

## **"Alles muß anders werden, nichts wird sich ändern" Junge Handelsangestellte zu Beruf, Gewerkschaft und Politik**

Klaus Dörre

*Beim vorliegenden Text handelt es sich um einen Auszug aus der Studie "Jugendliche Angestellte"<sup>1</sup>, die am Beispiel des Verhältnisses zu Gewerkschaften subjektive Politikzugänge junger Dienstleister aus Handel, Versicherungen und privaten Kreditinstituten untersucht. Hintergrund der Analyse ist die anhaltende Debatte um die Individualisierung von sozialen Ungleichheiten, Interessen und Konflikten - eine Entwicklung, die politische Parteien und Gewerkschaften zunehmend ihrer angestammten sozialen Basis beraubt (Beck 1993, S. 77). Dominierten in den 80er Jahren noch optimistische Interpretationen von Individualisierungs- und Wertewandelprozessen, so hat sich der Tenor der Debatte inzwischen merklich verschoben. Nicht zuletzt die Welle fremdenfeindlicher Gewalt und spektakuläre Wahlerfolge rechtspopulistischer Parteien bei - vorwiegend männlichen - Jungwählern haben dazu geführt, daß die "Schattenseiten" von Individualisierung stärkere Beachtung finden (dies bilanzierend: Heitmeyer 1993). Die an Gewerkschaften und politische Institutionen gerichtete Empfehlung, sich individualisierten Lebenskonzepten und Selbstentfaltungswerten zu öffnen, ist vielfach der besorgten Frage gewichen, ob sich bei Jugendlichen angesichts ausdifferenzierter Interessen und Wertorientierungen überhaupt noch Ansatzpunkte für kollektives - gewerkschaftliches oder politisches - Handeln entdecken lassen.*

*Solchen Pendelbewegungen in der öffentlichen Thematisierung von Jugend muß indessen mit Vorsicht begegnet werden. So ist ein Grundproblem der aktuellen Debatte, daß sie sich auf die - beim ersten Hinsehen wenig spektakulären - Unterschiede in den Berufswelten Jugendlicher und junger Erwachsener kaum einläßt. Hier setzt das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Studie an. Am Beispiel junger Angestellter wird die soziale Ungleichzeitigkeit und Asymmetrie von Individualisierung und Wertewandel illustriert. Ausgangspunkt der Untersuchung ist die Hypothese, daß sich kollektive, für Gewerkschaften "anrufbare" Interessen dieser Jugendlichen, wenn überhaupt, so über die Besonderheit der jeweiligen Dienstleistungstätigkeit konstituieren.*

*Das präsentierte Fallbeispiel<sup>2</sup> porträtiert gewerkschaftlich organisierte Einzelhändler aus einem zu einer Kette gehöri- gen Warenhaus. Interessant ist der Fall, weil er einen Typ junger Angestellter vorstellt, der ein äußerst problem- geladenes Segment von Dienstleistungsarbeit verkörpert. Dementsprechend ist der Gesprächsverlauf. Vom Thema "Ge- werkschaften" gelangen die Jugendlichen rasch zu ausführlichen Schilderungen ihrer unbefriedigenden Ausbildungs- und Berufssituation. Beispiele für Anspruchs- und Interessenverletzungen bilden den roten Faden der Diskussion. Sind sich die Teilnehmer/-innen in der Problemwahrnehmung und Beurteilung weitgehend einig, so fallen ihre Urteile hin- sichtlich der Möglichkeiten und Chancen betrieblicher wie gewerkschaftlicher Interessenvertretung kontrovers aus.*

<sup>1</sup> Klaus Dörre in Zusammenarbeit mit Martin Baethge, Andrea Grimm und Wolfgang Pelull: Jugendliche Angestellte; erscheint im Frühjahr im Verlag Leske und Budrich. Das empirische Material resultiert aus Gruppendiskussionen sowie vorbereitenden Gesprächen mit betrieblichen und gewerkschaftlichen Experten. Zu Beginn der Diskussion wurde jeder Gruppe ein Anreiz vorgegeben, an den sich dann eine mehr oder minder kontroverse Debatte anschloß. Die Bearbeitung der Transkripte erfolgte in einem mehrstufigen Auswertungsverfahren, das an dieser Stelle nicht dokumentiert werden kann. Besondere Aufmerksamkeit wurde dabei der Ebene "latenter Sinnproduktion", den sprachlichen und emotionalen Ausdrucksformen gewidmet. Zur Methode der Gruppendiskussion vgl. z.B. Bohnsack 1989.

<sup>2</sup> Es handelt sich um eine gekürzte Fassung. Primär unter methodischen Gesichtspunkten interessante Passagen sind an dieser Stelle nicht do- kumentiert.

## **Betriebliches Umfeld und Teilnehmerzusammensetzung**

Beim Untersuchungsbetrieb handelt es sich um ein Warenhaus der unteren Kategorie. Im Randbezirk einer mittleren Industriestadt gelegen, zielt sein Angebot schwerpunktmäßig auf Käuferschichten mit vergleichsweise geringem Einkommen. Ein großer Teil des Sortiments besteht aus Waren, die an sogenannten "Sonder-tischen" verkauft werden. Laut Betriebsrat sind bis zu 70 % der Kunden Ausländer. Im Verlauf der letzten Jahre fand im Warenhaus ein Abbau von Beschäftigten bei gleichzeitiger Ausdehnung der Verkaufsfläche statt. Die Belegschaft weist Überalterungstendenzen auf; in manchen Abteilungen liegt das Durchschnittsalter bei über 45 Jahren. Bis in die jüngere Vergangenheit hinein wurde im Warenhaus "überausgebildet"; inzwischen ist man froh, wenn man den Personalbedarf decken kann. Unter der prekären Gesamtsituation leidet offenbar die Ausbildungsqualität. Die Ausbildungsleiterin betreut mehrere Häuser und ist nicht die ganze Woche verfügbar. Für die jungen Angestellten waren Ausbildung und/oder Beschäftigung in diesem Warenhaus alles andere als Wunschperspektiven. Angesichts der prekären Arbeitsmarktsituation - der Standort befindet sich in einer eher traditionellen Industrieregion mit überdurchschnittlicher Arbeitslosenrate (ca. 18 %) - waren und sind Alternativen rar.

Insgesamt kann davon ausgegangen werden, daß das Fallbeispiel eine Verdichtung solcher Problembündel beinhaltet, die für einen Bereich charakteristisch sind, in welchem die Organisations- und Mobilisierungsfähigkeit der HBV - gemessen an Banken und Versicherungen - noch vergleichsweise groß ist. Die ca. 180 Beschäftigten sind zu 90 % gewerkschaftlich organisiert. Zwei Drittel der Belegschaft sind Frauen, von denen die Hälfte in Teilzeit arbeitet. Im Warenhaus gibt es einen gewerkschaftlich organisierten Betriebsrat und eine -wengleich unter großen Schwierigkeiten arbeitende - Jugendvertretung. Die Belegschaft wird punktuell in gewerkschaftliche Aktivitäten einbezogen.

Am Gespräch waren fünf Jugendliche, drei männlichen, zwei weiblichen Geschlechts beteiligt; zwei von ihnen gehören der Jugend- und Auszubildendenvertretung (Tanja, Holger) an. Im Unterschied zu den anderen Teilnehmern/-innen hatten letztere ihre Ausbildung bereits abgeschlossen. Alle Jugendlichen sind Gewerkschaftsmitglieder. Holger (20), Tanja (20) und Kai (18) verfügen über die mittlere Reife; Claudia (17) und Carsten (20) besitzen den Hauptschulabschluß.

