



Seminar für Lebensphilosophie,
Kommunikation und Rhetorik
Dr. Xaver Brenner

Produktivität und Selbstbewusstsein

An der gegenwärtigen Debatte um die Zukunft dieser Gesellschaft sind die Selbstzweifel und Untergangsvisionen bemerkenswert, die besonders die Mittelschicht umtreiben.¹ Einst stolz und im Zentrum der „Bonner Republik“ fühlt sie sich in der „Berliner Republik“ an den Rand gedrängt. Vom produktiven Herz des Exportweltmeisters redet nur die Politik. Man selbst fühlt sich nicht mehr so. Als Teil der weltweiten Dienstleistungsgesellschaft ist man zwar gefragt und wird rund um den Globus gehetzt, ohne zu verstehen, was dieses Räderwerk treibt. In dieser Lage greift die Mittelschicht wie süchtig nach Artikeln und Büchern über den eigenen Untergang. Was verbirgt sich hinter der Rede vom Untergang? Denn jedes Ende ist ein Anfang und jeder Neu-Anfang ging in unserer Historie aus dem Verfall einer alten Zeit hervor.

Gerade das historische Bewusstsein fehlt in der Untergangsdebatte. Sie bleibt den Tageseindrücken verhaftet. Der Augenschein und einige Statistiken genügen, um unter nicht geringem Beifall zu erklären, diese „Gesellschaft schaffe sich selbst ab“ (Thilo Sarrazin). Auf ökonomischem Gebiet schrieb der Wirtschaftsforscher Prof. Hans-Werner Sinn mit seiner Analyse der Finanzkrise mit „Kasino-Kapitalismus“ (Econ-Verlag, 2009) ein Untergangsbuch über die deutsche „Basarökonomie“. Und heute, nachdem die deutsche Wirtschaft wieder boomt, ist das alles vergessen. Und selbst in der Finanzkrise wich die Mittelschicht nur unwesentlich von diesem Muster ab. Zwar erkannte sie die gigantische Umverteilung der Einkommen und Vermögen, die der Finanzkrise voraus ging: „Unser Geld und damit unsere Zukunft hat man an den Börsenplätzen der Welt wie im Kasino verspielt!“ Doch als Reaktion auf diese Einsicht hat die betrogene Mitte die FDP mit 14,8% in die Regierung gewählt und belohnte damit gerade jene Partei, die seit Jahren die Deregulierung in Wirtschaft und Gesellschaft fordert. Hier ist ein eigenartiges Katastrophenschema am Werk. Eine ganze Bevölkerungsschicht phantasiert den eigenen Untergang und verwandelt die eigenen Erfolge auf der Ebene der Realität in Misserfolge auf der Ebene des Bewusstseins. Was kann dafür die Ursache sein?

Die Reichtums- und Armutskrise

Zu einer Antwort können uns die geschichtliche Erinnerung und die anthropologische Forschung helfen. Reiche Gesellschaften neigten immer dazu, ihren Status zu bewahren, den inneren Wandel zu ignorieren oder zu unterdrücken und stabile Ordnungen aufzubauen. Doch alle *statischen* Systeme von Ägypten bis Rom konnten weder die inneren Umbrüche verhindern, noch die Dynamik der Außenwelt beherrschen. Um den Wandel zu verdrängen, inszenierte man die eigene Großartigkeit. Doch die stand immer im direkten Verhältnis zu den tief sitzenden Selbstzweifeln. Was reiche und erfolgreiche Gesellschaften mit ihren Spielen und Bauten verbergen wollten, das hat Rousseau so formuliert: „Wo einige reich sind, müssen viele arm sein.“ Erfolgreiche Gesellschaften wurden reich, weil sie die Gerechtigkeit vergessen haben. Sie haben andere Völker, wie die sie umgebende Natur ausgebeutet. Das war auch vor der französischen Revolution im Ancien Régime der Fall. Die Bauern wurden ausgeplündert, das Bürgertum möglichst von der Macht ferngehalten. Als der König mehr Geld brauchte, weil die Staatsfinanzen zerrüttet waren, wurden die Generalstände einberufen. Auch damals befand sich das Bürgertum zwischen einer Reichtums- und einer Armutskrise. Der reiche Adel war so reich, dass er alles verspielte. Die armen Bauern und Tagelöhner waren so arm, dass ihr Schicksal zumindest die denkenden Teile des Mittelstands erbarmte und politisierte. Intellektuelle forderten vorsichtige Reformen am System und brachten es zum Einsturz. Zu viel rückgestaute Dynamik hatte den Weg in die Freiheit gefunden. Dieses Ende war ein Anfang, kein Untergang. Die „Französische Revolution“ verhalf der Demokratie, aber auch dem Kapitalismus in Frankreich zum Durchbruch.

