Anforderungen des weiblichen Lebenszusammenhangs erschweren es, Zeit und Energie für ein Engagement für Partizipation und Interessenvertretung aufzubringen. Die Situation der Frauen zeichnet sich durch einen strukturellen Ausschluss aus, wobei nicht nur Frauen in den Institutionen stark unterrepräsentiert sind, sondern auch Interessen, wie Gleichstellung und Vereinbarkeit, marginalisiert werden.

Das Forschungsprojekt fand im Rahmen des Forschungsprogramms „New Orientations for Democracy in Europe“ (NODE) des bm:bwk statt. Ein Ziel dieses Forschungsprogramms besteht in der Förderung von Kooperationszusammenhängen im Rahmen von Forschungsprojekten. Insofern war kooperative Forschung ein integraler Bestandteil der Konzeption und Durchführung des Projekts.

In unserem Vorhaben erfolgte die Zusammenarbeit auf mehreren Ebenen und beinhaltete folgende Zielsetzungen:

- Weiterentwicklung nationaler und internationaler Kooperationen (Vertiefung der Kooperation mit Universitätsinstituten in Österreich und mit ausländischen Instituten und Netzwerken)
- Kooperation mit Akteuren der gesellschaftlichen Praxis zur Umsetzung der Forschungsergebnisse (insbesondere mit Initiativen, die neue Formen der politischen Teilhabe bei entgrenzter Arbeit zum Gegenstand haben, wie die Interessengemeinschaften der Gewerkschaft der Privatangestellten).

## 2.2. *Die Forschungsk Kooperationen*

Die Konzeption und Durchführung der Forschungsarbeiten lag zwar hauptsächlich bei FORBA, wurde aber in enger Kooperation mit dem Zentrum für soziale Innovation (ZSI) und dem Institut für interdisziplinäre Nonprofit Forschung an der Wirtschaftsuniversität Wien (NPO) durchgeführt. Cäcilia Weiermair-Märki vom ZSI führte Interviews und Fallstudienauswertungen in Unternehmen der IT-Dienstleistungen durch und Ruth Simsa und Annemarie Hofstadler vom NPO-Institut waren für die Durchführung und Auswertung einer Fallstudie in der mobilen Pflege verantwortlich. Von der gemeinsamen Diskussion der Erhebungsleitfäden über die Auswertung des empirischen Materials bis zu den Interpretationen und Verdichtungen im vorliegenden Endbericht fand ein kontinuierlicher, reger und intensiver Austausch während der gesamten Projektlaufzeit statt.

Diese institutsübergreifende Kooperation brachte in den Diskussionen immer wieder neue, überraschende Erfahrungen mit sich, da unterschiedliche Blickwinkel eingebracht wurden, die zu einer Erweiterung der Perspektiven beitrugen und wesentlichen Anteil an der Weiterentwicklung der Fragestellungen und Interpretationen hatten.

### *Internationale Kooperation*

Die internationale Kooperation nahm im Projekt großen Stellenwert ein. Folgende international renommierte Institute waren an der Kooperation beteiligt:

- Sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut (SOFI) Göttingen: Forschungsnetzwerk „Grenzen der Entgrenzung von Arbeit – Perspektiven der Arbeitsforschung“, Teilprojekt: Arbeitsorganisation, Harald Wolf
- Zentrum für Sozialpolitik an der Universität Bremen: Forschungsnetzwerk „Grenzen der Entgrenzung von Arbeit – Perspektiven der Arbeitsforschung“, Teilprojekt: Erwerbsformen und Geschlechterarrangements, Prof. Karin Gottschall
- Lehrstuhl Organisationssoziologie und Mitbestimmungsforschung an der Ruhr Universität Bochum: Forschungsnetzwerk „Grenzen der Entgrenzung von Arbeit – Perspektiven der Arbeitsforschung“, Teilprojekte: Interessenregulierung, Prof. Ludger Pries, Jörg Abel

- Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF), München: Projekt „Dienstleistung als Interaktion“ zum Thema Altenpflege, Wolfgang Dunkel
- Institut Arbeit und Technik im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen (IAT), EU-Forschungsprojekt „New Forms of Employment and Working Time in the Service Economy“ (NESY), Steffen Lehndorff
- European Work and Employment Research Centre (EWERC) at the Manchester School of Management, Forschungsprojekt „Changing Organisational Forms and the Employment Relationship“ über neue betriebliche Organisationsformen (multiple employers), Jill Rubery

Des Weiteren umfasste die Kooperation die Einbeziehung von internationalen ExpertInnen auf spezifischen, für die Problemstellung des Projektes relevanten Gebieten:

- Ursula Huws, Institute for Employment Studies, Brighton, UK, Leiterin des EMERGENCE-Projekts: technologiegestützte, räumliche Entgrenzung von Arbeit.
- Ingrid Kurz-Scherf, Institut für Politikwissenschaft der Universität Marburg, Leiterin des Projekts „GendA... – Netzwerk feministischer Arbeitsforschung“, vertreten durch Alexandra Scheele
- Hans-Jürgen Pongratz, Technische Universität München: Erwerbsorientierungen in entgrenzten Arbeitsformen
- Hermann Kotthoff, Sozialforschungsstelle Dortmund Landesinstitut: BürgerInnenrechte im Betrieb, betriebliche Mitbestimmung.

Die internationale Kooperation bündelte sich in zwei (jeweils zweitägigen) Workshops: einer zu Beginn und der zweite am Ende des Projekts, die eine intensive Diskussion zu den zentralen Fragestellungen des Projekts sowie einen Austausch mit den Ergebnissen der KooperationspartnerInnen ermöglichten. Insgesamt kann eine mehr als positive Bilanz der internationalen Kooperation im Rahmen des Forschungsprojekts gezogen werden. Die Diskussionen in den Workshops verliefen in einer überaus produktiven und anregenden Atmosphäre, die frei war von im akademischen Milieu so häufigen Konkurrenzattitüden, und verbanden sich zu einem wirklich für alle Seiten positiven Prozess.

### ***Kooperation mit AkteurInnen der gesellschaftlichen Praxis***

Die Forschungsarbeit war nur durch die Kooperationsbereitschaft vieler Betriebe und Interviewpartner durchzuführen. Ihnen gilt unser aufrichtiger Dank dafür, dass sie uns ihre Zeit und ihr Wissen so bereitwillig zu Verfügung stellten. Im Projektdesign war auch eine Kooperation mit Akteuren der gesellschaftlichen Praxis zur Umsetzung der Forschungsergebnisse vorgesehen, wobei insbesondere Initiativen, die neue Formen der politischen Teilhabe bei entgrenzter Arbeit zum Gegenstand haben, als Zielgruppe definiert waren. Diesem Aspekt wurde durch die Einbeziehung der Interessengemeinschaften (IG) der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) Rechnung getragen. Die Kooperation bestand nicht nur darin, dass mit VertreterInnen der IG's laufend der aktuelle Forschungsstand diskutiert wurde und auch Expertenwissen zu den beiden ausgewählten empirischen Feldern, IT-Dienstleistungen und mobile Pflege, eingeholt

wurde. Darüber hinaus wurden die Interessengemeinschaften selbst zum Gegenstand der empirischen Erhebungen. Dabei standen ihre Rolle als neue Form des gewerkschaftlichen Angebots für Beschäftigtengruppen mit entgrenzten Arbeitsbedingungen und ihre Erfahrungen in der Praxis im Mittelpunkt des Interesses.

### 2.3. *Fragestellung und methodische Vorgangsweise*

Dieses Forschungsprojekt hatte zum Ziel, die Frage zu beantworten, wie sich Teilhabe- und Partizipationschancen verschiedener Gruppen von Arbeitskräften im Zuge der als „Entgrenzung“ (Minssen 2000, Kratzer 2003) beschriebenen Veränderungen der Erwerbsarbeit entwickeln. Es wurde also nach den Folgen verschiedener Entgrenzungsphänomene (Flexibilisierung, „Vermarktlichung“, Deregulierung, Subjektivierung etc.) für die direkte und repräsentative Partizipation gefragt. Zugleich ging es auch um die Verschiebungen zwischen den Partizipationsformen (z.B. von repräsentativ zu individuell) und um die Wechselwirkung zwischen diesen.

Schließlich wurden im Zusammenhang nicht nur die Formen, sondern auch die Inhalte der Partizipation analysiert. Dazu gehörte auch, nach den Möglichkeiten der Arbeitskräfte zu fragen, die Folgeprobleme der „Entgrenzung“ durch Partizipation in den Griff zu bekommen. Bevor wir im folgenden die Hypothesen und die Methoden der Untersuchung vorstellen, wollen wir kurz auf das im Projekt erarbeitete spezifische Verständnis der zentralen Begriffe „Entgrenzung“ und „Partizipation“ eingehen.

#### 2.3.1. *„Entgrenzung“ von Arbeit*

Mit Entgrenzung bezeichnet man in der Regel, dass bisherige gesellschaftliche Standards und Normen der Erwerbsarbeit in ihrer Geltung geschwächt werden. Wir wählten diesen beliebten Begriff als Ausgangspunkt, um damit aktuelle Veränderungen in vielen Arbeitsfeldern zu umreißen, ginge aber in der Analyse von den spezifischeren Phänomenen aus, die damit pauschal bezeichnet werden. Uns ging es daher nicht darum, ein analytisches Konzept zu entwickeln, um den Entgrenzungsbegriff für die theoretische und empirische Arbeit nutzbar zu machen, wie dies von manchen AutorInnen versucht wurde (Kratzer/Sauer 2003).

Entgrenzung von Arbeit lässt sich konkreter und begrenzter fassen als Entgrenzung *der Nutzung von Arbeitskraft* in Relation zu bisherigen oder in anderen Arbeitsfeldern geltenden Standards und Normen. Folgende Entgrenzungsformen oder -phänomene haben wir dabei unterschieden:

Tabelle 2-1: Entgrenzung der Nutzung von Arbeitskraft

Dimension von Entgrenzung	Formen der Nutzung der Arbeitskraft
Arbeitszeit	Wann? Wie lange? Wann nicht? Wie planbar?
Ort	Wo? Wo nicht? In welchen (räumlich verteilten) Kooperationen?
Arbeitskraft/Person	Was von der Arbeitskraft? Welche „Anteile“ der Person?
Arbeitsteilung, Rolle	Für welche Tätigkeit? Mit welcher Zuständigkeit und Verantwortung?
Vertrag	Wie stark ist der Warencharakter der Arbeitskraft?
Betriebsorganisation	In welchem sozialen Zusammenhang? Welche Bindungen?

Ein Teil dieser Dimensionen, insbesondere Zeit, Ort und Vertrag, werden häufig zusammenfassend als Flexibilisierung bezeichnet (vgl. Kratzer 2003). Es geht dabei um eine Steigerung der Verfügbarkeit der Arbeitskraft für das Unternehmen. Andere Dimensionen, wie die Arbeitsteilung und die Abgrenzung zwischen Arbeitskraft und Person, spielen in den Diskussionen über Selbstorganisation und Subjektivierung von Arbeit (Moldaschl/Voß 2002) eine zentrale Rolle. Dabei geht es um die konkrete Anwendung und Verausgabung von Arbeitskraft.

Bleibt schließlich die Dimension der Betriebsorganisation: Diese Dimension ist insbesondere für die repräsentative Partizipation zentral. Es geht dabei um die Nutzung der kollektiven Arbeitskraft mit den Aspekten der Kooperation als Produktivkraft und der Möglichkeit der Entwicklung von Vertrauensbeziehungen und Solidarität. Entgrenzungsphänomen ist die Schwächung bis Auflösung des Betriebs als soziale und organisatorische Einheit (durch Auslagerung, Netzbildung, Kurzfristigkeit etc.).

Ausgangspunkt der Diagnose einer Entgrenzung sind (bisherige) gesellschaftliche Normvorstellungen und Standards der Nutzung von Arbeitskraft. Daher ist die Messlatte eher das männliche Normalarbeitsverhältnis, noch dazu in bestimmten Wirtschaftszweigen (Industrie, Finanzdienstleistungen, öffentlicher Dienst). Konsequenterweise sprechen wir daher davon, dass Entgrenzung in vielen Frauenarbeitsbereichen keine neue Entwicklung ist, sondern dass es so etwas wie „traditionell entgrenzte“ Arbeit in vielen Frauenarbeitsbereichen im Dienstleistungssektor bereits seit langem gibt. In einer Gender-Perspektive kann es zudem nicht bei der Feststellung von Entgrenzungsphänomenen bleiben, sondern es gilt auch, deren Folgen für die Reproduktions- und Sorgearbeit einzubeziehen.

Auf fast allen von uns gewählten Dimensionen zeigt die Literatur im Großen und Ganzen tatsächlich Tendenzen der Entgrenzung in dem Sinn, dass bisherige Standards der Arbeitskraftnutzung aufgeweicht, Grenzen gedehnt oder immer häufiger überschritten werden.<sup>1</sup> Nur in der Dimension der Arbeitsteilung ist der Trend keineswegs eindeutig. Hier haben wir es in bestimmten Bereichen mit einer Abnahme des Grades der Arbeitsteilung durch funktionale Flexibilisierung und Selbstorganisation (Entgrenzung), in anderen aber mit Tendenzen zu einer rigideren Arbeitsteilung zu tun. Außerdem sind

<sup>1</sup> Siehe dazu ausführlicher Eichmann/Hermann 2004.



die Auswirkungen dieser Ent- und Begrenzungen im Vergleich zu den anderen Dimensionen als noch ambivalenter einzuschätzen, insofern abnehmende Arbeitsteilung und höhere Autonomie in der Arbeitsdurchführung nicht *per se* als Humanisierung der Arbeit bewertet werden kann.

### 2.3.2. *Partizipation oder bloß Delegation von Unsicherheit?*

Wir haben Partizipation zunächst im Hinblick auf die Form definiert und folgende Arten der Partizipation unterschieden: direkte Partizipation mit Selbstorganisation in der Arbeit (delegativ) und Beteiligung an Planungen und Entscheidungen des Management (konsultativ) (Sisson 2000). Als weitere Form der individuellen Partizipation geht es uns um die Beachtung von BürgerInnenrechten im Betrieb (Kotthoff 1981, Matthies et al. 1994). Als repräsentative oder indirekte Partizipation wird die Vertretung etwa durch einen Betriebsrat verstanden. Schließlich soll auch die Beziehung zwischen Beschäftigten und Interessenvertretungen, insbesondere Gewerkschaften, berücksichtigt werden. Allerdings kann Partizipation nicht losgelöst von realen gesellschaftlichen Entwicklungen gesehen und bewertet werden.

In einem Hearing der deutschen Mitbestimmungskommission, die zwischen 1996 und 1998 den Erfolg und die Entwicklung des deutschen Mitbestimmungssystems untersuchte, antwortete der Direktor eines führenden europäischen Hochtechnologieunternehmens auf die Frage nach der Beteiligung der Belegschaft im Unternehmen (Streeck 2000:60): „Bei uns sprechen wir nicht über ein *Recht* zur Beteiligung, sondern über eine *Pflicht*. Und wer sich bei uns nicht beteiligt, der wird entlassen.“ Spätestens seit den 1990er Jahren wird Beteiligung oder partizipatives Management ganz nüchtern als Mittel zur Steigerung der Effizienz und der Innovationsfähigkeit gesehen, während in den 1980er Jahren noch von einer Aufwertung der lebendigen Arbeit und von gesteigerten Einflusschancen der Arbeitskräfte durch neue Formen der Arbeitsorganisation die Rede war (Kern/Schumann 1984). Zuvor, Anfang der 1970er Jahre, war „Mitbestimmung am Arbeitsplatz“ als Teil einer gesamtgesellschaftlichen Demokratisierungsstrategie gefordert (Vilmar 1971), aber auch von Arbeitgeberseite dem Ausbau der Mitbestimmung durch Betriebsrat und Gewerkschaften entgegengestellt worden. Aber nicht nur die Konsultation, sondern auch ein höheres Maß an Selbstbestimmung in der Ausführung der Arbeit wurde, etwa von der sozio-technischen Schule, als ein Aspekt industrieller Demokratie angesehen (Emery/Thorsrud 1976).

Im Rückblick wird somit erkennbar, dass sich die gesellschaftspolitischen Erwartungen an die Partizipation im Betrieb drastisch verändert haben. Die Hoffnungen, damit ein Mittel zur Demokratisierung einer Sphäre der Gesellschaft, in der die BürgerInnenrechte nicht voll zur Geltung kommen, gefunden zu haben, hielten nicht lange an. Schon 1989 stellte Birgit Mahnkopf fest: „Der Zeitgeist sinnt auf alles andere denn eine Demokratisierung der Wirtschaft“ (Mahnkopf 1989:60).

Nicht nur die individuelle Beteiligung oder direkte Partizipation, sondern auch die Mitbestimmung durch den Betriebsrat wurde in der Folge immer weniger unter dem Gesichtspunkt der Demokratisierung der Wirtschaft gesehen, sondern musste immer stär-

ker damit legitimiert werden, dass sie letztlich für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und „Wirtschaftsstandorten“ nützlich sei. Argumentationen in diese Richtung verloren mit zunehmendem Einfluss der Finanzmärkte und durch das wachsende Tempo der wirtschaftlichen Restrukturierung an Überzeugungskraft. Daher ist es auch nicht überraschend, dass sich der Schwerpunkt von der kollektiven Interessenvertretung und Mitbestimmung überhaupt mehr in Richtung individuelle Partizipation verschoben hat. Beteiligung wird damit weniger in politische Institutionen ausdifferenziert, als vielmehr in die Arbeit eingebaut. Die Schwächung der Mitbestimmung geht, so Autoren wie Wolfgang Streeck, auch darauf zurück, dass das Interesse an Politik zurückgeht, weil kaum noch andere kollektive Ziele als das Überleben im Wettbewerb zu formulieren seien (Streeck 2000).

Um den Gehalt an Demokratisierung erfassen zu können, wird bei der direkten Partizipation zwischen funktionaler und strategischer Partizipation unterschieden (Greifenstein et al. 1989): Funktionale Partizipation soll „Lücken der technisch-organisatorischen Vorlaufplanung“ füllen, die als Freiräume konzipiert worden sind oder aus Planungsdefiziten resultieren. Dabei werden jene Interessen der ArbeitnehmerInnen mobilisiert, „die sich für das Unternehmen funktional einsetzen lassen“ (ebenda:81f). Strategische Partizipation bezieht sich hingegen auf die Mitwirkung an der Planung und an weiterreichenden Unternehmensentscheidungen. Diese Unterscheidung haben wir in dieser Untersuchung als Selbstorganisation bei der unmittelbaren Arbeitsausführung (Delegation) einerseits und als Mitwirkung an der Gestaltung der Rahmenbedingungen der Arbeit in Form einer „Selbstvertretung“ (Konsultation) andererseits bezeichnet.

Ob nun ArbeiterInnen und Angestellte in partizipativen Formen der Arbeitsorganisation die Möglichkeit haben, ihre Interessen in die Gestaltung der Arbeitsbedingungen einzubringen, wird in der Literatur unterschiedlich beantwortet. Trotz der Feststellung einer weit gehenden Beschränkung der Partizipation auf funktionale Formen kamen manche Untersuchungen in den 1990er Jahren zu dem optimistischen Schluss, dass

„... Partizipation kein Nullsummenspiel darstellen muß, sondern alle von ihr profitieren können: Die Beschäftigten, weil sie in der Regel größere Autonomiespielräume und Mitsprachemöglichkeiten erhalten und sich als Subjekte ernst genommen fühlen; die Interessenvertretung, weil die Beteiligung der Beschäftigten zu Kompetenzgewinnen und demokratischeren Willensbildungsprozessen führen kann und die Unternehmensführungen, weil die Dezentralisierung bestimmter Entscheidungen z.B. an Arbeitsgruppen Konflikte reduziert oder zumindest verlagert, Arbeitsabläufe reibungsloser vonstatten gehen und durch das zusätzliche Maß an Motivation auf Seiten der Mitarbeiter Produktivitätseffekte erzielt werden können.“ (Frerichs 1995)

Andere argumentieren hingegen, dass partizipative Ansätze in der Arbeitsorganisation insbesondere seit dem Zurückschwingen des arbeitspolitischen Pendels in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre verstärkt „als Herrschaftsmittel und Rationalisierungsinstrumente genutzt (werden), während Humanisierungs- und Demokratisierungsversprechen häufig uneingelöst bleiben“ (Dörre 2002:22). Dafür sind sowohl die strukturelle innere Widersprüchlichkeit partizipativer Managementkonzepte als auch externe Faktoren, wie die Internationalisierung, *shareholder value*-Steuerung und ständige Restrukturierung

von Unternehmen verantwortlich. Letztere können als Ursachen für die forcierte Flexibilisierung von Unternehmen angesehen werden, über die Marktdruck und Konkurrenz in die Organisation hinein verlängert werden (Döhl et al. 2000). Auch die Beteiligung an der Reorganisation von Betrieben enthalte zwar Chancen zur Mitgestaltung, doch können die Gestaltungsspielräume eng begrenzt bleiben, „weil der ‚Auftrag‘ für das Reorganisationsprojekt in aller Regel ‚von oben‘ kommt und die zugrundeliegenden Entscheidungen und Informationen nur selten wirklich transparent sind“ (Kratzer 2003:194).

Die „Entgrenzung von Arbeit“, insbesondere Flexibilisierung und ständige Reorganisation, führen also in der Regel zu einer Begrenzung der Partizipation im Sinne der Möglichkeit effektiver Mitgestaltung und Interessendurchsetzung, auch wenn flexible Organisationen den Grad der Selbstorganisation der Beschäftigten erhöhen. Das hat damit zu tun, dass Flexibilisierung häufig mit flexiblem Personaleinsatz gleichgesetzt wird – also Flexibilität der Beschäftigten (im Sinne von hoher Verfügbarkeit und Anpassungsfähigkeit) anstelle einer Flexibilität der Organisation gefordert wird. Die Spielräume zur Selbstbestimmung in der Ausführung der Arbeit können demnach aus der Übertragung ungelöster Organisationsprobleme an die Beschäftigten resultieren, Partizipation also bloß die „Delegation von Unsicherheit“ bedeuten (Lehndorff/Voss-Dahm 2005). In einer flexibilisierten Arbeitswelt sind also die Maßstäbe für Humanisierung und Demokratisierung neu zu bestimmen, denn die lange geltende Humanisierungsvermutung für post-tayloristische Arbeitsformen gilt nicht mehr, sondern muss wohl der Einsicht in Flexibilisierungsrisiken weichen (Flecker 2005).