## **Zwischen Aktionsbereitschaft und Entsolidarisierung**

Nach Vorgabe der Einstiegssequenz verhalten sich die Jugendlichen zunächst wie bei einer Meinungsumfrage. Gegenüber den Diskussionsleitern geben sie zu verstehen, Gewerkschaften seien grundsätzlich "ziemlich po-

sitiv" (Holger). Ihre Beurteilungen formulieren die jungen Angestellten allerdings ohne Bezug zum eigenen Handeln. Jene, die sich in der Gewerkschaft organisieren, werden unpersönlich als "die" und "sie" bezeichnet. Damit signalisieren die Sprecher, daß sie dem allgemeinen Prinzip gewerkschaftlicher Organisation zwar zustimmen, doch dies geschieht zunächst auf einer relativ abstrakt bleibenden Argumentationsebene.

Das Vortragen solcher "Grundsatzüberlegungen" endet jedoch rasch, weil die Jugendvertreterin Tanja das Gespräch auf die Erfahrungsebene bringt. Alle Gesprächsteilnehmer/-innen haben den Konflikt um den Dienstleistungsabend miterlebt. Diese Auseinandersetzung, so Tanja, sei zwar "mehr oder weniger verloren" worden, aber ohne Gewerkschaften "hätte der Kampf erst überhaupt nicht stattgefunden". An dieser Einschätzung entzündet sich eine Diskussion, in der sich Grundpositionen der Teilnehmer/-innen herauschälen.

Holger ist, ebenso wie Kai und auch Carsten, der Meinung, daß die HBV ihre Möglichkeiten zu einer wirk-samen Interessenvertretung von Angestellten im Einzelhandel nur ungenügend nutzt:

Kai: "Es ist klar, daß die (die HBV-Gewerkschafter, d.A.) nur begrenzte Mittel haben. Aber ich finde, die holen nicht das Optimalste raus."

Holger: "Die haben noch nie dem Arbeitgeber die Stirn gezeigt. Noch nie! Das habe ich noch nie erlebt! Daß wir 'mal gesagt haben, laßt uns 'mal in Ruhe mit dem Scheiß und daß das so gemacht wurde, wie wir das wollten. Da guckst du dir die IG Metall an, die machen die Bude zu und drei Wochen später haben die ihre Forderungen durch. Und was ist bei uns? Was ist denn mit Streik, noch nicht 'mal 'n Warnstreik!?' 'Nee, darfst du nicht, laß 'mal lieber', und so... Und keiner zieht sich den Schuh an, und alle haben sie Angst vor dem Arbeitgeber. Und noch nie haben die sich durchgesetzt. Ich bin davon überzeugt, wenn die einmal etwas durchsetzen, dann sieht der Arbeitgeber, daß wir uns wehren können, und dann würde es auch 'mal ein bißchen anders aussehen. Gerade der Ladenschluß, das war endlich 'mal die Gelegenheit, wo es echt so weit kommen konnte. Und das haben sie verpaßt."

Kai beginnt seine Einschätzung mit einer Relativierung. Er weiß um die "begrenzten Mittel" der Gewerkschaft. Dennoch ist er der Ansicht, daß "die" nicht "das Optimalste" 'rausholen. Mit der einleitenden Relativierung

signalisiert der Sprecher die Realitätsnähe seiner Kritik. Holger schließt sich der Einschätzung an und verallgemeinert sie. Niemals hätten "die" der Unternehmenseite "die Stirn gezeigt" und sich "durchgesetzt". Wie Kai, so bezieht sich auch Holger auf eine äußere Instanz. Gewerkschaft wird durch ein die eigene Person ausklammerndes "die" bezeichnet. Nur einmal verändert sich die Diktion. "Wir" steht dann für eine Gruppe, deren Interessen systematisch verletzt und deren Forderungen permanent übergangen werden. Unterschwellig klingt in diesem Satz an, daß die Erfolgchancen von Gewerkschaften etwas mit dem eigenen Handeln zu tun haben. Doch rasch wird diese persönliche Zurechnung wieder aufgegeben. Kampfmittel wie Streiks finden im Warenhaus keine Anwendung; die HBV geht auf Streikbereitschaft nicht positiv ein, wirkt eher mäßigend. Dementsprechend wechselt der Bezug. Kritisiert wird nun die allgemeine "Angst vor dem Arbeitgeber" und die mangelnde Konfliktbereitschaft. Dabei ist nach Holgers Auffassung eine Machtdemonstration nötig, um überhaupt eine Chance auf Veränderung zu eröffnen. Für den Jugendvertreter ist das zentrale Problem, daß die Gewerkschaft erst einmal ihre Durchsetzungsfähigkeit beweisen muß. Der Konflikt um die Ladenschlußzeiten besitzt insofern eine symbolische Bedeutung. Er ist in Holgers Augen eine "verpaßte Gelegenheit", um die Kräfteverhältnisse - auch im eigenen Unternehmen - zugunsten der Beschäftigten zu verbessern.

Indirekt macht Holger deutlich, aus welchen Motiven sich seine Aktivitätsbereitschaft speist: Er ist mit der Gesamtsituation unzufrieden. Insofern ging es für ihn beim Dienstleistungsabend nicht nur darum, eine Verschlechterung der Arbeitsbedingungen zu verhindern. Für den jungen Mann und ebenso für die anderen Gesprächsteilnehmer/-innen war der Konflikt eine Probe auf's Exempel. Die Durchsetzungsfähigkeit der HBV wurde getestet. Dementsprechend groß war die Enttäuschung. Der Kampf endete, noch bevor er richtig begonnen hatte, in einer erneuten Ohnmachtserfahrung. Holger hätte "nicht gedacht, daß die Arbeitgeber so stark sind, daß die Gewerkschaft nachgeben müßte". Vor diesem Hintergrund erscheint die IG Metall als Maßstab, an dem sich die Durchsetzungskraft der HBV

ablesen läßt. Entscheidendes Kriterium ist die (vermeintliche) Streik- und Gegenmachtfähigkeit der Industriegewerkschaft. Dieser Bezugspunkt taucht in den Statements immer wieder auf. Soll die Schwäche der zuständigen HBV illustriert werden, stellt man Vergleiche zur IG Metall an. Letztere erscheint als Inbegriff des Wunschs nach einer wirksamen, auf Gegenmacht und öffentliche Anerkennung gestützten Gewerkschaftspolitik.

Diese Art Vergleich mag bis zu einem gewissen Grad auf *Realerfahrungen* basieren. Das Kaufhaus, in dem die Jugendlichen arbeiten, liegt in einer mittleren Industriestadt, die zudem Stahlstandort ist. Bewundernd registrieren die Gesprächsteilnehmer/-innen, wie es den Stahlarbeitern immer wieder gelingt, ihre Anliegen in der Stadt zu einem öffentlichen Thema zu machen. In manchen Sequenzen wird aber überdeutlich, daß es sich sowohl bei dem Arbeiterbild als auch bei der Einschätzung der IG Metall um positiv überzeichnende Konstruktionen handelt. Konstruktionen, so unsere Interpretation, hinter denen sich eine überaus kritische Sicht der eigenen Lage verbirgt:

"... Ein bißchen enttäuscht bin ich doch auch von unserer Gewerkschaft mit dem langen Donnerstag. Bei der IG Metall könnte ich mir nicht vorstellen, daß so etwas je passiert wäre. Also, die pauken ein Teil nach dem anderen durch und wir müssen praktisch zugucken, mit dem Donnerstag; es ist eigentlich nicht viel passiert, nicht einmal ein Warnstreik oder sowas in der Art ..." (Carsten).

"... Mit Stahlarbeitern sympathisiert jeder hier, denn die meisten sind halt in der Stahlindustrie, das ist ein unheimlich großer Zweig. Und die meisten sind irgendwo betroffen. Da hat jeder akzeptiert, daß die dann streiken ..." (Tanja).