Übertragen wir die damalige Situation mit einem kühnen Vergleich auf unsere Lage. Auf der makro-

¹ „Die Grade unserer Unsicherheit.“ Jens Bisky, Süddeutsche Zeitung, 10.8.2010

ökonomischen Ebene der globalen Vernetzung dieser Welt hat die Mittelschicht eine Gefahrenwahrnehmung für den eigenen Wohlstand. Die Reichtums- und Armutskrise ist eine weltweite Erscheinung. Der weit gereiste Bürger weiß vom Elend „jenseits des Kaukasus“ (Goethe). Vor dem Hintergrund dieser Erfahrung fragt er sich, ob die Dynamik der neuen Armutsvölkerwanderung mit technischen Mitteln und mildtätigen Spenden vom reichen Zentrum fernzuhalten ist.

Neben der Armut- und Reichtumsspaltung der Erde verläuft eine zweite Spaltung quer durch alle globalisierten Gesellschaften. Es sind die Globalisierung des Warenhandels und die sie begleitende Globalisierung der Dienstleistungen, von der die umwälzende Dynamik ausgeht. Von den USA über China und Russland bis zur EU reicht ein innerer Reichtumsgürtel von Milliardären. Die Einkommen driften auseinander und es entsteht eine relative Armut der Mittelschichten. Durch genau diese weltweiten Prozesse fühlt sich die deutsche/europäische Mittelschicht bedroht und entwickelt eine Wagenburgmentalität.

Ihr Bewusstsein ist in erster Hinsicht einkommensbezogen. Sie fürchtet in prekäre Einkommensverhältnisse abzusinken. So definiert die letzte Untersuchung des DIW² sowohl einen leichten zahlenmäßigen Rückgang der Mittelschicht als auch einen Einkommensrückgang.³ Der Untersuchung über den *Einkommensrahmen* steht die Betrachtung über den *Tätigkeitsrahmen* gegenüber. In der Diskussion um die Dienstleistungs-gesellschaft,⁴ wird von Tätigkeitsmerkmalen ausgegangen, die Arbeit (Service) im Rahmen der Produktion definiert. Es bleibt ein Unschärfeproblem, denn die Furcht vor dem Absturz kann sowohl durch Verluste an Einkommen als auch durch Abqualifizierung der Tätigkeiten ausgelöst werden.

Die neue Industrialisierung der Dienstleistungen

Teils nimmt die Mittelschicht die neue Armut- und Reichtumsspaltung zur Kenntnis, teils möchte sie diese Teilung verdrängen. Hier stoßen wir auf die mikroökonomische Ebene des Betriebs. Einerseits fühlt sich die Mittelschicht noch als der alte „Produktionsoffizier der Industrie“ (Max Weber). Dort sah sich der Einzelne als Angestellter zwischen Kapital und Arbeit mit eigener Gewerkschaft (DAG) und Versicherung (DAK). Doch die alte Industriegesellschaft ist längst passé. In der „Netzwerkgesellschaft“ (Manuel Castells) nimmt die Mittelschicht eine wichtige, aber in sich geteilte Rolle ein. Ein Teil befiehlt als Manager in internationalen Konzernen. Dieser kauft und verkauft seine Dienste im Bewusstsein von Macht und Unersetzlichkeit. Der mittlere und untere Teil, die Masse der Angestellten ist zu Befehlsempfängern abgesunken. Jene dienen und verkaufen ihre Dienste im Bewusstsein der abgestiegenen Rolle. Das Auseinanderdriften der Mittelschicht ist dem inneren Transformationsprozess in der Dienstleistungsgesellschaft geschuldet. So privilegiert wie in der alten Industriegesellschaft ist sie nicht mehr. Der Traum ist ausgeträumt, dass mit der Wissensgesellschaft der unaufhaltsame Aufstieg der alten „Angestellten“ weiterläuft. Er ist sogar dem Albtraum des Abstiegs und einer drohenden „Proletarisierung“ gewichen. Was aber ist der eigentliche Kern des Problems? Auf ihn stoßen wir in der Rede von der „Industrialisierung von Dienstleistungen“⁵. Die „Industrialisierung der Finanzbranche und der Banken“⁶, genauso wie die „Industrialisierung der IT“⁷ werden von der Beraterbranche als der neue Trend verkauft. Man wundert sich: Kann es wahr sein, dass nach dem Niedergang der alten Industriegesellschaft, die eben verstorbenen Geister in einer neuen Formation wiedergeboren werden? Es ist doch eine unwidersprochene Tatsache, dass heute in der Landwirtschaft 2,2% der beschäftigten Bevölkerung, in der Industrie 25,8% und 71,9% in Dienstleistungsverhältnissen arbeiten.⁸