Nun ist mit Partizipation, insofern sie in Form der Selbstorganisation darauf abzielt, Lücken in der Arbeitsplanung zu schließen, immer eine Delegation von Unsicherheit verbunden. Unsere These zielt jedoch auf etwas anderes ab: „Partizipative“ Formen der Arbeitsorganisation können, je nach Rahmenbedingungen, Möglichkeiten beinhalten, die Arbeit mitzugestalten, eigene Interessen zu realisieren und sich als Subjekt in die Arbeit einzubringen. Darauf beziehen sich die Humanisierungsvermutungen. Sie können aber auch bedeuten, dass die ArbeiterInnen und Angestellten schlicht mit widersprüchlichen Anforderungen und zu knappen Ressourcen allein gelassen werden, wodurch die Regulationschancen in „Selbstorganisation von Überlastung“ (Kratzer et al. 2004) umschlagen. Dies kann sich auf die zeitliche Dimension des Termindrucks und der ausufernden Verfügbarkeit, auf die sachliche Dimension der inhaltlichen Anforderungen der KundInnen oder die Ungewissheit von Problemlösungen sowie auf die soziale Dimension der Kooperation in Projektteams beziehen.

Die AutorInnen des deutschen Projekts über Internetdienstleister, mit denen wir in unserer Untersuchung kooperierten, stellen eine solche Tendenz des Umschlagens fest:

„‚Selbstorganisation‘ beinhaltet unter diesen Bedingungen vor allem die improvisatorische Bewältigung einer wachsenden Aufgabendichte.“ (Mayer-Ahuja/Wolf 2005:45)

Daraus ergibt sich gerade im Hinblick auf die Schlussfolgerungen aus unserem Projekt, dass Partizipation klarer und enger zu fassen ist: Lassen sich Ungewissheiten und fachliche sowie außerfachliche Kompetenzen zu deren Bewältigung als Machtquellen

nutzen für eine arbeits- und interessenpolitische Einflussnahme? Ist in diesem Sinne politisches Handeln zu erkennen, das eine Veränderung von Herrschafts- und Entscheidungsstrukturen anzeigt? Individuelle Partizipation bezieht sich in diesem Sinn auf die Mikropolitik der Regelung gemeinsamer Angelegenheiten im Team, in der Abteilung etc. einerseits und auf die Betriebspolitik der Geschäftsstrategien, der Reorganisation und deren personelle Konsequenzen andererseits (Kotthoff 2005).

Damit kann die Frage nach Partizipation im Betrieb wieder mit der Frage nach Demokratisierung verbunden werden. Stellen wir tatsächlich eine „Entgrenzung des Politischen“ (Beck 1993) fest, insofern der Bereich der betrieblichen Produktion legitimationspflichtig und demokratischen Diskursen zugänglich wird? Ist die „Entgrenzung der Arbeit“ in diesem Zusammenhang als Beschleuniger oder als Barriere wirksam?

Es gibt, wie schon angedeutet, gute Gründe zu argumentieren, „post-tayloristische“ Arbeitsorganisation und partizipatives Management haben nichts mit Demokratisierung zu tun. In der Partizipationsforschung ist andererseits häufig von nötigen Zugeständnissen des Managements, von Grenzen der Instrumentalisierbarkeit der Subjektivität der Arbeitenden und folglich von der „Politikhaltigkeit von Partizipationsprozessen“ die Rede. Daran schließen sich Hoffnungen der ArbeitnehmerInnenseite, die Instrumentalisierung quasi auch umdrehen zu können:

„Versuche des Managements, Partizipation als Vehikel zu benutzen, um die Motivation und Akzeptanz der Beschäftigten zu erhöhen und deren Kenntnisse einseitig zur Effektivitätssteigerung einzusetzen, lassen sich in politische Effekte ummünzen, wenn die Beschäftigten und ihre Interessenvertretung den Herrschaftsaspekt dieser Vorgehensweise erkennen und ihrerseits das durch Beteiligung erworbene höhere Maß an Handlungsautonomie in politische Aushandlungs- und Tauschprozesse transformieren.“ (Frerichs 1995:420)

Insofern ist es von zentraler Bedeutung die Frage zu behandeln, inwiefern wir es bloß mit Delegation von Unsicherheit oder doch mit tatsächlicher Partizipation zu tun haben, inwiefern also Handlungsautonomie durch Verhandlungsautonomie ergänzt werden kann (Lehndorff 2005). Die Untersuchung von zwei recht unterschiedlichen Dienstleistungsbranchen hat sich für die Frage nach den Partizipationsmöglichkeiten in „entgrenzten“ Arbeitsformen und weiterhin nach dem Charakter und den Folgen vorfindbarer Partizipationsformen als sehr fruchtbar erwiesen. Trotz großer Unterschiede in den Eigentumsverhältnissen und der Marktregulierung, in den Personalstrukturen und den Qualifikationsanforderungen etc. sind Ähnlichkeiten in bestimmten Problemlagen zu finden. In anderer Hinsicht wiederum haben wir zwei Welten vor uns, die zu kontrastieren ein interessantes Bild der Bandbreite möglicher Arbeitsbedingungen und ihrer subjektiven Bewertung ergibt. Der Vergleich erwies sich als besonders interessant im Hinblick auf Themen wie Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die räumlichen Aspekte der Arbeit, die Rolle der Subjektivität der Arbeitenden und die Wechselwirkung zwischen individueller Partizipation und kollektiver Interessenvertretung.

### 2.3.3. Forschungsfragen

#### 1. *Betriebsorganisation und Beschäftigungsverhältnisse*

Auslagerungen von Arbeit, Arbeit in Netzwerken, Spaltung von Belegschaften in Kern und Rand etc. werfen eine Reihe von Fragen auf, die für die Untersuchung von Partizipationschancen, -formen, -zwecken und -wirkungen wichtig sind:

- Wie sind Selbstorganisations-, Gestaltungs- und (andere direkte) Partizipationschancen auf unterschiedliche Gruppen (nach Beschäftigungsverhältnis, Kern/Rand, Betriebszugehörigkeit etc.) verteilt? Wie wirken sich Flexibilisierungsstrategien auf Partizipationschancen verschiedener ArbeitnehmerInnen aus? Welche Folgen haben mehrfache, vorübergehende oder unklare Betriebszugehörigkeiten (Leiharbeit, Arbeitseinsatz bei Kundenbetrieben, Arbeit in ausgegliederten Einheiten etc.)?
- Frage der Repräsentation: Wer wird von Betriebsräten oder Personalvertretungen tatsächlich in welchem Ausmaß vertreten? Wer hat Zugang? Für wen fühlen sich InteressenvertreterInnen in erster Linie zuständig? Wer sind ihre relevanten Bezugsgruppen? Wie gehen sie mit Interessenkonflikten zwischen den verschiedenen Gruppen um?
- Wie kann über organisatorische Grenzen und soziale Spaltungen hinweg bzw. unter Bedingungen mobiler und verteilter Arbeit Solidarität entstehen? Wie steht es um die Möglichkeiten zu kollektivem Handeln?

Eine erste Forschungsfrage des Projekts war, wie die Partizipations- und Mitbestimmungsmöglichkeiten der Interessenvertretung in „traditionell entgrenzten“ Arbeitsformen einzuschätzen sind. Welche Chancen bestehen also bei mobiler Arbeit, bei Arbeit bei KundInnen/KlientInnen, bei variablen Arbeitszeiten, Leiharbeit, ausgelagerter Dienstleistungsarbeit etc. für welche Gruppen von Arbeitskräften? Daran knüpft die Frage an, wie sich aktuelle Veränderungen (hier: in der Betriebsorganisation und in den Beschäftigungsverhältnissen) auswirken. Wir haben dies über den Vergleich zwischen mobiler Pflege und IT-Dienstleistungen eingefangen, konnten aber auch allgemein daraus einen Nutzen ziehen, dass nicht alle Phänomene so neu sind und es schon länger Erfahrung mit bestimmten Organisationsformen gibt (die jetzt stärkere Verbreitung finden). Ausgangspunkt können jedenfalls die teilweise altbekannten Strukturprobleme der Partizipation und Interessenvertretung im Betrieb sein: Aufspaltung und Ausgliederung, Kern- und Randbelegschaften, unterschiedliche Arbeitgeber, mobile Arbeit, Klein- und Kleinstbetriebe etc.

#### 2. *Variable Arbeitszeit und Ausdehnung der Arbeitszeit*

„Entgrenzung“ in der zeitlichen Dimension haben wir im Projekt konkreter als Entstandardisierung im Sinne einer Ausdehnung der Arbeitszeit über gesellschaftliche oder arbeitsrechtliche Zeitstandards hinaus und im Sinne der Verbreitung variabler Arbeitszeiten, also der Entstandardisierung der Lage der Arbeitszeit und der Dauer der Tagesarbeitszeit, verstanden. Der Zusammenhang mit Fragen der Partizipation ergibt sich daraus, dass sich diese Erosion oder das Abweichen von Standards erstens auf die

Chancen zur Partizipation auswirken kann, zweitens einen Gestaltungs- und Entscheidungsbedarf impliziert, also die Frage nach sich zieht, wer über den Arbeitseinsatz entscheidet, und drittens die kollektive Regulierung der Arbeitszeit grundlegend verändert. Wir haben also folgende Aspekte unterschieden:

- Auswirkung von Arbeitszeitformen und -mustern auf Partizipationschancen (z.B. Ausdehnung, variable Arbeitszeit und „Zeit zur Partizipation“, Lage der Arbeitszeit und Chancen zu Kommunikation mit KollegInnen etc.)
- Partizipation an der Gestaltung von Arbeitszeit (von Beteiligung bis zu zeitautonomen Gruppen, Selbstständige), Einfluss auf die eigene Arbeitszeit (Gestaltbarkeit, Planbarkeit etc.)
- Regulierung der Arbeitszeit durch Interessenvertretung (Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen zu variablen Arbeitszeiten, Wirksamkeit der Begrenzung der Arbeitszeit etc.).

### **3. „Traditionell“ und „neu entgrenzte“ Frauenarbeit und Partizipation**

Die zwei Phänomene stehen zunächst nebeneinander: Erstens waren Frauen schon bisher verbreitet über Erwerbsarbeitsformen in den Arbeitsmarkt integriert, die von der gesellschaftlichen Norm bzw. von den Normvorstellungen abwichen (Teilzeit, geringfügig, Unterbrechungen etc.). Nicht nur Arbeitszeit und Vertrag sind als „Entgrenzungsdimensionen“ angesprochen, sondern auch das Verhältnis von Arbeitskraft und Person (Nutzung des so genannten weiblichen Arbeitsvermögens), Betriebsorganisation (Filialstruktur, Kleinstbetriebe, mobile Arbeit in Handel, Gastgewerbe, mobile Pflege etc. als typische Frauenbranchen). Zweitens sind Frauen und Fraueninteressen in der betrieblichen und überbetrieblichen Interessenvertretung unterrepräsentiert, und auch bei der direkten Partizipation ist aufgrund der Unterschiede in den Positionen und in der Anerkennung von Qualifikationen eine Benachteiligung anzunehmen. Deshalb ist es wichtig zu klären, ob diese beiden Phänomene in einem Zusammenhang stehen, die geringeren Partizipationschancen also auf die Abweichung von den Normvorstellungen zurückzuführen sind. Dies scheint jedenfalls im Hinblick auf die Vertretung der atypisch beschäftigten Randbelegschaft durch Betriebsräte und Gewerkschaften der Fall zu sein. Als „neu entgrenzte“ Frauenarbeit wurden in der Literatur Kulturberufe und Multimedia beschrieben, wo es zu einer Anpassung der Frauen an männliche Erwerbsmuster kommt, die den Beruf zum Dreh- und Angelpunkt der individuellen Lebensplanung machen.

In der empirischen Arbeit darf „Entgrenzung“ daher nicht nur aus der Perspektive der Erwerbsarbeit betrachtet, vielmehr müssen die Auswirkungen auf die geschlechtliche Arbeitsteilung im Privaten, also in Ehe und Familie einbezogen werden. Auch die Chancen zur Partizipation sind aus dieser erweiterten Perspektive zu analysieren. Zudem gilt es, die Partizipations- und Vertretungsformen danach zu beurteilen, wie außerbetriebliche und außerberufliche Interessen eingebracht, vertreten bzw. durchgesetzt werden können. Die Genderperspektive im Projekt ernst zu nehmen, bedeutete also auch, Fraueninteressen – und hier auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie – als zu analysierenden *Inhalt* der Partizipation aufzunehmen.

Die *Untersuchungsfragen* lauteten:

- a. Welche Auswirkungen hat eine Ausweitung von Selbstorganisation auf die geschlechtshierarchische Arbeitsteilung (im Betrieb und im Privaten)?
- b. Wie sind Frauen in der betrieblichen Interessenvertretung repräsentiert?
- c. Welche Rolle spielen Fraueninteressen bei den Inhalten und in der Praxis betrieblicher Interessenvertretung?

#### 2.3.4. *Methodische Vorgehensweise*

Die zentrale Fragestellung unseres Forschungsprojekts nach Zusammenhängen zwischen entgrenzten Arbeitsbedingungen und Partizipationschancen legte es nahe, sich auf qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung zu stützen. Damit wollten wir der Komplexität der Forschungsfragen adäquat begegnen und der Differenziertheit unterschiedlicher Situationen und Einflussfaktoren Rechnung tragen. Daher entschieden wir uns für die Durchführung problemzentrierter, leitfadengestützter Interviews und für einen betriebspezifischen Zugang über Fallstudien.

Unser Verständnis der Fallstudien lehnt sich der Industriesoziologie an. Dort werden Fallstudien in der Regel zu folgenden Zwecken eingesetzt: zur Illustration, zur Deskription und zur Generierung von Konzepten und Hypothesen. Bei der Illustration geht es darum, relativ komplexe oder abstrakte Zusammenhänge anhand von illustrativen Beispielen anschaulich zu machen. Dieses Vorgehen setzt verallgemeinerte Erkenntnisse voraus und beschreibt diese anhand einzelner Beispiele. Bei der Deskription geht es um erste Beschreibungen eines unbekanntes Forschungsfeldes. Die Generierung von Konzepten und Hypothesen ist zweifellos eine der Stärken von Fallstudien, da sie es ermöglichen, relativ unstrukturiert an ein Forschungsfeld heranzugehen und Wissen über dieses Forschungsfeld zu sammeln. Auf dieser Basis können dann Hypothesen bzw. ein theoretischer Rahmen entwickelt werden. In diesem Sinne verstehen wir auch Fallstudien als „Prozeßanalysen, mit deren Hilfe komplexe Bedingungs- und Wirkungszusammenhänge erfaßt werden sollen“ (Löbner 1989:26 zitiert in Hauptmanns/ Rogalski 1992:207). Dabei wird ein kleiner, räumlich und zeitlich begrenzter Ausschnitt untersucht, wobei aber wiederum eine große Anzahl von Variablen erfaßt werden kann. Was Fallstudien nicht leisten können, ist zu repräsentativen Aussagen über ein Untersuchungsfeld zu gelangen. Zum Standardset von Fallstudien gehören strukturierte Leitfadeninterviews, Dokumentenanalysen, teilnehmende Beobachtung, narrative Interviews und Gruppendiskussionen (vgl. Hauptmanns/Rogalski 1992:211).

#### *Problemzentrierte Interviews*

Wir orientieren uns bei der Durchführung der Betriebsfallstudien an der Methode des qualitativen „problemzentrierten Leitfadeninterviews“ (vgl. Witzel 1982). Dieses ist im Unterschied zum narrativen Interview durch strukturierte Leitfäden gekennzeichnet. Die Problemzentrierung ist durch eine von den ForscherInnen definierte gesellschaftliche Problemlage charakterisiert, zu der die befragten Personen assoziativ ihre Beiträge leis-

ten. Die ForscherInnen haben ihre Orientierungen an der Problemstellung offen zu legen und beschäftigen sich daher umfassend mit Theorien und Untersuchungen auf diesem Gebiet. Die Forschung rückt ein Problemfeld aus der Sicht der ForscherInnen in den Vordergrund, versucht jedoch, die Explikationsmöglichkeiten der Befragten so zu optimieren, dass sie ihre Sichtweisen auch gegen die ForscherInnen durchsetzen können (vgl. Witzel 1982). Nicht Probleme der befragten Personen leiten den Forschungsprozess, sondern diese sollen über einen wahrscheinlich für sie relevanten Problembereich an der Rekonstruktion dieses Problemkomplexes mitarbeiten.

*Durchführung der Fallstudien*

Insgesamt wurden 71 eineinhalb- bis zweistündige qualitative Interviews, davon 38 in den IT-Dienstleistungen und 33 in der mobilen Pflege, durchgeführt. Davon wurden 53 Interviews mit Beschäftigten geführt, der Rest verteilt sich auf Management/GeschäftsführerInnen, leitende Angestellte und BetriebsrätInnen. Insgesamt wurden diese 71 Interviews zu 9 Fallstudien (5 in den IT-Dienstleistungen, 4 in der mobilen Pflege) verdichtet. D.h. je nach Betriebsgröße wurden in den einzelnen Fallbetrieben zwischen 4 und 10 Interviews geführt. In 6 der Fallbetriebe existiert ein Betriebsrat.

Einen detaillierten Überblick über die Samples bieten die folgenden Tabellen.

Tabelle 2-2: Samplestruktur von 23 InterviewpartnerInnen in der mobilen Pflege

Variable	Ausprägung	Anzahl
Geschlecht	Männlich	3
	weiblich	20
Alter	unter 30 Jahre	1
	30-40 Jahre	9
	40-50 Jahre	10
	über 50 Jahre	3
höchster Bildungsabschluss	Matura	5
	BMS/Lehre	10
	HS	8
Lebensform	Partnerschaft	19
	Single	4
Anzahl Kinder	0	2
	1	7
	2	11
	3 oder mehr	3
Beschäftigtenstatus	Dienstvertrag	1
	kein Dienstvertrag (WV, Selbstständigkeit)	4
Ausmaß der Berufstätigkeit	Vollzeit	3
	Teilzeit	20
Berufsgruppe	Diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen	9 (1 Mann)
	PflegehelferInnen	6 (1 Mann)
	HeimhelferInnen	8 (1 Mann)
Mobile Arbeit	mehr als 25% der Gesamtarbeitszeit	23



Tabelle 2-3: Samplestruktur von 30 InterviewpartnerInnen in den IT-Dienstleistungen

Variable	Ausprägung	Anzahl
Geschlecht	Männlich	20
	weiblich	10
Alter	unter 30 Jahre	8
	30-40 Jahre	16
	40-50 Jahre	5
	über 50 Jahre	1
Höchster Bildungsabschluss	Universität/Fachhochschule	15 (darunter: 5 Frauen)
	Matura	15
Lebensform	Partnerschaft	17
	Single	13
Anzahl Kinder <sup>2</sup>	0	15
	1	3
	2	9
	3 oder mehr	3
Beschäftigtenstatus	Dienstvertrag	27
	Kein Dienstvertrag (WV, Selbstständigkeit)	3
Ausmaß der Berufstätigkeit	Vollzeit	25
	Teilzeit	5 (darunter: 5 Frauen)
Tätigkeit	Überwiegend technisch	22
	Überwiegend nicht-technisch	8 (darunter: 7 Frauen)
Mobile Arbeit/ Arbeit bei Kunden	Mehr als 25% der Gesamtarbeitszeit	13
	Weniger als 25% der Gesamtarbeitszeit	17
Mehrarbeit	Mehr als 5 Wochenstunden	12
	Weniger als 5 Wochenstunden	18

## 2.4. Kurzbeschreibung der untersuchten Branchen

### 2.4.1. Softwareentwicklung und IT-Dienstleistungen

Software- und IT-Dienstleistungen (Unternehmen der Wirtschaftsklasse NACE 72) sind mit ca. 45.000 Erwerbstätigen (darunter 35.000 unselbstständig Beschäftigte) in rund 11.000 Arbeitsstätten der beschäftigungsstärkste Sektor innerhalb der österreichischen Informations- und Telekommunikations-Branche (Gründler 2004:1074). Das entspricht deutlich mehr als 1% aller österreichischen Erwerbstätigen. Unter zusätzlicher Berücksichtigung von Hardware (IT, Nachrichtentechnik), Telekommunikationsdienstleistungen

<sup>2</sup> Vier von zehn Frauen und elf von 20 Männern haben Kinder. *Keine* von den fünf Frauen im Sample mit Hochschulabschluss hat eigene Kinder.

gen (Festnetz, Mobilfunk, Internetprovider) sowie Groß- und Einzelhandel sind im gesamten ITK-Sektor an die 120.000 Personen beschäftigt (Statistik Austria 2004).<sup>3</sup>

Bis 2001 zeigte sich ein enormes Beschäftigungswachstum in der österreichischen ITK-Branche, seit der Krise der *New Economy* wurden allerdings nicht nur in der Telekommunikation Jobs abgebaut, sondern gab es 2003 erstmals auch bei Software/IT-Dienstleistungen einen leichten Rückgang bei den sozialversicherten unselbstständigen Beschäftigten um 0,7% (Hruda 2004).<sup>4</sup>

Weil alle Fallstudien dieses Projekts im Raum Wien durchgeführt wurden, konzentrieren sich die folgenden Ausführungen auf Wien. 24.000 Personen oder mehr als die Hälfte aller österreichischen Beschäftigten in Software- und IT-Dienstleistungsunternehmen arbeiten in Wien. Diese ITK-Teilbranche ist somit für die Wiener Regionalwirtschaft mit einem 3%-Anteil an der Gesamtbeschäftigung wesentlich bedeutsamer als in den restlichen Bundesländern (Haber/Getzner 2003:20). Der Unselbstständigen-Anteil liegt in Wien mit ca. 85% höher als im österreichischen Durchschnitt (unter 80%), u.a. aufgrund größerer durchschnittlicher Betriebseinheiten. Nur etwa 10% aller unselbstständig Beschäftigten in Wiener IT-Unternehmen sind als ArbeiterInnen registriert, der weit überwiegende Anteil als Angestellte (in Vollzeittätigkeiten), sehr häufig mit hohem Qualifikationsniveau (Matura, Fachhochschule, Universität). 32% aller unselbstständig Beschäftigten und 29% aller Beschäftigten sind Frauen, d.h. der Männeranteil ist bei Selbstständigen noch etwas höher (Statistik Austria 2004). Amtliche Daten belegen nicht nur große Einkommensunterschiede zwischen den Geschlechtern, sondern vor allem zwischen gut verdienenden Angestellten und Selbstständigen, deren Einkommen im Vergleich dazu deutlich abfallen (vgl. Rechnungshof 2002).