Beide Sequenzen deuten an, worauf sich das Bild einer funktionierenden (Stahl-)Arbeitersolidarität gründet. Im Unterschied zu den Angestellten im Einzelhandel haben die Stahlarbeiter die städtische und regionale Öffentlichkeit für sich. Das Leben der Stadt ist eng mit diesem Wirtschaftszweig verflochten; insofern stoßen Kampfmaßnahmen auf vergleichsweise große Akzeptanz. Im Unterschied dazu muß bei Streiks im Handel beständig mit "querliegenden" Konsumenteninteressen gerechnet werden:

"... Ich sag 'mal, wenn jetzt Thyssen streiken würde, ich gehe ja nicht bei Thyssen einen Eimer Stahl kaufen, aber bei uns holen die (lacht auf) sich ihre Unterhosen bis zum Brot, und ich sage 'mal, dadurch hatten wir die Außenseite, die Kunden selber gegen uns, zum größten Teil ..." (Tanja).

Trotz dieses realistischen Vergleichs, der einen wichtigen Unterschied von Arbeitskämpfen im Einzelhandel und in der Industrie beleuchtet, wird besonders in Carstens Statement ein idealisierendes Moment sichtbar: Die IG Metall erscheint nahezu allmächtig, sie "paukt ein Teil nach dem anderen" durch. Diese Konstruktion dient nicht nur der Kritik einer nach Ansicht der Jugendlichen wenig durchsetzungsfähigen HBV-Politik. Sie sagt auch etwas über die soziale Selbstverortung der Teilnehmer/-innen aus. Die jungen Angestellten bewundern eine Organisation, die in ihren Augen im Kern noch immer Arbeitergewerkschaft ist. Zugleich dient das Positivbild "der Stahlarbeiter" als Meßlatte für die eigene Situation. Man selbst fühlt sich dieser Gruppe unterlegen. Obwohl mit einer Fülle an Problemen konfrontiert, ist man im eigenen Bereich häufig nicht einmal streikfähig. Auch in diesem Punkt sieht man sich gegenüber den Stahlarbeitern im Hintertreffen. Deshalb schaut man bewundernd auf das vermeintliche Solidarisierungspotential dieser Arbeitergruppe.

Tanja sucht diese Kritik durch Hinweise auf ungünstige Rahmenbedingungen des gewerkschaftlichen Handelns abzumildern. Die Jugendvertreterin führt nicht nur die Mitgliederschwäche der HBV an (... wenn jetzt mehr in der HBV wären..., desto stärker wäre die HBV und könnte mehr durchsetzen); sie lenkt die Aufmerksamkeit auch auf entsolidarisierendes Verhalten im Warenhaus und in den Reihen der Auszubildenden. In dieser selbstkritischen Sichtweise schwingt ebenfalls ein Moment sozialer Selbstverortung mit. Wie man sich *einstuft und einschätzt, das hängt in hohem Maß vom Verhalten und den Wertungen der Kunden ab*. Tanja sieht einen Widerspruch zwischen ihren arbeits- und reproduktionsbezogenen Interessen einerseits und den Ansichten und Verhaltensweisen der Käufer/-innen andererseits:

"... Da hört man dann auch: Stellen sie sich doch nicht so an. Ob das auf unsere Knochen geht oder nicht ... das sieht nämlich keiner, das ist denen (den Kunden, d.A.)

auch egal. Das sieht man ja schon alleine bei den Aktionen, die wir hier haben, 99-Pfennig-Aktionen. Da prügeln sie sich trotzdem 'rum, auch wenn du da stehst, mit hundert Kunden an der Kasse, die zupfen dir am Ärmel und sonstwas. Das ist denen völlig egal, Hauptsache, sie können schnell bezahlen und können weg, aber wie du da stehst, das interessiert die nicht" (Tanja).

Tanja fühlt sich durch das Kundenverhalten herabgesetzt. Ihre mißliche Arbeitssituation findet sie in den Urteilen der Kunden nicht berücksichtigt. Besonders krass erfährt die Teilnehmerin das herabwürdigende Verhalten während der Sonderverkaufsaktionen, in deren Verlauf sie regelmäßig zur Zielscheibe von Käufer-Kritik wird. Freilich steckt hinter dieser Situationsbeschreibung mehr als der bloße Verdruß über aggressive, anmaßende Kunden. Die junge Einzelhandelskauffrau deutet an, daß ihre Qualifikation und ihre arbeitsbezogenen Ansprüche im Kontrast zum Image und zum sozialen Status ihres Berufs stehen.

"Das (ignorante Verhalten der Kunden, d.A.) kommt aber daher, daß der Einzelhandel kein hochangesehener Beruf ist. Daher kommt das, daß die Leute schon sagen, die können wir 'runtermachen. Das kann doch jeder Arsch, ... den Beruf ausüben, aber Stahlarbeiter sind Fachleute, und das kann eben nicht jeder. Und je höher angesehen der Beruf ist ... (Holger: Desto mehr Sympathie entwickelt man für die.). Ja, das ist so" (Kai).

Einzelhandelskaufmann, so lautet die Einschätzung des Sprechers, gilt in der öffentlichen Wahrnehmung nicht als qualifizierter Beruf; dementsprechend gering ist das soziale Prestige. Wieder bilden die Stahlarbeiter die positive Kontrastfolie: Sie gelten als Spezialisten, und je höher das berufliche Ansehen, desto größer die öffentliche Anerkennung.

Solidarisierungspotentiale hängen nach dieser Auffassung wesentlich vom beruflichen Status ab. Das Negative-Image der ausgeübten Tätigkeit blockiert öffentliche Sympathie für Maßnahmen zur Verbesserung der beruflichen Situation. Mit dieser Einschätzung ist zugleich der innere Zusammenhang zwischen minderem Berufsstatus und sich wiederholenden Ohnmachtserfahrungen berührt. Die Jugendlichen sehen sich in einer unbefriedigenden Arbeitssituation, die durch das geringe Prestige ihres Berufs zusätzlich erschwert wird. Dementsprechend messen die Teilnehmer/-innen gewerkschaftliche Aktivitäten vor allem an deren Rückwirkungen auf

die Verhältnisse im Warenhaus. Ihre Kontroverse bewegt sich im Grunde ausschließlich um die Frage nach der Auflösung des "gordischen Knotens": Müssen nur die Kampfformen radikalisiert werden, um der Gegenseite eine exemplarische Niederlage beizubringen? Oder steht die Schwäche der Gewerkschaften im Einzelhandel nicht in einem engen Zusammenhang mit der strukturellen beruflichen Misere und entsolidarisierenden Tendenzen in den eigenen Reihen?

### **Erfahrungen mit Gewerkschaften und betrieblicher Interessenvertretung**

Die Debatte um diese Fragen bündelt sich an einer realen Konflikterfahrung: dem Verhalten von Gewerkschaften und Betriebsrat in der Auseinandersetzung um den Dienstleistungsabend. Dieses Beispiel steht auch deshalb im Zentrum des Gesprächs, weil Gewerkschaft ansonsten im betrieblichen Alltag kaum präsent ist. Abgesehen vom artikulierten positiven Grundverständnis wissen die Gesprächsteilnehmer/-innen nach eigenem Bekunden wenig über gewerkschaftliche Zielsetzungen. Die HBV nehmen sie vornehmlich über Informationsblätter oder die Mitgliederzeitung wahr. Aber auch diese Informationsquellen werden kaum genutzt. Über die Gewerkschaft selbst erfahre man in diesen Medien nichts, lautet eine der Kritiken, an der ablesbar ist, daß die Lohnabhängigenorganisation von den jungen Einzelhandelskaufleuten im Grunde als eine ihrem Lebensalltag ferne Institution begriffen wird. "Also, ich bin zwar drin in der Gewerkschaft, aber ich spüre sie nicht", faßt Kai diesen Eindruck zusammen. Sichtbar durchbrochen wurde diese Distanz nur in der Auseinandersetzung um die Ladenöffnungszeiten. "Richtig was gehört von der Gewerkschaft hat man erst, als es losging mit dem langen Donnerstag; vorher war gar nichts", stellt z.B. Holger fest. An der Schilderung des Konflikts lassen sich exemplarisch einige Schwierigkeiten gewerkschaftlicher Aktionsfähigkeit in Einzelhandelsunternehmen analysieren.