Die Transformation der Dienstleistungsgesellschaft in der 3. Moderne

Doch diese Zahlen spiegeln nur die Oberfläche der inneren Transformation der Dienstleistungsgesellschaft wieder. Wir scheinen am Beginn der 3. Moderne zu stehen. Sie ist ihrem Wesen nach eine globale

² DIW-Berlin. Wochenbericht. Eine Spaltung der Gesellschaft droht. Von Harald Rossa (Berlin, 15.6.2010)

³ DIW-Berlin. Wochenbericht 10/2008. Demnach betrug der Anteil an der gesamten Bevölkerung 62% im Jahr 2000. Er sank 2006 auf 54%. Die Einkommen der sog. „Durchschnittsverdiener“ sind in diesem Zeitraum um 5% gesunken. In den USA wird dieser Prozess – „shrinking middle class“ vom US Census Bureau genannt – in der Einkommensstatistik 2007 als ein Rückgang in den letzten zwei Jahrzehnten von 3,9% von 48,2% auf 44,3% angegeben.

⁴ Der Strukturwandel wird als Tertiärisierung auf der Grundlage der „Drei-Sektoren-Hypothese“ von J. Fourastié verstanden.

⁵ Kobbe, Michael: Industrialisierung von Dienstleistungen – Plädoyer für die Befreiung von einem Vorurteil. EVOLOG – Beratungsgesellschaft (Köln 2009)

⁶ Bauer / Engstler: Wege zur Bankenindustrialisierung (2006) [*White Paper »Der Weg zur Bankenindustrialisierung: Industrialisierungs-Quick-Check«, Stuttgart: Fraunhofer IAO 2006 ???*]

⁷ Sven Markus Walter, Tilo Böhmman, Helmut Krcmar: Industrialisierung der IT - Grundlagen, Merkmale und Ausprägungen eines Trends. HMD - Praxis Wirtschaftsinform. 256: (2007)

⁸ Statistisches Bundesamt, THE ECONOMIST

Gesellschaftsform. In ihrem Untergrund scheint der produktive Teil (die Industrie) im Rückwärtsgang begriffen. Im Bewusstsein der Bürger nimmt der „unproduktive Teil“ (die Dienstleistungen) zu. Das wirkt wie Gift auf das eigene Selbstbewusstsein, da die Dienste der eigenen Arbeit entspringen. Für die Vertretung der ökonomischen und politischen Interessen ist diese Haltung katastrophal.

Jede Gesellschaftsform der Vergangenheit war auf der Suche nach ihrer *Produktivitätsformel*, dem Elixier des eigenen Selbstbewusstseins. In ihr spiegelt sich die Berechtigung, am Reichtum der Gesellschaft beteiligt zu werden. Die Teilhabe an der Macht setzt voraus, dass man sich über die Teilnahme am produktiven Prozess im Klaren ist. Das war in der Feudalzeit schon so. Im Bauernkrieg (1525) hat man gereimt: „Als Adam grub und Eva spann, wo war denn da der Edelmann?“ Hier wird eine Verbindung hergestellt zwischen der Produktivität der Erde und der eigenen landwirtschaftlichen Arbeit. In diesem unmittelbaren Verhältnis braucht es keine externe Fürstenmacht. Sie muss sich legitimieren und wird bekämpft, wenn sie überflüssig ist. Die Ökonomen Frankreichs haben diese Einsicht auf den Punkt gebracht, indem sie allein der Erde Produktivität zuwiesen (Physiokraten⁹). Als die Industrie entstand, musste sie sich gegen das hartnäckige Vorurteil durchsetzen, sie sei unproduktiv, weil in der Fabrik ja nichts wachse. Deren Zuwachs an Werten konnte man nicht wie auf dem Acker wachsen sehen. Adam Smith und David Ricardo wiesen nach, dass die industrielle Arbeit Werte schafft. Naturstoffe verwandeln sich unter Hinzufügung fossiler Energie und menschlicher Arbeit in nützliche und brauchbare Dinge, eben Industriegüter. Die heftige Debatte um die neue Produktivitätsformel entwickelte eine ökonomische und eine moralische Seite.

