

Added Value statt menschlichen Werten?

Zur Genese von sozialer Entfremdung in Arbeit und sozialer Interaktion

Wolfgang G. Weber

Zusammenfassung

In diesem Beitrag wird argumentiert, dass theoretische Konstrukte zum Phänomen Entfremdung herangezogen werden können, um aktuelle Probleme im Gegenstandsbereich der Arbeits- und Organisationspsychologie bzw. der Sozialpsychologie und der Organisationssoziologie besser zu verstehen. Im Zentrum stehen dabei Strukturen und Prozesse sozialer Entfremdung, welche auf die ideologische Offensive und Implementierung ökonomistischer (d. h. effizienzfixierter) Konzepte des Rechnungswesens und des Managements zurückzuführen sind. Anhand einiger exemplarischer Fälle aus Wissenschaft und Praxis wird die Hypothese begründet, dass durch Anwendung ökonomistischer Evaluierungskonzepte eine folgenreiche Schwerpunktverschiebung in Wirtschaft und Gesellschaft droht: Schutz und Würde menschlichen Lebens geraten zunehmend in Gefahr, ihren Zweck-in-sich zu verlieren und zum Mittel – nämlich zu „Humankapital“ – zu mutieren, welches sich permanent hinsichtlich Kapitalrentabilitätskriterien zu rechtfertigen hat.

Schlagwörter

Entfremdung, Verdinglichung, Austauschtheorie, neue Managementkonzepte, Wirtschaftspsychologie.

Summary

Added value instead of human values? On the origin of social alienation in work and social interaction

Within this contribution it is argued that considering theoretical constructs referring to the phenomenon of alienation/estrangement may help to understand current problems within realms of work and organizational psychology, social psychology, and organizational sociology. We focus on structures and processes of social alienation that can be traced back to the ideological mayor offensive and implementation of a radicalization of economic concepts (i. e. efficiency-fixation) dealing with controlling and business management. By means of some exemplary cases stemming from science and practice the hypothesis will be established that application of radicalized economic concepts may result in a momentous change of perspectives within economy and the whole society. More and more, preservation and dignity of human life are endangered by loosing their independent end and becoming transformed into a means, namely ‚human capital‘, that is urged to justify itself continuously with regard to criteria of capital rentability.

Keywords

Alienation, estrangement, reification, exchange theory, new management concepts, economic psychology.

1. Der Begriff der Entfremdung

Im Folgenden wird auffallen, dass viele Begriffe in Anführungszeichen gesetzt sind. Dies geschieht deshalb, weil aufgrund der Fragestellung diese Begriffe ihrer scheinbaren Selbstverständlichkeit entkleidet und daraufhin überprüft werden sollen, inwieweit sie als interessengeleitete Werkzeuge von Entfremdung – als Verdinglichungen sozialer Verhältnisse – fungieren¹.

¹ Ich danke Walter Volpert und ebenso Adam Zurek und Jens Brockmaier für zahlreiche Anregungen für die Überarbeitung des vorliegenden Artikels. Viele Denkanstöße von den Genannten und von meinen früheren Kolleginnen und Kollegen am damaligen Institut für Humanwissenschaft in Arbeit und Ausbildung der TU Berlin haben dazu beigetragen, in unserer wissenschaftlichen Disziplin den schwierigen Zusammenhang zwischen psychischen und gesellschaftlichen Phänomenen als Gegenstand der Psychologie – und damit auch den überindividuellen Handlungszusammenhang der in der arbeitspsychologischen Forschung und

Im Rahmen der Kürze des vorliegenden Artikels kann keine ideengeschichtliche Ableitung des heterogenen Entfremdungsbegriffs in der humanistischen Traditionslinie erfolgen. Unabhängig davon, inwieweit der folgende Versuch einer Begriffsschärfung der Hegel'schen Dialektik gerecht wird, möchte ich in Anlehnung an Fromm (1961), Israel (1972), Schaff (1970) und Zurek (1998) für eine strenge analytische Unterscheidung plädieren zwischen der Entfremdung (1) als Vergegenständlichung/Entäußerung menschlichen Geistes, nämlich als individuelle und kollektive (Selbst-)Verwirklichung des menschlichen Gattungspotentials, (2) als Verdinglichung, nämlich einer Verschleierung sozial konstituierter Verhältnisse, welche als vom Menschen unabhängige, unveränderliche Zwänge erscheinen sowie (3) als Entfremdung i. e. S., nämlich als Phänomen des Verlustes von Motivation und Sinn in der eigenen Arbeitstätigkeit und im Umgang mit anderen Menschen. Dabei stehen die negativen Konnotationen (2) und (3) des Konzeptes im Folgenden im Vordergrund.

Der in der internationalen Öffentlichkeit wohl bekannteste Vertreter² des Entfremdungskonzeptes, welcher sich dezidiert mit dessen Anwendung auf psychologische Fragen beschäftigte, ist der 1980 verstorbene Psychoanalytiker, Sozialpsychologe und Philosoph Erich Fromm. Entfremdung bedeutet ihm zufolge,

„... dass der Mensch sich selbst in seiner Aneignung der Welt nicht als Urheber erfährt, sondern, dass die Welt (die Natur, die anderen und er selbst) ihm fremd bleiben. Sie stehen als Gegenstände über ihm und ihm gegenüber, obgleich sie von ihm geschaffen sein können. Entfremdung heißt, die Welt und sich selbst wesentlich passiv [...] zu erfahren“. (Fromm, 1961/1989, S. 368)

Einen Ausgangspunkt von Erich Fromms Arbeiten bildet die Konzeptualisierung von Arbeitsentfremdung, wie sie von Marx vorgeschlagen wurde (z. B. 1974, Original: 1844). Dieses Konzept bildete in den Sechziger- und Siebzigerjahren des 20. Jahrhunderts ein Thema auch in der arbeitspsychologischen Forschung und Theoriebildung. Dies belegen repräsentative Lehrbücher, wie z. B. von Hacker (2005), Schmale (1995), Ulich (2005) oder Volpert (2003) deutlich. Ähnliches gilt für die Arbeits- und Organisationspsychologie in skandinavischen Ländern. Der Begriff der Selbstverwirklichung hat sich dabei als Gegenbegriff zur Entfremdung etabliert (siehe ausführlich Sichler 2006; Weber 2002; Weber u. Rieder 2004).

Entfremdung gilt als ein Phänomen, welches durch die ökonomischen Verhältnisse in kapitalistischen Marktwirtschaften *bedingt* wird: Durch die Fremdkontrolle der Produktionsmittel, durch die daraus erfolgende Tatsache, dass die Arbeitskraft des Beschäftigten zur Ware auf dem Arbeitsmarkt und

Praxis Tätigen konzeptuell besser zu verstehen, auch, um ihn der empirischen Forschung zugänglich zu machen.

² Aus sprachlichen Vereinfachungsgründen wird in diesem Beitrag das Maskulinum verwendet. Weibliche Akteure sind jeweils im entsprechenden Fall mit eingeschlossen.

sein Produkt zur Ware auf dem Markt wird sowie durch die Arbeitsteilung. Hieraus resultieren vier eng miteinander verbundene *Prozesse* der Entfremdung (siehe ausführlich: Marx 1844/1974, S. 151 ff.; Fromm, 1961, S. 368–376; Israel, 1972, S. 73–76, Schaff, 1970, S. 64 ff.):

(1) *Entfremdung im Produkt*: Die vom abhängig Beschäftigten erzeugten Produkte gehen mit der Entlohnung auf den Kapitaleigner über. Auf ihren Tauschwert hat der Beschäftigte keinen prägenden Einfluss. Vielmehr treten ihm die „eigenen“ Produkte als fremd erlebte Macht gegenüber, die ihm schaden kann, aufgrund von Ereignissen auf den Waren-, Finanz- und Währungsmärkten, die für ihn nicht überschaubar sind.

(2) *Entfremdung in der Arbeitstätigkeit (Selbstentfremdung)*: Die Arbeitstätigkeit wird vom abhängig Beschäftigten nicht freiwillig, aus Interesse an der Tätigkeit und ihrem gesellschaftlichen Sinn geleistet. Vielmehr leistet er die Arbeit vorrangig, um von ihrem Lohn bzw. Gehalt leben zu können und davon seine eigentlichen Bedürfnisse zu befriedigen. Die Arbeitsvorgänge werden ihm dabei vorgeschrieben. Arbeitstätigkeit wird auf ein Mittel für die Zwecke anderer Wirtschaftsakteure reduziert.

(3) *Entfremdung vom menschlichen Gattungswesen*: Der Mensch scheint von seinem Gattungswesen dazu befähigt, bei Tätigkeiten bewusst, geplant und kollektiv gemäß seinen Bedürfnissen vorzugehen und seine Ideen in den Produkten zu vergegenständlichen (Harris, 1995). Dieses Potential kann bei tayloristischer Trennung zwischen denen, die die Arbeit planen und denen, die primär ausführend tätig sind, nur sehr eingeschränkt verwirklicht werden (ausführlich: Sohn-Rethel 1972; Volpert 1975).

(4) *Entfremdung des Menschen vom Menschen (soziale Entfremdung)*: Aufgrund der Zwänge, die ihm die betriebliche Hierarchie, die inner- und außerbetriebliche Konkurrenz sowie der Warenmarkt auferlegt, verhält sich der Arbeitende gegenüber anderen Menschen häufig nicht als fürsorglicher Mitmensch, sondern als Händler, Konkurrent, Herrscher oder als Untergebener. Egoismus, Misstrauen, Krämermentalität oder die Spielernatur können sich aus solchen wirtschaftlich vorgegebenen Rollen zu Wesenszügen entwickeln. Diese beeinflussen die zwischenmenschliche Beziehungsfähigkeit und die Umgangsformen in allen Lebensbereichen.

Die genannten Prozesse sind deutlich von den Zuständen des Manchester-Kapitalismus des 19. Jahrhunderts, welche Marx und Engels beschrieben, geprägt, ebenso vom Taylorismus und der Fließbandproduktion (Fordismus), wie sie im 20. Jahrhundert typisch waren.

2. Die interessensbestimmte Ökonomisierung menschlicher Beziehungen und menschlichen Lebens

2.1 Von der Arbeitsentfremdung zur sozialen Entfremdung?

Verschiedene Faktoren führen in den wirtschaftlich hochentwickelten Ländern zukünftig möglicherweise zu einem weiteren Rückgang von entfremdenden, routinisierten Tätigkeiten. Dies ist unter anderem auf die voranschreitende Automatisierung und Computerisierung, aber auch auf die Arbeitsteilung zwischen wirtschaftlich hochentwickelten und geringer entwickelten Ländern, zurückzuführen:

- In Entwicklungs- bzw. Schwellenländern werden gegen geringe Bezahlung viele routinisierte Tätigkeiten mit geringen Denkanforderungen im Auftrag von Firmen der wirtschaftlich entwickelten Länder durchgeführt.
- In den wirtschaftlich führenden Staaten kommt es teilweise zu einer Verschiebung zugunsten von geistig anspruchsvolleren Tätigkeiten: Diese lassen stärker als früher eine – begrenzte – „Selbstverwirklichung“ bestimmter Aspekte des menschlichen Fähigkeitspotentials zu, wohl um den Preis hoher psychischer Belastungen (siehe Abschnitt 3).