Im Gespräch bekunden die jungen Einzelhandelskaufleute übereinstimmend ihre Ablehnung des Dienstlei-

stungsabends. Diese Einstellung wird von ihnen nicht näher begründet. Es ist für sie selbstverständlich, daß es sich bei der Einführung des "langen Donnerstags" um eine weitere Verschlechterung der ohnehin unbefriedigenden Ausbildungs- und Arbeitsbedingungen handelt. Neu war für die Jugendlichen, daß sich erstmals die Möglichkeit zur Gegenwehr oder wenigstens zum Mitentscheiden eröffnete. Man wurde *gefragt*. Innerhalb des Warenhauses entstand während eines kurzen Zeitraums eine betriebspolitische Öffentlichkeit, in der Positionen formuliert und zur Abstimmung gestellt wurden. Geschäftsleitung und Gewerkschaftsvertreter legten ihre Ansichten dar. Bei der Abstimmung über die Einführung des "langen Donnerstags" erlitt zunächst das Management eine Niederlage; 80 % der Belegschaft waren gegen die Einführung des "Dienstleistungsabends". Zum ersten Mal hatten die Jugendlichen das Gefühl, auf ihre Meinung werde im Unternehmen Rücksicht genommen. Sie sahen sich für einen Augenblick nicht mehr nur als fremdbestimmte Einzelwesen, sondern als Akteure in einem Konflikt, der einen für sie guten Ausgang zu nehmen schien:

"... Das fand ich auch echt super, daß die (Betriebsrat und Geschäftsleitung, d.A.) *uns* gefragt haben, was *wir* davon halten, ob wir aufmachen sollen oder schließen sollen, jeder hat seine Meinung gesagt, der Arbeitgeber, der Arbeitnehmer ..." (Holger).

Noch in der Formulierung klingt der Ausnahmecharakter dieser Situation an. Um so stärker war die Enttäuschung über den Ausgang des Konflikts:

"... Auf einmal, drei Wochen später: Peng, wir machen auf! 'Ja, das ist so beschlossen, wir können dem Druck nicht mehr standhalten.' Toll! Deswegen war ich unheimlich enttäuscht, daß die mich erst nach meiner Meinung fragen, ich meine Meinung abgebe, und sie im Endeffekt nachher doch machen, was sie wollen. Da hat der Betriebsrat nachher nachgegeben, wo ich immer noch sehr enttäuscht bin" (Holger).

Es ist nicht nur das Faktum "Dienstleistungsabend" als solches, sondern auch die nachträgliche Entwertung seiner Meinung, worüber sich der Sprecher empört. Holger fühlt sich übergangen; die Entscheidung für längere Öffnungszeiten fiel ohne sein Zutun. Geschäftsleitung

und Betriebsrat entschieden *stellvertretend* für die Belegschaft.

In der Debatte über die Ursachen der erlittenen Niederlage werden verschiedene Facetten des Konflikts deutlich. Tanja, die Jugendvertreterin, besitzt offenbar gegenüber den anderen Gesprächsteilnehmer/-innen einen Informationsvorsprung. Sie sieht die Gründe für den Mißerfolg in äußerem Druck und unsolidarischen Praktiken der Kollegen/-innen: Der ursprüngliche Nichteinführungsbeschuß basierte auf einer lokalen Absprache von Unternehmensleitungen und Gewerkschaften. Als der Betriebsrat eines konkurrierenden Warenhauses "sich aus irgendwelchen Gründen überrumpeln" ließ, folgte eine Kettenreaktion: "Dadurch war das nächstgrößere Kaufhaus gezwungen aufzumachen ... usw. Dann war die Innenstadt ... komplett auf ... Und das war unser Problem ... alle sind in die Innenstadt 'reingegangen. Und hier ...?!" Seitens der Kunden sei der Druck gestiegen. "Die (Geschäftsleitung und der Betriebsrat, d.A.) wurden echt vom *Kunden* dazu gezwungen", argumentiert Tanja.

Ihr Diskussionspartner Holger sieht das anders. Für ihn liegt die Hauptursache der Niederlage in einer geschickten Managementpolitik, der es gelang, den Druck auf den Betriebsrat maximal zu erhöhen. Zum Beispiel sei den Kunden wegen der Nicht-Einführung des "langen Donnerstags" als Entschuldigungsgeste Kaffee und Kuchen angeboten worden. Das habe die Menschen abends ins Kaufhaus gelockt: "Andauernd waren da Leute drin, die man zuvor nie gesehen hat, und haben sich da ihren Kuchen reingehauen", moniert Holger. Der große Andrang sei dann als Argument für die Einführung des Dienstleistungsabends benutzt worden. Carsten macht auf einen anderen Aspekt aufmerksam. Belegschaftsmitglieder hätten am "langen Donnerstag" in der Unternehmensfiliale einer benachbarten Großstadt eingekauft:

"Die hatten offen in D., und wir hatten geschlossen. Die (Mitarbeiter, d.A.) haben dann ihren Namen aufschreiben lassen und dadurch ist das rausgekommen. Und dann haben die (Mitglieder der Geschäftsleitung, d.A.) gesagt: 'Wenn Sie nach halb sieben einkaufen gehen ..., dann können Sie auch arbeiten.'"

Das geschilderte Faktum benutzte die Geschäftsleitung, um zusätzlichen Druck auf den Betriebsrat auszuüben. Die moralische Legitimation der Ablehnungsposition geriet ins Wanken. Mehrheitlich empfinden die Gesprächsteilnehmer das Verhalten der betreffenden Beschäftigten denn auch als "unkollegial". Solidarität ist für sie nicht zuletzt ein moralisches Prinzip, welches ausschließt, daß man "auf zwei Hochzeiten tanzt" (Tanja), also nicht arbeitet, aber einkauft. Lediglich Holger will sich auf eine solche Verhaltensmaßregel nicht festlegen lassen. Er beharrt auf dem Mehrheitsprinzip; der überwiegende Teil der Belegschaft habe die Einführung des "langen Donnerstags" abgelehnt. Dieser Beschluß können nicht wegen des Fehlverhaltens einzelner revidiert werden.

Vermeintlicher Konkurrenzdruck, entsolidarisierende Tendenzen und eine geschickte Politik der Geschäftsleitung bewirkten schließlich das Nachgeben des Betriebsrats. Die Kurskorrektur wurde auf einer Betriebsversammlung bekanntgegeben. Holger formuliert, was wohl alle Gesprächsteilnehmer/-innen empfanden. Gerade für jene Betriebsratsmitglieder, die sich persönlich engagiert hatten, handelte es sich um eine katastrophale Niederlage. Sie wurden vorgeführt, mußten kapitulieren:

"Da sind die Frau X und der Herr Y hochgekommen auf's Podest, also einmal Betriebsratsvertretung und Geschäftsführung. Und dann haben sie erklärt ..., daß viele Kollegen uns im Stich gelassen haben, daß, wenn wir alle zusammen gehalten hätten, wir noch länger durchgehalten hätten oder sogar ganz durchgehalten hätten, und die (Betriebsrätin, d.A.) war ziemlich enttäuscht ... Weil vorher hat sie sich stark gemacht, jeden Tag wurde sie blöde vom Geschäftsführer angemacht, mit irgendeinem blöden Spruch, war also total am Ende, und dann kommen die Kollegen, die *angeblichen* Kollegen, und sie muß erfahren, der war um halb sieben einkaufen ... Da mußte sie sich nachher beugen. Und das ist so ziemlich das Schlimmste, was einem Betriebsrat passieren kann. Wenn er sich der Geschäftsführung beugen muß, aufgrund *der* Leute, die sie vorher vertreten haben ..." (Tanja).