Ökonomisch war der Ort der industriellen Produktion die Fabrik und die Kraft der Arbeiter. Die Wertschöpfung geschah in einem Prozess der Warenproduktion. Das sind bis heute meist die industriellen Güter (Dinge), die man anfassen (Tangibilität) und in Stückzahlen messen kann. Der Produktionsprozess kannte dabei nur eine Richtung: einfacher, schneller, kostengünstiger immer mehr Waren zu produzieren, die man brauchte (Nutzen) und deshalb tauschte (Geld). In seiner Mehrwerttheorie ging Karl Marx einen Schritt weiter. Für ihn waren ausschließlich die Arbeiter produktiv, die an der „Waren- oder Produktbildung teilnehmen, der eine mehr mit der Hand, der andre mehr mit dem Kopf arbeitet, der eine als manager, engineer, Technologie etc. (...) der dritte als direkter Handarbeiter.“¹⁰ Marx, wie später Joseph Schumpeter argumentieren, dass der Kapitalist allein an der Geldvermehrung (Kapitalbildung) interessiert sei. Der „nützliche Charakter (interessiert) so wenig wie die besonderen nützlichen Eigenschaften des Produkts“.¹¹ Es wird alles verkauft und in den Produktionsprozess gezogen, wenn es nur Geld, sprich Kapital erzeugt. Auch „Dienste“¹² sind in diesem Prozess enthalten, wenn sie unter Gewinn Gesichtspunkten (Mehrwert) genutzt werden können.

Neben dieser streng ökonomischen Betrachtungsweise der Waren als Tauschwerte taucht die *moralische* auf. Hier ging es um die politische Macht, um die Emanzipation der Arbeiterklasse. Der dazugehörige Reim lautete: „Alle Räder stehen still, wenn dein starker Arm es will!“ Die Räder sind sichtbare Dinge. Doch nun steht der Wille zur Produktion im Zentrum. Mit der Befreiung der Arbeit war auch die Befreiung der nützlichen, qualitativ hochwertigen Produkte von ihrem Missbrauch zur reinen Gelderwirtschaftung gemeint. Die neue Gesellschaftsform, der Sozialismus, sollte an die Stelle der sinnlosen Produktion von Massenwaren zur Kapitalakkumulation (Rosa Luxemburg) sinnvolle und qualitativ hoch stehende Gebrauchsgüter setzen. Mit der Befreiung des Menschen sollte die Befreiung der Gebrauchswerte einhergehen (Humanisierung der Natur).

Hier stoßen wir auf die Naturfalle der industriellen Moderne.¹³ Von Rousseau stammt der Gedanke, dass die reine Natur des Menschen gut ist, er aber als Kulturwesen alles verdirbt. Diese romantische Idee hat beeindruckt und lange vergessen gemacht, dass der Mensch mit seinen angeborenen Mängeln (Naturverlassenheit) nur als Kulturwesen leben kann. Als Idee der guten Naturdinge fand sie in der Marxschen Entfremdungstheorie ihre Fortsetzung.¹⁴ Der Mensch ist nur gut, wenn er frei von der

⁹ Quesnay (1758)

¹⁰ Marx, Karl: Resultate des unmittelbaren Produktionsprozesses. Frankfurt a.M. 1970, S. 64-65

¹¹ Marx, ebenda S. 69

¹² Marx, ebenda S. 70. Und: „Dienst ist überhaupt nur Ausdruck für den besonderen Gebrauchswert der Arbeit“, durch die einmal Kapital gebildet, das andere Mal „ein individueller Konsum“ befriedigt wird.

¹³ Entsprechend der Sektorentheorie von Fourastié verstehe ich die Feudalgesellschaft mit dem Schwergewicht der Landwirtschaft (Primärer Sektor) als 1. Moderne. Moderne wegen Entwicklung der Philosophie in Athen. Die 2. Moderne beginnt mit dem Entwicklung der Industrie (sekundärer Sektor) in der Renaissance bis zum Imperialismus. Die 3. Moderne beginnt mit der weltweiten Ausdehnung der Dienstleistungsgesellschaft (tertiärer Sektor) und der Ablösung der Industrie als dominierendes Beschäftigungsfeld.