Somit stellt sich die Frage: Verringern sich entfremdende Strukturen und Entfremdungsphänomene in den ökonomisch führenden Staaten deshalb insgesamt? Es gibt Anzeichen, dass dies nicht der Fall sein wird. Vielmehr droht meines Erachtens eine *Verschiebung* der Entfremdung hin zur sozialen Entfremdung (4. Prozessmerkmal).

Den Hintergrund dieser Verschiebung bildet der Übergang von der *Industriegesellschaft* zur weiterhin kapitalistischen *Dienstleistungsgesellschaft*. Nach Auffassung vieler Gesellschafts- und Sozialwissenschaftler wirken sich bestimmte Merkmale des Warentauschs und des Konsums beeinträchtigend auf die Persönlichkeit und das Wohlbefinden aus (siehe diverse Beiträge in Weber, Pasqualoni u. Burtcher 2004 sowie z. B. Fromm 1976; Israel 1972; Moldaschl 2002; Sennett 1998). Dieses Problem ist sehr aktuell, weil im Zuge der „neoliberalen“ Wirtschaftslehre dafür plädiert wird, das Marktprinzip auch auf Leistungen auszudehnen, die früher mit guten Gründen nicht den Gesetzen der Profiterzeugung, der Rendite oder des Marketings ausgesetzt wurden.

2.2 Markt- und Managementkonzepte als Quelle sozialer Entfremdung

„Aber damit die Reise in die Zukunft beginnt – da haben Sie recht – braucht man einen Diktator. [...] Sie [die Topmanager] müssen in gewissem Sinn Revolutionär und Visionär gleichzeitig sein. Und sie müssen den Mut haben, ihre Visionen und Wertvorstellungen vorzuleben. Dabei gehen sie brutal vor. Leute, die Widerstand leisten, sind erledigt“ (Michael Hammer 1994, 68).

„Und wieder einmal konnte ich die Geschichte nur auf die harte Tour bereinigen: mit meinen Fäusten und meinem Fünfundvierziger“ (Mike Hammer alias Mickey Spillane 1952, dt. 1977, Klappentext).

Führende, international tätige Unternehmensberatungen und viele Verwaltungswissenschaftler behaupten, dass die *Vermarktlichung*, Monetarisierung und z. T. Privatisierung aller Dienstleistungen zu einer Erhöhung der „Kundenfreundlichkeit“, der „Wettbewerbsorientierung“, der „Leistungswirksamkeit“, der „Wirkungsorientierung“ sowie einer Verringerung der öffentlichen Ausgaben – und damit der Steuern – führen würden (Überblick in Schedler u. Proeller 2000). Auf den ersten Blick scheint dies auch plausibel, denn in einer zivilisierten Gesellschaft haben „Rentabilität“ oder „Kundenorientierung“ ihre Berechtigung für deren Bürger. An entsprechenden *neueren Managementkonzepten* sind beispielsweise zu nennen Lean Production (Womack et al. 1991), Business Process Reengineering (Hammer u. Champy 1999) und Total Quality Management (Deming 1991) – zunächst – für den industriellen Sektor sowie New Public Management (Schedler u. Proeller 2000; Thompson u. Jones 1994) und Managed Care (Baumberger 2001) für den Verwaltungs- und Humandienstleistungsbereich. Sie können im vorliegenden Rahmen nicht umfassend gewürdigt werden (dies wurden sie als Trendsetter jedoch in Tausenden populärwissenschaftlichen Veröffentlichungen). *Vielmehr soll ihr Potential für die Entstehung von sozialer Entfremdung diskutiert werden.* Gefragt wird, welche Akteure und Interessen sich hinter Leitvorstellungen neuerer Managementkonzepte tatsächlich verbergen und mit welchen psychischen, interaktionsbezogenen und gesellschaftlichen *Nebenwirkungen* eine radikale Vermarktlichung von Arbeitstätigkeiten und Interaktion im Wirtschaftskontext verbunden ist.

Gemeinsam ist diesen Managementkonzepten z. B. der Gedanke, dass Beschäftigte aller Ebenen, bis hinunter zum Fließband insofern begrenzte unternehmerische Verantwortung übernehmen sollen, als sie einem Kostendruck ausgesetzt, in (simulierte oder tatsächliche) Lieferanten-Kundenbeziehungen gezwungen werden sowie ihren Wert gegenüber der Unternehmens-

führung in Form von Ziel- und Leistungsvereinbarungen und regelmäßigen Evaluierungen permanent beweisen müssen. Dabei werden sie unter Anwendung differenzierter Leistungsindikatoren in ausgefeilte Controlling- und Qualitätsmanagementsysteme eingebunden. Dies schließt auch ein, dass Aufträge, die bislang von bestimmten Arbeitsgruppen oder Abteilungen unternehmens- oder behördenintern ausgeführt worden waren, dann, wenn es „kostengünstig“ erscheint, an externe Firmen ausgelagert werden. Beschäftigte werden so einem simulierten oder tatsächlichen Markt- und Konkurrenzdruck ausgesetzt. Dieser ist für sie dann mit dem mittelfristigen Risiko des Arbeitsplatzverlustes verbunden, wenn ihre Leistung aus Top-Managementsicht nicht mehr als rentabel erscheint.

Weiterhin werden Beschäftigten, die bislang operative Tätigkeiten ausgeübt haben, in bestimmtem Umfang feinplanerische, organisierende und kontrollierende Teiltätigkeiten übertragen, um eine möglichst schnelle und flexible Regulation von Schwankungen und Störungen des Auftragsdurchlaufs direkt am Ort ihres Entstehens zu gewährleisten. Oberflächlich betrachtet wird hier ein Grundprinzip des soziotechnischen Ansatzes der Arbeitssystemgestaltung (siehe Ulich 2005) umgesetzt. Die sich dabei ergebende Aufgabenerweiterung (Job Enlargement) bzw. Aufgabenbereicherung (Job Enrichment) oder Teamarbeit sind konzeptuell betrachtet ausschließlich Mittel zum Zweck. Sie verfolgen – im Gegensatz zu ihrer Funktion im Rahmen des soziotechnischen Ansatzes – keine gleichrangige Zielstellung einer Förderung der Persönlichkeit der Arbeitenden, wie die Analysen von Ulich (1996), Vansina und Taillieu (1996) oder Weber (1997) ergaben.

Nicht nur in Industrie und Verwaltung haben solche effizienzfixierte neuere Managementkonzepte in den kapitalistischen Marktwirtschaften Fuß gefasst. Sie breiten sich unter dem Begriff „Managed Care“ zunehmend auch im Gesundheitswesen aus, welches durch Mittelkürzungen und die demographische Entwicklung immer stärker unter Druck gerät. Zwar stehen dem US-amerikanischen Konzept einer radikalen Gesundheitsvermarktung und -kapitalisierung in den deutschsprachigen Staaten noch gewisse zivilisatorische Bedenken auf politischer Seite gegenüber. Trotzdem breiten sich systemverändernde Elemente radikalkapitalistischen „Gesundheitsmanagements“ unter den politischen Bedingungen einer zunehmenden Reduzierung des Beitrages der großen Kapitalgesellschaften und Spitzenverdiener am Steueraufkommen auch in bislang sozial regulierten Marktwirtschaften aus. Einige Schlaglichter zur drohenden Entwicklung aus der Realität des US-amerikanischen Gesundheitsmanagements, entnommen aus einer der detailliertesten Studien hierzu (Kühn 1997):

- Anwendung kapitalrentabilitäts- und effizienzfixierter betriebswirtschaftlicher Prinzipien auf die medizinische Versorgung;
- Bei Managed Care-Organisationen (MCO) handelt es sich i. d. R. um große private Krankenversicherungen, die in Form gewinnorientierter Aktiengesellschaften verfasst sind;

- Medizinische Entscheidungen werden zunehmend dem Arzt bzw. den Pflegekräften entzogen und den Agenten des Rechnungswesens und Gesundheitsmanagements (z. B. Verwaltungsdirektor) übertragen;
- Es herrscht zunehmender Druck, sog. „entscheidungslogische“, „rationale“, computergestützte Entscheidungssysteme und Outcome-Studien zu berücksichtigen (evidence-based medicine);
- Die Vergütung medizinischer Leistungen erfolgt nicht mehr einzelfallbezogen, sondern quasi planwirtschaftlich über „Kopfpauschalen“ (sic!) und Gewinn-/Verlustbeteiligung der beauftragten „Gesundheitsunternehmen“ (Health Maintenance Organizations / HMO, z. B. Krankenhäuser, Ärzte);
- Verlust der freien Arztwahl für nicht kapitalstarke Patienten (Angehörige der unteren Hälfte der Mittel- und der Unterschicht) durch Einführung von Gatekeepers;
- Minutiöse, tayloristische Pflegesteuerung (Stichwort „Minuten-/Sekundenpflege“);
- Verschlechterte Perspektive für „Risikopatienten“: Nicht das Risiko für Leib und Leben der Patienten steht im Vordergrund, sondern das Risiko der Kapitalinvestoren, durch unrentable Patienten einen Verlust bzw. eine Verwertungseinbuße zu erleiden;
- entsprechende Nichtaufnahme oder Aussonderung „unrentabler“ Patienten über die Beitragsgestaltung.

2.3 Beispiele für Alltagsphänomene sozialer Entfremdung

Einige empirische Illustrationen aus Tagespresse und populärwissenschaftlicher Literatur liefern, als vergegenständlichtes Beispiel von Alltagserfahrungen und -botschaften, Hinweise auf mögliche psychische und gesellschaftliche Folgen einer *Ökonomisierung* tendenziell aller menschlichen Lebensbereiche. Die folgenden Fallbeispiele sind willkürlich entnommen, ohne Anspruch auf inhaltsanalytische Untermauerung. Verfolgt man die praktischen Empfehlungen, welche die Lehrtexte der genannten effizienzfixierten Managementkonzepte geben, so ist die künftige Forschungshypothese zu rechtfertigen, dass sich hier eine systematische Entwicklung andeutet (Hervorhebungen bzw. Anonymisierungen durch d. Verf.):

- „Disharmonie bei den Wiener Sängerknaben [...] Weil ‚das vertretbare Maß der Belastung der Knaben überschritten‘ werde, legte die Leiterin der ‚singenden Botschafter‘ der Alpenrepublik den Taktstock überraschend zur Seite und stellte ihr Amt zur Verfügung [...] Die 250 Knaben [...] würden vom *Management* durch zu häufige Auftritte rund um den Erdball überfordert‘ [...] Beide Vorschläge [zur Stressreduzierung] wurden vom Sängerknaben-Vorstand abgelehnt. Dieser fordert eine *voll-*

ständige Finanzierung des Betriebs durch die Konzerte der Sängerknaben“ (Tages-Anzeiger, 24.11.1998).