Was zunächst Hoffnungen auf eine Erweiterung von Partizipationsmöglichkeiten weckte, endete auf diese Weise in einer Demütigung des Betriebsrates. Obwohl - wie gezeigt - in unsolidarischen Verhaltensweisen von Belegschaftsteilen ein wichtiger Grund für die Niederlage gesehen wird, richtet sich die Enttäuschung in

hohem Maß gegen die Gewerkschaft. Die Mitgliederquote sei "unheimlich zurückgegangen", berichtet Tanja. Aber man könne ja sein "Kind nicht dafür erschlagen, nur weil es einmal eine Fünf in Mathe geschrieben" habe. Diese Argumentation erntet jedoch heftigen Widerspruch. Holger zufolge hätte man den Druck der Geschäftsleitung mit härteren Kampfformen, mindestens mit einem Warnstreik beantworten müssen. Offenbar war eine Gruppe von Beschäftigten tatsächlich streikbereit. Die zuständigen Gewerkschaftsvertreter lehnten den Einsatz solcher Kampfmittel jedoch ab. In Holgers Augen war dies die eigentliche Niederlage:

"... Wenn es geheißen hätte, ihr dürft streiken am Donnerstag ..., dann laßt doch die Spinnköpfe 'reingehen, die arbeiten wollen, dann sag ich dir aber, daß mindestens zwei Drittel mit *draußen* gewesen wären! ... Aber selbst soetwas ist noch nicht passiert. Und da kann mir keiner erzählen, daß das an uns lag, daß wir das verpatzt hätten. Kann ich nicht akzeptieren, die Meinung ... Weil es *nie* darauf angekommen ist, wir haben *nie* unsere Mittel genutzt, wir haben es noch nicht einmal *versucht*" (Holger).

Zeichnet Holger das Bild einer - mehrheitlich - kämpferischen Gewerkschaftsbasis und eines bremsenden Gewerkschaftsapparates, wird diese Einschätzung durch andere Gesprächsteilnehmer mit Verweis auf das Verhalten von Belegschaftsmitgliedern deutlich relativiert. "Was sollen die *Oberen* in der Gewerkschaft machen, wenn die *Unteren* nicht mitziehen?", fragt z.B. Kai rhetorisch. Überschießende Aktivitätsbereitschaft hier, Resignation und Selbstanpassung dort sind Fixpunkte, die auch die Einschätzung des Konflikts um den langen Donnerstag durchziehen.

### **Berufliche Problemkonstellationen: Wer will schon Verkäufer/-in werden ...**

Aus den Schilderungen der Teilnehmer/-innen geht hervor, daß die Ausbildungsbedingungen im Warenhaus überaus ungünstig sind. Die Jugendlichen werden häufig als "Puffer" benutzt, um personelle Engpässe im Verkauf und insbesondere bei Sonderaktionen auszugleichen. Diese Art der Tätigkeit geht zu Lasten der eigentlichen Ausbildung. Warenkunde wird nicht

systematisch durchgeführt; vielfach handelt es sich um ein "learning by doing". Wegen ihrer zahlreichen Einsätze an "Sondertischen" befürchten die Jugendlichen mit Blick auf die Prüfung Qualifikationsdefizite:

"Aber unten (an den Sondertischen, d.A.) lern' ich nichts! Wenn die mich später prüfen in der Herrenkonfektion, dann steh' ich da" (Kai).

Die Arbeit an den "Grabbeltischen" gilt als besonders unattraktiv:

"... Wenn du unten stehst, da weißt du, wer da kommt: Von fünf sind drei besoffen, und der eine kann kein Deutsch und der Fünfte ist normal. So ist das am Sondertisch" (Claudia)!

Möglichkeiten, sich gegen die Belastung mit ausbildungsfremden Tätigkeiten zu wehren, sehen die Jugendlichen so gut wie nicht. Aufgrund der angespannten Personalsituation sind die Beschäftigten auf eine Mitarbeit der Auszubildenden angewiesen. Wird dennoch die JAV oder der Betriebsrat eingeschaltet, sind Konflikte in der jeweiligen Abteilung vorprogrammiert. Ältere Kollegen/-innen kritisieren die Arbeitsmoral der Jugendlichen, wenn letztere sich weigern, "Hilfsarbeiten" (Putzen, Reinigen der Toiletten) zu verrichten. Abteilungsleiter sehen sich außerstande, auf die zusätzlichen Arbeitskräfte zu verzichten. Alle haben, so jedenfalls die Interpretation der Teilnehmer/-innen, in gewissem Sinn ein Interesse an der Pufferfunktion der Auszubildenden. Die Jugendlichen sind daher das schwächste Glied in der Kette. Im Grunde werden sie als billige Arbeitskräfte eingesetzt. Von ihnen wird sogar verlangt, am Vertuschen von Ausbildungsmängeln mitzuwirken. In dieser Konstellation verpuffen Proteste der JAV. Den Betriebsrat einzuschalten, wie es Holger vorexerziert hat, verlangt ein hohes Maß an Selbstbewußtsein. Denn jeder Versuch, die Situation zu verändern, kann das Klima in der betreffenden Abteilung unerträglich werden lassen.

Claudia illustriert diese Schwierigkeiten am Beispiel "Warenkunde". Als sie gegen das wochenlange Wegfallen dieses Ausbildungsteils protestierte, geriet die junge Frau innerhalb ihrer eigenen Abteilung unter Druck:

"Und dann wirst du noch von der Abteilung niedergemacht. Dann heißt es, die Kollegin (gegen die sich der Protest vor allem richtete, d.A.) ist jetzt schon Jahre bei uns und noch keine Auszubildende hatte mit der Theater ... Du wirst eben angepöbelt. Gerade im *Ersten* ist das besonders schlimm, weil die irgendwie von der Abteilung *gelenkt* werden ..."

Das Gefühl, schwächstes Glied in der Kette zu sein, belegen die Jugendlichen durch viele andere Beispiele. So ist für den Kassen-Einsatz eigentlich eine siebenwöchige Schulung erforderlich. Aufgrund der engen Personaldecke müssen aber auch Jugendliche ohne "Schein" immer wieder an der Kasse einspringen. Wehrt man sich, riskiert man eine Auseinandersetzung mit den Kollegen/-innen. Springt man ein, läuft man Gefahr, einen Rüffel seitens der Geschäftsleitung zu erhalten.

Daß die Jugendlichen die unbefriedigende Ausbildungs- und Arbeitssituation ertragen, hängt offenbar mit "äußeren" Faktoren zusammen. Sie leben in einer Stadt/Region mit überdurchschnittlich hoher Arbeitslosenquote. "Verkäufer" bzw. "Verkäuferin" war in keinem Fall ein Wunschberuf. Im sozialen Umfeld genießt eine solche Tätigkeit ein geringes Ansehen. "Im Freundeskreis lachen sie sich halb krank, daß ich bei X arbeite", beklagt Carsten unter allgemeiner Zustimmung. Der Eintritt in ein entsprechendes Ausbildungsverhältnis vollzog sich zumeist im Anschluß an einen langwierigen Suchprozeß, d.h. es handelte sich um die "letzte Chance", weil - so die Selbstwahrnehmung der Jugendlichen - die schulische Qualifikation angesichts der Ausbildungs- und Arbeitsmarktsituation nicht zum Wunschberuf, nicht einmal zu einer attraktiveren Alternative ausreichte. Alle Auszubildenden hätten ursprünglich etwas anderes machen wollen, betont Tanja: "Und warum sind sie Verkäufer oder Verkäuferin? Weil sie nichts anderes *gekriegt* haben. Das ist immer so das letzte." "Meine Qualifikation hat für nichts anderes gereicht, also bin ich Verkäufer bei X", ergänzt Kai.

