

Digitalisierung: fremd im eigenen Job?

Die Maschinen sind los! Während die einen vor technologischer Massenarbeitslosigkeit warnen, fantasieren andere im selben Zuge von einer Befreiung von (Lohn-)Arbeit. Doch jenseits solcher Visionen findet der digitale Wandel von Arbeit bereits seit Langem in Betrieben statt. Wie verändert er den Arbeitsalltag und wie wird das konkret von Beschäftigten erlebt? Welche Rolle spielt dabei Entfremdung?¹

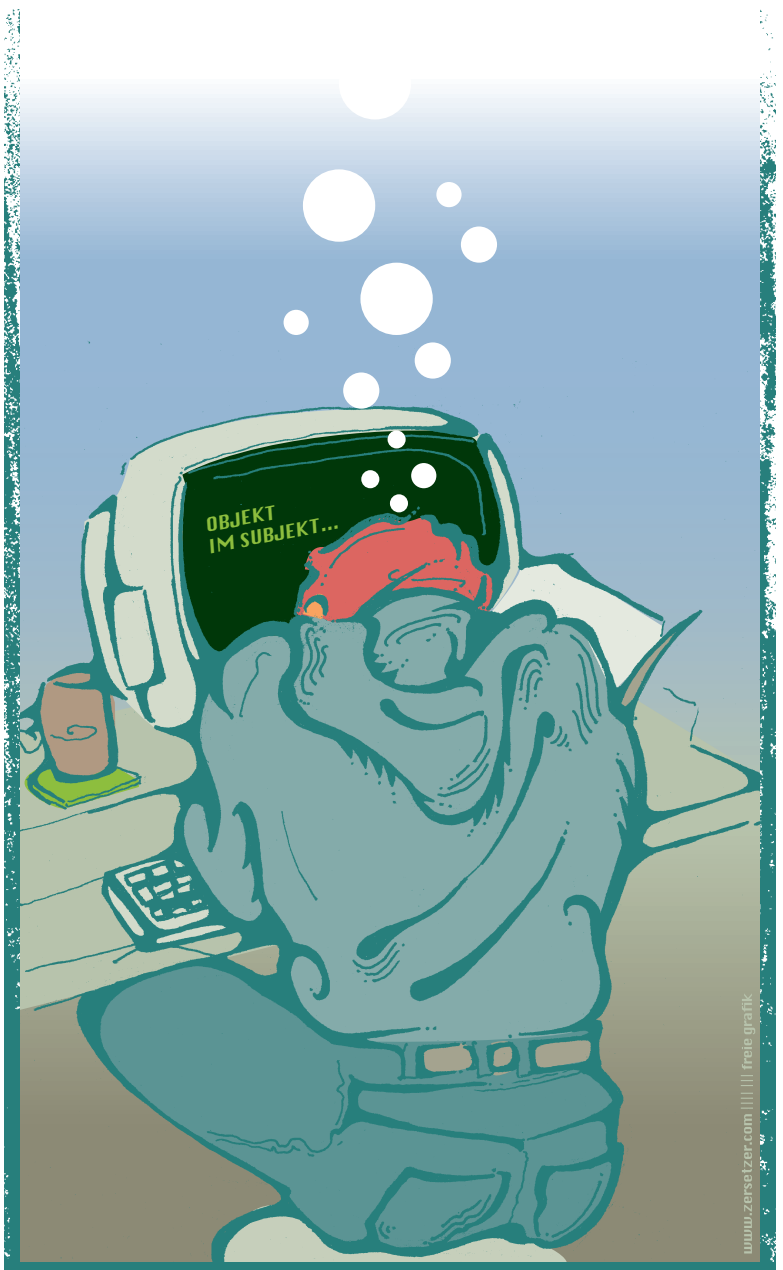
Ob Funkchips, Tracking-Apps oder «selbstlernende» Softwaresysteme: Der Kontakt mit digitalen Technologien ist heute in vielen Dienstleistungsberufen fester Bestandteil der Arbeit. Um die Möglichkeiten und Grenzen guter Arbeit im digitalen Wandel auszuloten, lohnt sich ein Blick auf die konkreten Erfahrungen und Wahrnehmungen von Beschäftigten. Während einige digitale Tools als Erleichterungen wahrnehmen, die es erlauben, sich auf konzeptionelle Arbeit zu konzentrieren, sehen andere diese als Belastung. Für sie stehen Kontrolle, monotone Tätigkeiten oder der Verlust zwischenmenschlicher Beziehungen im Vordergrund. Wovon hängen solch unterschiedliche Erfahrungen ab? Um diese Frage zu beantworten, lohnt es den philosophischen Begriff der Entfremdung zu verwenden und aktualisieren.