Hinsichtlich der Beschäftigtenanteile in unterschiedlichen Betriebsgrößenklassen ergibt sich für den Sektor 72 in Wien in etwa folgendes Bild: Ca. 15% aller Beschäftigten sind selbstständig, entweder mit (5%) oder ohne Beschäftigte (9%). 40% aller Beschäftigten arbeiten als MitarbeiterInnen in Klein- und Kleinstbetrieben mit bis zu 50 Beschäftigten; weitere 45% (also die Mehrheit der unselbstständig Beschäftigten) in mittleren und größeren Unternehmen ab 50 MitarbeiterInnen (Statistik Austria 2004). Während sich in dieser Branche eine starke Konzentration kleiner Unternehmen mit weniger als zehn Beschäftigten sowie von Ein-Personen-Selbstständigen findet, arbeitet dennoch ein hoher Anteil aller IT-Dienstleistungsbeschäftigten in größeren, international tätigen Unternehmen.

---

<sup>3</sup> Allerdings: amtliche Statistiken zu Beschäftigtendaten lassen unberücksichtigt, dass 2002 in Österreich nur ca. 40% aller ITK-Fachkräfte Unternehmen in diesen Branchen zugerechnet wurden, die Mehrheit dagegen in Betrieben anderer Produktions- und Dienstleistungssektoren arbeitete (Kurier 10.01.04, S. 49).

<sup>4</sup> Die Beschäftigungsentwicklung im österreichischen ITK-Sektor ist vergleichbar mit jener in Deutschland, wobei dort der Beschäftigungsabbau u.a. aufgrund des Zusammenbruchs des „Neuen Marktes“ stärker ausgefallen ist. Beschäftigung im gesamten deutschen ITK-Markt: 2001: 780.000, 2002: 743.000, 2003: 713.000; Software-/IT-Dienstleistungssektor: 2001: 388.000, 2002: 375.000, 2003: 363.000 (Quelle: IG Metall 2004).

Aus Platzgründen ist es nicht möglich, die für ITK-Branchen existierenden Befunde zu Entgrenzung von Arbeitsformen und Partizipationsmustern angemessen darzustellen. Verwiesen wird auf einen online verfügbaren Literaturbericht zum Thema (Eichmann 2004), vor allem jedoch auf aktuelle empirische Forschungsprojekte aus der BRD.<sup>5</sup> Die kürzestmögliche Wiedergabe des Forschungsstandes lautet in etwa wie folgt:

Ausprägungen und Reichweiten von entgrenzten Arbeitsformen in IT-Feldern werden jeweils nach Definition oder entlang von Teilbranchen, Geschäftsfeldern, Betriebsgrößen, Beschäftigungsgruppen etc. differenziert eingeschätzt. Von einem Umbruch der Erwerbsarbeit zu sprechen ist auch in diesem Leitsektor für entgrenzte Arbeit übertrieben, dahingehende Aussagen wurden nicht zuletzt durch den Abgesang auf die Neue Ökonomie korrigiert. Dennoch: Entgrenzungsphänomene im IT-Sektor entlang einzelner Dimensionen wie Betriebsorganisation, Arbeitsorganisation, Arbeitsorte, Arbeitsverträge und -zeiten sowie Arbeitskraftnutzung werden in vielen empirischen Studien dokumentiert (z.B. Boes/Baukowitz 2002, Brasse 2003, Eichmann 2003, Ewers et al. 2004, Flecker/Kirschenhofer 2002, Kratzer 2003, Krings 2003, Mayer-Ahuja/Wolf 2004, Trautwein-Kalms/Ahlers 2002), hohe Arbeitsbelastungen als Folgen von flexibilisierter Arbeit z.B. von Gerlmaier (2002) oder Wieland et al. (2004).

#### 2.4.2. *Mobile Pflege*

Bei den mobilen Pflegediensten handelt es sich um einen expandierenden Sektor mit besonders hohem Frauenbeschäftigungsanteil. In Österreich wird bis zum Jahr 2030 ein Anstieg der Zahl betreuungsbedürftiger Menschen von derzeit 550.000 auf über 800.000 Personen prognostiziert (Badelt et al. 1997). Während gegenwärtig die Betreuung pflegebedürftiger Erwachsener noch zu etwa 80% unbezahlt in privaten Haushalten geleistet wird (Wiedenhofer 1999:741-748), ist aufgrund von demographischen und sozialen Entwicklungen – nicht zuletzt der zunehmenden Erwerbsbeteiligung von Frauen – ein drastischer Rückgang dieser informellen, unbezahlten Pflegeleistungen zu erwarten (Schneider/Österle 2003:225-245).

Generell kann im Bereich der mobilen Pflege davon ausgegangen werden, dass hier hohe Arbeitsbelastungen mit tendenziell schlechten Arbeitsbedingungen gekoppelt sind. Die Situation wird verschärft durch die gegenwärtig angesichts von Budgetkonsolidierung beobachtbare Doppelstrategie der öffentlichen Hand im Sozialbereich (Badelt 2001): Zum einen wird Druck auf die Organisationen ausgeübt, effizienter, professioneller und letztlich billiger zu arbeiten. Den finanziellen Kürzungen stehen zum anderen aber Ansprüche an mehr Leistungen gegenüber. Hier ist die Gefahr von Überforderung, noch höheren Arbeitsbelastungen und in der Folge Qualitätsverschlechterungen gegeben (vgl. Krenn 2003).

Ambulante Versorgung wird in Österreich etwa zu 90% von Non-Profit-Organisationen erbracht. Von 1997 bis 2000 ist die Inanspruchnahme ambulanter Dienste um ca. 17% gestiegen (Rubisch/Philipp et al. 2001). Nach wie vor bestehen in Österreich große regionale Unterschiede hinsichtlich Organisationsform und -größe, Qualität, Versorgungsdichte und Koordination der Dienste.

---

<sup>5</sup> [www.netzwerkarbeitsforschung.de](http://www.netzwerkarbeitsforschung.de); [www.ruhr-uni-bochum.de/soaps-nemax/start/index.shtml](http://www.ruhr-uni-bochum.de/soaps-nemax/start/index.shtml); [www.arb-it2.de](http://www.arb-it2.de).

Neuere Daten über die Anzahl der Beschäftigten in der mobilen Pflege liegen für Österreich nicht vor. Das Jahrbuch der Gesundheitsstatistik listet beispielsweise das Personal in den Krankenanstalten auf, eine Gesamtdarstellung, die auch die Pflegekräfte im extramuralen Bereich erfasst, fehlt. Auch die Anzahl der Heimhilfen ist nicht dokumentiert.

Vorliegende Daten stammen aus den 1990er Jahren. Nach Berechnungen des Österreichischen Bundesinstituts für Gesundheitswesen gab es in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre rund 5.770 Vollzeitäquivalenzstellen im Bereich der mobilen Dienste (ohne Diplomierte und PflegehelferInnen in Wien). Der überwiegende Teil der beschäftigten Personen, rund 70%, fiel in die Berufsgruppe „HeimhelferInnen“. Bundesweit zeigten sich starke regionale Unterschiede in der Versorgungssituation. Wien wies die höchste Versorgungsdichte auf. In Niederösterreich gab es deutliche Unterschiede zwischen den Bezirken (Schaffenberger/Juraszovich et al. 1999). Unterschiede zeigten sich auch im Anteil der Teilzeitkräfte zwischen den einzelnen Bundesländern. So weist Wien mit 40% Vollzeitbeschäftigten den höchsten Anteil auf.

Was die Qualifikationsstruktur betrifft, ist die mobile Pflege ein Beschäftigungssektor mit genau definierten und abgestuften Berufsgruppen: Neben den diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen (DGKP) finden sich Pflegehilfskräfte und die so genannten „Heimhilfen“. Der Tätigkeitsbereich für die diplomierten Kräfte und die PflegehelferInnen ist ebenso im Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) geregelt wie die Ausbildung. Diese dauert für den gehobenen Bereich der Gesundheits- und Krankenpflege (die diplomierten Kräfte) drei Jahre und wird an Schulen für Gesundheits- und Krankenpflege absolviert. Österreich und Luxemburg sind die einzigen europäischen Länder, in denen die Ausbildung der diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen nicht Maturaniveau erreicht.

Nach wie vor ist – trotz Zunahme atypischer Erwerbsformen – die Mehrzahl der in der Pflege tätigen Arbeitskräfte unbefristet sozialversicherungspflichtig beschäftigt; diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen und Pflegehilfskräfte seit jeher in einem Angestelltenverhältnis, HeimhelferInnen – mit der Ausnahme eines Bundeslandes (Niederösterreich) – bis zum Inkrafttreten des Kollektivvertrags im Juli 2004 als ArbeiterInnen. In denjenigen Organisationen, die den Kollektivvertrag anerkennen, wechseln die HeimhelferInnen ins Angestelltenverhältnis. Eine weit verbreitete Praxis in Pflegeorganisationen war, HeimhelferInnen ein Beschäftigungs-Minimum von 90 Stunden im Monat zu garantieren, und zusätzliche Stunden flexibel nach Auftragslage zu regeln. Dadurch konnten die Auftragsschwankungen aus Sicht der Organisation problemlos direkt an die Beschäftigten weitergegeben werden. Dieser Flexibilitätspuffer wird nun durch den neuen Kollektivvertrag beschnitten.

Die Pflegeberufe gelten – wie die Sozialberufe insgesamt – als „das Herzstück“ von Frauenberufen und gehen im „Kern auf die ehrenamtliche soziale Arbeit von Frauen zurück, die zunächst von der zeitgenössischen Frauenbewegung organisiert und ausgeübt wurde und deren Professionalisierung seit der Jahrhundertwende vor allem bürgerliche Frauen vorangetrieben haben“ (Willms-Herget 1985:244, vgl. auch Heintz et al. 1997). Diese Herkunft aus der ehrenamtlichen Arbeit und die Typisierung als „Frauenberuf“ spiegeln sich bis heute in den Ausbildungs- und Berufsstrukturen, in der gesellschaftlichen Anerkennung und in der Bezahlung der Pflegeberufe wider.

### **3. HOHE ARBEITSANSPRÜCHE BEI BEGRENZTEM EINFLUSS - ENTGRENZTE ARBEIT UND DIREKTE PARTIZIPATION**

#### **3.1. Ökonomische Rahmenbedingungen für Partizipation**

Was die ökonomischen Rahmenbedingungen betrifft, so sind beide Branchen von einem starken Druck zur Kostensenkung betroffen. In der mobilen Pflege geht diese Tendenz von gegenläufigen Entwicklungen aus: Aufwendungen aus den öffentlichen Budgets stagnieren bzw. sinken, während der erforderliche Pflegeaufwand steigt. Dieser erhöht sich v.a. durch die Zunahme schwerer Pflegefälle, da in den letzten Jahren KlientInnen länger in ihren Wohnungen verbleiben.

In den IT-Dienstleistungen wiederum ist es zum einen der Prozess der Marktberreinigung nach der Krise, der in Aufkäufen, Fusionen und ständigen Umstrukturierungen seinen Ausdruck findet. Zum anderen führt die allgemeine ökonomische Schwäche dazu, dass die Aufwendungen der Kundenunternehmen für neue IT-Investitionen niedriger ausfallen. Die IT-Unternehmen reagieren auf die schwierige Marktsituation mit weiteren Rationalisierungsmaßnahmen. Hinzu kommt der Druck von Seiten der Eigentümer zur Erzielung hoher Renditen sowie die Drohungen mit dem Verkauf oder der Verlagerungen des Betriebs.

Die verstärkten Bemühungen der Rationalisierung beinhalten in den beiden untersuchten Branchen recht unterschiedliche Maßnahmen. In der mobilen Pflege finden die Bestrebungen zur Kostensenkung ihren Ausdruck in einer Verstärkung der Arbeitsteilung durch die Trennung von niedriger und höher qualifizierten Tätigkeiten, was sich etwa an der Einführung des Pflegehelferberufes zeigt. Hinzu kommt, dass die Landesregierungen – als Financiers von Pflegeleistungen – versuchen, bei der Genehmigung von Pflegestunden pro KlientIn zu sparen. Innerhalb der Organisationen, die mobile Pflege anbieten, werden die so genannten indirekten Zeiten, also etwa die Besprechungs- und Wegzeiten gekürzt, Hierarchiestufen eliminiert und bürokratische Formen der Kontrolle der Arbeit bei den KlientInnen ausgebaut.

Im IT-Sektor hingegen bleiben indirekte, ergebnisorientierte Steuerungsformen vorherrschend. Diese wurden jedoch in den letzten Jahren durch Instrumente direkter Kontrolle ergänzt. Darüber hinaus ist eine Tendenz zunehmender Standardisierung der Arbeit festzustellen.

Insgesamt schränkt der steigende ökonomische Druck, der sich in rigideren Rahmenbedingungen für die Arbeit niederschlägt, die Spielräume für Selbstorganisation in der Arbeit, aber auch die Chancen zur Selbstvertretung tendenziell ein. Wie sich das allerdings konkret auf die tatsächlichen Partizipationschancen für die Beschäftigten niederschlägt, hängt in beiden Branchen von unterschiedlichen betrieblichen Strategien und Sozialordnungen, der Situation auf Teilmärkten und in Marktnischen sowie von der Position unterschiedlicher beruflicher Gruppen ab.

### 3.2. *Demokratisierung der Arbeit durch Delegation und Konsultation?*

Die zunehmende Delegation von Verantwortung an untere Ebenen sowie stärkere Einbindung (Konsultation) von Beschäftigten in Entscheidungsprozesse werden häufig als Zugewinn an Chancen zur direkten Partizipation der Beschäftigten gewertet. Allerdings existiert auch die entgegengesetzte Position, die feststellt, dass die Demokratisierungsversprechen der Ansätze partizipativen Managements weitgehend uneingelöst blieben und diese sogar primär als Herrschaftsmittel und Rationalisierungsinstrument genutzt (Dörre 2002:22) werden. Insofern stellen auch wir die Frage, wie viel Einfluss die Delegation von Verantwortung und Entscheidungsspielraum tatsächlich eröffnet, also inwiefern bloß Probleme und Risiken der Organisation zu solchen der Individuen gemacht werden oder inwiefern Arbeitsorganisationen durch Delegation ein Stück demokratisiert werden.

Zunächst einmal stellt sich die Frage, wie die Arbeit in den Untersuchungsbetrieben kontrolliert wird. Danach wollen wir die Frage behandeln, welche offiziellen Formen der Beteiligung der Beschäftigten in den Betrieben institutionalisiert sind. In der mobilen Pflege dominiert die direkte Kontrolle der Arbeit, die stark bürokratische Züge trägt. Das äußert sich zum einen in Vorgaben von Pauschalzeiten für bestimmte Tätigkeiten (bzw. Felder von Tätigkeiten) sowie in umfangreichen und detaillierten Dokumentationsaufgaben. Zum anderen wird direkte Kontrolle durch die KlientInnen/Angehörigen (Beschwerden) sowie andere Berufsgruppen bzw. KollegInnen und stichprobenartige Kontrollen durch die Fachaufsicht ausgeübt. Der Kontrollzugriff der Organisationen ist aber durch die räumliche Trennung der Arbeit im Außendienst begrenzt, wodurch die Möglichkeiten der selbstständigen Gestaltung der Arbeit größer sind als die formalen Regeln vermuten lassen.

In den Unternehmen der IT-Dienstleistungen dominieren indirekte Kontrollformen: Die Projektarbeit wird über Termingestaltung und Ressourcenzuteilung gesteuert. Andere Elemente indirekter Kontrolle, wie individuelle Zielvereinbarungen oder Vorgaben zur Produktivitätssteigerung, kommen in den Untersuchungsbetrieben nicht vor. Um die Kosten zu senken, ergänzen die Unternehmen die indirekte Kontrolle aber immer häufiger durch direkte, bürokratische und technische Steuerung. So werden etwa computerbasierte Kapazitätsplanungen und Methoden des Workflow-Managements verstärkt eingesetzt. Damit zeigt sich in beiden Branchen die Tendenz, dass die Unternehmen bzw. Organisationen das interne Kontrollnetz dichter knüpfen. Wenn auch aufgrund der Besonderheiten der Arbeit in beiden Feldern sowie durch die räumliche Trennung in der mobilen Pflege der Kontrollzugriff begrenzt bleiben muss, so wird der Rahmen für die Selbstbestimmung in der Arbeit tendenziell doch eher eingengt als weiter gesteckt.

Was die offiziellen Formen der Beteiligung im Sinne einer Konsultation betrifft, finden sich in den Fallstudien der mobilen Pflege vereinzelt formalisierte Methoden. Im Fallstudienbetrieb „Helfende Hand“ handelt es sich dabei um Gesundheitszirkel, in denen Pflegekräfte daran mitwirken, Vorschläge für eine Reduktion ihrer Arbeitsbelastungen zu erarbeiten. Im Fallstudienbetrieb „Schutzengel“ werden Pflegekräfte in Form

eines „kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ einbezogen sowie bei der Leitbild-erstellung und der Erarbeitung von Pflegestandards. Darüber hinaus sind dort ebenso wie im Fallstudienbetrieb „Take care“ MitarbeiterInnengespräche eingerichtet, deren tatsächliche Umsetzung allerdings in beiden Fällen von den AußenstellenleiterInnen abhängig und daher unterschiedlich weit gediehen ist.

Überraschend ist allerdings, dass damit institutionalisierte Formen partizipativen Managements in unseren Fallstudienbetrieben in der mobilen Pflege häufiger zu finden waren als in den Unternehmen der IT-Dienstleistungen, wo nur in einem einzigen Fall MitarbeiterInnengespräche eingerichtet sind. In den meisten anderen Fallstudien ist direkte Partizipation in die alltägliche Projektorganisation eingebettet. Das deutet darauf hin, dass partizipatives Management in institutionalisierter Form nicht so ungebrochen verbreitet zu sein scheint, wie allgemein angenommen wird. Zumindest scheinen in den mittelgroßen IT-Firmen, die wir untersucht haben, institutionalisierte Formen (wie etwa Zielvereinbarungen) unter dem zunehmenden Kostendruck als unnötig erscheinender organisatorischer Ballast stillschweigend entsorgt zu werden. Allerdings dürfte der tatsächliche Partizipationsgehalt dieser formal abgesicherten Formen nicht allzu hoch zu sein, da deren „Entsorgung“ von den Beschäftigten nicht als Problem oder Einschränkung ihrer Partizipationschancen thematisiert wurde.

In der mobilen Pflege wurde deutlich, dass diese Formen der Einbeziehung der Beschäftigten an Grenzen stoßen, sobald sich aus den dabei ermittelten Vorschlägen zusätzlicher Finanzierungsbedarf ergibt. Ein tatsächlicher Spielraum existiert nur im Hinblick auf die Realisierung von Weiterbildungswünschen. D.h. im Großen und Ganzen kann in diesem Zusammenhang nicht davon gesprochen werden, dass direkte Partizipation einen Beitrag zur Demokratisierung leistet. Es kann sogar zum gegenteiligen Effekt führen, dass bei den Pflegekräften resignative Gefühle verstärkt werden, wenn Vorschläge nicht umgesetzt und geweckte Hoffnungen enttäuscht werden und das Engagement folgenlos verpufft. Wenn die Beschäftigten aufgrund solcher Erfahrungen ihre Ansprüche an Partizipation zurücknehmen, dann schließt sich ein Teufelskreis, innerhalb dessen Partizipation(-sversprechen) weniger als Illusion demokratischer Mitsprache als vielmehr durch Desillusionierung als Mittel der Stabilisierung von Herrschaft wirkt.

Diese Befunde legen den Schluss nahe, dass Selbstorganisation und Einbeziehung, jedenfalls in der Form und in dem Ausmaß, in denen sie in unseren Fallstudien realisiert bzw. gewährt werden, nicht ausreichen, um das in beiden Branchen in hohem Ausmaß vorhandene zentrale Interesse der Beschäftigten an „guter Arbeit“, an hoher Qualität der Dienstleistung durchsetzen zu können.

### ***3.3. Instrumentalisierung subjektiver Arbeitsorientierungen: Zum Zusammenhang von Ressourcenausstattung, inhaltlichen Ansprüchen an die Arbeit und Partizipation***

Trotz der großen Unterschiede zwischen der mobilen Pflege und den IT-Dienstleistungen im Hinblick auf das Bildungs- und Qualifikationsniveau war in beiden Branchen ein großes inhaltliches Interesse der Beschäftigten an ihrer Arbeit festzustellen. In den Arbeitsorientierungen überwiegen hohe Ansprüche an die Qualität der Dienstleistung, die die Beschäftigten auch bei einer Beschränkung der Ressourcen versuchen aufrechtzuerhalten. Dabei haben sie jedoch zunehmend mit Widersprüchen zwischen professionellen Standards und eigenen Ansprüchen an die Arbeit einerseits und den ökonomischen Bedingungen andererseits zu kämpfen. In beiden Branchen haben die Beschäftigten großes Interesse daran, den inhaltlichen Kern ihrer Arbeit gegenüber den Zwängen, die von einer Kürzung der personellen und zeitlichen Ressourcenausstattung ausgehen, zu verteidigen. In der Frage, welche Ansprüche die Beschäftigten im Lichte dieser Widersprüche an Partizipation stellen, zeigen sich interessante Unterschiede zwischen den Branchen.

In der mobilen Pflege entwickeln sich Partizipationsansprüche, so unser Eindruck, entlang von subjektiven Partizipationskompetenzen, d.h. Ansprüche werden dort erhoben, wo sich die Pflegekräfte kompetent fühlen und sich deshalb eine Mitsprache auch zutrauen. Damit bleiben allerdings die Partizipationsansprüche in den meisten Fällen auf die unmittelbare Arbeit mit den KlientInnen beschränkt. Fragen, die die ökonomische Sphäre und damit den zentralen Bereich der Ressourcenzuteilung betreffen, bleiben als Gegenstand der Mitwirkung bei der Mehrzahl der Interviewten weitgehend ausgeblendet. Daraus folgt eine Beschränkung auf Beteiligung zur bestmöglichen Bewältigung der Arbeit trotz mangelhafter Ressourcenausstattung unter hohem persönlichen Einsatz und großen Belastungen. Mit dieser Beschränkung wird gleichzeitig der aus Sicht der Pflegekräfte unbefriedigende Status quo stabilisiert. Wir haben aber auch Ausnahmen von dieser Regel in unseren Interviews gefunden: Einzelne Pflegekräfte machten die Rahmenbedingungen ihrer Arbeit explizit zum Thema und formulierten Mitbestimmungsansprüche nicht nur im Hinblick auf die unmittelbare Arbeit, sondern auch in Hinsicht auf die Gesamtorganisation. In diesen Fällen dürfte ein größeres kulturelles Kapital in Form von höheren Bildungsabschlüssen den Pflegekräften ermöglicht haben, höhere Ansprüche an Partizipation zu stellen.