- „Die mobile Gesellschaft schafft *moderne Nomaden* [...] Die einen ziehen aus Geldmangel von Kollege zu Kollege, die anderen wiederum verdienen so viel, dass sie locker zwischen verschiedenen Destinationen pendeln können [...] Zudem hat das klassische Beziehungsmodell, bei dem man ein Leben lang zusammenbleibt, ausgedient. Heute hat man *Lebensabschnittspartner* und die können durchaus auch in X [weit weg] wohnen“ (Tages-Anzeiger, 11.11.2000).
- John Gage, Topmanager bei der US-Computerfirma Sun Microsystems, auf einer Tagung der Gorbatschow-Stiftung, Ende September 1995: „Jeder kann bei uns *solange arbeiten wie er will*, wir brauchen auch *keine Visa* für unsere Leute aus dem Ausland.“ *Regierungen* und deren *Vorschriften* für die *Arbeitswelt* seien *bedeutungslos* geworden. Er beschäftige, wen er brauche, derzeit gerade „gute Gehirne aus Indien“ [...] „Wir stellen unsere Leute *per Computer* ein, sie arbeiten am Computer, und *sie werden auch per Computer gefeuert*“ (Martin u. Schumann 1996, 11).
- „Misstrauen der Banken vor dem Alter [...] Ob Darlehen für ein neues Auto oder Hypothek aufs Häuschen – schon ab ‚Anfang bis Mitte 60‘ hätten Senioren trotz ausreichender Sicherheiten zunehmend Probleme, Geld aufzunehmen, weiß Hans Schweitzer vom ‚Büro gegen Altersdiskriminierung‘ in Köln. Einem 67-Jährigen sei sogar die Ausstellung einer Kreditkarte verweigert worden. Begründung: zu alt“ (Tiroler Tageszeitung, 29.6.2004).
- „Seit dem 1. Januar 1999 wird in der ‚Pflegi‘ M. [schweizer Altenpflegeheim] das Waschen, Ankleiden, Füttern und Hinternputzen mit RAI-RUG *verrechnet* [...] Früher nämlich war das so eine Sache mit dem *Abrechnen*: Sollte die Schwester dem Herrn Müller fürs Waschen und Ankleiden nun drei oder fünf oder gar sieben *Punkte* geben? Diese Punkte würden sich direkt im Tarif niederschlagen [...] ‚Heute‘, sagt die Pflegedienstleiterin, *„macht das der Computer“*“ (Tages-Anzeiger, 25.7.2000).
- „Bis auf die *hundertstel Minute* genau listet ein ‚Tätigkeitsprofil‘ am Uniklinikum das Zeitbudget pro Patient auf. Für *Leistungen* im Zusammenhang mit der Ernährung darf ein weniger pflegebedürftiger Patient 5,98 Pflege-Minuten täglich in Anspruch nehmen; sein schwerkranker Zimmernachbar bekommt 32,99 Minuten [...] Wer als Privatpatient in die Universitätsklinik T. aufgenommen wird, muss folgenden Text unterschreiben: ‚Mit dieser Erklärung *kaufen Sie* sich die *persönliche Zuwendung* und besondere fachliche Qualifikation nebst Erfahrung der *liquidationsberechtigten* Ärzte hinzu, welche nach der Gebühren-Ordnung-Ärzte zusätzlich *berechnet* wird““ (Internationale Erich-Fromm-Gesellschaft, Fromm-Forum 3/99, 5).
- „Im Spital *berechnet* ein *Computer* die *Überlebenschancen* – Neue Software für Intensivpatienten wird in B. getestet. In den Intensivstationen am [einem schweizer] Spital wird ein Computerprogramm getestet, das Berechnungen anstellt über die verbleibende Lebensspanne schwerkranker Patienten. ‚Bei einem Patienten mit fünf Prozent Überlebenschancen können wir z. Z. noch medizinische Leistungen für weit über 100.000 Franken anbieten‘ sagt X.Y. vom [...] Spital. ‚Schon bald werden wir uns aber überlegen müssen, ob wir das gleiche Geld nicht besser drei Patienten mit guten Überlebenschancen zugute kommen lassen.‘ [...] Wichtige *Daten* des Intensivpatienten wie Alter, Herzfrequenz, Blutwerte, Lungen- und Nierenfunktion werden in den Computer eingetippt. Dann vergleicht *der Rechner* diese Daten mit Dutzenden von europäischen und amerikanischen Studien und errechnet daraus die *statistische*

Überlebenswahrscheinlichkeit des Patienten. Und wenn diese Daten schlecht aussehen: Werden dann die Schläuche gekappt?“ (Tages-Anzeiger, 4.3.1997).

- „Dass Mensch nicht gleich Mensch ist, erleben wir alltäglich. Wie groß die Unterschiede sind, zeigen uns nun nackte Zahlen: Ein US-Amerikaner ist 1,5 Millionen Dollar wert, ein Russe 300.000 Dollar, eine Afrikanerin noch 100.000 Dollar. Diese *Wert-Vorstellungen* sind in einem Report des renommierten Gremiums Intergovernmental Panel on Climate Change enthalten [...] Die Ökonomen schmetterten alle Vorwürfe ab mit dem Argument, der Streit drehe sich nur um die Frage wissenschaftlicher Korrektheit versus politischer Korrektheit, denn *rein ökonomisch* gesehen sei die Sache sauber“ (Tages-Anzeiger, 14.12.95).
- „Tod eines Buben ‚spart Geld‘. ‚Gutachter haben [in einem europäischen Staat] die Zahlung von Schadenersatz an die Eltern eines bei einem Verkehrsunfall getöteten Kindes mit dem Argument abgelehnt, der Tod des Buben erspare der Familie in Zukunft viel Geld. Die Familie hätte bis zur Volljährigkeit 31.200 Euro für ihren Sohn ausgeben müssen, der Bub hätte aber höchstens 7400 Euro zum Familieneinkommen beitragen können“ (Tiroler Tageszeitung, 12.5.05).
- „Ein neoklassischer Ökonom [Corry Azzi] [...] war von der Tatsache beunruhigt, dass *religiöse* Handlungen nicht durch den ‚*erwarteten Gewinn*‘ erklärt werden können, ‚den ein Individuum im Lauf seines Lebens zu machen plant‘. Heftig bemüht, die Aktivitäten der Menschen mit Hilfe eines *konsumierbaren* Gutes zu erklären, führte er den Begriff des ‚*Konsums nach dem Tod*‘ ein und meinte, dass ‚diese Variable zumindest teilweise eine Funktion der *Investitionen* der Haushaltsmitglieder in religiöse Aktivitäten während ihrer Lebenszeit‘ wäre“ (Etzioni 1994, 64). Die weltlichere Variante dieser ökonomistischen Denkform der Verwertung von Menschen auch nach deren Ableben lautet:
- „Toter Vater als Halbkaräter – Schweizer Unternehmen fertigt Trauerdiamanten aus der Asche von Verstorbenen [...] Für den Sprecher der Erzdiözese München ist ‚die Oma als Diamant‘ völlig ‚absurd‘. ‚Wir wandeln die Asche doch nur in eine schönere Aufbewahrungsart um‘, rechtfertigt sich Unternehmer X. Y. [...] Die Preise bewegen sich zwischen 3500 Euro für 0,4 Karat und 11.000 Euro für ein Karat“ (Tiroler Tageszeitung, 20.6.05).

Man ist versucht, eine gemeinsame Botschaft all dieser Beispiele zu entschlüsseln: Geht es den Verantwortlichen dieser fragwürdigen Innovationen darum, dem Leser nahe zu legen, dass alle menschlichen Lebensäußerungen auf einen einzigen abstrakten „Wert“, nämlich den ökonomischen Tauschwert, den sie für einen anonymen Profitierenden haben, reduzierbar sein sollen?

³ Auch unter international führenden Wirtschaftswissenschaftlern finden sich erstaunlich ähnliche Argumentationsmuster, z. B. bei Gary S. Becker (1982).

2.4 Ein Beispiel für soziale Entfremdung der Wissenschaft: Unwertes Leben

Um was geht es, wenn von *sozialer Entfremdung* oder von der *Verdinglichung* sozialer Beziehungen im Kontext der *Wissenschaft* die Rede ist? Zur praxisbezogenen Erläuterung soll ein Beispiel aus dem zukünftig möglichen Alltag⁴ dienen. Am 23. Juni 2001 wurde in der auflagenstarken Wochenendbeilage des Zürcher Tages-Anzeigers ein Interview mit dem selbsternannten „Bioethiker“ und Tierschutzaktivist Peter Singer, seines Zeichens Inhaber des Ira-B.-DeCamp-Lehrstuhles an der nordamerikanischen Princeton-Universität, veröffentlicht. Entsprechend Singers Postulaten stellte der Journalist die folgende Frage:

„Herr Singer, was ist die Währung, die es Ihnen erlaubt, das Leben einer gesunden Ratte gegen die Existenz eines schwerstbehinderten Säuglings zu verrechnen?“

Aus der Antwort von Peter Singer:

„Wir haben die *Mittel* nicht, diese Vergleiche mit letzter Exaktheit anzustellen. [...] Die grundlegendere Frage aber lautet: Wäre es falsch, *Lebensqualitäten* gegeneinander *aufzurechnen*, wenn wir über die *Instrumente* verfügten? Nehmen wir das Gesundheitswesen. Es ist letztendlich eine *Kostenfrage*. Wohin mit unseren *Ressourcen*? Wieviel *Geld* wollen wir für welche Behandlungen ausgeben? Wie sollen wir diese Entscheidungen treffen, wenn wir keine Vergleiche anstellen?“ [Hervorhebungen v. Verf.]

Interviewfrage:

„Sie lösen das Problem, indem Sie das menschliche Leben relativieren, ihm einen relativen Wert, einen Preis beimessen. Darin liegt der Skandal.“

Prof. Singer:

„Wenn die Leute diese Frage nicht akzeptieren, dann heucheln sie.“

⁴ So plädiert der Konstanzer Ökonomie-Lehrstuhlinhaber Friedrich Breyer im Interview (3SAT, 12. 6. 2003) dafür, die deutschen Krankenkassen sollen lebensverlängernde Maßnahmen bei Schwerkranken ab dem 75. Lebensjahr in einer mittelfristigen Zukunft nicht mehr finanzieren, weil die Mittel knapp würden. Gemeint sind damit durchaus auch Patienten, welche bei entsprechender Therapie Aussicht auf zahlreiche weitere Lebensjahre haben (z. B. Dialyse- bzw. Herzpatienten). Dies in einer Zeit, in welchem sich das Steueraufkommen für die oberen Einkommensklassen, z. B. von bestimmten Großeigentümern an Produktions- bzw. Finanzkapital sowie Spekulationsgewinnern, auf dem historischen Tiefstand der deutschen Demokratie befindet (siehe z. B. Zinn 2002). Die m. E. ideologisch kaum mehr verhüllte Evaluierung älterer Menschen als betriebswirtschaftlich nicht mehr verwertbares „Humankapital“, welches wohl sein Recht auf ein mittels öffentlicher Finanzierung weiter ermöglichtes Leben verwirkt hat, scheint in ihrer wertneutral-ökonomistisch verbrämten Gleichgültigkeit kaum wahrgenommen worden zu sein, am allerwenigsten von ihren Protagonisten selbst. Wohin rollen die Waggons eines solchen, von unveräußerlichen Menschenrechten scheinbar ‚rein ökonomisch‘ abstrahierenden, Denkens? (Einen Antwortversuch wagten Horkheimer und Adorno 1947 [1989]).