Der ‚klassische‘ Begriff der Entfremdung diente Karl Marx als Ausgangspunkt für Analyse und Kritik der Arbeitsverhältnisse des frühen Kapitalismus. Für ihn stellte Entfremdung ein Resultat des unter-

nehmerischen Privateigentums an den Produktionsmitteln dar. Dieses verdamme mittellose Arbeiter*innen dazu, als Anhängsel der Maschinen den Profit für die Kapitalist*innen zu erwirtschaften. Dabei hätten sie keinen Einfluss auf den Arbeitsprozess und eine rein instrumentelle Beziehung zum Produkt ihrer Arbeit. Letztlich sei Arbeit im Kapitalismus daher eine Zwangstätigkeit, in der der Mensch körperlich und geistig verarme. «Der Arbeiter fühlt sich daher erst ausser der Arbeit bei sich und in der Arbeit ausser sich», so Marx in seinen ökonomisch-philosophischen Manuskripten von 1844.

Beschleunigung verhindert Weltaneignung

Die Technologie, die die Arbeit des Proletariats kontrolliert und lenkt, ist für Marx eine Fortsetzung der Interessen und der Macht der herrschenden Klasse. Auch heute sind Technologien in der Arbeitswelt immer auch Herrschaftsinstrumente und dienen der Disziplinierung von Beschäftigten. Allerdings sind eingeschränkte Autonomie in unseren durch den Anspruch der



¹ Dieser Beitrag geht aus dem DFG-SNF-Projekt «Digitale Entfremdung & Aneignung von Arbeit» hervor. Projektleitende: Prof. Dr. Friedericke Hardering (FH Münster, Deutschland), Prof. Dr. Oliver Nachtwey (Universität Basel). Mehr unter: digitalalienation.eu.

Selbstverwirklichung getragenen Dienstleistungsgesellschaften des 21. Jahrhunderts nur eine Quelle für Entfremdung. Neuere soziologische Forschung lenkt die Aufmerksamkeit auf das «Sinnerleben» der Beschäftigten, um Entfremdung zu beschreiben. Der Soziologe Hartmut Rosa verbindet in diesem Zusammenhang die Frage der Entfremdung mit der Struktur von Zeit in spätkapitalistischen Gesellschaften. Verwertungs- und Profitlogiken der kapitalistischen Wirtschaftsweise sind demnach Antriebskräfte einer generellen gesellschaftlichen Beschleunigung der Zeitwahrnehmung. Diese beruht auch

und zeitlich verkürzen kann. Sie beschleunigt aber zugleich das Tempo der Produktion, des Austauschs von Gütern und Dienstleistungen und deren Konsum, sodass etwaige Zeitgewinne für Beschäftigte zunichtegemacht werden und Arbeit verdichtet und beschleunigt wird. So lässt sich die Arbeiterin von heute vor allem als eine Getriebene verstehen, die, statt eigenen Ziele verfolgen und eigenen Ansprüche gerecht werden zu können, individuelle

Soziale Kontakte als wichtige Sinnquelle

In unseren Interviews mit Beschäftigten unterschiedlicher Dienstleistungsberufe hat sich die Wichtigkeit der Ansprüche nach Selbstverwirklichung und Autonomie gezeigt. Lassen sich beide nicht realisieren, kann es zu Leidenserfahrungen kommen. Wir sehen des Weiteren, dass die soziale Motivation, Menschen zu helfen oder einen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens zu leis-

nen eigene Ansprüche an ihre Arbeit teilweise nicht verwirklichen. So lässt die technologisch angetriebene «Industrialisierung des Einzelhandels» Verkäufer*innen nur noch wenig Zeit für die sinnstiftende Tätigkeit der Kundenberatung. In allen Berufsgruppen gilt der Arbeitsplatz als sozialer Raum des zwischenmenschlichen Austauschs. Zu Zeiten des Homeoffice wird über ein Gefühl der Vereinzelung berichtet, was verdeutlicht, dass soziale Kontakte eine wichtige Sinnquelle sind.