¹⁴ Von Marxens Dissertation über die „Differenz der demokratischen und epikureischen Naturphilosophie“ (MEW – Ergänzungsband I, S. 261 ff., ebenda S. 514.

Produktion spielerisch lebt, „heute dieses, morgen jenes zu tun (...) wie ich gerade Lust habe“.¹⁵ Solange er sich im „Akt der Produktion“ an die Dinge „entäußert“, lebt er in der schlechten Herstellungswelt von Industrieprodukten. Dort verliert er sein Selbst an die Dinge, die ihm als fremde Warenwelt gegenüberstehen und die ihm nicht gehören.¹⁶

Die guten Naturdinge und ihre sichtbare und greifbare Qualität wurden zur Idee des entfremdungsfreien Lebens stilisiert. „Zurück zur Natur“ war die Qualitätsformel, mit der sich die wahren nützlichen und brauchbaren Produkte von hoher Qualität von den unnützen Industriegütern abgrenzen ließen.

Auf der anderen Seite stand die industrielle Facharbeiterschaft mit ihrem Stolz auf eben diese Premiumprodukte. In einem langen gewerkschaftlichen Kampf hatte sie sich aus der Herstellung von industriellen Qualitätsprodukten (Made in Germany) einen hohen Grad an Selbstbewusstsein erkämpft.

Die neue Produktivitätsformel im tertiären Dienstleistungssektor

Im Prinzip existieren also zwei „Rationalitäten“. Eine mengenorientierte Tausch-Werte-Rationalität, die an der Geldanhäufung interessiert ist und eine Gebrauchs-Werte-Rationalität, die sich an nützlichen Dingen orientiert. Beide sind Teil unserer ökonomischen Wirklichkeit. Doch im Hinblick auf die Produktivitätsformel und die Frage nach der Hervorbringung von Selbstbewusstsein führen beide in eine Sackgasse. Die erste lautet: „Hast Du was (nämlich Geld), so bist Du was!“ Die zweite lautet: „Produzierst Du gute, sinnlich greifbare Dinge (goods), so bist Du ein wertvoller Mensch!“

Beide Produktivitätsformeln verfehlen die Qualitätsanforderungen der neuen Dienstleistungsgesellschaft, die zuerst in den USA entstand. Dort steht der Kunde als Käufer von Serviceleistungen im Zentrum. An die Stelle der „alten Methoden der dahinschwindenden Industriegesellschaft: Kostensenken, Ergebnisverbesserung durch ‘Economies of Scale‘“ ist in den USA eine „Economies of Service“ getreten. (Grönroos¹⁷), weil der Kunde nicht mehr allein durch Sachleistungen gehalten oder gewonnen werden konnte. Man entdeckt, dass es eine geschlossene Beziehungskette aus „Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität“ (Donabedian¹⁸) gibt. Dieses Prozessdenken wurde in den USA auf das Krankenhaus und andere Dienstleistungsbereiche übertragen. Selling nicht producing steht im Zentrum dieses Prozessdenkens. Das amerikanische Dienstleistungdenken will durch Effektivität und Effizienz eine Leistungs-, Kosten- und Erfolgskette aufbauen. Der Kunde soll mit einer *Ergebnisqualität* gewonnen werden. Man produziert dabei konsequent, was der Kunde will, auch wenn man dabei ins Abseits gerät (z.B. zu große und zuviel Sprit schluckende Autos). Das deutsche industrielle Denken hingegen produziert nicht was der Kunde will, sondern das, was gut für den Kunden ist.

Mit diesem Produktivitätsgedanken wurden erstmals der Kunde und seine Leistung einbezogen. Produktiv war allein der Gesamtprozess. Die Leistungen auf der *Produzentenseite* (Inputs) wurden im *System* der Dienstleistung mit den Leistungen der *Kundenseite* in eine gesamte Dienstleistung (Outputs¹⁹) transformiert. Man war von den „Beziehungskosten“ (Grönroos) ausgegangen und hatte über den Verkauf und den Service einen Qualitätsbegriff entwickelt. In seinem Zentrum steht die „Beziehungsqualität“.