Auch bei den hoch qualifizierten, vorwiegend männlichen IT-Fachkräften stehen die inhaltlichen Ansprüche an die Arbeit im Vordergrund, was dazu führt, dass sie hohe Ansprüche an Selbstorganisation und Selbstvertretung in Bezug auf alle fachlichen Fragen entwickeln. Allerdings gehen ihre Ansprüche an Partizipation durchaus über die unmittelbare Arbeitstätigkeit hinaus und schließen auch Fragen der Arbeitsbedingungen mit ein. Diese werden allerdings begrenzt durch ökonomistische Grundeinstellungen, die das Gesamtwohl des Unternehmens immer in die Beurteilung der Situation mit einschließen. Insofern beschränken sich diese Ansprüche häufig auf die individuelle Aushandlung des Gehalts bzw. auf die Absicherung der eigenen Position im Unternehmen oder die Mitsprache bei der Zuteilung zu Projekten.



Die Beschränkung der Partizipationsansprüche bei den Pflegekräften hat unseres Erachtens auch mit tief verwurzelten, gesellschaftlichen Geschlechtszuschreibungen zu tun. Ist Pflege- und Sorgearbeit ein auch gesellschaftlich anerkanntes und damit legitimes Feld weiblicher Aktivität, so trifft das auf Fragen betrieblicher Regulierung weit weniger zu. Wenn, wie Bourdieu (1997:171f) formuliert, die einem Akteur gesellschaftlich zuerkannte Kompetenz ausschlaggebend für die subjektive Neigung ist, sich diese Kompetenz auch anzueignen bzw. deren Aneignung als legitim zu betrachten, dann lassen sich damit die reduzierten Partizipationsansprüche der weiblichen Pflegekräfte v.a. auch im Vergleich zu den männlichen IT-Beschäftigten erklären. Die geschlechtsspezifischen Unterschiede werden durch unterschiedliches kulturelles Kapital, ausgedrückt etwa in den Unterschieden im Qualifikationsniveau, noch verstärkt: Während in den IT-Unternehmen Matura als untere Einstiegsvoraussetzung gilt, liegt der höchste fachliche Abschluss im Pflegebereich, das Diplom, unter dem Maturaniveau. Und auch innerhalb der mobilen Pflege erheben die geringer qualifizierten HeimhelferInnen geringere Partizipationsansprüche als die diplomierten Pflegekräfte.

Die Arbeit in den von uns ausgewählten Branchen wird gesellschaftlich sehr unterschiedlich bewertet: Der höchst anerkannten, modernen Wissensarbeit an der Leitetchnologie Informations- und Kommunikationstechnik steht eine erst um Professionalisierung bemühte Sorge- und Pflegearbeit gegenüber, die zwischen Erwerbsarbeit und karitativer Fürsorge eingeordnet wird. Diese unterschiedliche Bewertung im gesellschaftlichen Berufs- und Arbeitssystem hat nicht nur Auswirkungen darauf, wie man als Beschäftigte wahrgenommen wird, sondern auch darauf, was man/frau verlangen kann. Sie berührt die Selbstverständlichkeit und Legitimität von Ansprüchen, was wiederum nicht ohne Folgen für die Konfliktfähigkeit bleibt. So verweisen die interviewten Pflegekräfte im Zusammenhang mit geäußerten Ohnmachtgefühlen immer wieder auf den untergeordneten und geringen gesellschaftlichen Status ihrer Arbeit und des Berufsfeldes insgesamt. Darin könnte auch ein Grund dafür liegen, dass die aufgrund des eklatanten Fachkräftemangels hohen primären Machtressourcen qualifizierter Pflegekräfte nicht als Drohpotential in innerbetrieblichen Auseinandersetzungen um bessere Arbeitsbedingungen eingesetzt werden, sondern eher die „exit option“ des Arbeitsplatzwechsels genutzt wird.

Die in beiden Branchen doch recht unterschiedlichen Formen der Kontrolle der Arbeit – bürokratische Kontrollformen in der mobilen Pflege, Dominanz ergebnisorientierter Steuerung bei den untersuchten IT-Unternehmen – zeitigen jedoch ähnliche Wirkungen. Sie laufen beide darauf hinaus, die Lösung des Widerspruchs der Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistung bei zunehmend restriktiveren Rahmenbedingungen durch eine verstärkte Instrumentalisierung der subjektiven Arbeitsorientierungen der Beschäftigten zu erreichen. Das bedeutet, dass durch eine kontinuierliche Reduzierung der für die Arbeit notwendigen Ressourcen ein Punkt erreicht werden kann, an dem die in beiden Branchen bestehenden Spielräume zur Selbstorganisation nur dazu genutzt werden können, um die Probleme zu bewältigen, die von der Organisation auf die Beschäftigten abgewälzt werden. Sie weiten aber nicht die Gestaltungsspielräume für

die Beschäftigten aus, um eigene Interessen in der Arbeit verwirklichen zu können. Es überwiegt vielfach also die „Delegation von Unsicherheit“ die Partizipation.

In den Unternehmen der IT-Dienstleistungen ist das Ausmaß, in dem Selbstorganisation in delegierte Unsicherheit umschlägt, unterschiedlich auf einzelne Positionen verteilt. Am stärksten davon betroffen sind zweifellos die ProjektleiterInnen. In dieser Position bündeln sich häufig die Ambivalenzen und Widersprüche zwischen hohen Entscheidungsspielräumen auf der einen und reduzierten Ressourcen und harten Terminvorgaben auf der anderen Seite. Vom Umgang mit diesen Widersprüchen hängt auch ab, ob dieser Druck ungefiltert an die ProjektmitarbeiterInnen weiterdelegiert wird oder die LeiterInnen als Puffer fungieren. Ein anschauliches Beispiel dafür ist das Softwareunternehmen „U-Mobil“, in dem die Geschäftsführung Fragen nach Prioritäten unter den meist kurzen Projekten unbeantwortet lässt und die ProjektleiterInnen gezwungen sind, trotz Überlastungen alle Projekte gleichwertig zu behandeln.

### *3.4. Mobile Arbeit bzw. Arbeit beim Kunden und direkte Partizipation*

Die Frage des Ortes, also die räumliche Trennung von Arbeitsort und Betrieb, spielt in beiden Branchen eine wichtige Rolle für die Chancen direkter Partizipation, allerdings mit unterschiedlichen Folgen für die Beschäftigten, v.a. weil die räumliche Trennung unterschiedliche Charakteristika aufweist. Ist es in der mobilen Pflege die Einzelarbeit im Außendienst in den Wohnungen der KlientInnen, so bezieht sich das in den IT-Unternehmen v.a. auf hoch qualifizierte Leiharbeit im Kundenunternehmen. Die IT-Beschäftigten arbeiten also trotz „Entgrenzung“ von ihrem Stammunternehmen in einem Betrieb, während das bei den Pflegekräften nicht der Fall ist. Dieser Unterschied bleibt nicht ohne Folgen für die Chancen auf direkte Partizipation im Hinblick auf Selbstorganisation, die sich aus fehlendem Kontrollzugriff ergeben. In der mobilen Pflegearbeit ist es gerade der Umstand, dass die Arbeit in den Wohnungen der KlientInnen stattfindet, der einen für Vorgesetzte schwer kontrollierbaren Raum öffnet. Die hoch qualifizierten LeiharbeiterInnen im IT-Sektor hingegen bleiben den unmittelbaren, aus der betriebsförmigen Organisation entspringenden Kontrollmöglichkeiten unterworfen, die je nach Kundenunternehmen mitunter sogar bürokratischer und strikter sein können als im Stammbetrieb. Insofern kann man sagen, dass die räumliche Entgrenzung im Fall der mobilen Pflege die Chancen zur Selbstorganisation im Vergleich zu den Möglichkeiten in der stationären Pflege deutlich ausweitet, während in den IT-Unternehmen die räumlich entgrenzten LeiharbeiterInnen im Vergleich zu den im „eigenen“ Betrieb Arbeitenden ungünstigere Partizipationschancen haben.

In Hinblick auf die Selbstvertretung wirkt die räumliche Trennung in beiden Fällen als Barriere für direkte Partizipation. Durch die räumliche Distanz ist der Zugang zu Informationen erschwert, insbesondere zu den vielfältigen informellen Informationskanälen, die innerhalb einer sich an einem Ort befindlichen Organisation bestehen. Die fehlende Anbindung an die Organisation bedeutet auch, dass die Beschäftigten nicht dort sind, wo die für die Rahmenbedingungen ihrer Arbeit wesentlichen Entscheidungen fallen. Einer möglichen Selbstvertretung fehlen damit sowohl die

Gelegenheiten als auch die unmittelbaren Ansprechpartner. Diese Barrieren können offensichtlich durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, die insbesondere in den IT-Unternehmen weit ausgebaut sind, nicht abgebaut werden. In den IT-Unternehmen mit ihren individualisierten Aushandlungsstrukturen sind die Unterschiede in den Partizipationschancen zwischen den LeiharbeiterInnen und den räumlich integrierten Beschäftigten besonders groß. Bei den IT-LeiharbeiterInnen kommt noch dazu, dass sie auch etwaige nachteilige Bedingungen in den Kundenunternehmen (bspw. rigide Arbeitszeitregelungen oder Ausschluss von Vergünstigungen wie Essensmarken) kaum beeinflussen können.

In den IT-Firmen unterscheiden sich Partizipationspraxis und -ansprüche in den „Produktionsabteilungen“, d.h. vor allem in den Programmiererteams, von jenen der MitarbeiterInnen im Vertrieb. Gegenüber den Beschäftigten am Firmenstandort stehen im Außendienst Tätige in Bezug auf das betriebliche Geschehen oftmals abseits und interessieren sich folglich wenig für organisatorische Belange. Folgerichtig liegen die Partizipationsansprüche der VertriebsmitarbeiterInnen überwiegend bei monetären Aspekten, d.h. der Optimierung des eigenen Einkommens im Rahmen der erfolgsorientierten Entlohnung. Allerdings kann diese Orientierung am Verkaufserfolg durchaus auch Rückwirkungen auf die Arbeit anderer haben. Denn die Außendienstbeschäftigten wollen nicht selten die Voraussetzungen ihres Verkaufserfolgs mitbestimmen, was mitunter die Gestaltung des Produkts, das sie verkaufen müssen, beinhaltet. Dadurch beziehen sich Partizipationsansprüche, die ihren Antrieb im eigenen Verkaufserfolg haben, auch unmittelbar auf organisatorische und inhaltliche Aspekte des Unternehmens.

Aufgrund der oftmals hoch individualisierten Einstellungen, die mehr oder weniger fester Bestandteil im beruflichen Selbstverständnis der „Vertreter“ sind, tauchen nur selten Probleme mit der Mitbestimmung im Unternehmen auf. Und das obwohl AußendienstmitarbeiterInnen beinahe durchgehend von hoher Arbeitsbelastung durch ausufernde Arbeitszeiten berichten, womit entsprechende Vereinbarkeitsprobleme mit dem Privatleben einhergehen können. Die Ausnahme von dieser Regel sind jene Informatik-Fachkräfte, die eher unfreiwillig in Consulting-Rollen gedrängt worden sind und aufgrund der häufigen Abwesenheit vom Betrieb über wenig Einbindung klagen. Während also in punkto direkter Partizipation VertriebsmitarbeiterInnen nicht generell als benachteiligt bezeichnet werden können, liegt eine weitere Kehrseite darin, dass in Firmen mit hohen Anteilen mobiler Arbeit im Außendienst repräsentative Mitbestimmung eher ein Fremdwort ist. Die mobil Beschäftigten sind gleichsam auf „Einzelkämpfertum“ programmiert. Am Beispiel der „VertriebsmitarbeiterInnen“ in den IT-Unternehmen, wird aber auch deutlich, dass, sofern mit der mobilen Arbeit eine zentrale Funktion für das Unternehmen, etwa im Sinne eines wichtigen Beitrags zum ökonomischen Erfolg verbunden ist, die angesprochenen negativen Aspekte einer räumlichen Trennung für die Chancen zur Selbstvertretung deutlich reduziert oder sogar kompensiert werden können.

*Räumliche Nähe als Erfordernis für Anerkennungsprozesse*

Die räumliche Distanz und die fehlenden Kontaktmöglichkeiten wirken sich auch negativ auf die Anerkennung durch Vorgesetzte und Management insgesamt aus. Gemeint ist damit jene Dimension von Anerkennung, die als Wertschätzung individueller Kompetenzen, Leistungen und Beiträge zum Erfolg (also im Sinne von Honneth Anerkennung durch Solidarität oder soziale Wertschätzung) gleichzeitig auf der symbolischen Ebene die Integration als Mitglied der Organisation darstellt. Gerade aber für direkte Partizipation im Sinne von Selbstvertretung ist die Qualität der sozialen Beziehungen im Unternehmen, die Anerkennung als Mitglied und AkteurIn, eine wesentliche Voraussetzung für die Beteiligungschancen von Beschäftigten. Interessant ist, dass in beiden Branchen eine fehlende Wertschätzung der Kompetenzen und Leistungen in der (Stamm-) Organisation in der subjektiven Wahrnehmung durch Anerkennung von Kundenseite teilweise kompensiert wird.

In Aussagen von in Kundenunternehmen ausgelagerten Beschäftigten in IT-Unternehmen manifestiert sich das Gefühl, nicht richtig in das Unternehmen integriert zu sein. Die fehlende Einbindung in die Stammunternehmen kommt bei hoch qualifizierten IT-Leihkräften nicht nur in der räumlichen Trennung, sondern auch in der Dauer dieser entgrenzten Positionierung im Kundenunternehmen zum Ausdruck und begründet einen peripheren Status, der die Chancen zur Partizipation bedeutend verschlechtert. Die Kaschierungsversuche seitens des Managements, die dieses Gefühl abschwächen sollen, haben oftmals den gegenteiligen Effekt, es eher noch zu verstärken. Schlagen Verschleierungsversuche fehl und werden von den Betroffenen als solche durchschaut, wird das wiederum als Bestätigung für ihre „Randexistenz“ gewertet.

In der mobilen Pflege ist die kompensatorische Funktion unmittelbarer Anerkennung seitens der KlientInnen für fehlende Wertschätzung durch das Management sogar noch stärker ausgeprägt. Das hat v.a. damit zu tun, dass durch die Arbeit am Körper und am Wohlbefinden der KlientInnen diese Anerkennung sehr unmittelbar und direkt ausgedrückt wird, und zum anderen damit, dass durch die Vermischung von professionellen mit persönlichen Aspekten die Verbundenheit mit den KlientInnen eine intensivere ist.

In beiden Fällen jedoch kommt Anerkennung von jenseits der organisatorischen Grenzen der Organisation. Ihre kompensatorische Funktion spielt für die betroffenen Beschäftigten eine wichtige stabilisierende Rolle, kann aber die in Hinblick auf die Partizipationschancen negativen Auswirkungen der fehlenden Anerkennung durch das Management nicht ausgleichen. In der mobilen Pflege wird die Bedeutung räumlicher Nähe als Voraussetzung für Anerkennung v.a. auch an der Rolle des Teams deutlich. Das Pflorgeteam ist ein wichtiger Ort für Anerkennung durch gegenseitige Solidarität und Unterstützung. In diesem Sinne erfüllt auch das Team eine kompensatorische Funktion für die fehlende Anerkennung durch das Management und hat darüber hinaus, was die Aspekte der Arbeitsdurchführung und zum Teil auch Arbeitsplanung betrifft, auch unmittelbar positive Auswirkungen auf direkte Partizipation im Sinne von Selbstorganisation. Es stellt für die in Einzelarbeit im Außendienst arbeitenden Pflegekräfte die eigentliche Integration in die Organisation sicher und eine stabile Basis dar, auf der ein hoher Einfluss auf die unmittelbare Arbeit realisiert werden kann – sofern

nicht, wie Beispiele gezeigt haben, hierarchische Führungsstile von AußenstellenleiterInnen dies einschränken oder verhindern.

Insofern kann daraus gefolgert werden, dass räumliche Nähe zur Organisation im Sinne einer integrativen Einbindung eine entscheidende Rolle für Anerkennungsprozesse im Sinne von Wertschätzung und innerbetrieblichem Status spielen und damit bis zu einem gewissen Grad auch die Position im sozialen Feld Betrieb beeinflussen, die wiederum eine wichtige Basis für direkte Partizipation darstellt. Insofern kann umgekehrt räumliche Trennung von der Organisation als eine wesentliche Barriere für eine anerkennungs-basierte Beteiligung wirken. Das ist v.a. dann der Fall, wenn die Tätigkeit nicht, wie etwa jene der „Vertriebler“ in den IT-Unternehmen, unmittelbar mess- und damit sichtbare Beiträge zum ökonomischen Erfolg des Unternehmens beisteuert. Am Beispiel der „VertriebsmitarbeiterInnen“ in den IT-Unternehmen wird aber auch deutlich, dass eine solche zentrale Funktion für das Unternehmen die angesprochenen negativen Aspekte einer räumlichen Trennung deutlich reduzieren oder sogar kompensieren kann.

In der mobilen Pflege kommt noch dazu, dass die kompensatorische Funktion der Anerkennung durch die KlientInnen und die daraus folgende stärkere Bindung an diese gleichzeitig zu den bereits festgestellten Schwierigkeiten der Ausbildung einer Arbeitskraftperspektive und der daran anknüpfenden Legitimität von Partizipationsansprüchen beiträgt. Daraus ließe sich auch zum Teil erklären, warum in der mobilen Pflege die intrinsische Arbeitsmotivation trotz fehlender Anerkennung durch das Management hoch ist.

### *3.5. Unterschiedliche Partizipationschancen bei der Arbeitszeitgestaltung*

Was die Gestaltung der Arbeitszeit betrifft, so sind die Partizipationschancen in den beiden Branchen sehr unterschiedlich. In der mobilen Pflege können die Beschäftigten nach eigener Aussage in hohem Maße Einfluss auf die vereinbarte Arbeitszeit und deren Veränderung nehmen. So ist es in kaum einer der Organisationen ein Problem, das Ausmaß der vereinbarten Arbeitszeit flexibel zu verändern und zwar in beide Richtungen, also von 20 auf 30 Stunden auszuweiten oder umgekehrt zu verkürzen. Den Wünschen der Beschäftigten wird von den Organisationen meist entsprochen.

Im Unterschied dazu stellt die Bereitschaft zur Vollzeitbeschäftigung eine wichtige Voraussetzung für den Eintritt in die IT- Unternehmen dar. Hier gibt es in punkto Festlegung der vereinbarten Arbeitszeit kaum Verhandlungsspielräume. Angeboten wird, von einigen Ausnahmen abgesehen, ein Vollzeitverhältnis, wodurch bereits eine Selektion vorgenommen wird, die als Schließungsmechanismus gegenüber Personen mit Teilzeitwünschen funktioniert.

Ein völlig gegensätzliches Bild ergibt sich hingegen beim Einfluss auf die Lage der Arbeitszeit. In den IT-Unternehmen gehören kernzeitlose Gleitzeitregelungen, die den Beschäftigten bei ihrer Arbeitszeitgestaltung hohe individuelle Spielräume einräumen, solange die Abgabetermine eingehalten werden, zum Standard betrieblicher (De-)Regu-

lierung. Demgegenüber ist die Situation in den mobilen Pflegeorganisationen von einer hohen organisationsseitigen bzw. sich aus den Einsatzanforderungen ergebenden Flexibilisierung der Lage der Arbeitszeit geprägt. Die Pflegekräfte können auf ihre Einsatzzeiten nur sehr beschränkt Einfluss nehmen, wobei Unterschiede nach Berufsgruppen bestehen. Die Lage ihrer täglichen und wöchentlichen Arbeitszeiten ist variabel und unterliegt zudem ständig kurzfristigen Änderungen. Somit sind die Pflegekräfte eher zeitlich Getriebene ihrer Arbeit, denn aktiv ihre Arbeitszeit Gestaltende.

In beiden Branchen liegt die tatsächliche Arbeitszeit über der vereinbarten Arbeitszeit. In der mobilen Pflege ist es v.a. die knappe Personalbemessung in den Organisationen, die dazu führt, dass häufig Mehrarbeit für die Beschäftigten anfällt. Aufgrund der hohen Teilzeitquote handelt es sich dabei aber kaum um Überstunden, sondern um Mehrarbeit innerhalb der Normalarbeitszeit. In den Unternehmen der IT-Dienstleistungen richtet sich die Dauer der Arbeitszeit stark nach den Erfordernissen in den einzelnen Projekten. Dabei kristallisiert sich eine Tendenz heraus, nach der regelmäßig Überstunden geleistet werden müssen. Allerdings halten sich diese im Vergleich zu den überbordenden Arbeitszeiten während des Booms der Branche in Grenzen.

Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist in beiden Branchen gering. Dieser Aspekt wird, wie auch insgesamt die Frage des Einflusses bei der Arbeitszeitgestaltung, unter Gender-Gesichtspunkten weiter unten noch ausführlicher analysiert (vgl. Kap. 5). Zieht man die unterschiedlichen Ausgangspunkte in beiden Branchen in Betracht, so kann man in der mobilen Pflege von einer Entgrenzung der Arbeitszeit sprechen, während die Tendenz im IT-Sektor eher als Begrenzung von (überbordenden) Arbeitszeit(en) bezeichnet werden kann. Im Hinblick auf die Frage, wie diese Entwicklungen durch Partizipation der Beschäftigten beeinflusst werden können, kann gesagt werden: In der Pflege haben die Beschäftigten kaum Möglichkeiten, dieser Entgrenzung Einhalt zu gebieten. In den IT-Unternehmen geht die Normalisierung der Arbeitszeiten zum Teil auf die Ansprüche der älter werdenden Beschäftigten, zum Teil aber schlicht auf die schlechte Auftragslage zurück.