Diese sich über aktive Auseinandersetzung mit widrigen Außenbedingungen vollziehende Anpassung des eigenen Verhaltens an eine unbefriedigende Berufssituation prägt die soziale Selbstverortung der Jugendlichen. Solche Berufsbiographien bedeuten jedoch keineswegs die Aufgabe aller "überschießenden" Ansprüche und Zu-

kunftsvorstellungen. Im Gegenteil. Die Jugendlichen nehmen das Versprechen ernst, einen qualifizierten Beruf zu erlernen. Ihre Erwartung wird jedoch permanent durch die Ausbildungssituation selbst sowie durch das Verhalten von Vorgesetzten, Kollegen/-innen, Kunden und Bekannten konterkariert. Erwartungen und Ziele der jungen Einzelhandelskaufleute kollidieren mit dem im Umfeld konservierten Bild des traditionellen Verkäufers/der traditionellen Verkäuferin. Gerade dieser Widerspruch läßt die Jugendlichen auf ihrer Qualifikation beharren und Kriterien entwickeln, die zum kritischen Maßstab für die Praxis des Warenhaus-Managements werden.

Die unbefriedigende Ausbildungs- und Arbeitssituation wirkt sich nach Ansicht der Gesprächsteilnehmer/-innen auch für das Unternehmen negativ aus. Schon jetzt sei es schwer, Auszubildenden-Nachwuchs zu finden. Hinzu komme, daß infolge der widrigen Verhältnisse die individuelle Leistungsbereitschaft Stück für Stück untergraben werde. "Die Einstellung ist schon nach einem Jahr bei mir so *rapide* gesunken. Ich bin echt enttäuscht!", klagt eine Teilnehmerin. Habe man die Ausbildung hinter sich und sei übernommen worden, gebe es kaum noch Chancen, sich beruflich zu verbessern. Interne Aufstiegsmöglichkeiten seien kaum vorhanden. Einen individuellen Ausweg böten allenfalls Weiterbildung und Höherqualifizierung:

"Ich mein', aus dem Verkäufer kann man nur 'rauskommen, wenn man weiter Schule macht und sich höherqualifiziert. Sonst kann man da nie 'rauskommen" (Kai).

Aber selbst wenn man eine solche Möglichkeit vor Augen hat, ist es offenbar schwer, sie zu realisieren. Nach der Ausbildung dominiert in der Regel der Wunsch, "etwas vom Leben zu haben". Häufig steht die Familiengründung an; finanzielle Opfer, die die Option "Weiterbildung" voraussetzen würde, sind deshalb kaum möglich:

"... Es ist so *schwer*, aus dem Beruf herauszukommen. Ich versuche das gerade, aber es ist sehr schwer. Ich habe mir jetzt mit meiner Verlobten zusammen eine Wohnung genommen. Wir haben 'mal alles durchgerechnet, es ist echt *deprimierend* ..." (Holger).



Die Mehrzahl der Jugendlichen setzt daher auf eine Weiterbeschäftigung im Unternehmen. Aber eine Anschlußbeschäftigung ist für die Auszubildenden keineswegs gesichert. Wenn überhaupt, so werden häufig nur Zeitverträge vergeben. Der dadurch entstehende Druck provoziert Konkurrenzverhalten unter den Auszubildenden. Selbstanpassung und Arrangement mit einer insgesamt unbefriedigenden Situation erfolgen in der Hoffnung auf Nutzung des "kleinsten Vorteils". Unsichere berufliche Perspektiven individualisieren im negativen Sinne. Aus der Sicht der Verantwortlichen sind es die in Noten bewerteten Leistungen, welche über eine Anschlußbeschäftigung entscheiden. Einer der Gesprächsteilnehmer, Carsten, gilt als der einzige in seinem Lehrjahr, "der von den Noten her übernommen" werden kann. Alle Jugendlichen sind sich jedoch einig, daß die dahinter stehenden Beurteilungskriterien "nicht objektiv sind".

Interessant ist, daß die jungen Einzelhandelskaufleute ihre Kritik am hausinternen Bewertungssystem auf die Gesellschaft übertragen. Ihre bisherige Bildungs- und Berufsbiographie interpretieren sie als einen sukzessiven Ausschluß von attraktiven Perspektiven, der sich über Prüfungen und Notengebung vollzieht.

"Das fängt in der Grundschule schon an. Das ganze System ist danach aufgebaut, unser System ist nach Noten aufgebaut, nach Beurteilungen. Wenn man gute *Noten* hat, ist man gut, dann behandelt einen der Lehrer auch gut, mit schlechten Noten ist man Scheiße, und dann wird das auch Scheiße ..." (Kai).

Aber nicht nur in Bildung und Beruf dominiert das Prinzip des ausgrenzenden Klassifizierens. Auch in der Freizeit wird man eingeordnet, wird abweichendes Verhalten bestraft:

Claudia: "Das ist genauso, wenn du diskutierst, irgendwie im öffentlichen Kreis und sagst etwas dagegen, dann bist du sofort - Negativseite. (Holger: Das ist sowieso unverschämt.) Sobald du dich irgendwie wehrst, wollen die dich weghaben. Das ist doch ganz klar. (Carsten: Das ist doch immer so. Du brauchst doch nur anders auszusehen als die anderen, anders angezogen zu sein.) Genau! (Dann bist du sofort in einer Randgruppe. Wirst in irgendeine Gruppe reingedrückt, wo du gar nicht 'reinwillst.) Abgestempelt!"

Die rasche Abfolge der Argumente und die zahlreichen Zwischenrufe signalisieren eine weitere Schlüsselstelle der Diskussion. Interventionsversuche der Diskussionsleiter werden abgewehrt. Die Jugendlichen möchten sich an dieser Stelle nicht unterbrechen lassen. Sie sind sich einig, ergänzen einander, präsentieren Grundzüge einer gemeinsamen Weltsicht, einer "Alltagstheorie". In ihren Augen beruht die Gesellschaft auf Konkurrenz, auf Klassifizieren und Klassifiziertwerden. Grundlegend ist die Erfahrung von Diskriminierung und Fremdbestimmung. Ob man will oder nicht: Man wird eingeordnet, eingestuft, abgestempelt. Die Klassifikationen erfolgen nahezu automatisch. Man hat kaum eine Chance, sich gegen die zugewiesene "Schublade" zu sperren. Auf der Strecke bleibt die "persönliche Einstellung" (Claudia), das Individuelle, Besondere, das die einzelnen erst zu unverwechselbaren Persönlichkeiten macht:

"Wenn du z.B. am Wochenende, vielleicht weil du nichts anderes hast, eine schwarze Jacke anziehst, dann heißt es gleich, Bomberjacke, guck dir den Kerl an! Und dann sprichst du nie mehr mit dem. Das ist die totale Abstempelung" (Claudia).