Wohlgermerkt: Es geht in der angesprochenen Problematik vorrangig um eine grundlegende ethische Frage und nicht um eine der Ökonomie. Singer argumentiert im gesamten Interview, stellvertretend für weitere Publikationen, dass die hochleistungsfähige Diagnose- und Therapietechnik es zunehmend erlauben würde, wertvolleres von weniger wertvollerem Leben zu unterscheiden und die Ressourcen so zu verteilen, dass dort, wo der Aufwand den Nutzen lohne, optimal geholfen werden könne. Die durch medizinische Therapie zu erzielende, subjektiv empfundene „Lebensqualität“ gilt ihm hierbei – ähnlich wie manchen Repräsentanten der Gesundheitspsychologie – buchstäblich als eine wichtige *Richtschnur*. Singer setzt voraus, dass menschliche Vernunft mit der „Rationalität“ einer gegenwärtig dominierenden Form (der „neo-liberalen“) des betriebswirtschaftlichen Rechnungswesens gleichzusetzen sei – als ob es sich hierbei um ein Naturgesetz handeln würde.

Auf den ersten Blick handelt es sich bei Singers „bioethischem“ Plädoyer für die Tötung „unwerten Lebens“ um eine rationale Argumentation – „rational“ in dem formalen und gleichzeitig ideologehaltigen Sinne, wie er durch bestimmte sogenannte „Rational-Choice-Modelle“ einflussreicher Zweige der Betriebswirtschaftslehre, der Psychologie und der individual-utilitaristischen Philosophie als Lehrmeinung vertreten wird (kritischer Überblick: Etzioni 1994). Angenommen wird dabei, dass der Mensch in seinem Wesen ein Homo Oeconomicus sei, d. h. ein streng auf seinen Eigennutz achtender Akteur, dessen Entscheidungen einem Kosten-Nutzen-Kalkül folgen. Nicht thematisiert wird dabei folgendes:

- Die als Selbstzweck oder Sachzwang und als wertneutral angesehene Technik, nämlich die angeführten Mittel und Instrumente, Lebenswertes von -unwertem zu unterscheiden, werden im Falle Singer zwar noch erhofft. In Form der vernetzten, computergestützten Wirtschaftsprozesse und Arbeitsabläufe liegt sie bereits in hochleistungsfähiger Form vor. Sie ist in Forschungs- und Entwicklungsprozessen von keineswegs wertneutralen Akteuren, nämlich von an ihrer Karriere interessierten Menschen, oft in Konkurrenz zueinander und in Abhängigkeit von wirtschaftlich mächtigen Auftraggebern, entwickelt worden.
- Häufig werden solche technischen Entwicklungen getätigt, ohne dass sich die Akteure dabei Gedanken um die möglichen Folgen für die Gesellschaft, auf die sie einwirken, machen. Vielleicht geschieht dies in der Hoffnung, dass die gewählten Politiker, sofern sie gerade die Freiheit, Zeit und moralische Urteilskompetenz dafür haben, dies schon nachholen werden. In anderen Fällen mag das von Vertretern des Kritischen Rationalismus vorgebrachte politisch-philosophische Werturteil dahinter stecken, dass Forscher sich als Wissenschaftler wertneutral nicht um die Verwendungszwecke und Auswirkungen ihrer Forschung kümmern sollen, da dies Aufgabe der demokratisch legitimierten Politiker sei.
- Die zuständigen Politiker zeigen sich jedoch nicht selten intellektuell überfordert, dort, wo anstelle tagespolitischer Zänkerei, Karriereplanung und Einflussicherung eine ethische Welterperspektive eingenommen werden sollte. Da technologische Großprojekte kostenintensiv sind, entsteht eine Eigendynamik provozierter „Sachzwänge“: Schnelle Entscheidungen – und nicht aufwendige ethische Diskurse mit

ungewissem Ausgang – sind angezeigt, um wirtschaftlichen Schaden (für die häufig verborgenen Investoren) zu begrenzen bzw., um Erfolgspotentiale zu sichern (siehe Habermas 1968; Ulrich 1997).

- Auch viele führende Wirtschaftsvertreter sind aufgrund der „Sachzwänge“ nur begrenzt bereit, sich in langfristigen Debatten mit ethischen und gesellschaftstheoretischen Problemen zu belasten. Vielmehr tragen sie durch zügige Umsetzung, Lobbypolitik und Vermarktungsstrategien selbst zu den behaupteten Sachzwängen bei. Ein Standardargument lautet im Zeitalter der Aufhebung von Handelsschranken und von sozialer Absicherung: „Es diene der Standortsicherung“. Oder: „Es war gerechtfertigt, denn wenn wir es nicht tun, dann tut es die Konkurrenz.“ Oder aber im Falle des Peter Singer im besagten Interview:
- „Man mag mir vorwerfen, dass mein Denken Türen öffnet zu unangenehmen Gedanken, aber die Türen können nicht mehr geschlossen werden“.

Unter Bezugnahme auf die Entfremdungstheorie(n) stellen sich dabei die auch für die Angewandte Psychologie relevanten Fragen:

- Wer hat diese Türen weshalb geöffnet?
- Weshalb eigentlich können solche Türen nicht mehr geschlossen werden?
- Handelt es sich nur um eine Behauptung, dass sie nicht mehr geschlossen werden können?
- Falls letzteres zuträfe: Wer möchte weshalb, dass diese Türen nicht mehr geschlossen werden?

3. Zur Konzeptualisierung der Analyse von sozialer Entfremdung

Wissenschaftssoziologen und -historiker wie Alfred Sohn-Rethel (1972) und Jürgen Habermas (1968) erbrachten Belege für einen hier tangierten Trend der Unterordnung von sozialwissenschaftlichen (inkl. psychologischen) Zielen unter Zielstellungen der Ökonomie. Dass die Angewandte Psychologie wichtige Serviceleistungen für die Wirtschaft bieten soll, ist zwar eine normative Selbstverständlichkeit, der wohl fast alle Fachvertreter beipflichten können. Sowohl ethisch als auch wissenschaftlich problematisch wird es jedoch, wenn Menschenbilder wie der egoistische Homo Oeconomicus oder wenn relativ triviale mathematische Modelle der menschlichen Motivation und Kommunikation unhinterfragt übernommen und als Instrumente der Gestaltung von Organisationen verwendet werden.

Habermas (1968) und Sohn-Rethel (1972) veranschaulichen, wie abstrakte wirtschaftswissenschaftliche und mathematische Denkformen in die Humanwissenschaften eindringen, ohne dass sich die betreffenden Wissenschaftler jeweils dessen bewusst sind. Vielmehr nehmen diese es für selbstverständlich, dass man komplexeste individuelle und zwischenmenschliche Phänomene mit

Begriffen beschreiben und mit statistischen Reduktionsverfahren vorhersagen könne, die aus der Finanz- und Warenwirtschaft stammen. Inwieweit die Forschungsergebnisse, die mithilfe solcher reduktionistischen Erkenntnismethoden gewinnbar sind, überhaupt Gültigkeit (ökologische Validität) für komplexe soziale Systeme, wie z. B. Unternehmen oder gemeinnützige Organisationen haben, wird recht selten in angemessenem Umfang thematisiert. Noch seltener wird reflektiert, welche Auswirkungen solche auf Prinzipien der Betriebswirtschaftslehre reduzierte Modelle kalkulierenden Verhaltens (z. B. von Rusbult et al. 1986) auf die Persönlichkeit der betroffenen Mitarbeiter, aber auch auf das Betriebsklima haben können (Weber 1998). Gemäß Habermas (1968) bilden solche Fälle reduktionistischer Begriffsübernahmen in der Psychologie typische Beispiele für soziale Entfremdung in der Wissenschaft (Reifikationen). Noch extremer gilt dies für die häufig fehlende Selbstreflexion wissenschaftlicher Protagonisten hinsichtlich der Grundsatzfrage, welche Auswirkungen eine auf bloße „Ökonomie“ verkürzte „bioethische“ Entscheidungslogik auf den gesellschaftlich wahrgenommenen Wert menschlichen Lebens hat. Peter Singers „Rationalität“ scheint sich auf ein gegenwärtiges Leitmotiv einer „neo-liberalen“ Variante der Betriebswirtschaft, nämlich „Added Value statt menschliches Wohlergehen als Wert“, zu konzentrieren.

Wie Sennett (1998), Voß und Pongratz (1998), Moldaschl (2002) und Volpert (2003) veranschaulicht haben, entsteht soziale Entfremdung nicht nur, weil eine verkürzte Art von Rentabilitätsdenken und entsprechende Erfolgs- und Statuskriterien zunehmend in alle Lebensbereiche eindringen und zu Gewöhnungseffekten führen. Im Gegensatz zu einer kleinen Schicht von High-Tech-Jungunternehmern der sogenannten New Economy haben viele Arbeitssuchende in verschiedenen Dienstleistungsbereichen aufgrund des „neo-liberalen“ Angriffs auf gesicherte Beschäftigungsverhältnisse und auf die Fürsorgepflicht des Staates und der Kommunen kaum mehr eine andere Wahl, als sich selbstständig zu machen und ihre Fähigkeiten in harter Konkurrenz gegeneinander auf den Markt zu tragen. Vielen von ihnen werden unter dem ideologisch instrumentalisierten Begriff der „Eigenverantwortung“ extreme Mobilität und Flexibilität, ein Verzicht auf zivilisatorisch errungene Standards der Sozial- und Altersversorgung, eine Überforderung durch schier grenzenlose Ausdehnung der Arbeitszeit sowie ein blinder Glaube an den „Markt“ zugemutet (Volpert 2002).

Andere, denen es gelingt, in halbwegs geregelten Beschäftigungsverhältnissen unterzukommen, werden am Arbeitsplatz in bisher nicht gekanntem Ausmaß mit Rentabilitätsforderungen konfrontiert. Die gewonnene „Autonomie“ ist dabei hochgradig ambivalent, wie Sichler (2004, 2006) detailliert nachweist. Denn mit den beruflichen Chancen und der stärkeren Individualisierung der Lebensführung, die eine solche (kontrollierte) Autonomie im Vergleich zum früheren Normalbeschäftigungsverhältnis ermöglicht, gehen tendenziell einher eine starke Erhöhung von Verantwortlichkeit und riskanten

Entscheidungen, eine Intensivierung und Extensivierung der Arbeitszeit, die Gefahr, dass die Lebensführung außerhalb der Arbeit durch Erfordernisse und ökonomische Erwägungen, die sich aus der Arbeit ergeben, dominiert wird sowie ein Verlust langfristiger (relativer) Beschäftigungssicherheit und sozialer Absicherung (siehe hierzu auch Moldaschl 2001; Volpert 2002). Auf nonchalante Weise werden Exploitationstendenzen der Leistungsintensivierung und der Subsumtion der Lebenswelt z. B. in einem gängigen Lehrbuch des New Public Management zum Ausdruck gebracht: „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch Kontrolle der Zielerreichung (*nicht etwa der geleisteten Arbeitsstunden*) zu zielgerichtetem Verhalten bewegt“ (Schedler u. Proeller 2000, 42; Hervorh. durch d. Verf.). Die Ambivalenz und somit auch die Risiken derartiger ‚Autonomie‘ in der Ausgestaltung der eigenen Arbeit sind besonders ausgeprägt für Arbeitskraftunternehmer (sensu Voß u. Pongratz 1998), nämlich für solche Arbeitende, die ohne Beschäftigungsverhältnis in Konkurrenz zueinander auf dem freien Markt solche Dienstleistungen akquirieren und (gegen Honorar) erbringen müssen, die früher durch festangestellte Belegschaftsangehörige durchgeführt wurden. Es handelt sich in den meisten Fällen, in denen mehr Autonomie durch neuere Managementkonzepte gewährt wird, keineswegs um tatsächliche unternehmerische Verantwortung. Dies trifft schon deshalb nicht zu, weil auffälligerweise das zentrale Element des Unternehmertums *nicht* realisiert wird, nämlich die substantielle *Miteignerschaft*. Nur mittels letzterer besäßen die Beschäftigten die Möglichkeit, über Strategiefragen des Unternehmens mitzuzentscheiden, wie dies in demokratischen Mitarbeiterunternehmen verwirklicht ist (siehe z. B. Vilmar u. Weber 2004).