#### **4. ENTGRENZTE ARBEITSBEDINGUNGEN ALS BARRIERE FÜR BETRIEBSRATSARBEIT IN „ALTEN BAHNEN“**

Die Untersuchung sollte im Hinblick auf die repräsentative Partizipation, also die Interessenvertretung und Mitwirkung durch den Betriebsrat, Antworten auf folgende Fragen ergeben: Welche Berufsgruppen werden in unserem Untersuchungsfeld von Betriebsräten oder Personalvertretungen tatsächlich in welchem Ausmaß vertreten? Welche Beschäftigten haben Zugang zur betrieblichen Interessenvertretung, für wen fühlen sich InteressenvertreterInnen in erster Linie zuständig? Wie wirken sich diese Prioritäten auf Beschäftigte in entgrenzten Arbeitsbedingungen aus? Wie gehen die Betriebsräte mit Interessenkonflikten zwischen den verschiedenen Gruppen um? In welchem Ausmaß werden entgrenzte Arbeitsbedingungen in den Dimensionen Arbeitszeit, Vertrag, Arbeitsort etc. Gegenstand von Aushandlungen zwischen Betriebsrat und Geschäftsführung?

In drei der fünf untersuchten Betriebe in den IT-Dienstleistungen und in drei der fünf untersuchten Organisationen in der mobilen Pflege ist ein Betriebsrat eingerichtet. Die Aussagen über die repräsentative Partizipation basieren also auf insgesamt sechs Fällen. Insofern müssen wir bei der Verallgemeinerung der Befunde Vorsicht walten lassen. Wir konzentrieren uns daher auf Zusammenhänge zwischen Arbeits- und Beschäftigungsformen und Interessenvertretung sowie auf die Wechselwirkungen zwischen direkter und repräsentativer Partizipation, die über das Untersuchungssample hinaus von Bedeutung sein können.

Im Hinblick auf die Regulierung von Arbeit unterscheiden sich die beiden untersuchten Branchen sehr deutlich: Während die sozialen Dienste durch Betriebsvereinbarungen, Kollektivvertrag und Gesetz hochgradig kollektiv reguliert sind, steht in den IT-Dienstleistungen die individuelle Gestaltung von Arbeitsbeziehungen und Beschäftigungsbedingungen im Vordergrund. Dies ist vor allem an der Definition von Berufen und den ihnen zugewiesenen Aufgaben und an der Regulierung des Entgelts abzulesen. Auch schlagen in den IT-Dienstleistungen Bedingungen des Arbeits- und des Produktmarktes viel stärker auf die einzelnen Arbeitsverhältnisse durch als in den sozialen Diensten. Es darf überdies nicht vergessen werden, dass in den IT-Dienstleistungsbetrieben sehr häufig gar keine Betriebsräte eingerichtet sind.

In allen Betrieben mit Betriebsrat wurden die Arbeitsbeziehungen von beiden Seiten als kooperativ bezeichnet. Die korrekte bis gute Gesprächsbasis bedeutet aber nicht, dass die Betriebsräte in allen Fällen umfassend vertretungswirksam werden. Im Gegenteil: Ihr tatsächlicher Einfluss bleibt in beiden Branchen begrenzt. Dies hat mit äußeren Rahmenbedingungen zu tun: knappe Budgets bzw. Personalabbau und häufige Umstrukturierungen. Diese Bedingungen sind für die Zukunft in verschärfter Form für immer mehr Bereiche der Wirtschaft und der öffentlichen Dienstleistungen zu erwarten. Auch die Spaltungen zwischen Berufsgruppen bzw. die Schwierigkeiten, Interessen zu vereinheitlichen, sind nicht nur in diesen beiden Branchen anzutreffen.

#### 4.1. *Betriebsorganisation – räumliche und soziale Aspekte*

Der Betrieb als räumliche und soziale Einheit ist eine entscheidende Voraussetzung für Partizipation und kollektive betriebliche Interessenvertretung. Dieser Zusammenhang und die Bedrohungen für die Betriebsratsarbeit, die von der Auflösung von Betrieben ausgehen, wurden auch in unseren Erhebungen bestätigt. Am Beispiel der mobilen Arbeit in den sozialen Diensten wurde aufgezeigt, dass ohne räumliche Nähe und persönliche Treffen die Verständigung und der Zusammenhalt unter den Arbeitskräften und die Kommunikation mit dem Betriebsrat kaum zu erreichen sind. Das Modell des Kontakts zwischen Betriebsrat und Belegschaft in der Industrie, nämlich der tägliche Gang durch die Werkshalle, ist auf Betriebe mit mobiler Arbeit aus nahe liegenden Gründen nicht übertragbar.

Dennoch ist es erklärungsbedürftig, warum beispielsweise freigestellte Betriebsratsvorsitzende in Pflegeorganisationen die aus der räumlichen Distanz resultierenden Schwierigkeiten nicht überwinden. Der Grund dürfte darin liegen, dass neben der Dezentralisierung und geografischen Verteilung noch andere Barrieren bestehen, die bewirken, dass wenig zur Überwindung der räumlichen Distanz unternommen wird: Zum einen besteht in Großorganisationen eine große soziale Distanz zwischen den Beschäftigten in der mobilen Pflege und anderen Berufsgruppen, und in der Regel sind die PflegerInnen nicht oder kaum im Betriebsrat vertreten. Eine Vertrauensbeziehung zwischen PflegerInnen und Betriebsrat wäre also nur durch eine Überwindung der Distanz zwischen den Berufsgruppen erreichbar. Hinzu kommt zweitens, dass häufig Männer die Position des Betriebsratsvorsitzenden einnehmen, aber die überwiegende Mehrheit der Pflegekräfte Frauen sind. Auch daran scheitert offensichtlich häufig Verständnis, Kommunikation und wirksame Vertretung der spezifischen Interessen. Drittens hat sich gezeigt, dass die dezentrale Organisation und die mobile Arbeit zu einem starken Zusammenhalt in den räumlich verteilten Stationen bzw. Teams führen. Dieser für die Beschäftigten wichtige Rückhalt im Team hat die Schattenseite, dass es häufig mit einem Tabu belegt ist, Angelegenheiten nach außen zu tragen. Es besteht vielmehr die zwingende Erwartung, dass man alles „in der Familie“ löst. Der Betriebsrat in der Zentrale ist in diesem Sinne „draußen“. Das hängt auch damit zusammen, dass die Pflegekräfte zu KollegInnen außerhalb ihres Teams keinen Kontakt haben. Somit existiert das Kollektiv aller ArbeitnehmerInnen eines Betriebs bzw. einer Organisation, für das der Betriebsrat als Vertretung steht, in der Wahrnehmung der Beschäftigten gar nicht.

Die Möglichkeiten für repräsentative Partizipation sind in den IT-Dienstleistungen wider Erwarten günstiger einzuschätzen als in der mobilen Pflege: Es fehlen nämlich die Barrieren zwischen den Berufsgruppen, wodurch im Prinzip von einer guten Gesprächsbasis zwischen den InteressenvertreterInnen und den Beschäftigten ausgegangen werden kann. Das hat wohl damit zu tun, dass in unserem Sample überwiegend reine IT-Betriebe enthalten sind, wodurch es die etwa über Industriebetriebe bekannten Schwierigkeiten der Vertretung von IT-Fachkräften durch Betriebsräte nicht gibt (Wassermann 2002) und deren Belegschaften im Hinblick auf das Qualifikationsniveau homogener sind als jene in den sozialen Diensten. Die



ständigen Umstrukturierungen und die damit einhergehende Unsicherheit erschweren andererseits die Arbeit eines Betriebsrates ebenso wie die auch in dieser Branche nicht seltene räumliche Trennung der Beschäftigten durch Außendiensttätigkeit und die Arbeit bei den Kundenunternehmen. Nun wäre zu erwarten, dass es in den IT-Dienstleistungen leichter fällt, räumliche Distanz durch Intranet und e-mail zu überbrücken. Die Fallstudien zeigten jedoch, dass die neue Kommunikationstechnik nur dann tatsächlich genutzt wird, wenn schon ein hohes Maß an sozialer Integration erreicht ist. Die verfügbaren technischen Möglichkeiten reichen damit für die Einbindung der Beschäftigten bei dezentraler Organisation oder bei der Arbeit bei Kunden nicht aus.

#### 4.2. *Selbstvertretung und Stellvertretung*

Wir haben in den Fallstudien in der mobilen Pflege gesehen, dass die betriebliche Interessenvertretung in den untersuchten Organisationen für die Pflegekräfte kaum eine Option für die Durchsetzung ihrer Interessen darstellt. Durch verschiedene Faktoren – fehlender Kontakt, fehlendes Verständnis für Pflegearbeit, schlechte Erfahrungen durch fehlende Unterstützung – fehlt die Vertrauensbasis, die eine wesentliche Voraussetzung für eine Nutzung der betrieblichen Interessenvertretung durch die Arbeitskräfte darstellt. Die Betriebsräte sind also in vielen Fällen nicht in der Pflegebelegschaft verwurzelt und bleiben auch ihrerseits ohne Unterstützung durch diese Berufsgruppe. Dass aufgrund der ohnehin großen Schwierigkeiten der Vereinbarkeit von Beruf und Familie kaum Pflegekräfte für die Mitarbeit im Betriebsrat zu gewinnen sind, verschärft freilich die Situation. Zudem werden Betriebsräte von den befragten Pflegekräften und Heimhilfen meist als durchsetzungsschwach erlebt: Sie setzen sich, so das überwiegende Bild, nicht energisch genug für die Beschäftigten ein und haben aufgrund der engen finanziellen Rahmenbedingungen wenig Möglichkeiten Forderungen durchzusetzen – schließlich sind sogar dem Management die Hände gebunden. Die Pflegekräfte sind auf die eigenständige Durchsetzung ihrer Interessen, wenn möglich gemeinsam im Team, verwiesen. Damit sind auch die Inhalte der Partizipation auf die unmittelbaren Arbeitsbedingungen, wie etwa Dienstenteilungen, eingegrenzt, während die Rahmenbedingungen in Form von Zeitvorgaben, Budgets oder Personalausstattung deutlich jenseits der eigenen Einflussmöglichkeiten, ja sogar jenseits betriebspolitischer Aushandlungen erscheinen.

Die Ergebnisse der Fallstudien in den IT-Dienstleistungen ließen einen ähnlichen Teufelskreis der Betriebsratsarbeit bei hoch qualifizierten Angestellten erkennen: Die Beschäftigten sind daran interessiert und dazu in der Lage, viele Angelegenheiten, die ihre unmittelbare Arbeitssituation und ihr Beschäftigungsverhältnis betreffen, im Normalfall selbst mit den Vorgesetzten zu regeln. Sie finden aber mehrheitlich auch einen Betriebsrat im Prinzip als gute Einrichtung, an den man sich insbesondere im Notfall wenden kann. Mit Notfall ist aber tatsächlich ein Notfall, wie der drohende Verlust des Arbeitsplatzes, gemeint. Wenn es jedoch so weit gekommen ist, dass im Betrieb Personal abgebaut wird, hat der Betriebsrat wenig Möglichkeiten, etwas dage-

gen zu unternehmen. Auch wenn man berücksichtigt, welchen Spielraum die Geschäftsleitungen dem Betriebsrat einräumen, ist die Funktion der Rückversicherung bei gravierenden Anlässen wohl kaum zu erfüllen, vor allem, wenn es um Reorganisation oder Personalabbau geht, von denen nicht nur einzelne Beschäftigte betroffen sind. Trotz dieses Dilemmas zeigte eine Fallstudie, dass ein Betriebsrat gerade aufgrund der Ohnmachtserfahrungen der Arbeitskräfte in Krisensituationen an Bedeutung gewinnen kann: Diese führten in einem Fall zur Wahl einer aktiveren Gruppe in den Betriebsrat, und deren Wirken wird von den interviewten Beschäftigten nun auch anerkannt.

Andererseits zeigte sich in den Fallstudien in den IT-Dienstleistungen, dass die Betriebsräte für die Beschäftigten durchaus wichtige Funktionen im Betriebsalltag erfüllen: Die Regelung von Arbeitszeiten, die Verbreitung von Information und die Beratung in Fragen des Arbeitsrechts sind hier hervorzuheben. Diese Unterstützung ermöglicht den Angestellten unter bestimmten Bedingungen erst die „Selbstvertretung“ ihrer Interessen. Die Wirksamkeit direkter Partizipation wird also durch die kollektive Interessenvertretung gesteigert. In einer der Fallstudien über die mobile Pflege wurden Möglichkeiten zur direkten Partizipation sogar explizit in einer Betriebsvereinbarung geregelt. Problematisch für die InteressenvertreterInnen insbesondere in den IT-Dienstleistungen ist jedoch, dass die Beschäftigten diese Leistungen des Betriebsrates offensichtlich nicht immer wahrnehmen, auch wenn sie meist einen Betriebsrat grundsätzlich vorteilhaft finden. Sie wissen bisweilen nichts über Betriebsvereinbarungen und schreiben sich die Durchsetzung bestimmter Beschäftigungsbedingungen, sei es im Hinblick auf die Arbeitszeit oder das Entgelt, selbst zu. Was über Kollektivverträge bekannt ist, nämlich dass ArbeiterInnen und Angestellte deren Bedeutung in der Regel unterschätzen, könnte in den IT-Dienstleistungen also auch auf Betriebsvereinbarungen zutreffen.

Darüber hinaus könnte der Betriebsrat von den hoch qualifizierten Beschäftigten auch als Bedrohung ihrer eigenen, individuellen Interessendurchsetzung aufgefasst werden. In unserem Sample fanden wir allerdings weniger explizite Aussagen in diese Richtung, sondern vielmehr vage Befürchtungen im Hinblick auf die Entgeltgestaltung, die in diese Richtung zu interpretieren wären. Das kann damit zu tun haben, dass die Betriebsräte ihre Rolle auf eine mit der Selbstvertretung höchst kompatiblen Weise spielen: Information und Beratung der Beschäftigten stehen im Vordergrund, einschränkende generelle Regeln, etwa über Arbeitszeiten, sind kein Thema. Die Schwierigkeiten des Betriebsrates in einem der Fälle, in der Diskussion über ein Prämiensystem eine einheitliche Linie unter den Beschäftigten zu erreichen, illustrieren die engen Grenzen der Interessenvereinheitlichung in dieser Branche.

Ähnliche Ergebnisse erzielten auch die Untersuchungen von deutschen KooperationspartnerInnen dieses Projekts: Auch sie stellen einen Zusammenhang her zwischen den Möglichkeiten zur Selbstorganisation und der Inanspruchnahme des Betriebsrates etwa bei Arbeitsüberlastung: „Anders als in herkömmlichen Organisationsformen sehen sich viele Beschäftigte durch derartige Belastungen nicht veranlasst, auf Möglichkeiten kollektiver Interessenvertretung zurückzugreifen, auch wenn diese formal vorhanden sind. Den wichtigsten Grund dafür sehen wir in Formen der Unternehmensorganisation,

die ein Autonomieangebot für die Beschäftigten enthalten, das sie angesichts des Konkurrenzdrucks auf dem Arbeitsmarkt selbst dann schwer ablehnen könnten, wenn sie dies wollten.“ (Lehndorff 2005:6)

Der Vergleich zwischen den Branchen zeigt ein hohes Maß an kollektiver Regulierung in der mobilen Pflege. In den IT-Dienstleistungen hingegen ist das Regulierungsniveau niedriger und die individuelle Beratung der Arbeitskräfte durch den Betriebsrat oft wichtiger als eine generelle Regelung. Dennoch ähneln sich die beiden Branchen im Hinblick darauf, dass die Betriebsräte als Repräsentanten nur begrenzt anerkannt sind. Das hat im Fall der mobilen Pflege eher mit den beschriebenen Barrieren zwischen den Pflegekräften und den Betriebsräten, im Fall der IT-Dienstleistungen eher mit der Betonung individueller Strategien und Selbstvertretung zu tun.

### 4.3. *Arbeitskraftperspektive und Subjektperspektive*

Eine erfolgreiche Vertretung der ArbeitnehmerInnen setzt voraus, dass sich die Vertretenen überhaupt als ArbeitnehmerInnen begreifen. Zwar sehen sich die interviewten IT-Fachkräfte durchgängig als ArbeitnehmerInnen in dem Sinne, dass sie zwischen sich und den Eigentümern und Geschäftsleitern eine klare Trennung machen. Aber ihre Arbeitskraftperspektive ist insofern gering ausgebildet, als sich die Partizipationsinteressen angesichts der Dominanz intrinsischer Arbeitsmotivation und gering ausgeprägter Aufstiegsorientierung in erster Linie auf die Sicherstellung eines reibungslosen Arbeitsablaufs und andere inhaltliche Aspekte der Arbeit richten. Die Arbeits- und Anstellungsbedingungen kommen erst in zweiter Linie in den Blick. Dies hat freilich auch mit den nach wie vor günstigen Bedingungen im Hinblick auf das Einkommen und die Gestaltbarkeit der Arbeitszeit zu tun. Aber generell werden Vorgesetzte und Manager, welche die Rahmenbedingungen bestimmen, akzeptiert. Ihnen kann auch Wertschätzung dafür entgegen gebracht werden, dass sie eine interessante Tätigkeit ermöglichen, indem sie technische Problemstellungen bereitstellen, mit denen man sich spielerisch auseinander setzen kann – ungeachtet der knappen Vorgaben und finanzieller und zeitlicher Ressourcen.

Auch bei den Beschäftigten in der mobilen Pflege ist die Arbeitskraftperspektive wenig stark ausgebildet: Zum einen steht die hohe KlientInnenorientierung im Vordergrund, und eine Abgrenzung gegenüber den Ansprüchen der Gepflegten fällt nur jenen Pflegekräften mit hoher Qualifikation und langjähriger Praxis leicht. Der Gedanke an kollektive Formen des Protests oder der Interessendurchsetzung wird in der Regel schon im Entstehen dadurch blockiert, dass nichts getan werden kann, worunter die KlientInnen leiden könnten. Diese Tendenz wird dadurch verstärkt, dass Pflegekräfte in hohem Maße ihre Subjektivität in die Arbeit einbringen, also Empathie zeigen, hohe subjektive Qualitätsstandards anlegen und das Wohlergehen der KlientInnen zum eigenen Anliegen machen. Zum anderen bewältigen die Pflegekräfte den Widerspruch zwischen Einsparungen und Qualitätsansprüchen häufig zu ihren eigenen Lasten, weil insbesondere für Frauen in helfenden Berufen die Formulierung eigener Interessen als Arbeitskraft wenig legitim erscheint. Hier wirken die traditionellen Anforderungen an

Aufopferung und Arbeit aus Liebe immer noch nach. Auch aus diesem Grund wäre für eine Erhöhung der Partizipationschancen in Bezug auf die Arbeitsbedingungen die Unterstützung durch eine aufsuchende und aktivierende repräsentative Interessenvertretung notwendig, die aber in unserem Untersuchungssample in der Regel unterbleibt. Fehlende Unterstützung durch Betriebsrat und Gewerkschaft verstärkt die Haltung, die InterviewpartnerInnen als „fehlendes Selbstbewusstsein“ der Pflegekräfte bezeichneten.

Vergleicht man die geäußerten, auf die Arbeit bezogenen Interessen, so betonen die Beschäftigten in der mobilen Pflege besonders die Qualität der Arbeit und die Rahmenbedingungen für die Arbeit, die Gestaltung der Arbeitszeit und die Frage der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Anerkennung, also der Status oder das Prestige (und wohl auch die Bezahlung) der Pflege. Hier ist am häufigsten Unzufriedenheit festzustellen. Bei den IT-Dienstleistungen stehen ebenfalls die Qualität der Arbeit und die Voraussetzungen für inhaltlich gute Arbeitsergebnisse im Vordergrund. Bei der Arbeitszeit ist die Zufriedenheit in vielen Fällen hoch, bei bestimmten Gruppen, wie etwa KundenbetreuerInnen und ProjektleiterInnen herrscht Unzufriedenheit über die „Entgrenzung“ vor. Das Einkommen ist, wenn auch nicht oft explizit ausgesprochen, ein zentrales Interesse, wobei häufiger Männer als Frauen diesbezüglich Unzufriedenheit äußern.

Der Branchenvergleich erbringt also das interessante Ergebnis, dass in beiden Fällen die Subjektperspektive im Vordergrund steht, also die Möglichkeiten, die eigenen, berufsgruppenspezifischen Ansprüche an die Arbeit realisieren zu können, diese Interessenlagen also sowohl bei den Hochqualifizierten als auch bei den niedriger Qualifizierten in unserem Sample dominieren. Die kollektive Interessenvertretung wird dieser Schwerpunktsetzung nur insofern gerecht, als sie die Voraussetzungen für die Selbstvertretung verbessert. Zum Thema von Betriebsratspolitik werden die Ansprüche an „gute Arbeit“ in diesem Sinne aber kaum. Diese fallen offensichtlich weder aus der Sicht der Beschäftigten noch aus jener der BetriebsrätInnen unter den Aufgabenbereich der kollektiven Interessenvertretung.

#### **4.4. Grenzen der Betriebspolitik**

Kollektive Aushandlungen entgrenzter Arbeitsbedingungen konnten – selbstverständlich nicht unter diesem Titel – in mehreren Fallstudien festgestellt werden. So wurden in jüngster Zeit in den IT-Betrieben mit Betriebsrat Betriebsvereinbarungen über flexible Arbeitszeiten, über MitarbeiterInnenbeurteilung und Prämien sowie über Sozialpläne abgeschlossen. Eine Betriebsvereinbarung bewirkte die Umwandlung von atypischer Beschäftigung („Werkstudenten“) in unbefristete Anstellungsverhältnisse. Die Arbeitszeit ist in allen diesen Betrieben durch Kollektivvertrag und Betriebsvereinbarung geregelt – und diese Regelungen werden meist auch eingehalten. Inhaltlich ist eine hohe Flexibilität vorgesehen, die anfallenden Arbeitszeiten werden aber erfasst und der Aufbau von Zeitguthaben hat eine klare Grenze. Zumindest für das Gros der Beschäftigten in den „Produktionsbereichen“,

weniger für die ProjektleiterInnen und den Außendienst, kann man also von geregelten Arbeitszeiten und von einer Tendenz zur Normalisierung sprechen. In den sozialen Diensten bestehen mit einem neuen Kollektivvertrag und mit einer Vielzahl an Betriebsvereinbarungen umfangreichere formale Regelungen der Beschäftigungsbedingungen. In den Interviews wurde aber teilweise Kritik geäußert, weil Bestimmungen über die Arbeitszeit nicht eingehalten werden bzw. eine Auszahlung der Mehrstunden aus Kostengründen vermieden wird, Zeitausgleich aufgrund der knappen Personaldecke aber oft unmöglich ist. Die Tatsache der formalen Regelung sagt zudem noch wenig darüber, welches Niveau erreicht wird und in welchem Ausmaß Arbeitnehmerinteressen in die Vereinbarungen eingeflossen sind. Schließlich wurden ja insgesamt in zwei der Betriebe die Betriebsräte auf Betreiben der Geschäftsführung gegründet, um die Arbeitsbeziehungen zu vereinfachen und den verschiedenen gesetzlichen Anforderungen Genüge tun zu können.