Je stärker die äußere Konditionierung der Biographien und je geringer Spielräume für eigenständiges Handeln, desto ausgeprägter der Wunsch, die Einzigartigkeit des Selbst unter Beweis zu stellen. Letzteres geschieht im Medium jugendkultureller Stilisierungen, die ihrerseits soziale Zugehörigkeiten und Abgrenzungen stiften. Mit ihrem Bomberjacken-Beispiel deutet Claudia an, daß eine solche "Politik der Identität" (Zinnecker) auch bei den jungen Warenhaus-Angestellten eine Rolle spielt. Unterschiede in Lebenskonzepten und Stilbildungen erschweren die Kommunikation unter den Auszubildenden und blockieren Solidarisierungsprozesse. Die Jugendlichen verkörpern kein homogenes kulturelles Milieu; im Gegenteil: sie sind eher darum bemüht, sich gegeneinander abzugrenzen. Eine charakteristische Sequenz:

"Als ich noch in der Lehre war, vor 'nem Jahr oder so, gab es vielleicht aus meinem Ausbildungsjahr zwei Leute, mit denen ich nach Feierabend locker hätte auskommen können. Und ich war froh, daß ich die anderen Fratzen nicht sehen mußte ..." (Holger).

Was sich in Bezeichnungen wie "die anderen Fratzen" ausdrückt, ist offenbar mehr als ein persönliches Ressentiment. Oder anders: Das Ressentiment besitzt einen alltagskulturellen Hintergrund. Die Jugendlichen stellen immer wieder gegenseitig fest, daß sie "nicht auf einer Wellenlänge liegen". Sie verorten sich wechselseitig in Szenen und Verkehrskreisen, zwischen denen keine Verbindung besteht. Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten, die zur Relativierung der kulturellen Abgrenzungen beitragen könnten, existieren nicht. Weil es der Zufall will, daß man im Warenhaus arbeitet, sieht man sich mit gleichen beruflichen Schwierigkeiten konfrontiert. Aber der kollektive Problemdruck stiftet aus sich heraus keinen solidarischen Gruppenzusammenhang. Eher forciert er Konkurrenzmechanismen, die durch alltagskulturelle Differenzierungen noch verstärkt werden. Beides zusammen schwächt offenbar das Solidarisierungspotential der jungen Einzelhandelskaufleute. Die Jugendlichen sind auch deshalb nicht oder nur begrenzt in der Lage, gemeinsam auf die als belastend empfundene Ausbildungs- und Arbeitssituation Einfluß zu nehmen, weil sie sich jenseits des Arbeitstages, in ihrer freien Zeit, kaum etwas zu sagen haben.

### **Konfliktregulierung im Warenhaus: Das Management als unkooperative Machtinstanz**

Trotz hohen Problemdrucks hat sich im Warenhaus bislang keine "Kultur der Gegenwehr" herausgebildet. Im Gegenteil. Treffen die Urteile der Jugendlichen zu, so herrscht im Betrieb ein administrativer Führungsstil, der sich über eine strenge, teils formelle, teils informelle Hierarchie auf allen Ebenen des Unternehmens reproduziert. Hinzu kommt, daß der spezifischen Klientel - hauptsächlich einkommensschwache Schichten, darunter viele Ausländer - offenbar durch einen besonderen Verkaufsstil Rechnung getragen werden soll. Die jungen Angestellten beschreiben jedenfalls eine Managementpolitik, die sich auf den Nenner 'hoher Absatz mit möglichst knapper Personaldecke' bringen läßt. Auf qualifiziertes Verkaufen und Beratung von Kunden scheint man jedenfalls keinen besonderen Wert zu le-

gen. Für die Geschäftsleitung besteht das Hauptproblem wohl in der Überbrückung ständig auftretender Organisationsmängel und Personaldefizite. Die Gesprächsteilnehmer/-innen schätzen die Geschäftsleitung, insbesondere den neuen Geschäftsführer als wenig zugänglich ein.

Holger: "... Wir haben jetzt einen neuen Geschäftsführer, der ist absolut unkooperativ, mit dem kann man *überhaupt* nicht reden ... Wir haben so eine spezielle Art von Beurteilung von Auszubildenden, die mich absolut ankotzt. Weil, da nehmen sich die Leute, nur weil sie vielleicht drei Jahre länger da sind, nehmen sich die Vorgesetzten heraus, irgendwelche Menschen ... menschlich zu beurteilen! (Kai: Der Mann hat bei der Jugendversammlung 'ne ganz schwache Vorstellung gegeben. Und der gibt auch *so*, als *Geschäftsführer* 'ne ganz schwache Vorstellung ...) Holger: Und da haben wir ihm vorgeschlagen, daß die Auszubildenden die Beurteilungen mit den Vorgesetzten zusammen machen. Wir uns das in der Vorbereitung alles *überlegt*, und wie wir ihm das *sagen*, welche Möglichkeiten wir da haben, und da kam die Jugendvertretung, alle waren dabei, und da haben wir ihm das vorgeschlagen: 'Ja, ich möchte mich da nicht einmischen, die Vorgesetzten möchten bitte selber entscheiden, ob sie das zusammen oder alleine machen.' Zack-bum-peng, Ende, Feierabend ... Dann sitzen die da, dann sehen die, daß wir was *versuchen*, daß das nicht klappt und wir sind wieder die Gekackten, wir können absolut nichts machen. Wir haben absolut keine Zusammenarbeit ... Und wir können uns 100 Beispiele ausdenken, das wird immer so bleiben!"

In den Augen der Jugendlichen ist es also keineswegs die besondere Kompetenz des Geschäftsleiters, die letzterem seine betriebliche Machtstellung sichert. Im Gegenteil. Die Gesprächsteilnehmer/-innen sehen sich während der Jugendversammlung mehrfach genötigt, den "Chef" zu korrigieren. Dennoch: Ihr Vorschlag, das Beurteilungssystem zu demokratisieren, wird abgeblockt. Die Jugendlichen interpretieren das auf ihre Weise. Nach ihrer Auffassung scheut der Geschäftsführer vor einer Auseinandersetzung mit den mächtigen Abteilungsleitern zurück. So wie in der zitierten Sequenz beschreiben die Teilnehmer/-innen ihre Entwicklung im Warenhaus auch in vielen anderen Passagen als "Einsozialisierung" in eine festgefügte, verhaltensprägende Ordnung. Innerhalb der Abteilungen existiert offenkundig eine Art Senioritätsprinzip, d.h. die Betriebszugehörigkeit entscheidet über den Platz in der Hierarchie. Dies ist, so jedenfalls die Jugendlichen, nur ein Ausschnitt einer teils formellen, teils informellen Struktur aus Weisungsbefugnissen und Unterordnungs-

verhältnissen. Selbst die Sitzordnung in der Kantine ist streng festgelegt; es fällt auf, wenn man sie - zumal als Auszubildender - durchbricht:

Tanja: "... Da ist der AL-Tisch, da der Supermarkt, (Claudia: Ja, das finde ich auch so einen Krampf!), da sitzen die etwas Älteren, (Holger: Ja, Ja, Kantine, man muß nur in die Kantine reinkommen, man *sieht* das!), da sitzen die Auszubildenden, man sieht sofort, wenn man bei uns reinkommt, Jugenddecke, alles klar ..."

Druck von oben läßt sich über die feinmaschige Hierarchie bis zur untersten Ebene weitergeben. Ein entscheidender Kritikpunkt der Jugendlichen ist der unpersönliche Führungsstil ihrer Vorgesetzten. "Da ist nie ein privates Wort, irgendwo", konstatiert Claudia. "Du bist nur eine Maschine, die irgend etwas zu tun hat", ergänzt Holger. Kai sieht den Grund für das Verhalten der Vorgesetzten in "einem riesigen Leistungsdruck", unter dem die Abteilungsleiter stehen:

"Denen (den Vorgesetzten, d.A.) fehlt auch einfach die *Zeit!* ... Und weil die so unter Druck stehen und Leistung bringen müssen, stehen wir auch unter Druck. Und können nicht so frei reden wie wir wollen, wir mit denen und die mit uns."