Managementwerkzeuge zur Durchsetzung dieser neuen, „Autonomie“ suggerierenden, Herrschaftsform existieren viele, wie etwa die regelmäßige Veröffentlichung von Leistungskennzahlen von Arbeitsgruppen, die, nach japanischem Vorbild, in der deutschen Automobilindustrie praktiziert wird. Oder: Die Mitarbeiter, welche nacheinander an einer Wertschöpfungsline arbeiten, werden als „Lieferanten“ und „Kunden“ definiert. Dies geschieht ungeachtet der Tatsache, dass weder die sogenannten „Lieferanten“ noch die „Kunden“ eine dem Konsumgüter- oder Zuliefermarkt vergleichbare Auswahl oder ökonomische Macht haben. Vielmehr handelt es sich bei dieser künstlichen Simulation vermeintlich freier Kaufakte um eine Sozialtechnologie, die unerschwerlich auf das Beschäftigtenbewusstsein abzielt. Denjenigen, die sich diesen durch das Management auferlegten Kunden- und Lieferantenrollen unterwerfen, verspricht man allerdings keine Beschäftigungssicherung mehr. Vielmehr wird ihnen zugesichert, man wolle ihre „*Beschäftigungsfähigkeit*“ (Employability) durch Qualifizierungsmaßnahmen unterstützen, sollte sich das Unternehmen doch einmal, trotz permanenter Leistungspräsentation, von ihnen trennen müssen (etwa aufgrund einer Neuorientierung von konzernweiten Renditeerwägungen). Absurd erscheint es mir auch, Patienten die Rolle eines

„Kunden“ anzuhängen. Die unaufhebbare Asymmetrie des Arzt-Patienten-Verhältnisses wird hierbei konzeptuell ignoriert, obwohl Managed Care eben gerade *keine* freie Arztwahl für die Allgemeinheit vorsieht und dem Kranken auch kein „Konsumverzicht“ möglich ist, wenn er sich nicht ernsthaft gefährden möchte.

Voß und Pongratz (1998), Moldaschl (2002) und Sichler (2004, 2006) führen aus, wie durch Anwendung ökonomistischer Managementkonzepte der Konflikt zwischen Arbeitkräften und Kapitaleignern zunehmend von den Beschäftigten bzw. (abhängig) Selbständigen internalisiert wird und die strukturellen Ursachen dieses Grundkonfliktes den darunter Leidenden außer Blick geraten. „Abstraktifizierung bzw. Entfremdung findet nicht im Arbeitsinhalt statt, sondern im Verhältnis der Arbeitenden zu sich selbst: Die beruflichen Ziele und die lebensweltlichen Bedürfnisse werden an den ‚Erfordernissen‘ des Betriebs ausgerichtet – nicht erzwungen, sondern freiwillig“ (Moldaschl 2002; 52). Diese Ökonomisierung des Selbst – die „freiwillige“ Ausrichtung der Lebensführung an ökonomischen Kriterien (und Bedrohungen) – hat erhebliche Bedeutung für eine Konzeptualisierung von sozialer Entfremdung. Es ist nämlich davon auszugehen, dass die Ökonomisierung des Selbst nicht nur eine massive Wirkung nach innen, auf die Psyche, sondern über die Interaktion, insbesondere Kommunikation, auch nach außen, auf den Umgang miteinander, die Interaktionspartner und – als Rückwirkung – auf das gesellschaftliche System hat. Dabei besteht sehr wohl eine gewisse Abhängigkeit der Ökonomisierung des Selbst von Arbeitsinhalten bzw. von durch spezifische Arbeitsinhalte geforderten Interaktionsstrategien. Präziser ausgedrückt: Die „Freiwilligkeit“ resultiert aus dem Zwang, durch Selbstinstrumentalisierung zumindest in lebensnotwendigem Ausmaß an einem tendenziell zunehmend sozial deregulierten und aufgrund sich ausweitender internationaler Interdependenzen immer komplexer werdenden System der gesellschaftlichen Produktion und Reproduktion teilzuhaben, ohne dieses über kollektive Regulations- (inkl. Entscheidungs-)strukturen substantiell beeinflussen zu können.

In den aktuellen Debatten um radikale Vermarktlichungsmodelle wie „Business Process Reengineering“, „New Public Management“, „Managed Care“ etc. wird leicht vergessen, dass Rentabilität kein Wert an sich sein kann. Denn es gibt *unterschiedliche* Rentabilitätskonzepte. Rentabilität ist immer nur Rentabilität von *etwas*, d. h., ein *Mittel* zur Verwirklichung von menschlichen Wertvorstellungen und Zielen für eine jeweilige Interessensgruppe. Die Ziele, denen das Mittel der Rentabilitätssteigerung dienen soll, bleiben in den gegenwärtigen Diskussionen häufig außer Acht oder werden gar bewusst verborgen, wie etwa im Falle der Kapitalspekulation mit materiellen Ressourcen von aufgekauften Unternehmen.

Zur „Kundenorientierung“, die in Teilen der öffentlichen und privaten Wirtschaft zum Wert an sich zu werden droht, ist aus wirtschaftsethischer Perspektive anzumerken:

- Geht es um alle potentiellen „Kunden“, nämlich um alle Bedürftigen oder geht es nur um zahlungskräftige „Kunden“?
- Ist der Schwerkranke auf seinem Lager wirklich ein „Kunde“ im Sinne des ökonomischen Äquivalententauschs? Und soll man ihn vorwiegend als solchen behandeln? Soll man aus Kranken oder Behinderten einen Gewinn ziehen?
- Welche anderen Wirtschaftsakteure, die aus der sogenannten „Kundenorientierung“ und ihren Folgen großen finanziellen Nutzen ziehen, beeinflussen die Beziehung zwischen „Dienstleister“ und „Kunden“? Weshalb haben sie (z. B. bestimmte Finanzkapitaleigner und Steuerexporteure) keinen Namen in den Modellen und Lehrbüchern der Vermarktlichung des Versorgungssystems der personbezogenen Dienstleistungen?
- Besteht das Hauptkriterium dafür, ob Krankenhäuser, Altenheime, Rehabilitationsstätten, Museen, Fernsehanstalten oder Theater einen gesellschaftlichen Nutzen haben, darin, dass diese sozialen bzw. kulturellen Institutionen sich *betriebswirtschaftlich* rentieren sollen?

Arbeitspsychologische Studien wie die von Stern (1996) belegen in eindrücklicher Weise, mit welchen Gefahren eine radikale Ökonomisierung der medizinischen und Pflgetätigkeiten für Dienstleistende *und* Dienstleistungsempfänger verbunden ist. Aus den letzten Jahren liegen auch im internationalen Rahmen zahlreiche weitere Studien zu den Auswirkungen von entfremdenden Arbeitsbedingungen im Bereich personbezogener, auch nichtpflegerischer Dienstleistungen vor, z. B. zur Tätigkeit von Flugbegleiterinnen (Hochschild 1990). Im Zentrum stehen hierbei Symptome wie die emotionale Erschöpfung aufgrund von erzwungener, ständiger Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Selbstpräsentation gegenüber auch aggressiven und überbeanspruchenden Dienstleistungsempfängern (Überblicke bei Büssing u. Glaser 1999; Zapf 2002). Für „Emotionsarbeit“ ist kennzeichnend, dass Arbeitende gegen Entgelt Gefühle gegenüber Kunden bzw. Pflegebedürftigen entweder vorspielen müssen, die sie nicht wirklich erleben oder, dass sie geschäftlich geforderte Gefühle mittels schauspielerischer Psychotechniken in sich hervorzurufen versuchen, z. B. Begeisterung, Verständnis, Freude, oder Bedauern: „Ich benutze den Begriff Gefühlsarbeit [emotional labor] im Sinne eines Managements der Gefühle, das darauf bedacht ist, einen öffentlich sichtbaren Körper- und Gesichtsausdruck herzustellen; Gefühlsarbeit wird gegen Lohn verkauft und besitzt daher Tauschwertcharakter“ (Hochschild, 1990, S. 30). Diese Definition trifft exakt auf viele neue, aber auch ein sehr altes Dienstleistungsgewerbe der Welt zu.

Zwar sind die für das Befinden und für die Interaktion im Privatbereich abträglichen Wirkungen von „Emotionsarbeit“ noch nicht hinreichend erforscht. Hinzu kommt, dass die dabei eingesetzten Untersuchungsinstrumente z. T. kritikwürdig sind, etwa, indem die einzubeziehenden, hoch komplexen psychischen Phänomene mit Fragebogen-Skalen sehr geringen Umfangs (z. B.

2 bis 4 Items) erfasst werden. Jedoch deuten sich Burnout, Depressivität, Arbeitsunzufriedenheit, sozialer Rückzug sowie Identitätsprobleme als mögliche negative Folgen intensiver, den Gesetzen des Warentauschs unterworfenen „Emotionsarbeit“ an⁵. Speziell das Burnout-Syndrom, nämlich das „Ausgebranntsein“, wurde als Folge von „Emotionsarbeit“ vergleichsweise häufig untersucht (Überblicke: Büssing u. Glaser 1999; Zapf 2002). Burnout äußert sich in emotionaler Erschöpfung der Dienstleistenden, in einer distanziert-zynischen „Verdinglichung“ des Verhältnisses zu den Dienstleistungsempfängern (Depersonalisation; siehe die folgenden Ausführungen zum marketingorientierten Gesellschafts-Charakter) sowie in eingeschränkter Leistungsfähigkeit.

Insbesondere große Teile der anglo-amerikanischen Forschungen im Überschneidungsbereich der Phänomene „Emotionsarbeit“ und Burnout zeichnen sich aus durch unwissenschaftliche Abstinenz gegenüber einem konzeptuellen Einbezug der politisch-ökonomischen Ursachen dieser Phänomene (jenseits bloßer Verweise oder Fußnoten) aus. Hieraus erfolgen ein organisationspsychologischer Reduktionismus und eine teils willentliche teils implizite Indienstnahme gestaltungsrelevanter Folgerungen der empirischen Ergebnisse zum Zwecke einer Intensivierung der Exploitation durch „Emotionsarbeit“. Gesellschaftstheoretische Abstinenz, Reduktionismus und Instrumentalisierung sind in der Geschichte der Sozial- und Organisationspsychologie jedoch keineswegs neu, wie beispielsweise Volpert (1975) für den Human-Relations-Ansatz überzeugend belegt hat (siehe auch Moldaschl u. Weber 1998).