Hier beginnt das Problem der Beraterbranche. Sie fragt, ob „die (industriellen) Methoden der Produktionsoptimierung (...) eingesetzt werden können, ohne dass die Beziehung zum Kunden schaden“ nimmt. Das will man verhindern durch die Teilung in den „internen“ (Mitarbeiter) und den „externen Faktor“ (Kunde) bei der Leistungserbringung. Der Kunde sei zwar „in den Dienstleistungsprozess (...) immer einbezogen“. Doch bei „näherem Hinsehen (komme man doch zu) der Feststellung, dass in vielen Dienstleistungsbranchen der Kunde tatsächlich nur in einen Teil des Prozesses einbezogen ist.“ Hier wird nun feinsinnig zwischen einem Vordergrund unterschieden, in dem „die Beratung der Kunden“ z.B. in der Bank stattfindet, und einem „Hintergrund (wo) zahlreiche Arbeitsschritte stattfinden, bei denen kein direkter Kontakt zum Kunden besteht.“²⁰ Beim „heutigen Stand der Informations- und Kommunikationstechnik (sei) eine Rationalisierung dieser Tätigkeiten (möglich), durch die bedeutende Kosten-, Geschwindigkeits- und damit Wettbewerbsvorteile realisiert werden können.“ Beworben wird dieses Projekt durch die Beraterbranche mit der Idee, das „Dienstleistungsunternehmen nicht mehr als

¹⁵ Marx, Karl: Deutsche Ideologie, MEW 3, S. 33

¹⁶ Marx, Karl: „Ökonomisch Philosophische Manuskripte“ (MEW – Ergänzungsband I, S. 514-515)

¹⁷ Grönroos, Christian: Die Herausforderung im Dienstleistungswettbewerb – Wirtschaftlichkeitsvorteile durch guten Service, in: Bruhn / Strauss (Hrsg.) Dienstleistungsqualität, Wiesbaden 1995, S. 83

¹⁸ Görres, Stefan: Qualitätssicherung in Pflege und Medizin, Bern 1999, S. 179

¹⁹ In der klassischen Produktivitätsformel werden im Zähler z.B. die Stückzahlen der produzierten Erzeugnisse als *Output* erfasst und in Relation zu den eingesetzten Mitteln, zum *Input* gestellt. Siehe: Baumgartner / Bienzeisler: Dienstleistungsproduktivität (Fraunhofer-Gesellschaft), Stuttgart 2006, S. 19

²⁰ Kobbe, Michael: Industrialisierung von Dienstleistungen – Plädoyer für die Befreiung von einem Vorurteil. EVOLOG – Beratungsgesellschaft, Köln 2009, S. 2

monolithischen Block zu sehen, sondern als eine Kombination kundennaher und kundenferner Tätigkeiten, dann öffnen sich weit reichende Industrialisierungsmöglichkeiten.“ Kundenferne Bereiche sollen „konsequent industrialisiert“ werden durch eine „konsequentere innerbetriebliche Aufgabenteilung (und) Aufgabenverlagerung an externe Spezialisten (Outsourcing)“. Nach den Banken ist jetzt die Versicherungswirtschaft im Visier, denn es nehmen die „Vorteile der Industrialisierung mit steigender Betriebsgröße“ zu. Immer gehe es um eine „vernünftige Balance zwischen „Rationalisierung und Kundenorientierung“. Eine „vorurteilsfreie Betrachtung“ der „Industrialisierung“ werde dazu führen, dem „Kunden eine individuelle und zugleich kostengünstige Dienstleistung zu bieten.“²¹

Die Bildung von Selbstbewusstsein

Es ist auffällig, dass diese geballte Umstrukturierung des Dienstleistungssektors so wenig Aufmerksamkeit von Seiten der Gewerkschaften erfährt. Zwar wurde ein Projekt „gute Arbeit“ gestartet. Das sucht unter dem Titel: „Produzentenstolz als Innovationsressource im Dienstleistungsbereich“ nach einem „aktiven Leitbild.“ Gefragt wird: „Wie lässt sich bei Dienstleistungstätigkeiten eine bessere Übereinkunft von Wertschöpfung und Wertschätzung erzielen.“²² Die Formulierung deutet auf die „industriell handwerkliche Facharbeit“ und den Stolz auf die Herstellung von Dingen. Sie geht in die falsche Richtung.