Die begrenzte Wirksamkeit der Interessenvertretung in den sozialen Diensten ist auch auf die ökonomischen Rahmenbedingungen zurückzuführen, wodurch etwaigen Initiativen von Seiten der ArbeitnehmerInnen mit dem Hinweis auf die Unfinanzierbarkeit leicht der Wind aus den Segeln genommen werden kann. Für die Pflegekräfte wie auch für die Betriebsräte ist es daher schwierig zu entscheiden, über welchen Gestaltungsspielraum das Management tatsächlich verfügt und wo es an die Grenzen der allgemeinen Kostenreduzierung durch die öffentliche Hand stößt. Jedenfalls werden viele Initiativen vom Management mit dem Argument der Unfinanzierbarkeit abgeblockt. Das führt zu Frustrationen und zu einem Rückzug auf die unmittelbare Pflegearbeit, wo die Pflegekräfte viel positive Rückmeldung und Bestätigung durch ihre KlientInnen bekommen. Das kann das geringe Interesse der Pflegekräfte an einer Mitarbeit im Betriebsrat zusätzlich zu den Schwierigkeiten der Vereinbarkeit von Beruf und Familie erklären.

Insofern kann sich eine erfolgreiche Strategie der repräsentativen Interessenvertretung in der mobilen Pflege nicht auf die betriebliche Arena beschränken. Betriebsrats- und Gewerkschaftsarbeit kommt ohne eine überbetriebliche Orientierung nicht aus, die Politik in umfassenderem Sinne als Gestaltung der gesellschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen für eine hochwertige Pflege beinhaltet und damit auch das Management nicht aus seiner Verantwortung entlässt. Die Gewerkschaften können sich gerade in der Pflege nicht auf ihre Domäne der kollektivvertraglichen Regulierung beschränken, da in diesem Rahmen der maßgebliche dritte Akteur, nämlich die öffentliche Hand als Hauptfinanzier, gar nicht mit am Tisch sitzt. Eine stärker politisch ausgerichtete Auseinandersetzung erhöht auch die Attraktivität der Gewerkschaft bei den vertretenen Pflegekräften. Eine latente Politisierung ist in dieser Branche nämlich durchaus festzustellen: Die Befragten betonen die Notwendigkeit, auf der politischen und gesellschaftlichen Ebene einzugreifen, sollen die Qualität der Pflege gesichert und die Arbeitsbedingungen verbessert werden, wenn diese Einsicht auch als Beleg ihrer eigenen Ohnmachtsgefühle vorgebracht wird.

In den IT-Dienstleistungen ist eine solche Wahrnehmung eng begrenzter Gestaltungsspielräume des Managements und folglich auch der ArbeitnehmerInnen weniger

deutlich erkennbar. Zwar haben Krise und durch sie verursachter Personalabbau Spuren hinterlassen und in Einzelfällen liegt das Gesetz des Handelns bei übermächtigen Großkunden. Doch in den IT-Dienstleistungsunternehmen sind es eher die häufigen Umstrukturierungen auf Unternehmensebene, also die Übernahmen, Fusionen, Ausgliederungen etc., die zu Gefühlen der Machtlosigkeit der Interessenvertretung führen können. Sie können aber auch der Anlass dafür sein, dass ein Betriebsrat gegründet wird, wie das in einem untersuchten Betrieb der Fall war, oder dass neue, aktivere KollegInnen in den Betriebsrat gewählt werden. Ungünstige wirtschaftliche Rahmenbedingungen blockieren es einerseits, dass Interessen formuliert und durchgesetzt werden, sie können andererseits aber auch zu einer Politisierung der Arbeitsbeziehungen und zu einer Stärkung der kollektiven Interessenvertretung führen. Überraschend ist, dass diese latente Politisierung in unserem Sample eher bei den hochqualifizierten IT-Beschäftigten zu Initiativen wie die Gründung oder die Abwahl eines Betriebsrates geführt haben.

## 5. *PARTIZIPATION – AUCH EINE GESCHLECHTERFRAGE?*

Fungiert Geschlecht nach wie vor als ein Platzanweiser für Partizipationschancen? Finden sich Geschlechterunterschiede in den Partizipationsansprüchen bzw. finden sich Gemeinsamkeiten zwischen den weiblichen mobilen Pflegekräften und den weiblichen Beschäftigten in Softwareentwicklungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen, also zwischen hinsichtlich Qualifikationen und, damit verknüpft, Ressourcen sehr differenter Gruppen von Frauen?

Können Frauen – vor dem Hintergrund ihrer nach wie vor fast ungebrochenen Zuständigkeit für Haus- und Sorgearbeit – auf die Gestaltung von Arbeitszeit Einfluss nehmen und damit Beruf und Leben und insbesondere Beruf und Kinder vereinbaren?

Wie steht es um die Beteiligung von Frauen in der repräsentativen Interessenvertretung in unseren Untersuchungsfeldern: Sind sie in den Vertretungsorganen präsent oder führen zeitliche Entgrenzungsbedingungen wieder zu einer Verschärfung der Unterrepräsentanz? Haben Interessen von Frauen, die sich aus ihrer betrieblichen Benachteiligung ergeben, wie bspw. das Interesse an Lohngleichheit – also gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit –, mittlerweile Eingang in betriebliche Mitbestimmungsinhalte gefunden?

Diese Fragen werden in den folgenden drei Abschnitten zu beantworten versucht.

### 5.1. *Ansprüche an Partizipation im Spannungsfeld von Selbstzuschreibung an Partizipationskompetenzen und der Rücknahme eigener Ansprüche*

Die Unterschiede in den Ansprüchen an Partizipation zwischen den Branchen wurden bereits (vgl. Kap. 3) dargestellt: Zum einen in der mobilen Pflege die Entwicklung der Partizipationsansprüche entlang von subjektiven Partizipationskompetenzen, was in Folge tendenziell zu einer Reduzierung der Partizipationsansprüche auf die unmittelbare Pflegearbeit führt. Ausnahme ist der Anspruch an Mitgestaltungsmöglichkeiten der Lage der Arbeitszeit, der primär auf Vereinbarkeitsprobleme der mobilen Pflegekräfte zurückzuführen ist. In den Software- und IT-Dienstleistungsunternehmen finden sich hingegen neben Ansprüchen an Selbstorganisation und Selbstvertretung in Bezug auf alle fachlichen Fragen in höherem Ausmaß Partizipationsansprüche über die unmittelbare Arbeitstätigkeit hinaus.

Bei der Darstellung dieser Unterschiede wurde auch auf die Geschlechterrelevanz Bezug genommen. Pflege als weibliches – gering bewertetes – gemischt qualifiziertes Tätigkeitsfeld, IT als hoch qualifizierte – gesellschaftlich anerkannte - „Männerbastion“ und damit verknüpft unterschiedliche Ausstattungen an sozialen und kulturellen Kapitalien, aber auch an zeitlichen Ressourcen.

Ein Vergleich der beiden Branchen aus der Geschlechterperspektive zeigt aber auch eine zweite auffällige Gemeinsamkeit: Frauen, so der Eindruck aus dem empirischen

Material, reagieren eher als ihre Kollegen mit Rücknahme eigener Ansprüche auf gescheiterte Einflussversuche. Dies findet sich in der Pflege in Bezug auf Arbeitszeiten, aber auch bezogen auf die Qualität der Arbeit selbst, wenn wie in einem Fallbeispiel Unterstützung durch Vorgesetzte oder das Team fehlt. Und auch ein Fall eines Softwaredienstleistungsunternehmens zeigt, dass die interviewten Gesprächspartnerinnen aufgrund schlechter Erfahrungen ihre Partizipationsansprüche aufgegeben haben, da sie keine Verwirklichungsmöglichkeiten sehen. Im Gegensatz dazu konstatieren ihre männlichen Kollegen zwar derzeit eine Situation mit geringen Einflussmöglichkeiten, halten ihre Ansprüche und auch zum Teil die Hoffnung, diese zukünftig umsetzen zu können, weiter aufrecht.

Nun kann dies zum einen damit zu tun haben, dass – wie auch andere Untersuchungen zeigen (vgl. Goldmann 1993) – Frauen in direkten Verhandlungssituationen und -arenen insofern benachteiligt werden, als ihnen bestimmte Geschlechterstereotype nach wie vor zugeschrieben werden und sie dann im Rahmen dieser Stereotypen agieren, was dazu führt, dass sich ihre Durchsetzungschancen verringern. Das heißt, sie erleben im Verlauf ihres Berufslebens ein Mehr an nicht durchgesetzten Ansprüchen.

Zum anderen werden bestimmte lebensweltliche Interessen – wie beispielsweise Arbeitszeitinteressen von Personen mit Betreuungspflichten – nach wie vor als individuell zu lösende Probleme definiert und damit – wie beispielsweise in IT-Dienstleistungsunternehmen – nicht wirklich als legitim anerkannt, was deren Durchsetzung zumindest erschwert.

Drittens ist auf die Doppelorientierung von Frauen – auf Beruf und Kinder – zu verweisen, die phasenweise, wenn kleinere Kinder zu betreuen sind, besonders stark ausgeprägt ist. Aus dieser Doppelorientierung entstehen Vereinbarkeitsinteressen, die auf betriebliche Partizipationsansprüche zurückwirken, indem sie die im Unternehmen angestrebten Ziele einschränken können (vgl. auch Cyba et al. 1993).

Diese Doppelorientierung und die aufgrund der entgrenzten zeitlichen Verfügbarkeit erschwerte Vereinbarkeit von beruflichen Anforderungen und privaten Bedürfnissen im Zusammenhang mit den nahezu unangetasteten Zuständigkeiten für die Reproduktionsarbeiten kann letztendlich – wie Beispiele aus den Interviews zeigen – in Folge auch dazu führen, dass den weiblichen Beschäftigten kaum Ressourcen für ein Engagement in betrieblichen Fragen bleiben. Und zwar sowohl was zeitliche als auch was energie-mäßige Ressourcen betrifft.

## **5.2. *Partizipation an der Gestaltung von Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Beruf und Leben***

Die Frage nach den Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeitszeit ist von zweifachem Interesse: zum einen aus der Perspektive der Entgrenzungsdebatte, zum anderen aus der Geschlechterperspektive. Entgrenzung von Arbeitszeit wird als Entstandardisierung im Sinne einer Ausdehnung der Arbeitszeit über gesellschaftliche oder arbeitsrechtliche Zeitstandards hinaus und im Sinne der Verbreitung variabler Arbeitszeiten, also der



Entstandardisierung der Lage der Arbeitszeit und der Dauer der Tagesarbeitszeit, verstanden. Die Folge: Veränderungen im Verhältnis von Erwerbsarbeit und Privatleben (Gottschall/Voß 2003). Verknüpft werden mit diesen Veränderungen auch neue Chancen für einen Wandel der Geschlechterverhältnisse (Henninger 2003). Damit ist auch die Brücke zur Geschlechterperspektive geschlagen.

*„Familienfeindliche“ Teilzeit und Vollzeit als Ausschluss – Mobile Pflege und IT*

Die Beschäftigungsstruktur der mobilen Pflege ist durch einen hohen Anteil von unbefristeten Teilzeitbeschäftigten charakterisiert. Die Einflussmöglichkeiten auf das vereinbarte Arbeitszeitausmaß sind denn auch sehr hoch: Die Pflegekräfte können in der Regel sehr flexibel Veränderungen im Stundenausmaß des Beschäftigungsverhältnisses vornehmen. Auf der anderen Seite wird die Arbeitszeit allerdings stark von den Betreuungserfordernissen bestimmt. Das heißt, ein bestimmtes Ausmaß an flexiblen Arbeitszeiten ist ein Erfordernis, das aus den Besonderheiten des Tätigkeitsfeldes entsteht. Gleichzeitig werden aber aus Kostengründen die Personaldecken dünn gehalten. Mehr Betreuungsfälle müssen dann mit dem gleichen Personalstand erledigt werden.<sup>6</sup> In drei Pflegeorganisationen kommt es seit Monaten für die Pflegekräfte zu deutlicher Mehrarbeit gegenüber der vereinbarten Arbeitszeit. Diese Mehrarbeit resultiert organisationsseitig aus einem deutlichen Anstieg der Arbeit ohne zusätzliche Personalaufnahme.

Zur Lage der Arbeitszeit können zwar mehrheitlich Wünsche geäußert werden, allerdings spielen Kriterien wie kurze Wegzeiten, Verfügbarkeiten von Arbeitskräften u.ä. eine große Rolle bei der Dienstenteilung. Das schränkt die Einflussmöglichkeiten der Arbeitskräfte ein und führt dazu, dass sie sehr flexibel verfügbar sein und kurzfristige Änderungen der Einsatzzeiten bewältigen müssen. Generell führt der Druck zur kurzfristig flexiblen Verfügbarkeit gemeinsam mit dem Problem des Personalmangels und damit verbundener längerfristiger Mehrarbeit dazu, dass die Vereinbarkeit von Beruf und privaten Erfordernissen und Bedürfnissen schwierig ist, insbesondere für Personen mit Versorgungspflichten. Das Vereinbarkeitsproblem wird insofern verschärft als die weiblichen Pflegekräfte nach wie vor die Hauptlast der Versorgungs- und Reproduktionsarbeit in den Privathaushalten tragen. Die überwiegende Mehrzahl der interviewten Pflegekräfte berichtet denn auch von Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit und dass sie ihr Privatleben nach den Erfordernissen des Berufs ausrichten müssen.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Zusätzlich zu täglichen und wöchentlichen Auslastungsschwankungen variieren die Arbeitszeiten auch nach Saison – so ergibt sich in Ferienzeiten zum einen regelmäßig ein deutlicher Pflegemehraufwand, wenn Verwandte ihre Angehörigen zwecks eigenem Urlaubskonsum an Pflegeorganisationen übergeben, und müssen zum anderen urlaubsbedingte Ausfälle von KollegInnen kompensiert werden.

<sup>7</sup> Spannend ist allerdings, dass die drei interviewten männlichen Pflegekräfte sich genau in dieser Frage Gestaltungsspielraum schaffen konnten. Sie konnten ihre Wünsche nach „Arbeitszeitblöcken“ durchsetzen. Während einer kurzfristig blockt, d.h. an einem Tag durchaus auch am Stück mehr als zehn Stunden arbeitet, um sich dann Freizeitblöcke von zwei, drei Tagen zu nehmen (wird durch den neuen Kollektivvertrag allerdings problematisch), häuft ein anderer über Wochen Mehrarbeit an, um

Hoher Teilzeitanteil und Arbeitszeitflexibilisierung werden oft als Indizien für die Möglichkeit der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (und insbesondere von Beruf und Versorgungspflichten) herangezogen. Allerdings erschweren flexible Arbeitszeiten, bei denen Beschäftigte kaum Einfluss auf die Lage nehmen können, da diese von ArbeitgeberInnen und in diesem Fall natürlich auch von den Betreuungserfordernissen der KlientInnen definiert werden, Vereinbarkeit enorm. Die in der mobilen Pflege Beschäftigten befinden sich allerdings hinsichtlich dieses Dilemmas in „guter Gesellschaft“: Angeführt sei nur der ebenfalls als Frauenberuf geltende Handel.

Ein anderes Bild von Arbeitszeitregelungen und Wirkungen auf die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (insbesondere Beruf und Versorgungspflichten) zeigt sich in Unternehmen der Softwareentwicklung und bei IT-Dienstleistern. In diesen Berufsfeldern ist Vollzeitbeschäftigung die Norm. Teilzeitbeschäftigung ist im Vergleich zur Pflege nur marginal vorhanden. Nur fünf der rund 40 InterviewpartnerInnen arbeiten Teilzeit – alle sind weiblich. Diese 40-Stunden-Norm fungiert in den Unternehmen als Ausschlusskriterium für all jene mit anderen Arbeitszeitwünschen, bspw. für Personen mit Versorgungspflichten, was sich in der geringen Anzahl von Frauen mit Kindern in der Branche niederschlägt. Henninger (2001:103) weist in diesem Zusammenhang daraufhin, dass

„... die branchenübergreifenden Arbeitszeitstrukturen (...) Frauen nicht qua Geschlecht benachteiligen, sondern sich für bestimmte Gruppen – insbesondere Mütter mit kleinen Kindern – negativ auswirken. Hier ist allerdings eine Einschränkung angebracht: Frauen werden bei der Personalrekrutierung häufig generell als potentielle Mütter behandelt, unabhängig davon, ob sie tatsächlich Kinder haben oder wünschen.“

Junge (kinderlose) ArbeitnehmerInnen werden in der IT-Branche bevorzugt aufgenommen. Da die Entscheidung zur Familiengründung später fällt, werden Vereinbarkeitsprobleme von den Interviewpartnerinnen auch nicht thematisiert. (vgl. u.a. Trautwein-Kalms 2001). Organisationskulturen sind am verfügbaren Arbeitnehmer ohne Sorgepflichten ausgerichtet, sodass sich für die Frauen nach wie vor die Entscheidung berufliche Laufbahn und berufliche Integration oder Kinder stellt. Diese Kultur bleibt im Großen und Ganzen unhinterfragt. Erwähnt sei an dieser Stelle nur das Beispiel einer Programmiererin, die sich aufgrund der Kinderbetreuungspflichten gegen eine berufliche Aufstiegsmöglichkeit entscheidet. Problematisiert und mit Vereinbarkeitsproblemen und Benachteiligung in Zusammenhang gebracht wird diese Entscheidung nicht.

Hohe individuelle Gestaltungsspielräume finden sich hingegen beim Einfluss auf die Lage der Arbeitszeit in den IT-Unternehmen. Diese Formen der Zeitflexibilität werden von den interviewten Beschäftigten in der Regel befürwortet. Ob die prinzipiell

---

dann längere Zeitausgleichblöcke (zehn Tage bis drei Wochen) zu nehmen. D.h. aber, angesichts flexibler Arbeitszeitanforderungen und hoher Arbeitszeitschwankungen versuchen diese beiden Männer ein Arbeitszeitmodell umzusetzen, das für sie den Vorteil beinhaltet, mehr disponieren zu können. Eine Variante, die bei keiner Gesprächspartnerin aufgetreten ist, was allerdings nicht verwunderlich ist, da „Blockmodelle“ in der Regel das Fehlen von Versorgungspflichten voraussetzen. Wie genau diese Durchsetzungsmöglichkeit mit Geschlecht – als Partizipationsressource – zusammenhängt, kann auf Grundlage unseres empirischen Materials nicht wirklich belegt werden.

möglichen Freiheiten bei der Gestaltung der Arbeitszeit auch in Anspruch genommen werden können, hängt vom konkreten Arbeitsdruck ab. Dauer und Lage der Arbeitszeit stehen in hohem Zusammenhang mit Projektanforderungen. Die Einflussnahme auf die Arbeitszeit hängt eng mit dem Maß an Einfluss auf die Arbeitsplanung zusammen. ProjektmanagerInnen oder mobile Beschäftigte sind aufgrund ihrer hohen Kundenabhängigkeit deren zeitlichen Vorgaben stärker ausgeliefert.

Allerdings kann sich diese hohe Zeitflexibilität als Bumerang vor allem für Teilzeitbeschäftigte erweisen, wenn sie eher vormittags arbeiten und andere Beschäftigte eher später zu arbeiten beginnen, sodass sich rein zeitlich wenig Berührungspunkte ergeben können. Daraus resultieren nicht selten Konflikte, als deren Verursacherin, wie an einem Beispiel deutlich wird, die Teilzeitbeschäftigte gesehen wird. Sie ist es auch, die in ihrem Arbeitsalltag ihre Arbeitszeitregelung und ihre Gestaltung der Arbeitszeit immer wieder legitimieren muss, da sie von der Norm abweicht. Das heißt, Gestaltungsspielraum ist möglich, aber zu große Abweichungen von der Gestaltung der Arbeitszeit der Mehrheit bringt Probleme. Ob diese Abweichungen aus Versorgungspflichten entstehen oder nicht, ist dabei irrelevant.

Spannend ist ein Vergleich unserer Ergebnisse mit der unserer deutschen KooperationspartnerInnen, vor allem der Studie über Freelancer in neuen Medien (vgl. Henninger 2005). Auch bei dieser Gruppe ist zeitliche Flexibilität gefragt: Während einige wenige befragte Freelancer eine feste Zahl von Wochenstunden arbeiten, schwanken die Arbeitszeiten der meisten um einen Mittelwert. Allerdings sind deren zeitliche Dispositionsspielräume deutlich höher als bei den Pflegekräften und auch bei den IT-Beschäftigten. Lage und Dauer der Arbeitszeit werden bei den Freelancern von Anforderungen bestimmt, die sich aus der Erwerbsarbeit oder aus dem Privatleben ergeben. Freelancer, so das Ergebnis, die neben ihrer Erwerbstätigkeit Kinder betreuen, orientieren sich bei ihren Arbeitszeiten häufig an deren Zeitrhythmen: Sie arbeiten bevorzugt dann, wenn die Kinder anderweitig betreut sind. Notfalls dienen Abend- und Nachtstunden als zusätzlicher Zeitpuffer. Welche Strategien die Befragten im Umgang mit diesen zum Teil widerstreitenden Anforderungen entwickeln, ist stark von ihrer Marktposition und von eigenen Prioritätensetzungen bestimmt. Gleichzeitig ließ sich in diesem Sample – im Unterschied zu unseren Untersuchungsfeldern – eine Modernisierung partnerschaftlicher Geschlechterarrangements beobachten (Henninger 2004).

Größere Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitszeit und eine Modernisierung partnerschaftlicher Geschlechterarrangements führt also bei den Freelancern im Vergleich zu den Beschäftigten in den Erwerbsarbeitssegmenten mobile Pflege und Softwareentwicklung und IT- Dienstleistung zu einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Kindern.