Diese Gefahren von verkäuferischer Tätigkeit sowie von „Emotionsarbeit“ im engeren Sinne, *soweit* diese einem strikten Rentabilitäts-/Verkaufsdiktat unterworfen werden, bestehen insbesondere darin, wie Joachim Israel bereits 1972 (81) ausdrückte, dass

„die Individuen ihre Fähigkeit zu spontanem Kontakt [verlieren]. Ihre Beziehungen nehmen berechnenden Charakter an. Menschen bewerten sich gegenseitig wie Objekte, genauso wie sie Waren bewerten. Menschen werden füreinander Mittel, die um der Erreichung eines bestimmten Ziels willen ausgebeutet werden können.“

Dies ist die Definition von Handlungen, welche das vierte Merkmal von Entfremdung, nämlich *soziale Entfremdung* ausdrücken (vergleiche hierzu auch die Konzeptualisierung von Ottomeyer 1978). In der „Dienstleistungsgesellschaft“ droht – sehr global betrachtet – ein Typus des neuen (pseudo-)selbständigen Kleinunternehmers oder des – ständig seine Gefühle im Zaum haltenden bzw. manipulierenden – Verkäufers bzw. Bedieners sich auszubreiten.

⁵ Hierbei darf nicht verschwiegen werden, dass auch Rahmenbedingungen und Formen von „Emotionsarbeit“ existieren, die möglicherweise positive Folgen für die Persönlichkeit der Arbeitenden haben, wie z. B. die Hilfe für bedürftige Mitmenschen, die aus religiöser, ethischer oder politischer Überzeugung erfolgt. Außerdem existieren auch Ursachen von Burnout, die nicht dem Entfremdungskonstrukt zuzurechnen sind (z. B. eine Häufung sehr schwieriger Patienten oder eine unzureichende Qualifizierung von Pflegekräften).

ten. Untersuchungen wie die von Hochschild (1990) lassen vermuten, dass dieser neue Gesellschafts-Charakter seine zwischenmenschlichen Beziehungen weitaus stärker abstrakten Rentabilitätsprinzipien unterwirft als seine „Vorgänger“ (Lohnarbeiter, Angestellte, Staatsbeamte). Dies äußert sich auch in der seit einigen Jahren wieder aufblühenden Forschung über vorauseilend gehorsame Selbstpräsentation und Selbstmanagement in und außerhalb der Psychologie, die inzwischen in empirisch fundierten Leitfäden für die Gestaltung von Karriere nebst „Patchwork-Identitäten“ mündet. Die Frage nach dem *gesellschaftlichen Sinn* solcher Technologien der Manipulation des Selbst und nach der eigenen Verantwortlichkeit für die Lebensqualität derer, auf deren Zurechtweisung die kritisierte psychologische Grundlagenforschung dient, scheint vielerorts nicht mehr gestellt werden zu wollen (oder zu können?).

Als relevant hierfür könnten sich Gesellschafts-Charakter-Typisierungen erweisen, wie sie von Erich Fromm (im Abriss: 1947) und seinen Mitarbeitern wie Rainer Funk (o. J.; 2005⁶) entwickelt wurden. Die Rahmenhypothese dieser analytischen Sozialpsychologie lautet: Ökonomische Anforderungen, die in einem jeweiligen Wirtschaftssystem gelten, schlagen sich in Persönlichkeitsmerkmalen und ihnen entsprechendem Verhalten nieder. Unter einem *Gesellschafts-Charakter* ist ein Verhältnis zwischen Merkmalen der gesellschaftlichen Umwelt und der Person zu verstehen. Es handelt sich um ein Muster von Haltungen gegenüber der Umwelt, das durch Sozialisationsinstanzen erworben wird. Fromm und seine Schüler haben sowohl in theoretischen Abrissen als auch in inhaltsanalytischen Studien zu belegen versucht, dass die jeweilige Austauschlogik eines Wirtschaftssystems global betrachtet, je nach beruflicher Stellung eines Beschäftigten, dessen Anschauungen und soziales Handeln auch außerhalb der Arbeit stark beeinflusst – mithin, ihm einen Gesellschafts-Charakter auferlegt.

Auch in seinem Spätwerk beharrt Fromm (1976, 129) auf dem eben skizzierten Sozialisationskonzept:

„Ausgangspunkt dieser Reflexionen ist die Feststellung, dass die Charakterstruktur des durchschnittlichen Individuums und die sozio-ökonomische Struktur der Gesellschaft, der dieses angehört, miteinander in Wechselbeziehungen stehen. Das Ergebnis der Interaktion zwischen individueller psychischer Struktur und sozio-ökonomischer Struktur bezeichne ich als Gesellschafts-Charakter. Die sozio-ökonomische Struktur einer Gesellschaft formt den Gesellschafts-Charakter ihrer Mitglieder dergestalt, dass sie tun wollen, was sie tun sollen. Gleichzeitig beeinflusst der Gesellschafts-Charakter die sozio-ökonomische Struktur der Gesellschaft: In der Regel wirkt er als Zement, der der Gesellschaftsordnung zusätzliche Stabilität verleiht, unter besonderen Umständen liefert er den Sprengstoff zu ihrem Umbruch. Das Verhältnis zwischen Gesellschafts-Charakter und Gesellschaftsstruktur ist niemals statisch, da beide Elemente nie endende Prozesse darstellen.“

⁶ Leider würde ein Eingehen auf Funks (2005) umfangreiche, innovative Weiterentwicklung der Gesellschafts-Charakter-Typisierung den Umfang dieses Artikels sprengen.

Realistischerweise deutet Fromm an verschiedenen Stellen seines Gesamtwerks an, dass die Frage, wer – mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit – welchen Typ des Gesellschafts-Charakters sich aneignen wird, von der Klassenposition des jeweiligen Individuums, von seiner familiären und schulischen Erziehung sowie von seinen beruflichen Anforderungen abhängen wird (z. B. Fromm 1962, 1976). Auch verweist er darauf, dass in vielen Fällen Individuen Charakterzüge aus zwei (oder mehreren) Formen eines solchen Gesellschafts-Charakters aufweisen werden (Fromm 1947). Dies bestätigte sich in einer inhaltsanalytischen Studie der Internationalen Erich-Fromm-Gesellschaft (1995) über Pädagogen aus Ost- und Westdeutschland. Weiterhin wird dort – systematischer als zuvor durch Fromm – belegt, dass der jeweilige Gesellschafts-Charakter, welcher sich in Denkinhalten und Verhaltenstendenzen großer Gruppen einer Gesellschaft wiederfindet, aus einer ontogenetisch durchaus widersprüchlichen Entwicklung hervorgehen kann, in welcher „[...] Leitwerte und Erfordernisse des Wirtschaftens, der Arbeitsorganisation, des gesellschaftlichen, politischen und kulturellen Zusammenlebens“ sowie Einflüsse durch Peer-Groups auch gegenläufig wirken können. Somit ist zwar von einem deutlichen sozialisatorischen Einfluss, nicht jedoch von einer mechanischen Determinierung des Psychischen durch die sozio-ökonomische Struktur auszugehen. Jedoch wird in den genannten Texten nur wenig präzisiert, welche *spezifischen psychischen* Mechanismen (z. B. Introjektion, Konditionierung, Modell-Lernen, kognitive Schemabildung, diskursive Reflexion) im Rahmen einer solchen Transformation gesellschaftlicher Werte in individuelle Wertorientierungen bzw. in unreflektiertes, aber herrschaftskonformes Verhalten als wirksam erachtet werden.

Aufgrund Fromms – über die Marx'schen Frühschriften vermittelte – Nähe zu tätigkeitstheoretischen Annahmen (z. B. Fromm 1961, 35–48) scheiden biologistische Reifungskonzepte und behavioristische Konzepte bei der Klärung dieser Frage aus. Vielmehr scheinen Fromm (insbesondere 1962, 104 ff.) und seine Schüler (z. B. Funk 2005) ein als „gesellschaftlicher Filter“ benanntes System als wirksam zu betrachten. Dieses System, welches durch Sozialisationsinstanzen und das Handeln von deren Agenten realisiert wird, besteht aus Kategorisierungen als Deutungsmustern (inkl. Begriffe, Symbole), Denkformen (formale statt dialektische Logik), medialen Inszenierungen und Fiktionen im Verein mit gesellschaftlich organisierter Ausblendung und Tabuisierung systemkritischer Inhalte (z. B. statt „Utopismus“ und „Traumtänzeri“ von „Weltverbesserern“ herrschen Ideologeme vor wie „politikfähig werden“, „knappe Mittel!“). Solche vorgegebenen, systemstabilisierende Werthaltungen werden durch die Individuen durchaus auch aktiv angeeignet. Die Sozialisanten wenden diese Deutungsmuster probeweise bei der Ausrichtung ihres Verhaltens an. Dies hilft ihnen, sich im Kontext ihrer Gruppe, Organisation oder Institution zu ‚bewähren‘ bzw. führt im Falle, dass ein Individuum eine nicht passende Kategorisierung verwendet, zu Zurückweisung, Ächtung und Selbstwertbedrohung. Aktuell bewirkt die Logik der zunehmenden radikalen Ver-

marktlichung aller gesellschaftlichen Handlungsbereiche tendenziell, dass mit ihr konkurrierende, von humanistischen Werten durchzogene Deutungsmuster immer weniger Zugang in das fokussierte, medial beeinflusste Bewusstsein des Einzelnen finden, wobei auch die bewusste Furcht vor Sanktionen mit einer solchen Perspektivenverengung einher gehen kann.

Die *Marketing-Orientierung* ist gemäß Funks (o. J.) Konzeption eine Handlungsbereitschaft, die den „neo-liberalen“, deregulierten Spielregeln der in der heutigen Arbeits-, Finanz- und Handelswelt in vielen Fällen vorherrschenden Wirtschaftskräfte entspricht.