Die Dienstleister müssen mit dieser Tradition brechen, denn sie kettet das Selbstbewusstsein weiterhin ausschließlich an die Produktion von Dingen. Es gilt zu verstehen, dass es eine Qualität der Dinge und eine Qualität der Beziehungen gibt. Die Dienstleistungsgesellschaft hat einen gewaltigen Schritt über die alte Begrenzung der industriellen Dingqualität hinaus getan. Die neue Ergebnisqualität ist hervorgegangen aus der Interaktion zwischen Produzent und Kunde. Sie ist in ihrer Produktivität gewaltig, gemessen an der Nützlichkeit und Brauchbarkeit für die Gesellschaft. In der Realität erleben wir einen Bruch mit der alten industriellen Produktivitätsformel. Die Produktion von Dienstleistungsgütern erzeugt einen neuen Wertzuwachs und ökonomisches Wachstum, indem sie qualitativ hoch stehende Ding-Leistungen mit einer zunehmenden Menge an kommunikativen Dienst-Leistungen kombiniert. Doch diese neue Qualität der Beziehungen wird von der Masse der Dienstleister noch nicht erkannt. Sie bauen eine neue Gesellschaftsform auf, wissen aber eigentlich nicht, was sie da tun.

Jetzt wird auch verständlich, warum sich die erfolgreiche neue Realität der Dienstleistungsgesellschaft ständig in den Misserfolg auf der Ebene des Bewusstseins verwandelt. Im alten System war die gute Qualität von Dingen einerseits leicht erkennbar und wurde deshalb zum gesuchten Austausch- und Berührungsmittel. Auf dieser Grundlage war es das Mittel zur Erringung von Anerkennung und damit auch ein Machtmittel. Mit Hilfe guter Dingqualität wurde der Käufer in die Abhängigkeit vom Produzenten gezwungen. Darin eingebettet lag der sozialpsychologische Vorteil. „Man“ selbst stand in der zweiten Reihe. Man konnte die Güter (Made in Germany) agieren lassen, ohne den anderen Menschen zu berühren. Beziehungen wurden als reine Güter- und Warenbeziehungen abgewickelt. Das System der Bemächtigung verlangte nie den unmittelbaren Kontakt mit dem anderen Menschen. Das eben hat sich in der Dienstleistungsgesellschaft radikal geändert. Die neue Produktivitätsformel der Dienstleistungsgesellschaft kann folglich nur aus der Beziehung hervor gehen, die man dem unmittelbaren Austausch von nützlichen und brauchbaren Diensten beimisst. Denn niemand mag den eigenen Erfolg *freiwillig* verfehlen.²³ Doch diese Gesellschaft wird *unfreiwillig* erfolglos, wenn sie diesen Wandel nicht bewusst einsieht und nachvollzieht.

Auf der politischen Ebene muss folglich der Streit um den produktiven Wert von „Beziehungsqualitäten“ beginnen. *Produktiv* ist, was qualitativ gute Beziehungen erzeugt. Das fängt an bei den *wertvollen* Diensten in der Pflege von Alten und Kranken. Es setzt sich fort in Schule und Hochschule und den industriellen oder handwerklichen Dienstleistungen. Der besondere Wert oder die Qualität dieser Arbeit besteht gerade darin, dass sie *gute Zwecke* bewirkt, bei denen der direkte Kontakt zwischen Anbieter und Kunde ein gemeinsames Interesse erzeugt. Über diese Erfahrung verliert das alte Abhängigkeitsverhältnis von Dienstleister und Dienstnehmer an Bedeutung. Stattdessen wird die Dienstleistung zu einem gemeinsamen Projekt, bei dem die Einseitigkeit des Anbieters durch die Vielseitigkeit der *beiderseitigen Beziehung* abgelöst wird.

Tauschwertberechnungen wird es weiterhin geben. Die Industrialisierung der Dienstleistungen wird der zentrale Konfliktpunkt sein. Den Streit können die Beschäftigten und Kunden aber nur gewinnen, wenn sie selbstbewusst auf dem Recht bestehen, im direkten Austausch die neue geistige produktive Qualität zu nutzen. Das *Selbstbewusstsein* der Dienstleister wird, gegen die neue Industrialisierung, aus der *Qualität von Beziehung* entstehen.

²¹ Kobbe, Michael, S. 3 – 5.

²² Hans Böckler Stiftung / Magazin Mitbestimmung 11/2006. „Wertschöpfung und Wertschätzung“ v. Bernd Bienzeisler

²³ Siehe dazu; Platon: Apologie des Sokrates, 25 d.