### 5.3. *Repräsentanz von Frauen und Vertretungsinhalte in der repräsentativen Interessenvertretung*

In den letzten Jahren hat sich nach jahrzehntelanger Beharrung die Situation für Frauen in den Betriebsratskörperschaften und auch in den Gewerkschaften insgesamt – so Blaschke (2003) und Pircher (2003) – leicht verbessert, und zwar sowohl was die strukturelle Ebene betrifft (etwa Anstieg von Frauenanteilen) als auch was die inhaltliche Ebene betrifft (etwa Initiative zur Lohngleichheit und stärkere Berücksichtigung

von Vereinbarkeitsinteressen). Allerdings finden sich nach wie vor erhebliche Unterschiede zwischen Branchen und damit auch den Fachgewerkschaften (vgl. Blaschke 2003). Uns stellt sich nun die Frage, wie es sich mit der Beteiligung von Frauen in der repräsentativen Interessenvertretung in unseren Untersuchungsfeldern verhält. Sind sie in den Vertretungsorganen präsent oder führen zeitliche Entgrenzungsbedingungen wieder zu einer wachsenden Unterrepräsentanz? Und wie verhält es sich mit den Inhalten, die vertreten werden? Haben Interessen von Frauen, die sich aus ihrer betrieblichen Benachteiligung ergeben, wie bspw. das Interesse an Lohngleichheit – also gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit –, mittlerweile Eingang in betriebliche Mitbestimmungsinhalte gefunden? Oder werden Arbeitszeitinteressen, die aus Vereinbarkeitsinteressen resultieren, als legitime ArbeitnehmerInneninteressen anerkannt?

#### *Präsenz von Frauen und die Wirksamkeit der „gläsernen Decke“*

Was in den untersuchten Feldern jene Organisationen mit Betriebsratskörperschaften betrifft, zeigt sich ein interessantes Ergebnis: Zum einen ein – im Vergleich zu ihrer Beschäftigtenzahl – relativ hoher Anteil von Frauen in den Betriebsratskörperschaften in IT-Unternehmen. In einem Betrieb wird sogar die strategisch wichtige Position der Betriebsratsvorsitzenden von einer Frau eingenommen.<sup>8</sup> Im Gegensatz dazu ist diese zentrale Position in den großen Pflegeorganisationen traditionell männlich besetzt, zudem von Personen mit geringem inhaltlichen Bezug zur Pflege. Allerdings sind weibliche Pflegekräfte in den Betriebsratskörperschaften der Großorganisationen vertreten. In kleineren, ausschließlich auf Pflege spezialisierten Organisationen finden sie sich auch – sofern ein Betriebsrat existiert (in unserem Sample in einem Fall) – als Vorsitzende. Das heißt aber, in unseren Fallstudien sind Frauen in den Betriebsratskörperschaften präsent, von einer wachsenden Unterrepräsentanz kann also für die beiden Branchen nicht ausgegangen werden. Gleichzeitig ist aber die „gläserne Decke“ in einigen Betriebsratskörperschaften, wie denen der großen Pflegeorganisationen nach wie vor wirksam. Die „mächtigsten“ Positionen bleiben Männern vorbehalten.

#### *Inhaltliches Vertretungsdefizit*

Vertretungsinhalte, die an der Benachteiligung von Frauen ansetzen oder sich auf Vereinbarkeitsinteressen beziehen (vgl. Cyba et al. 1993), finden sich weder in Softwareentwicklungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen noch in Pflegeorganisationen.

Beginnen wir mit den Softwareentwicklungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen und Arbeitszeitinteressen, die sich aus Vereinbarkeitsinteressen ergeben: Der Anteil der Frauen mit Kindern ist in den Fallstudienunternehmen – wie in der Branche insgesamt – gering und die Arbeitszeitstrukturen schließen Personen mit Betreuungspflichten quasi aus. Die wenigen Mütter mit kleineren Kindern sind im Unterschied zu Vätern teilzeitbeschäftigt und eher in untergeordneten Positionen zu finden. Das heißt, es handelt sich

---

<sup>8</sup> Es handelt sich bei diesem Unternehmen jedoch insofern um einen Sonderfall als es Anfang der 1990er Jahre als Softwareentwicklungsfirma einer österreichischen Bank gegründet wurde. Im österreichischen Bankwesen hat nicht nur die repräsentative Interessenvertretung eine lange Tradition, sondern auch die Beteiligung von Frauen in den Betriebsratskörperschaften. Insofern fand sich in diesem Fall für die Frauen auch die Möglichkeit, an Traditionen und Kulturen anzuknüpfen.

um eine kleine Gruppe mit geringen betriebsinternen Machtressourcen, die dazu noch von organisationskulturellen Normen, die nach wie vor sehr männlich dominiert sind (der jederzeit frei verfügbare Arbeitnehmer ohne Versorgungspflichten), abweichen. Pointiert formuliert können sie als „Außenseiterinnen“ bezeichnet werden. Dass Problemlagen und Interessen von „Außenseiterinnen“ nicht als wesentliche Inhalte von betrieblicher Interessenvertretung definiert werden, liegt auf der Hand.

Zumal der größere Anteil von Frauen in diesen Unternehmen sich, da dies als einzige Chance zur Vollintegration gesehen wird, ausschließlich am Beruf orientiert, was wiederum andere Interessenlagen zur Folge hat. Dabei kann es beispielsweise um Karrierepläne gehen, wie das Beispiel einer Frau zeigt, die neben der laufenden Tätigkeit ein mehrjähriges Weiterbildungsprogramm besucht, um ihre Position im Unternehmen zu verbessern. In nächster Zeit plant sie einen Wechsel in die Konzernzentrale in einer europäischen Hauptstadt. Dieser Schritt soll einen innerbetrieblichen Karrieresprung sichern helfen.<sup>9</sup>

Gleichzeitig ist die Branche – wie andere hoch qualifizierte Sektoren – durch das Vorherrschen eines meritokratischen Leistungsdiskurses gekennzeichnet, der strukturelle Ungleichheitsmomente tabuisiert.

Auch die geschlechtsspezifische Einkommensdifferenz in diesen Unternehmen fällt diesem Tabu zum Opfer. Dass Frauen weniger verdienen als ihre Kollegen wird bisweilen als Verdacht geäußert, auch von einer Betriebsrätin.<sup>10</sup> Deren Nichtthematisierung ist aber wesentlich auch der Intransparenz der Einkommensregelungen in den Unternehmen – Gehälter werden überwiegend individuell ausgehandelt – geschuldet, die Einkommensunterschiede nicht mehr so einfach belegbar macht. Das Vertretungsdefizit in Einkommensfragen trifft in diesen Fällen auch nicht nur die Frauen, nur zeigt sich, dass sie es sind, die gegenüber ihren männlichen Kollegen durch die Individualisierung von Gehaltsverhandlungen eher verlieren. Der Befund, dass diese Individualisierung zu geschlechtsspezifischen Einkommensbenachteiligungen führt, ist mittlerweile in einigen Studien bestätigt. So kam etwa die Studie von Bevan/Thompson (1992) bereits in den 1990er Jahren zum Schluss, dass geschlechtsspezifische Einkommensbenachteiligungen sowohl über die Bewertung von Einzelleistungen als auch über die Höhe der gewährten Gratifikationen erfolgten. Sie führt dies darauf zurück, dass bei der Leistungsbewertung durch Führungskräfte geschlechtsspezifische Stereotype eine große Rolle spielen. Eine Untersuchung von Rubery et al. (1995, vgl. aber auch Rubery 1996) zeigt wiederum, dass leistungsabhängige Entlohnung zur Änderung der Einkommensverteilung zugunsten der besser Bezahlten und zur Vergrößerung des Ermessensspielraums von Führungskräften führt. Auch französische Studien (vgl. u.a. Silvera 1996) ergaben, dass die zunehmende Bedeutung von Prämien und sonstigen Lohnzuschlägen zu stärkerer Diskriminierung führt, zum einen, weil Frauen in strategischen Funktionen weniger vertreten sind und zum anderen, weil der

<sup>9</sup> Die hochgradige Individualisierung der Ungleichheiten in der Arbeits- und Berufswelt, die verschiedene Gruppen von Frauen in den Unternehmen in unterschiedlicher Weise trifft, gelten auch als wesentliche Barriere für die Herausbildung von „Fraueninteressen“ (vgl. Cyba et al. 1993). Eben beispielsweise auch Interessen, die durch die jeweils unterschiedlichen Lebenszusammenhänge geprägt sind, wie das Interesse an Vereinbarkeit von Beruf und Kindern gegen das Interesse an ausschließlicher Orientierung an beruflicher Integration.

<sup>10</sup> Dies ist für deutsche IT-Unternehmen in Studien auch bestätigt.

Trend in Richtung Individualisierung mehr Spielraum für Subjektivität – und damit geschlechterstereotype Zuschreibungen – lässt. Und zuletzt haben auch Achatz et al. (2004) in einer deutschen Repräsentativuntersuchung dieses Ergebnis bestätigt.

In der mobilen Pflege stellt sich das Problem geschlechtsspezifischer Einkommensungleichheit bei vergleichbaren Tätigkeiten organisationsintern nicht. Es gibt geregelte Gehaltsschemata, die für beide Geschlechter gleich sind. Hier liegt das Problem vielmehr im generell eher niedrigen Einkommensniveau für das gesamte Berufsfeld, das eng mit der niedrigeren Bewertung von „Frauenarbeit“ verknüpft ist. Daher wird die Einkommensfrage von den Pflegekräften selbst eher implizit mit Anerkennung verknüpft. Das häufig geäußerte Interesse nach mehr Anerkennung enthält auch das Interesse nach höheren Einkommen. Erst mehr Anerkennung macht auch höheres Einkommen möglich. Dass Versuche, erfolgreiche Initiativen in diese Richtung zu entwickeln, durch die ökonomischen Rahmenbedingungen des Feldes sehr begrenzt sind, liegt auf der Hand.

Was das Fehlen von Vereinbarkeitsinteressen als Partizipationsinhalte in der Pflege betrifft, ist darauf zu verweisen, dass die betriebliche Interessenvertretung insgesamt für die Pflegekräfte keine Option zur Durchsetzung ihrer Interessen darstellt. Große Distanz zu den traditionell männlichen Betriebsratsvorsitzenden in Großorganisationen, die aus anderen Berufsgruppen kommen und dementsprechend auch in erster Linie die eigene Berufsgruppe vertreten, schlechte Erfahrungen (siehe dazu ausführlicher den Branchenbericht) etc. stellen Barrieren für die Nutzung der betrieblichen Interessenvertretung dar. Warum sollten also unter solchen Bedingungen gerade Vereinbarkeitsinteressen Thema repräsentativer Mitbestimmung werden?

Zusammenfassend zeigt sich also zunehmende Präsenz von Frauen in Betriebsratskörpern – bei nach wie vor bestehender Wirkmächtigkeit der „gläsernen Decke“ (Dominanz männlicher Betriebsratsvorsitzender). Vertretungsinhalte, die an der Benachteiligung von Frauen ansetzen oder sich auf Vereinbarkeitsinteressen beziehen (vgl. Cyba et al. 1993), fehlen indes nach wie vor. Interessant ist in diesem Zusammenhang, um wieder einen Vergleich mit der Bremer Studie einzufügen, dass diese in Bezug auf Formen kollektiver Interessenvertretung und Geschlecht zu Ergebnissen kommt, die in die gleiche Richtung weisen. Denn was die strukturelle Ebene dieser Interessenvertretungen betrifft, kann von Geschlechteregalität gesprochen werden, sowohl hinsichtlich des Anteils weiblicher Mitglieder als auch hinsichtlich der hauptamtlichen Personalstruktur. Die Inhalte und vor allem das Vertretungssubjekt, der allzeit verfügbare, individualisierte Berufsmensch ohne Sorgeverpflichtungen, werden jedoch geschlechtsneutral konnotiert. Dass dieser Berufsmensch – wie bekannt – im Privaten personale Ressourcen als Selbstverständlichkeit voraussetzt, ist kaum Thema innerhalb der Vertretungsorganisationen. Ebenso wenig Thema sind – ebenfalls aus anderen Branchen bekannte – Schließungstendenzen (nach wie vor bestehende „old boys-Netzwerke“ oder Ausschluss von Sorgeverantwortlichen – in der Regel sind dies Mütter – durch die hohen Flexibilitätsanforderungen).

„Im modernisierten Feld der Kulturberufe“, so *Gottschall (2003:9)*, „dominiert – ähnlich wie bei den traditionellen Professionen – ein egalitär-meritokratischer Diskurs, der diese sozialen Ausschlussmechanismen systematisch negiert, weshalb sie bei den kollektiven Akteuren auch nicht als politikfähiger Gegenstand gesellschaftlicher Auseinandersetzung erscheinen.“

## ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Es war das Ziel dieses Forschungsprojekts zu erheben, wie sich die Bedingungen „entgrenzter“ Arbeit auf die Partizipationschancen verschiedener Gruppen von Beschäftigten auswirken. Hintergrund der Fragestellung ist der Trend zu einer Entstandardisierung der Erwerbsarbeit: Zeitliche, räumliche, vertragliche und organisatorische Aspekte und Bezüge der Arbeit werden vielfältiger und damit vielfach aus den industriegesellschaftlichen Normen bzw. Normvorstellungen herausgelöst. Damit verändern sich aber auch die Voraussetzungen für die Teilhabe an Entscheidungen über die Bedingungen der eigenen Arbeit. Die Fragestellung der Untersuchung war also auch, wie das Thema der Demokratisierung der Arbeitswelt unter den heutigen Bedingungen von Erwerbsarbeit angemessen behandelt werden kann.

Die Erhebung beschränkte sich auf Dienstleistungsarbeit. Innerhalb des Dienstleistungssektors wurden expandierende Branchen mit ausgeprägten Tendenzen zur Flexibilisierung und Entstandardisierung von Arbeit ausgewählt: Software-Entwicklung und IT-Dienstleistungen einerseits und soziale Dienste, insbesondere mobile Pflege, andererseits. Diese Branchen und Berufe spielen in der Diskussion über die „Zukunft der Arbeit“ – nicht zuletzt aufgrund des prognostizierten Beschäftigungswachstums – eine prominente Rolle, weisen aber hinsichtlich der Arbeitsinhalte und -gegenstände, nach Geschlecht, Wissensformen sowie Organisationsstrukturen große Unterschiede auf und ermöglichen daher einen interessanten Vergleich.

Für die Untersuchung wurden fünf mittelgroße Unternehmen der IT-Dienstleistungen ausgewählt. Die Betriebsgrößen reichten von 40 bis 250 Beschäftigte. Zum Teil waren die Betriebe in den letzten Jahren erheblich geschrumpft. In der mobilen Pflege wurden vier Organisationen untersucht, davon zwei Großorganisationen, eine mittelgroße Organisation und ein Kleinbetrieb. Über alle diese Unternehmen und Organisationen wurden Fallstudien auf der Basis von jeweils vier bis zehn ausführlichen Interviews mit GeschäftsführerInnen, BetriebsrätInnen und Beschäftigten erstellt. In einer fünften Pflegeorganisation konnte nur die Geschäftsführung befragt werden.

In den Fallstudien wurde zunächst die Arbeitsorganisation detailliert analysiert. Daraus ergab sich der überraschende Befund, dass die Subjektivität der Beschäftigten nicht nur bei den hochqualifizierten IT-Dienstleistern, sondern auch bei den mehrheitlich formal niedrig qualifizierten PflegerInnen eine überaus große Rolle in der Arbeit spielt. Bei der Ausführung der Tätigkeiten bestehen Spielräume, die in der Pflege davon herrühren, dass die Arbeit in den Wohnungen von KlientInnen ausgeführt wird und den Charakter von Interaktionsarbeit annimmt, wodurch sie sich der vorherrschenden direkten Kontrolle teilweise entzieht. Auch ist die „Taylorisierung“ dieser Arbeit, wie unser Vergleich zeigte, in Österreich weniger weit fortgeschritten als in Deutschland. In den IT-Dienstleistungen dominieren indirekte, ergebnisbezogene Kontrollformen, in deren Rahmen die unmittelbare Problemlösung von vornherein den Beschäftigten überlassen bleibt. Diese Bedingungen korrespondieren in beiden Branchen mit hohen inhaltlichen Ansprüchen der Beschäftigten an ihre Arbeit. Die Möglichkeit, sich als Person in die

Arbeit einbringen zu können, stellt für die Beschäftigten – und zwar für die PflegerInnen wie für die IT-Fachkräfte gleichermaßen – eine wichtige Grundlage ihrer Arbeitsidentität und der Zufriedenheit mit ihrem Beruf dar. Allerdings können die Beschäftigten unter dem wachsenden Druck zur Kostensenkung, dem sie in beiden Branchen ausgesetzt sind, diese arbeitsinhaltlichen Ansprüche immer weniger realisieren. Immer häufiger fehlt es an den notwendigen Ressourcen, und das Management verschärft die Kontrolle über die Arbeit.

Partizipation im Sinne einer Beteiligung an Entscheidungen, die einen Einfluss auf die Rahmenbedingungen der Arbeit eröffnet, findet in beiden Branchen vor allem im Rahmen der Arbeits- bzw. Projektteams statt. Sie ist damit inhaltlich und in ihrer Reichweite auf Fragen wie Diensterteilungen oder die Bewältigung der Vorgaben beschränkt. Offizielle Methoden der direkten Partizipation spielen eine geringe Rolle. Vor allem bestehen kaum Chancen auf strategische Partizipation, über die die Beschäftigten versuchen könnten den steigenden Druck abzuwehren, der sich in höheren Arbeitsbelastungen niederschlägt. Es überwiegen vielmehr individuelle Arrangements, die von einer Präferenz für die Exit-Option, also den Arbeitsplatzwechsels, bis zu gegenseitiger Unterstützung im Team oder einem Sich-Abfinden mit unbefriedigenden Arbeitsbedingungen reichen. Die Beschäftigten in den Pflegeorganisationen, insbesondere jene mit niedrigen Formalqualifikationen, beschränken ihre Ansprüche an Partizipation auf die unmittelbare Arbeit mit KlientInnen, wogegen die höher qualifizierten IT-Fachkräfte eher Mitsprache über die Rahmenbedingungen der Arbeit fordern. Ihr tatsächlicher Einfluss auf Leistungsvorgaben, Arbeitsbelastungen, Projekttermine oder Kundenanforderungen bleibt jedoch meist gering.

Den mangelnden individuellen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen kann auch die Interessenvertretung durch den Betriebsrat nicht wettmachen, so ein solcher überhaupt eingerichtet ist. Die äußeren Rahmenbedingungen, wie knappe Budgets, verschärfte Konkurrenz oder häufige Umstrukturierungen, erschweren eine Durchsetzung von Arbeitnehmerinteressen. In der mobilen Pflege wurde zudem eine große Distanz zwischen PflegerInnen und Betriebsrat festgestellt, insbesondere wenn letzterer von anderen Berufsgruppen in den Non-Profit-Organisationen gestellt wurde. Die PflegerInnen beklagten trotz des hochgradig kollektiv regulierten Arbeitsumfelds häufig ein Vertretungsdefizit. Dagegen schätzten die meisten Beschäftigten in den untersuchten IT-Unternehmen mit Betriebsrat diesen als nützlich und erreichbar ein, auch wenn sie meist zugleich betonten, die betriebliche Interessenvertretung „Gott-sei-Dank“ noch nicht gebraucht zu haben. In den stark individualisierten Arbeitsbeziehungen gilt der Betriebsrat nämlich eher als letzte Schutzinstanz, an die man sich wendet, wenn alle individuellen Möglichkeiten ausgeschöpft sind.

Direkte und repräsentative Partizipation stehen nach den Ergebnissen dieser Untersuchung nicht in Gegensatz zueinander. Es handelt sich in der Regel vielmehr um getrennte Arenen der Arbeitsbeziehungen. Die kollektive Interessenvertretung kann aber die Chancen für die direkte Partizipation erhöhen. Dies war in den IT-Unternehmen teilweise auf kollektive Regelungen der Arbeitszeit, teilweise auf die Rolle des Betriebsrates als „Informationsdrehzscheibe“ zurückzuführen ist. Erst auf



Basis ausreichender Information über gesamtbetriebliche Themen sind die einzelnen Beschäftigten in der Lage, ihre Interessen individuell gegenüber Vorgesetzten zu vertreten. In einer Pflegeorganisation wurde direkte Partizipation explizit in einer Betriebsvereinbarung geregelt. Im IT-Untersuchungssample fanden sich Beispiele für eine Politisierung der Arbeitsbeziehungen: Eigentümerwechsel, Umstrukturierungen und Personalabbau hatten in zwei Fällen zur Gründung bzw. Abwahl eines Betriebsrates geführt. Diese Beispiele zeigen, dass für die Betriebsratsarbeit grundsätzlich ungünstige Rahmenbedingungen durchaus zu einer Aufwertung der repräsentativen Partizipation in den Augen der IT-Beschäftigten führen können.

Wie wirken sich nun die Bedingungen „entgrenzter“ Arbeit auf die Partizipationschancen aus? Die Erfahrungen in den IT-Unternehmen zeigten, dass die ständigen Umstrukturierungen, das Schrumpfen, aber auch ein plötzliches Wachstum der Betriebe den Aufbau oder den Erhalt von Mitbestimmungsstrukturen erschweren. Die räumliche Entgrenzung der Arbeit war in beiden Branchen als wichtige Barriere für direkte und repräsentative Partizipation zu erkennen: Arbeit bei Kunden erschwert den Kontakt zu KollegInnen; Leiharbeitskräften fehlt die Einbindung in den „eigenen“ Betrieb meist völlig. Im Hinblick auf die Arbeitsorganisation, bei der die Aufhebung früherer Formen der Arbeitsteilung häufig als Aspekt der „Entgrenzung“ von Arbeit gesehen wird, zeigte die Untersuchung der IT-Betriebe, dass Projektarbeit nicht automatisch mit einer Ausweitung von Handlungsspielräumen gleichzusetzen ist. Gerade bei kurzfristigen und gleichzeitig zu erledigenden Projekten können Spielräume auch im Vergleich zu einer Linienorganisation *de facto* gravierend eingeschränkt und die Belastungen nach oben geschraubt werden. Als generelle Tendenz kann zudem nicht „Entgrenzung“, sondern in der Pflege eine stärkere Arbeitsteilung und in beiden Branchen eine Verstärkung der direkten Kontrolle festgestellt werden.