Auf Seiten der marktwirtschaftlichen Erfordernisse eines zunehmend sozial deregulierten Kapitalismus werden den Berufstätigen gemäß Funks Typisierungsvorschlag Haltungen bzw. Verhaltensbereitschaften wie die folgenden nahegelegt:

- a) *Anpassungsfähigkeit* und *Flexibilität*: Bereitschaft, je nach von „Kunden“ aktuell gewünschten Diensten unterschiedlichste Rollen einzunehmen;
- b) *Mobilität*: Bereitschaft, kurzfristig an unterschiedlichen, z. T. weit entfernten Orten zu arbeiten, Einverständnis, auf „Heimat“ zu verzichten;
- c) *Freiheit als Bindungslosigkeit*: „Corporate Identity“, d. h., manipuliertes, oberflächliches Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen anstelle einer verbindlichen Langzeitperspektive;
- d) *Unverbindlichkeit* und *Gleichgültigkeit*: Für das zunehmend „freie Spiel der Kräfte“ um die beste Rendite (z. B. global tätige Kapitalgeber) bzw. für das ökonomische Überleben (z. B. prekäre Beschäftigungsgruppen) sind Solidarität bzw. langfristige persönliche Verpflichtungen hinderlich;
- e) „*Coolness*“: Ent-Emotionalisierung, Bereitschaft, sich gegenüber intransparenten Produktions-, Dienstleistungs- bzw. finanzwirtschaftlichen Abläufen „neutral“ zu verhalten, ihre – vermeintliche – Sachlogik zugunsten der Kapitalgeber zu akzeptieren;
- f) *Effizienzstreben*: Kompetenz, Handlungen daraufhin einzuschätzen, inwieweit diese bei Aufwandsminimierung zu einem optimalen individuellen Ertrag führen;
- g) *Egoismus als Verkaufsstrategie*: Indienstnahme persönlicher Eigenheiten und sozialer Fertigkeiten inkl. Selbstpräsentationstechniken, um die eigene Arbeitskraft bzw. die eigene Dienstleistung werbewirksam verkaufen zu können.

Auf Basis von Fallstudien hypostasiert Funk, dass die angeführten ökonomischen Erfordernisse sich in folgenden psychischen Merkmalen des Marketing-Charakters niederschlagen können (siehe auch, leicht abweichend, Internationale Erich-Fromm-Gesellschaft, 1995):

- *Belebung und Vermenschlichung der Dinge*: Waren, d. h. unbelebten Dingen, die aus menschlicher Arbeitstätigkeit resultieren, werden menschliche Eigenschaften und Namen zugesprochen. Marketing-orientierten Personen droht der Verlust der Fähigkeit, zwischen dinghaften Illusionen (z. B. eines Automobils, einer Computeranimation) und realen menschlichen Eigenschaften klar unterscheiden zu können. In Form vergegenständlichter Projektionen (z. B. „Personal Computer“) treten menschliche Attribute wie z. B. Aktivität, Liebe, Zärtlichkeit und Jugendlichkeit in der Werbung den Akteuren äußerlich gegenüber. Gegenstände und abstrakte Prozesse, insbesonde-

re auch die „Marktgesetze“, erscheinen so, als ob sie unabhängig von vorgängigen menschlichen Handlungen und Entscheidungen ein Eigenleben führten und nicht verändert werden könnten;

- *Höherbewertung des Dinglichen*: Tendenz, mathematisch-logisch und perfekt erscheinende, komplexe technische Mach-Werke gegenüber menschlichen Beziehungen zu bevorzugen;
- *Verdinglichung des Menschen*: Komplementäre Tendenz, Maschinen- bzw. Computermodelle des Menschen und seiner Institutionen zu bilden, in der Illusion, das Zusammenwirken von Beschäftigten in Organisationen wie eine Maschine steuern zu können (z. B. Controlling als scheinbar wertneutrales, sachliches Instrument); Tendenz, menschliche Fehler, Gefühle, Stimmungen, Gebrechlichkeiten und Eigensinn entweder gering zu schätzen oder sie in oben genannte Modelle künstlich zu integrieren;
- *Suchthafte Abhängigkeit und sinnliche Stimulation*: Starke Neigung, Selbstkonzept und Selbstwertgefühl vom Besitz von Objekten abhängig zu machen; exzessiver Gebrauch von Stimulationsmitteln (z. B. Abdriften in den „Cyber Space“ oder in den „Wellness“-Kult);
- *Verlust eines authentischen Selbstwerterlebens*: Widersprüchliche Erlebenszustände i. S. von Schwankungen zwischen narzisstischen Größenphantasien und depressiven Verstimmungen.

Erich Fromm selbst fasste den Kern der für die Marketing-Orientierung charakteristischen sozialen Entfremdung wie folgt zusammen:

„Da der moderne Mensch sich gleichzeitig als Ware und als Verkäufer dieser Ware empfindet, ist sein Selbstbewusstsein von Voraussetzungen abhängig, die sich seiner Kontrolle entziehen. Hat er Erfolg, dann ist er wertvoll, wenn nicht, ist er wertlos. Das hieraus entstehende Gefühl der Unsicherheit kann kaum überschätzt werden. Wenn man glaubt, der eigene Wert sei nicht von eigenen menschlichen Qualitäten abhängig, sondern von dem Erfolg bei ständig wechselnden Marktbedingungen, dann muss das Selbstbewusstsein unsicher werden und ein ständiges Bedürfnis nach Bestätigung durch andere entwickeln. [...] Misst man den eigenen Wert an den Wechselfällen des Marktes, so geht jegliches Empfinden für Würde und Stolz verloren“ (Fromm 1947; 49 f.).

Die gerade beschriebenen, psychoanalytisch beeinflussten Konstrukte sind konzeptuell sicherlich nicht unumstritten und hinsichtlich ihrer Auftrittshäufigkeit noch unklar. Sie bedürfen präziserer Operationalisierung, um überprüft werden zu können. Die durchaus plausiblen Einflüsse ökonomischer Erfordernisse auf Persönlichkeitsmerkmale werden sicherlich durch eine Vielzahl von weiteren Faktoren moderiert. Dass solche Einflüsse auf das *zwischenmenschliche* Verhalten im Sinne des Entfremdungskonzepts durchaus massiv auftreten, zeigen viele Forschungen aus der Wirtschafts- und Sozialpsychologie (referiert z. B. bei Mikula 1992; Kirchner et al. 2000; Rusbult et al. 1986), auch wenn deren *gesellschaftsbezogene* „Pathologiehaltigkeit“ bislang noch wenig erforscht und problematisiert wird. Letzteres leistet hingegen Bourdieu (1981) aufwendige Studie über Zusammenhänge zwischen Klassen- bzw. Schichtzugehörigkeit und politischen, kulturellen und alltäglichen Präferenzen („Habitus“). Sie kann als Hinweis auf die Gültigkeit des Gesellschafts-Charakterkonstruktes gewertet werden, auch wenn sie sich nicht darauf reduzieren lässt.

Personen, die einen Großteil ihrer Arbeits- und Alltagshandlungen generell einem auf kurzfristigen Erfolg ausgerichteten Eigennutzprinzip unterwerfen, droht ein *sozialer Perspektivenverlust*. Sofern ein solcher Verlust von Einfühlungsvermögen, Mitleid, Vertrauen, Toleranz und Hilfsbereitschaft massenhaft erfolgt, kann dies in einer zivilisierten Gesellschaft gefährliche Auswirkungen für das politische und soziale Gefüge haben, wie sozialpsychologische Studien über Wirtschaftskrisen vor dem 2. Weltkrieg beispielsweise in Österreich (Jahoda, Lazarsfeld u. Zeisel 1975) und Deutschland (Fromm 1980) belegen. Wenn „jeder sein eigenes Profit Center“ werden soll, wie verkaufsträchtig empfohlen wird, dann ist der Weg geebnet zu einer schleichenden gesellschaftlichen *Systemveränderung*. Namhafte Sozialethiker, aber auch Ökonomen befürchten, dass die (vorgebliche) radikale Kundenorientierung weg von einer sozialen Marktwirtschaft führt, hin zu einer entfesselten internationalisierten Konkurrenzwirtschaft, in welcher jeder gegen jeden, rund um die Uhr, zu jedem Preis an jedem Ort der Welt in Konkurrenz getrieben wird (z. B. Altvater u. Mahnkopf 1996; Sennett 1998; Ulrich 1997; diverse Beiträge in Weber et al. 2004). Unter kontinuierlicher Berufung auf „den Markt“ und auf dessen anonyme Akteure und auf die „internationale Konkurrenz“ wird versucht, sozialpartnerschaftliche Errungenschaften abzubauen. Bedroht werden z. B. das gesetzlich verankerte System der Mitbestimmung und die Schutzrechte der Beschäftigten. Versucht wird, gesicherte, gesundheits- und familienförderliche Anstellungsverhältnisse in abhängige „Selbständigkeit“ umzuwandeln.

Aus Sicht humanistisch orientierter Bewertungskriterien innerhalb der Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie stellt sich aktuell die Frage, inwieweit eine radikale „Markt-“ und „Kundenorientierung“ eine ausgeprägte *ideologische* Funktion hat. Eine solche liegt vor, wenn mit Leitvorstellungen wie „Kundenorientierung“ weitaus mehr bezweckt wird, als offen zu erkennen gegeben wird. Ideologiekritisch betrachtet lässt sich nämlich vermuten, dass die radikale „Kundenorientierung“ dazu dient, durch Überbetonung des „Kunden“ andere Wirtschaftsakteure *auszublenden*. Dies scheint der Fall sein, indem die „Kundenorientierung“

- in erheblichem Ausmaß anderen Subjekten dient, als denen, welchen sie vorgibt (den Konsumenten), nämlich einer heterogenen Gruppe von global tätigen Kapitalgesellschaften und Renditeempfängern, welche eine soziale Verantwortlichkeit ihrer Investitionstätigkeiten und eine soziale Begrenzung global wirksamer Kapitalmacht ablehnen;
- dazu benutzt wird, es so erscheinen zu lassen, als ob der massive Disziplinierungsdruck und die wirtschaftliche Existenzbedrohung, denen immer mehr Arbeitende unterliegen, von „den Kunden“ ausgingen und nicht (auch) von „neoliberalen“ Wirtschaftspolitikern, kapitalstarken Wirtschaftsakteuren sowie an Macht interessierten Managern, die sich die Alltagsvorstellung des „mächtigen Kunden“ in manipulativer Weise zunutze machen;

- mit einem gesellschaftlich ernstzunehmenden Gefahrenpotential verbunden ist, sowohl psychosozial für die Menschen, welche die Rolle der „Kunden“ und „Lieferanten“ einnehmen, als auch materiell für Produzenten in armen Ländern, die weit von den Konsumenten entfernt sind, ökonomisch ausgebeutet und als Drohpotential für Lohn- und Sozialdumping gegen Letztere, die in der Regel selbst einer Erwerbsarbeit nachgehen, instrumentalisiert werden.

Dieser Ideologie entgegengesetzt stellen Liebe, insbesondere Nächstenliebe, das menschliche Leben oder das Sterben aus wissenschaftlich-humanistischer Sicht (sensu Fromm 1976; Habermas 1968; Israel 1972; Schaff 1970) keinen sinnvoll zu bestimmenden *betriebswirtschaftlichen* „Wert“ dar und beabsichtigen nicht primär, einen „added value“ innerhalb irgendeiner „Wertschöpfungskette“ beizutragen. Selbst die täglich aussterbenden Tierarten oder die letzten Korallenriffe *haben* keinen finanziellen „Wert“ – aus Perspektive des Humanismus *sind* sie Leben als Wert, d. h. Lebenswerte. Sie bedürfen keiner betriebswirtschaftlichen Rechtfertigung, egal, ob man ihre Berechtigung aus der praktischen Moralphilosophie oder der Theologie der Schöpfung herleitet. Letztendlich handelt es sich bei ihrem Schutz um eine prinzipielle Entscheidung für das Leben, wie Fromm (z. B. 1976) stellvertretend für viele Humanisten argumentiert. Moralische Entscheidungen, seien sie reflexiv-bewusst getroffen oder einfach nur implizierend, gehen jeder Wirtschaftslehre voran, wie bereits Adam Smith, einer der theoretischen Begründer der kapitalistischen Marktwirtschaft, vermerkte. Auch das Plädoyer von Begründern der „neoliberalen“ Wirtschaftslehre für eine strikte Trennung zwischen der Sphäre der Wirtschaft und der Sphäre der Moral stellt – neben einer überraschenden Geringschätzung der ethischen Kompetenz von Unternehmern – eine offenkundige moralisch relevante Entscheidung dar.