Falls sich eine neue Produktivitätsformel für Dienstleistungen herausbildet, so wird sie sich wesentlich von der industriellen unterscheiden. Sicher ist aber heute schon, dass sich die aus Gebrauchswerten aufgebaute Beziehungsqualität nicht mit den heute bekannten Methoden messen lässt, weil sie an persönliche Qualitäten gebunden ist. Damit ist klar, dass wir nicht am Ende der Geschichte oder im Untergang dieser Gesellschaft stehen. Ganz im Gegenteil zeichnet sich in der Dienstleistungsgesellschaft ein neuer Anfang ab. Das gibt zu Hoffnung Anlass.

Fürstenfeldbruck, 15. September 2010

Dr. Xaver Brenner

Seminar am Gardasee – Sommer 2011

Wege zur Anerkennung und Selbstschöpfung

Termin: 25. – 29. Mai 2011. Beginn: Mittwoch, 18 Uhr – Ende: Sonntag, 12 Uhr.

Ort: Park-Hotel Zanzanù, Tignale, bei Limone am Gardasee, Italien – www.zanzanu.it

Seminargebühr: 270,-- EUR, **Hotelkosten/Halbpension:** Einzelzimmer: 44,-- EUR oder Doppelzimmer: 39,-- EUR, jeweils pro Person/Tag (Preise 2010, Änderungen vorbehalten)

Seminare an der VHS München und Buchenried

Geschichte und Philosophie

Beständig ist nur der Wandel. Aber ist er Entstehen und Vergehen? Philosophisch tritt das Werden aus der Differenz von Historie und Geschichte hervor. Aber wie machen wir Geschichte? Einerseits treten wir im Hinblick auf unsere Sorgen immer wieder sorgend über die Zeit hinaus und kommen doch andererseits immer in unserer Geschichte an. Gestalten wir oder wiederholen wir? Liegt ein zielbestimmtes Element in unserer Lebenswelt? Sind wir determiniert – Aristoteles bis Hegel? Verläuft Geschichte zyklisch – Platon bis Spengler? Sind wir zur Geschichte als Existenz „verurteilt“, oder können wir uns frei machen – Sokrates bis Camus und Sartre? Wie und unter welchen Bedingungen ist Geschichte Selbstgeburt (autogenesis)? Diese Fragen werden an Texten der Philosophiegeschichte offen behandelt.

DG 4250 – Vortragskurs | 6. Oktober bis 15. Dezember 2010 (nicht 3.11.) | 10 x Mittwoch 18 – 19.30 Uhr
Volkshochschule München, Gasteig | Rosenheimer Straße 5 – Raum 0111 | www.mvhs.de

Philosophie aktuell

Das Offene Programm bietet Ihnen die Möglichkeit, spontan und jederzeit an dem Kurs teilzunehmen. Ausgehend von den Problemen des Alltags werden wir versuchen, den philosophischen Hintergrund aktueller Fragen zu erläutern: Bei der Diskussion dieser Fragestellungen werden wir auf das Wissen der großen Philosophen wie Sokrates, Platon, Kant, Hegel, Nietzsche, Adorno, Horkheimer, Jaspers, Sartre, Hannah Arendt u.a. zurückgreifen.

Keine Anmeldung, Einzelkarte, nur am Automaten an der Infothek im 1. Stock.

DG 4010 – Offenes Programm

7. Oktober bis 16. Dezember 2010 (nicht am 4.11.) | 10 x Donnerstag 10 – 11.30 Uhr
Volkshochschule München, Gasteig | Rosenheimer Straße 5 – Raum 0115 | www.mvhs.de

Philosophie als existentielle Lebensform

Antike Philosophie war Praxis, die eher "formen als informieren" wollte. Sie hatte die Einübung in das "gelingende Leben" zum Ziel. In ihrem Zentrum standen geistige Übungen. Pierre Hadot, der die antike Philosophie als Lebensform wiederentdeckte, öffnet uns damit auch einen neuen Blick auf die neuzeitliche Art, Existenz zu denken. Aus dieser Differenz haben Nietzsche und Foucault auf ihre Weise Anschluss an das antike Denken gesucht. Existenz sollte nicht als "Furcht und Schrecken" gedacht, sondern als gelebte, positive "Sorge um sich selbst" gelebt werden. Besprochen werden Textauszüge von Platon (sokratische Dialoge), Marc Aurel, Kierkegaard, Nietzsche und Foucault.

TT 3522 – Wochenendseminar

10. – 12. Dezember 2010 | Beginn: Freitag 18.00 Uhr | Ende: Sonntag 14.00 Uhr
Haus Buchenried | Assenbucherstraße 45 | 82335 Berg-Leoni | Tel. 08151-9620-0 | www.buchenried.de