Was die Arbeitsverträge betrifft, so sind Selbständige und freie DienstnehmerInnen zwar nicht in die Vertretungsstrukturen im Betrieb eingebunden, sie sind aber nicht generell gegenüber den „Stammebelegschaften“ benachteiligt. Vielmehr variieren ihre Partizipationschancen unmittelbar mit ihrer Marktposition: Wenn dies auch keineswegs die Regel ist, können Einzelne die Bedingungen ihrer Arbeit doch wesentlich besser gestalten als die Beschäftigten in „Normalarbeitsverhältnissen“. Die Gestaltung der Arbeitszeit hat in den IT-Unternehmen eher eine „Normalisierung“ erfahren, insofern extrem lange Arbeitszeiten seltener vorkommen als früher. Bei manchen Positionen, wie ProjektleiterInnen, bündelt sich jedoch die entgrenzte zeitliche Verfügbarkeit, die bei den PflegerInnen als generelle Tendenz festzustellen ist. Dadurch werden Partizipationschancen massiv beeinträchtigt: Die geringe Planbarkeit der Arbeitszeit erschwert die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erheblich. Für ein Engagement gemeinsam mit den KollegInnen oder im Betriebsrat bleiben weder Zeit noch Energie.

Insgesamt bleiben die Gestaltungsmöglichkeiten der Beschäftigten – und zwar keineswegs nur wegen der Bedingungen „entgrenzter“ Arbeit – meist auf die Ausführung der Tätigkeit, also die Pflege und Betreuung von KlientInnen oder die Entwicklung von Software nach Kundenvorgaben, beschränkt. Die Rahmenbedingungen der Arbeit und insbesondere die zur Verfügung stehenden zeitlichen und ökonomischen Ressourcen zu

ihrer Bewältigung können kaum beeinflusst werden. Die im Rahmen einer Konsultation von den Beschäftigten erarbeiteten Vorschläge werden häufig als unfinanzierbar zurückgewiesen. Offizielle Partizipationsformen führen so eher zu Resignation als zu stärkerem demokratischem Engagement. Damit bleibt von der erhofften Demokratisierung der Arbeit durch Selbstorganisation häufig nur eine „Delegation von Unsicherheit“ (Lehndorff/Voss-Dahm 2005) übrig. Die direkte Partizipation durch Delegation kann also leicht in „Selbstorganisation von Überlastung“ (Kratzer et al. 2004) umschlagen. Die Spielräume zur Bewältigung der Unsicherheit erlauben es zwar noch, das zentrale Interesse am Inhalt der Arbeit zu befriedigen und so die Bindung an die Arbeit aufrecht zu erhalten. Es nehmen jedoch nicht nur die Überlastungserfahrungen zu, auch von den subjektiven Ansprüchen an die Arbeit müssen die PflegerInnen und die IT-Fachkräfte angesichts ungünstiger Rahmenbedingungen immer mehr Abstriche machen.

Im Hinblick auf die Zukunft der Betriebsratsarbeit zeigten die Untersuchungsergebnisse, dass eine wirksame betriebliche Interessenvertretung die Anpassung der Strukturen an die organisatorische Realität voraussetzt: Dies betrifft die Verankerung des Betriebsrates in räumlich getrennten Außenstellen ebenso wie die Notwendigkeit der Freistellung von BetriebsrätInnen auch in kleineren Betrieben. Und nicht zuletzt gilt es, den doppelt belasteten Frauen Spielräume und Rahmenbedingungen für politisches Engagement zu verschaffen. Zudem gilt es Brücken zu bauen zwischen den verschiedenen Berufsgruppen sowie zwischen Frauen und Männern: Die Trennlinien innerhalb der Belegschaften sind häufig auch Barrieren zwischen dem Betriebsrat und einem Teil der von ihm Vertretenen. Ohne Gesprächsbasis und Vertrauensverhältnis ist Interessenvertretung nicht wirksam.

In beiden Branchen waren enge Grenzen der Repräsentation insbesondere in subjektiver Perspektive festzustellen: Die Vertretung der Beschäftigten gegenüber Vorgesetzten oder Arbeitgebern im Einzelfall spielt eine geringe Rolle. Die Einflussnahme in Form kollektiver Regulierung, die klassische Mitbestimmung also, nehmen die Beschäftigten wiederum oft nicht als Repräsentation wahr. Diese Grenzen lassen sich jedoch durch eine aktive Interessenvertretung deutlich hinausschieben. Hingegen sind die begrenzten Möglichkeiten der Vereinheitlichung von Interessen schlicht anzuerkennen: Auch wenn deutlich wurde, dass kollektive Vertretung und kollektive Regelung sogar in hochgradig individualisierten Arbeitsfeldern ihren Platz hat, muss häufig auf gleiche Vereinbarungen für alle zu Gunsten einer Unterstützung der individuellen Selbstvertretung der ArbeitnehmerInnen verzichtet werden. Schließlich kommen InteressenvertreterInnen nicht umhin, sich in die Unternehmenspolitik oder gar „große Politik“ einzumischen: Gerade in den Ursachen für die größten Schwierigkeiten der Betriebsratsarbeit (ständige Umstrukturierungen, Personalabbau, Budgetkürzungen) liegen die größten Chancen, denn gerade sie sind Anlass für die Politisierung der ArbeitnehmerInnen und für deren Wunsch nach einer aktiven Interessenvertretung.

## LITERATUR

- Achatz, Juliane/Gartner, Hermann/Glück, Timea (2004): Bonus oder Bias? Mechanismen geschlechtsspezifischer Entlohnung, IAB Discussion Papers No. 2/2004, Beiträge zum wissenschaftlichen Dialog aus dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
- Badelt, Christoph (2001): Die Rolle von NPOs im Rahmen der sozialen Sicherung; in: Simsa, R. (Hg.): Management der Nonprofit-Organisation: gesellschaftliche Herausforderungen und organisationale Antworten, Stuttgart, S. 23-41.
- Badelt, Christoph/Holzmann-Jenkins, Andrea/Matul, Christian/Österle, August (1997): Analyse der Auswirkungen des Pflegevorsorgesystems, Wien
- Baethge, Martin (1990): Arbeit, Vergesellschaftung, Identität – zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit; in: Zapf, Wolfgang (Hg.), Die Modernisierung moderner Gesellschaften, Frankfurt/New York
- Beck, Ulrich (1993): Die Erfindung des Politischen – Zu einer Theorie reflexiver Modernisierung, Frankfurt a. M.
- Becker-Schmidt, Regine/Brandes-Erlhoff, Uta/Rumpf, Mechthild/Schmidt, Beate (1983): Arbeitsleben – Lebensarbeit. Konflikte und Erfahrungen von Fabrikarbeiterinnen, Bonn/Bad Godesberg
- Bevan, S./Thompson, M. (1992): Merit Pay, Performance Appraisal and Attitudes to Women's Work, Institute of Manpower Studies, Report 234 for the Equal Opportunities Commission
- Blaschke, Sabine (2003): Austria Trade Unions: Towards Mainstreaming Gender? Communication Paper presented at the Track 4-Poster Session of the IIRA, 13<sup>th</sup> World Congress, Berlin, September 2003
- Boes, Andreas/Baukowitz, Andrea (2002): Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie. Erosion oder Innovation der Mitbestimmung, edition sigma, Berlin
- Bosch, Gerhard/Haipeter, Thomas/Lehndorff, Steffen/Voss-Dahm, Dorothea/Wagner, Alexandra (2001): Beschäftigungswandel in Dienstleistungen, ETUI Bericht 71, Brüssel
- Bourdieu, Pierre (1997): Die verborgenen Mechanismen der Macht. Schriften zu Politik und Kultur 1, VSA-Verlag, Hamburg
- Brasse, Claudia (2003): Junge Branche, alte Muster. Vom Arbeiten und Verdienen in der Multimedia-Branche. Eine Umfrage von connexx.av. [www.connexx-av.de/](http://www.connexx-av.de/) (20.09.03)
- Cyba, Eva/Balog, Andreas/Papouschek, Ulrike (1993): Fraueninteressen im Betrieb. Chancen und Barrieren ihrer Durchsetzung, Forschungsbericht aus Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik, Nr. 47, BMAGS, Wien
- Döhl, Volker/Kratzer, Nick/Sauer, Dieter (2000): Krise der NormalArbeit(s)Politik – Entgrenzung von Arbeit – Neue Anforderungen an Arbeitspolitik; in: WSI Mitteilungen, Heft 1, S. 5-17
- Dörre, Klaus (2002): Kampf um Beteiligung, Westdeutscher Verlag, Opladen
- Eichmann, Hubert (2003): Arbeiten in der New Economy, Guthmann-Peterson, Wien
- Eichmann, Hubert (2004): IT-Dienstleistungen – „Leitbranche“ entgrenzter Arbeit, EAP-Diskussionspapier 4, [www.forba.at](http://www.forba.at)

- Eichmann, Hubert/Hermann, Christoph (2004): Umbruch der Erwerbsarbeit – Dimensionen von Entgrenzung der Arbeit, EAP-Diskussionspapier 1, [www.forba.at](http://www.forba.at)
- Emery, F.E./Thorsrud, E. (1976): *Democracy at work*, Martinus Lijhoff, Leiden
- Ewers, Eyko/Hoff, Ernst-H./Schraps, Ulrike (2004): Neue Formen arbeitszentrierter Lebensgestaltung von Mitarbeitern und Gründern kleiner IT-Unternehmen, Forschungsbericht Nr. 25 aus dem Projekt „Kompetent“, [www.fu-berlin.de/arbpsych](http://www.fu-berlin.de/arbpsych) (10.12.04)
- Flecker, Jörg (2005): Interne Flexibilisierung – von der Humanisierungsvermutung zum Risikobefund; in: Kronauer, Martin/Linne, Gudrun (Hg.), *Flexicurity. Die Bindung von Sicherheit an Flexibilität*, edition sigma, Berlin
- Flecker, Jörg/Kirschenhofer, Sabine (2002): *Jobs on the move. European case studies in relocating eWork*, IES Report 386, Institute for Employment Studies, Brighton
- Frerichs, Joke (1995): Zum Begriff des Politischen in den industriellen Beziehungen. Demokratietheoretische Überlegungen zu einer vernachlässigten Dimension der Industriesoziologie; in: *Arbeit. Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik* 4/1995, Westdeutscher Verlag,
- Gerlmaier, Anja (2002): *Neue Selbstständigkeit in der Informationsgesellschaft. Ein Vergleich von Anforderungen und individuellen Ressourcenpotenzialen bei autonom-flexiblen und arbeitsteiligen Arbeitsformen im IT-Bereich*, Dissertation an der Universität Dortmund, <http://www.iatge.de> (07.04.2003)
- Goldmann, Monika (1993): Organisationsentwicklung als Geschlechterpolitik. Neue organisations- und Managementkonzepte im Dienstleistungsbereich; in: Aulenbacher, Brigitte/Goldmann, Monika (Hg.), *Transformationen im Geschlechterverhältnis*, Campus Verlag, Frankfurt a. M./New York, S. 115-137
- Gottschall, Karin (2003): *Neue Erwerbsformen und Wandel von Geschlechterarrangements. Das Beispiel Alleinselbständiger im Bereich Kulturberufe/Neue Medien*, EAP-Diskussionspapier 8, [www.forba.at](http://www.forba.at)
- Gottschall, Karin/Pfau-Effinger, Birgit (Hg.) (2002): *Zukunft der Arbeit und Geschlecht. Diskurse, Entwicklungspfade und Reformoptionen im internationalen Vergleich*. Leske+Budrich, Opladen
- Gottschall, Karin/Voß, G. Günter (Hg.) (2003): *Entgrenzung von Arbeit und Leben. Zum Wandel der Beziehung von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag*, Hampp Verlag, München und Mehring
- Greifenstein, Ralph/Jansen, Peter/Kißler, Leo (1989): *Neue Verfahren der Arbeitnehmerbeteiligung und Wandel der Arbeitsbeziehungen. Eine empirische Untersuchung im deutsch-französischen Vergleich*, Arbeitspapiere aus der FernUniversität Hagen, Polis Nr. 13
- Gründler, Christoph (2004): Leistungs- und Strukturstatistik 2002 – Unternehmensdienstleistungen; in: *Statistische Nachrichten* 12/2004
- Haber, Gottfried/Getzner, Michael (2003): *Gesamtwirtschaftliche Effekte des Softwaresektors in Österreich*, [www.econ.uni-klu.ac.at/eis2003a](http://www.econ.uni-klu.ac.at/eis2003a)
- Hauptmanns, Peter/Rogalski, Werner (1992): *Fallstudien in der Industriesoziologie – Zur Kritik der vorherrschenden Methode sozialwissenschaftlicher Technikforschung*; in: Lehner, Franz/Schmid, Jürgen (Hg.), *Technik – Arbeit – Betrieb – Gesellschaft*, Opladen
- Heintz, Bettina/Nadai, Eva/Fischer, Regula/Ummel, Hannes (1997): *Ungleich unter Gleichen. Studien zur geschlechtsspezifischen Segregation des Arbeitsmarktes*, Frankfurt/New York

- Henninger, Annette (2001): Gender-Probleme in der New-Economy: Geschlechterverhältnisse in kleinen Softwarefirmen; in: Zeitschrift für Frauenforschung, Nr. 3, S. 88-108
- Henninger, Annette (2003): Neue Perspektiven für die Arbeitsforschung: Konzepte zur Untersuchung von „Arbeit“ und „Leben“ bei Alleinselbständigen; in: Baatz, D./Rudolph, C./Satilmis, A. (Hg.), Hauptsache Arbeit? Feministische Perspektiven auf den Wandel von Arbeit, Marburg (i.E.)
- Henninger, Annette (2004): Freelancer in den Neuen Medien: Jenseits standardisierter Muster von Arbeit und Leben? in: Kahlert, Heike/Kajatin, Claudia, Arbeit und Vernetzung im Informationszeitalter. Wie neue Technologien die Geschlechterverhältnisse verändern, Frankfurt a.M./New York, S. 164-181
- Henninger, Annette (2005 i.E.): Neue Erwerbsformen, alte Geschlechterarrangements? Kritische Anmerkungen zum Verhältnis von ‚Arbeit‘ und ‚Leben‘ im Konzept des Arbeitskraftunternehmers; in: Zeitschrift für Familienforschung, Sonderheft 5, „Arbeitszeit – Familienzeit – Lebenszeit: Verlieren wir die Balance?“
- Hruda, Hans (2004, 2003, 2002): Arbeitsplätze: Gewinner und Verlierer nach Branchen, AMS-Info 69, AMS-Info 61, AMS-Info 52, www.ams.or.at
- IG Metall (2004): Die Informations- und Telekommunikationsindustrie. Branchenanalyse 2003, <http://www.i-connection.info> (06.11.04)
- Kern, Horst/Schumann, Michael (1984): Das Ende der Arbeitsteilung? Rationalisierung in der industriellen Produktion, München
- Kotthoff, Hermann (1981): Betriebsräte und betriebliche Herrschaft. Eine Typologie von Partizipationsmustern im Industriebetrieb, Frankfurt a.M./New York
- Kotthoff, Hermann (2005): Kommentar zum FORBA-Projekt „Entgrenzung von Arbeit und Chancen zur Partizipation“. Branchenberichte „Mobile Pflege“ und „IT-Sektor“
- Kratzer, Nick (2003): Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen, edition sigma, Berlin
- Kratzer, Nick/Sauer, Dieter (2003): Entgrenzung von Arbeit. Konzept, Thesen, Befunde; in: Gottschall, Karin/Voß, G. Günter (Hg.), Entgrenzung von Arbeit und Leben. Zum Wandel der Beziehung von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag, Rainer Hampp Verlag, München und Mering
- Kratzer, Nick/Boes, Andreas/Döhl, Volker/Marrs, Kira/Sauer, Dieter (2004): Entgrenzung von Unternehmen und Arbeit – Grenzen der Entgrenzung; in: Beck, Ulrich/Lau, Christoph (Hg.), Entgrenzung und Entscheidung, Suhrkamp, Frankfurt a. M.
- Krenn, Manfred (2003): Mobile Pflege und Betreuung als interaktive Arbeit. Anforderungen und Belastungen, FORBA-Forschungsbericht 3/2003
- Krings, Bettina-Johanna (2003): Wandel der Arbeits- und Lebensbedingungen im Multimedienbereich aus der Genderperspektive, Forschungszentrum Karlsruhe, Wissenschaftliche Berichte FZKA 6892, Karlsruhe
- Lehndorff, Steffen (2005): Handlungs- und Verhandlungsautonomie in IT-Dienstleistungen. Kommentar zum Vorbereitungspapier für den 2. EAP-Workshop am 28./29.4.2005, Ms., Gelsenkirchen
- Lehndorff, Steffen/Voss-Dahm, Dorothea (2005): The delegation of uncertainty: flexibility and the role of the market in service work; in: Bosch, Gerhard/Lehndorff, Steffen (Hg.), Working in the service sector – a tale from different worlds, London/New York (im Erscheinen)

- Mahnkopf, Birgit (1989): Demokratisierung an der Macht vorbei – Mitbestimmung in Zeiten flexibler Arbeitsverhältnisse; in: Martens, Helmut/Peter, Gerd (Hg.), Mitbestimmung und Demokratisierung: Stand und Perspektiven der Forschung, Deutscher Universitätsverlag, Bamberg
- Matthies, Hildegard/Mückenberger, Ulrich/Offe, Claus/Peter, Edgar/Raasch, Sibylle (1994): Arbeit 2000 – Anforderungen an eine Neugestaltung der Arbeitswelt. Eine Studie der Hans-Böckler-Stiftung, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg
- Mayer-Ahuja, Nicole/Wolf, Harald (2004): Jenseits des Hype: Arbeit bei Internetdienstleistern; in: SOFI-Mitteilungen Nr. 32, [www.sofi-goettingen.de](http://www.sofi-goettingen.de) (20.12.2004)
- Mayer-Ahuja, Nicole/Wolf, Harald (2005): Arbeiten im Netz – Formen der Selbst- und Fremdbindung bei Internetdienstleistern; in: Mayer-Ahuja, Nicole/Wolf, Harald (Hg.), Grenzen der Entgrenzung von Arbeit. Das Beispiel Neue Medien und Kulturindustrie. Berlin 2005, (in Vorbereitung)
- Minssen, Heiner (Hg.) (2000): Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit, edition sigma, Berlin
- Moldaschl, Manfred/Sauer, Dieter (2000): Internalisierung des Marktes – Zur neuen Dialektik von Kooperation und Herrschaft; in: Minssen, Heiner (Hg.), Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit, edition sigma, Berlin
- Moldaschl, Manfred/Voß, Günter G. (Hg.) (2002): Subjektivierung von Arbeit, Rainer Hampp Verlag, München und Mering
- Pircher, Erika (2003): The Challenge of Mainstreaming for Trade Unions in Austria, Intermediate Report, Diversity Centre, Salzburg
- Rechnungshof (2002): Allgemeiner Einkommensbericht 2002, [www.statistik.at/fachbereich\\_03/einkommen\\_download.sthml](http://www.statistik.at/fachbereich_03/einkommen_download.sthml)
- Rubery, Jill/Fagan, Coleen/Smith, Mark (1995): Changing Patterns of Work and Working-time in the European Union and the Impact on Gender Divisions, Report to the European Commission, DGV – Equal Opportunities Unit, Brüssel
- Rubery, Jill (1996): Women and the European Employment Rate: causes and consequences of variations of female activity, a Report for the EC Network of Experts on the Situation of Women in the Labour Market
- Rubisch, Max/Philipp, Silvia/Wotzel, Walter/Enge, Ilse (2001): Pflegevorsorge in Österreich, Bundesministerium für soziale Sicherheit und Generationen, Wien
- Schaffenberger, Eva/Juraszovich, Brigitte/Pochobradsky, E. (ÖBIG) (1999): Dienste und Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen in Österreich – Übersicht über die Bedarfs- und Entwicklungspläne der Länder, Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien
- Schneider, Ulrike/Österle, August (2003): Gesundheitssicherung im Alter aus ökonomischer Perspektive; in: Rosenmayr, Leopold/Böhmer, Franz, Hoffnung Alter. Forschung, Theorie, Praxis. Wien, S. 225-245
- Silvera, R. (1996): Le salaire des femmes: toutes choses inegales. Les discriminations salaires en France et a l'étranger, Paris
- Sisson, Keith (2000): Direct Participation and the Modernisation of Work Organisation. Studie der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen, <http://www.eurofound.ie> (05.01.03)

- Statistik Austria (Hg.) (2004): Arbeitsstättenzählung 2001. Hauptergebnisse Wien, Band 1, Wien
- Streek, Wolfgang (2000): Entstaatlichte Wirtschaft, vermarktete Demokratie? Spekulationen über demokratische Beteiligung in expandierenden Märkten; in: Zilian, Hans G. (Hg.), Politische Teilhabe & politische Entfremdung im Zeitalter der Internationalisierung, Nausner & Nausner, Graz/Wien
- Trautwein-Kalms, Gudrun/Ahlers, Elke (2002): Software/IT-Dienstleistungen: Der Markt, die Kunden, die Arbeit; in: Sauer, Dieter (Hg.), Dienst – Leistung(s) – Arbeit. Kundenorientierung und Leistung in tertiären Organisationen, Campus, Frankfurt/Main
- Trautwein-Kalms, Gudrun (2001): IT-Fachkräftemangel: Der Mensch lebt nicht von der Qualifikation allein; in: Gewerkschaftliche Monatshefte, Nr. 2, S. 94-99
- Vilmar, F. (1971): Mitbestimmung am Arbeitsplatz, Neuwied
- Wassermann, Wolfram (2002): Betriebsräte – Akteure für Demokratie in der Arbeitswelt, Schriftenreihe Hans Böckler Stiftung, Westfälisches Dampfboot, Münster
- Wehling, Margret (2000): Mitbestimmung in virtuellen Unternehmungen? in: Industrielle Beziehungen 2
- Wiedenhofer, B. (1999): Senioren: Unterstützung durch Angehörige, Freunde, Soziale Dienste. Ergebnisse des Mikrozensus-Sonderprogramms, Juni 1998; in: Statistische Nachrichten 9/1999, S. 741-748
- Wieland, Rainer/Klemens, Stefan/Scherrer, Karin/Timm, Elke (2004): Moderne IT-Arbeitswelt gestalten. Anforderungen, Belastungen und Ressourcen in der IT-Branche, Techniker Krankenkasse, Hamburg
- Willms-Herget, Angelika (1985): Frauenarbeit. Zur Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt, Frankfurt a. M./New York
- Witzel, Andreas (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblicke und Alternativen, Frankfurt a. M./New York
- Wolf, Harald (1999): Arbeit und Autonomie. Ein Versuch über Widersprüche und Metamorphosen kapitalistischer Produktion, Dampfboot Verlag, Münster