Literatur

- Altvater, Elmar u. Birgit Mahnkopf (1996): Grenzen der Globalisierung. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Baumberger, Jürg (2001): So funktioniert Managed Care. Anspruch und Wirklichkeit der integrierten Gesundheitsversorgung in Europa. Stuttgart: Thieme.
- Becker, Gary S. (1982): Der ökonomische Ansatz zur Erklärung menschlichen Verhaltens. Tübingen: Mohr.
- Bourdieu, Pierre (1987): Die feinen Unterschiede. Frankfurt/Main: Suhrkamp
- Büssing, André u. Jürgen Glaser (1999): Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 53 (3), 164–173.
- Deming, William E. (1991): Out of the Crisis. Quality, Productivity and Competitive Position. Cambridge: Cambridge University Press.
- Etzioni, Amitai (1994): Jenseits des Egoismus-Prinzips. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.

- Fromm, Erich (1947/1989): Psychoanalyse und Ethik (Erich-Fromm-Gesamtausgabe, Bd. 2, 1–157). München: dtv.
- Fromm, Erich (1961/1989): Das Menschenbild bei Marx (Erich-Fromm-Gesamtausgabe, Bd. 5, 335–393). München: dtv.
- Fromm, Erich (1962/1989): Jenseits der Illusionen (Erich-Fromm-Gesamtausgabe, Bd. 9, 39–157). München: dtv.
- Fromm, Erich (1976/1989): Haben oder Sein (Erich-Fromm-Gesamtausgabe, Bd. 2, 269–414). München: dtv.
- Fromm, Erich (1980/1989): Arbeiter und Angestellte am Vorabend des Dritten Reiches (Erich-Fromm-Gesamtausgabe, Bd. 3, 1–230). München: dtv.
- Fromm, Erich (1996): Humanismus als reale Utopie (Schriften aus dem Nachlass, Bd. 8). München: Heyne.
- Funk, Rainer (o. J.): Marketing-Orientierung und Wertewandel. Psychische Folgen der Marktwirtschaft. Tübingen: Internationale Erich-Fromm-Gesellschaft.
- Funk, Rainer (2005): Ich und wir. Psychoanalyse des postmodernen Menschen. München: dtv.
- Habermas, Jürgen (1968): Technik und Wissenschaft als ‚Ideologie‘. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Hacker, Winfried (2005): Allgemeine Arbeitspsychologie. Bern: Huber (2. Auflage).
- Hammer, Michael (1994): „Vergeudung ist Sünde“. Wirtschaftswoche Nr.8, 18.2.1994.
- Hammer, Michael u. James Champy (1999): Business Reengineering. München: Heyne (2. Aufl.).
- Harris, Marvin (1995): Menschen: wie wir wurden, was wir sind. München: dtv.
- Hochschild, Arlie R. (1990): Das gekaufte Herz: Zur Kommerzialisierung von Gefühlen. Frankfurt/Main: Campus.
- Internationale Erich-Fromm-Gesellschaft (Hg.) (1995): Die Charaktermauer. Zur Psychoanalyse des Gesellschaftscharakters in Ost- und Westdeutschland. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Israel, Joachim (1972): Der Begriff Entfremdung. Reinbek: Rowohlt.
- Jahoda, Marie, Paul F. Lazarsfeld u. Hans Zeisel (1975): Die Arbeitslosen von Marienthal. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Kirchler, Erich, Christa Rodler, Erik Hölzl u. Katja Meier (2000): Liebe, Geld und Alltag – Entscheidungen in engen Beziehungen. Göttingen: Hogrefe.
- Kühn, Hagen (1997): Managed Care – Medizin zwischen kommerzieller Bürokratie und integrierter Versorgung. Am Beispiel USA (WZB Papers P97–202). Berlin: Wissenschaftszentrum für Sozialforschung Berlin.
- Martin, Hans-Peter u. Harald Schumann (1997): Die Globalisierungsfalle. Reinbek: Rowohlt.
- Marx, Karl (1974): Ökonomisch-philosophische Manuskripte. Leipzig: Phillip Reclam jun.
- Mikula, Gerold (1992): Austausch und Gerechtigkeit in Freundschaft, Partnerschaft und Ehe: Ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand. Psychologische Rundschau, 43, 69–82.
- Moldaschl, Manfred (2001): Herrschaft durch Autonomie – Dezentralisierung und widersprüchliche Anforderungen. In Burkart Lutz (Hg.), Entwicklungsperspektiven von Arbeit (132–164). Berlin: Akademie.

- Moldaschl, Manfred (2002): Ökonomien des Selbst – Subjektivität in der Unternehmergesellschaft. In Johanna Klages u. Siegfried Timpf (Hg.), Facetten der Cyberwelt (29–62). Hamburg: VSA.
- Moldaschl, Manfred u. G. Günter Voß (Hg.) (2003): Subjektivierung von Arbeit. München: Hampp.
- Ottomeyer, Klaus (1978): Ökonomische Zwänge und menschliche Beziehungen. Reinbek: Rowohlt.
- Rusbult, Caryl E., Dennis J. Johnson u. Gregory D. Morrow (1986): Predicting satisfaction and commitment in adult romantic involvements: An assessment of the generalizability of the investment model. Social Psychology Quarterly, 49, 81–89.
- Schaff, Adam (1970): Marxismus und das menschliche Individuum. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch.
- Schedler, Kuno u. Isabella Proeller (2000): New Public Management. Bern: Haupt.
- Schmale, Hugo (1995): Psychologie der Arbeit. Stuttgart: Klett-Cotta (2., überarb. Aufl.).
- Sennett, Richard (1998): Der flexible Mensch. Berlin: Berlin-Verlag.
- Sichler, Ralph (2004): Autonomie – ihre Konstitution und Ambivalenz im Kontext von Arbeit und Lebensführung. In Wolfgang G. Weber, Pier-Paolo Pasqualoni u. Christian Burtscher (Hg.), Wirtschaft, Demokratie und Soziale Verantwortung (55–70). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Sichler, Ralph (2006): Autonomie in der Arbeitswelt. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Sohn-Rethel, Alfred (1972): Geistige und körperliche Arbeit. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Stern, Klaus (1996): Ende eines Traumberufs? Lebensqualität und Belastungen bei Ärztinnen und Ärzten. Münster: Waxman.
- Thompson, Fred u. L. R. Jones (1994): Reinventing the Pentagon. How the New Public Management Can Bring Institutional Renewal. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ulich, Eberhard (1996): Neue Produktionskonzepte – ein kritischer Beitrag. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 50, 193–198.
- Ulich, Eberhard (2005): Arbeitspsychologie. Stuttgart; Zürich: Poeschel; vdf Hochschulverlag (6. Aufl.).
- Ulrich, Peter (1997): Integrative Wirtschaftsethik – Grundlagen einer lebensdienlichen Ökonomie. Bern: Haupt (2. Auflage).
- Vansina, Leopold S. u. Tharsi Taillieu (1996): Business Process Reengineering oder: Soziotechnisches Systemdesign in neuen Kleidern? In Gerhard Fatzer (Hg.), Organisationsentwicklung und Supervision: Erfolgsfaktoren bei Veränderungsprozessen (Trias-Kompass 1) (19–44). Köln: Edition Humanistische Psychologie.
- Vilmar, Fritz u. Wolfgang G. Weber (2004): Demokratisierung und Humanisierung der Arbeit – ein Überblick. In Wolfgang G. Weber, Pier-Paolo Pasqualoni u. Christian Burtscher (Hg.), Wirtschaft, Demokratie und Soziale Verantwortung (105–143). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Volpert, Walter (1975): Die Lohnarbeitswissenschaft und die Psychologie der Arbeitstätigkeit. In Peter Groskurth und Walter Volpert (Hg.), Lohnarbeitspsychologie (11–196). Frankfurt/Main: Fischer.
- Volpert, Walter (2002): Psychologie der frei flottierenden Arbeitskraft. In Manfred Moldaschl u. G. Günter Voß (Hg.), Subjektivierung von Arbeit (261–279). München: Hampp.

- Volpert, Walter (2003): *Wie wir handeln – was wir können*. Sottrum: Artefact (3. überarb. u. aktualis. Aufl.).
- Voß, G. Günter u. Hans J. Pongratz (1998): *Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft?* *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50, 131–158.
- Weber, Wolfgang G. (1998): *Kooperation in Organisationen unter arbeits- und sozialpsychologischen Gesichtspunkten – vom individual-utilitaristischen zum prosozialem Handeln?* In Erika Spieß u. Friedemann W. Nerdinger (Hg.), *Kooperation in Unternehmen* (Sonderband 1998 der Zeitschrift für Personalforschung) (33–60). München: Hampp.
- Weber, Wolfgang G. (1999): *Organisationale Demokratie – Anregungen für innovative Arbeitsformen jenseits bloßer Partizipation?* *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53 (4), 270–281.
- Weber, Wolfgang G. (2002): *Partialisierung der Handlungsregulation – Zur Aktualität der Entfremdung als Gegenstand der Arbeitspsychologie*. In Manfred Moldaschl (Hg.), *Neue Arbeit – Neue Wissenschaft der Arbeit?* (171–218). Heidelberg: Asanger.
- Weber, Wolfgang G. u. Rieder, Kerstin (2004): *Dienstleistungsarbeit und soziale Entfremdung – Theoretische Konzeptualisierung und empirische Hinweise aus einer Studie im Call Center einer Direktbank*. In Wolfgang Dunkel u. G. Günter Voß (Hg.), *Dienstleistung als Interaktion* (181–205). München: Hampp.
- Weber, Wolfgang G., Pier-Paolo Pasqualoni u. Christian Burtscher (Hg.) (2004): *Wirtschaft, Demokratie und Soziale Verantwortung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wilkinson, Richard G. (2001): *Kranke Gesellschaften*. Wien: Springer.
- Womack, James P., Daniel T. Jones, Daniel Roos (1991): *Die zweite Revolution in der Autoindustrie*. Frankfurt/Main: Campus.
- Zapf, Dieter (2002): *Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations*. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.

Univ.-Prof. Dr. Wolfgang G. Weber, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, Institut für Psychologie, Innrain 52, A-6020 Innsbruck.
E-mail: wolfgang.weber@uibk.ac.at

Inhaber der Professur und Fachgebietsleiter für Angewandte Psychologie.

Arbeitsschwerpunkte: Organisationale Demokratie, sozio-moralische Kompetenzentwicklung, soziale Entfremdung in der Arbeit, Psychologische Arbeitsanalyse und -bewertung, Technikfolgeabschätzung.

Manuskriptendfassung eingegangen am 2. Juli 2005.