Ein weiterer wichtiger Aspekt im Erleben der Arbeit mit und an digitalen Systemen bezieht



auf einer technischen Beschleunigung etwa durch Digitalisierung. Rosa zufolge verhindern sich ständig beschleunigende Wandlungsprozesse, dass Menschen sich die (soziale) Welt aneignen können. Das Verhältnis zur Welt, Mitmenschen und Dingen wird durch die ständigen Veränderungen zu einem rein zweckorientierten. Sinnstiftende, wechselseitig anregende Beziehungen zwischen Menschen und Welt – Rosa spricht von «Resonanz» – lassen sich hingegen nur schwer aufbauen und aufrechterhalten. Für die Welt der Arbeit bedeutet dies, dass die Digitalisierung Arbeitstätigkeiten erleichtern

Bedürfnisse und Prioritäten aus den Augen verliert und/oder in ihrer Arbeit nicht realisieren kann.

Der Begriff Entfremdung kritisiert also die gesellschaftlichen Strukturen und Eigentumsverhältnisse im Kapitalismus anhand konkreter Leidenserfahrungen. Entfremdung beschreibt aus Sicht der Beschäftigten erstens Leidenserfahrungen aufgrund (struktureller) Fremdbestimmtheit und geringer Autonomie in der Arbeit. Zweitens wird Entfremdung vor dem Hintergrund der Selbstverwirklichungsideale heutiger Gesellschaften als Lücke zwischen individuellen Ansprüchen an die Arbeit und dem Scheitern ihrer Verwirklichung in der Arbeit erfahrbar.

ten, wichtige sinnstiftende Motive für die Arbeitnehmer*innen sind. Diskrepanzen zwischen eigenen Idealen und denen des Unternehmens oder Verschiebungen der eigenen Aufgaben durch den steigenden technologischen Aufwand können zu neuen Erfahrungen von Entfremdung führen. So berichtete beispielsweise eine Change-Managerin, die Beratung als ihre Kernarbeit begreift, mit Bedauern, dass virtuelle Workshops nicht den gewünschten Effekt brächten. Ihrem Anspruch, gute inhaltliche Arbeit zu leisten, könne sie bei eng getakteten Online-Meetings kaum gerecht werden. Auch Beschäftigte in «gering qualifizierten» Jobs kön-

sich auf Fragen der Kontrolle. So scheinen Angestellte mehr als je zuvor einer Kontrolle durch Daten über Effekt und Erfolg ihrer Arbeit unterworfen und werden zunehmend direkt für den Erfolg des Unternehmens am Markt verantwortlich gemacht. Daten und Metriken werden als zentrale Mittel genutzt, um den Beitrag verschiedener Abteilungen zum Unternehmenserfolg zu messen. Die Bewertung durch angeblich «objektive» Zahlen wird von Beschäftigten jedoch nicht immer als fair angesehen. Einerseits eignen sich Zahlen nicht immer gut, um Arbeit in Gänze abzubilden, sodass besonders sinnstiftende Tätigkeiten uner-

NEUAUFDERDENKNETZWEBSITE



VIDEO & AUDIO

Michael Kunz, Ruth Daellenbach: Denknetz-Fokus zu Afghanistan

Oliver Nachtwey, Pascal Zwicky: Berichte aus der Klassengesellschaft

Ruth Daellenbach, Annemarie Sancar: Feministische Friedenspolitik - Frieden und Care

Ruth Daellenbach, Mia Jenni, Ronja Jansen, Robert Fluder, Ueli Mäder: Geld arbeitet nicht - wir schon!

Luzian Franzini, Jo Lang: Demokratie in der Schweiz

Ausblick

Franziska Ryser, Irmi Seidel: Postwachstumsgesellschaft

Chris Kelley, Vasco Pedrina: Die grosse Wende in der Gewerkschaftsbewegung

Rita Schiavi, Ueli Mäder, Oliver Nachtwey: Vernissage Verkannte Leistungsträger*innen

Pascal Zwicky, Balthasar Glättli, Mattea Meyer: Postwachstum?



WORKING PAPERS

Hans Baumann, Robert Fluder, Beat Ringger: Die Solidaritäts-Vermögensabgabe

Hans Baumann, Robert Fluder: Gleichheitsmonitor

Beat Ringger: Corona Impfen und Schützen sind Pflicht – die Durchbrechung des Big Pharma-Monopols ist es auch

Pascal Zwicky, Beat Ringger, Milo Probst, Franziska Ryser: Debattenbeiträge | Wie weiter nachdem CO₂-Gesetz?

Ruth Gurny, Beat Ringger: Denknetz-Reformmodell AEV-Plus

WWW.DENKNETZ.CH



Abonnieren Sie kostenlos unseren **Newsletter** auf www.denknetz.ch

Social Media facebook.com/denknetz | twitter.com/denknetz | instagram.com/denknetz

kannt bleiben können. Weiterhin werden Angestellte teilweise für Prozesse verantwortlich gemacht, die sie nicht vollständig kontrollieren können. So beklagen zum Beispiel Suchmaschinenoptimierer*innen, dass ihre Arbeit rein auf der Basis von Zahlen evaluiert werde, ohne die Komplexität und Undurchsichtigkeit von Suchmaschinen wie Google einzubeziehen. Diese Verknüpfung digitaler Vermessung und Bewertung der Arbeitsergebnisse bei gleichzeitig relativer Autonomie über die Arbeitsweise stellt eine Form indirekter Kontrolle dar, die Gefühle von Verantwortung, Unsicherheit und Ohnmacht auslösen kann.

«Am Ende wirst du wie ein Roboter»

Unter neuem, digitalem Gewand verbirgt sich teilweise auch eine seit der Industrialisierung bekannte Form technischer Kontrolle: Fremdbestimmung in Arbeitsprozessen mit kleinteiligen, monotonen und repetitiven

Tätigkeiten. Das Bild des robotisch zuckenden Charlie Chaplin in «Moderne Zeiten» kehrt abgewandelt wieder: Unsichtbar für Nutzer*innen kategorisieren Content-Moderator*innen täglich Tausende Inhalte von Facebook, TikTok und Co. nach fest vorgeschriebenen Regeln. Diese neue «digitale Fließbandarbeit» sorgt bei Beschäftigten aufgrund geringer Autonomie, Fragmentierung und der Konfrontation mit verstörenden Inhalten für Leiden. «Am Ende wirst du wie ein Roboter», so eine Moderatorin, die berichtet, sich in ihrer Arbeit selber fremd geworden zu sein. Denn neben Leistungskontrolle und verstörenden Inhalten sorgt die Anforderung, strikt die Regeln der Plattform umzusetzen, immer wieder dafür, auch gegen eigene Überzeugungen handeln zu müssen.

In der Summe lässt sich sagen, dass wir bei der Betrachtung der Digitalisierung die Auswirkungen auf die Qualität von Arbeit im

Auge behalten müssen. Technologien, die oft mit dem Ziel besserer Kontrolle und Effizienzsteigerung eingeführt werden, können nicht nur Stress und Belastungen erzeugen, sondern für Beschäftigte auch den Sinn der Arbeit oder schlimmstenfalls des eigenen Selbst untergraben. Dabei können neue Technologien durchaus nützlich und arbeitsleichternd wirken, auch das sehen wir. Für gute Arbeit im digitalen Wandel müssen Beschäftigte jedoch systematisch in Entscheidungen über das Design und die Einführung neuer Technologien einbezogen werden. Wichtig ist dabei, alle Gruppen einzubeziehen, um einer Polarisierung zwischen Spitzenjobs und Arbeit in geringer qualifizierten Jobs entgegenzuwirken. Die Erhaltung und Förderung von sinnstiftenden Tätigkeiten und Handlungsautonomie sollte dabei leitend sein. Es gilt, partizipative Technikentwicklung und Mitbestimmung generell voranzubringen, da die Beschäftig-

ten selbst am besten wissen, worauf es in ihrer Arbeit ankommt. ★

Zum Weiterlesen: Hardering, F./Ivanova, M./Nickel, F./Thaa, H.: Inequalities, work alienation and appropriation in the digital world of work, in: Kupfer, A. (Hrsg.): Work Appropriation and Social Inequality, Wilmington: Vernon Press, 2021, S. 71–92.



Mirela Ivanova und **Helene Thaa** sind Assistentinnen und Doktorandinnen im Forschungsprojekt «Digitale Entfremdung und Aneignung von Arbeit» an der Universität Basel.

Felix Nickel ist Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Forschungsprojekt «Digitale Entfremdung und Aneignung von Arbeit» an der Fachhochschule Münster (DE).