Faßt man die - mit der Warenhaus-Realität nicht unbedingt identische - Erlebniswelt der Jugendlichen zusammen, zeichnet sich folgendes Bild ab: Zwar artikulieren die jungen Angestellten hohen Problemdruck, zwar ist Aktivitätsbereitschaft vorhanden, aber alle Versuche, die festgezurrtten Abhängigkeitsverhältnisse wenigstens zu lockern, enden immer wieder mit Niederlagen. Das Management kann es sich - angesichts der Arbeitsmarktlage - bis zu einem gewissen Grad leisten, Beschäftigteninteressen zu übergehen. Das Personal in den einzelnen Abteilungen entwickelt ein Interesse, Engpässe durch Einbeziehung der Auszubildenden auszugleichen. Macht der Erwachsenen über die Jugendlichen ist unter anderem durch das mehrfach angesprochene Beurteilungssystem sichergestellt.

Den Auszubildenden bleiben in dieser Konstellation nach eigenem Bekunden nur geringe Handlungsspielräume. Entweder sie passen sich der hausinternen Hierarchie an und versuchen, durch Wohlverhalten allmählich "nach oben" zu klettern. Oder aber sie entwickeln

Techniken der Leistungszurückhaltung und des Abfederns von Druck. Von Zeit zu Zeit kommt es - wie gezeigt - zu kollektiven Initiativen und Protesten. Veränderungswille ist also durchaus vorhanden. Aber angesichts des wiederholten Scheiterns schlägt Engagement rasch ins Gegenteil um. Was die Jugendlichen sich wünschen würden, klingt in einigen Sequenzen an: Sie erwarten ein Entgegenkommen des Managements, hoffen auf Anerkennung ihrer Argumente, die ja durchaus Interessen des Unternehmens reflektieren. Mißlingen solche Vorstöße, wird das Gefühl einer Unveränderbarkeit der Verhältnisse verstärkt. In ihrer Mehrheit reagieren die Auszubildenden darauf, indem sie ihr kreatives Potential auf den Freizeitbereich konzentrieren. Das "eigentliche Leben" findet außerhalb von Arbeit und Betrieb statt. Initiativen, die Engagement über die Arbeitszeit hinaus erfordern, verzeichnen daher kaum Anklang bei den Jugendlichen.

### **Beruflicher Problemdruck und kollektive Handlungsbereitschaft**

In der zuletzt zitierten Sequenz scheint sich der Kreis zu schließen. Punktuelle Proteste verpuffen oder prallen an Vorgesetzten und Geschäftsleitung ab. Betriebliche Interessenvertretung und Gewerkschaft erweisen sich demgegenüber als wirkungslos oder zumindest als wenig durchsetzungsfähig. Und doch scheinen die jungen Angestellten keineswegs gewillt, einfach zu kapitulieren. Lassen sich dem Gesprächsverlauf Themen oder Interessen entnehmen, die zu Ausgangspunkten für kollektives Engagement werden könnten?

Zunächst fällt ein seltsam anmutender Widerspruch auf: Die jungen Angestellten sind - wie gezeigt - mit ihrer beruflichen Situation hochgradig unzufrieden. Der Möglichkeitsraum für individuelle Auswege und Alternativen ist eng. Dementsprechend sehen die Gesprächsteilnehmer/-innen in der Erhöhung der Ausbildungs-/Arbeitsqualität und der Verbesserung des Berufsimages zentrale Felder gewerkschaftlicher Interessenpolitik:

"Es wäre auch eine Aufgabe der Gewerkschaft ..., das Ansehen des Berufs aufzumöbeln. Weil der Einzelhandel sonst ausstirbt und wir nur noch 50jährige Verkäufer haben" (Carsten).

Gleichzeitig werden die Chancen auf Veränderungen aber pessimistisch beurteilt. Dementsprechend fungiert die HBV als Blitzableiter für eine Unzufriedenheit, die aus dem Gefühl der Ausweglosigkeit resultiert:

"... Zum Beispiel: *Warum* ist ein Einzelhandelskaufmann nicht hoch angesehen? Hat die HBV *jemals* etwas dagegen gemacht!? Die hat nie dafür gekämpft ... Wir sind immer die größten Ärsche gewesen. Und werden es auch bleiben, weil die nie dagegen kämpfen" (Kai).

Angesichts des hohen Problemdrucks in Ausbildung und Beruf liegt die Erwartung nahe, latent vorhandene Aktivitätsbereitschaft der Jugendlichen lasse sich primär über die Thematisierung betriebs- und berufsbezogener Interessen mobilisieren. Dem wird jedoch seitens der jungen Angestellten teils offen, teils indirekt widersprochen. Einige Gesprächsteilnehmer/-innen schließen einen entsprechenden Zugang zur Gewerkschaftsorganisation sogar explizit aus:

"Ich finde auch, daß die Gewerkschaft *viel* mehr auf Jugend abgestimmt werden müßte. Weil, wenn ich Gewerkschaften sehe, die Seminare machen über ... Themen, die den Auszubildenden bis *hier* stehen (zeigt mit der Hand zum Hals), Warenkunde und das und das ... Wenn zum Beispiel mal ein Seminar gemacht würde, wo es anschließend ein Konzert gibt, von irgendeiner Nachwuchsband, da würden die Leute sagen, astrein! ... Und dann kämen auch Leute zusammen aus verschiedenen Firmen, lernten sich kennen, aber so ist das absolut nicht eingestimmt ... Nein, das Angebot ist absolut *eine* Schiene, immer diese blöden Scheißprobleme, die sich sowieso nicht lösen lassen, ja, so isset! ... Da sagt doch keiner, ich komme Samstag oder Sonntag, ... und rede zum hundertdreißigtausendstenmal über meine Warenkunde ..." (Holger).

Der Gesprächspartner hält die permanente Reproduktion beruflicher Alltagsprobleme für ein untaugliches Mittel, um Interesse bei jungen Angestellten zu wecken. Gewerkschaft müßte in seinen Augen zuallererst Ort für soziale Kontakte und kommunikativen Austausch, aber auch für außergewöhnliche Erlebnisse sein. Jugendlichen wie Holger geht es um das Durchbrechen von Alltagsroutine. Dazu bedarf es, so die Auffassung des Gesprächspartners, einer Öffnung der Gewerkschaften für Strömungen und Tendenzen der Freizeitkultur Jugendli-

cher. Daß es sich bei dieser Charakterisierung einer jugendgemäßen Gewerkschaft nicht unbedingt um ein Ausweichen vor realem Problemdruck handelt, wird in mehreren Gesprächspassagen deutlich. Die Teilnehmer/-innen sind durchaus an aktuellen gesellschaftspolitischen Themen interessiert. Sie orientieren sich dabei offensichtlich an Konjunkturen der Medien und des öffentlichen Interesses. Als reizvolle thematische Bezüge werden z.B. genannt: Rechtsextremismus, Ausländerfeindlichkeit, Nord-Süd-Konflikt, ökologische Krise u.ä. Mit anderen Worten: Die Jugendlichen formulieren einen "weiten Interessenbegriff", der über die "klassischen" arbeits- und betriebsbezogenen Felder der Gewerkschaftspolitik hinausweist. Man möchte sich, insbesondere während seiner freien Zeit, nicht auf eine Arbeitskraftperspektive reduzieren lassen. Gewerkschaftliche Politikangebote sollen dem Rechnung tragen:

"... Da wirst du nicht als Verkäufer angesprochen, sondern als *Mensch*. Daß man einfach als Mensch da hingehet (zu einem Treffen der HBV-Jugend, d.A.) und nicht als Verkäufer! ... Ich war einmal auf einem Seminar ... so Thema 1: Warenkunde! Bla, bla, bla ... Thema 2: Verhalten gegenüber Vorgesetzten! Bla, bla, bla, fertig! Dann sind wir um acht Uhr in einen Bus eingestiegen, und dann war der Fisch für mich gegessen ... Das war dasselbe, was ich schon *hundertmal* gemacht habe, und das macht mir keinen Spaß" (Holger)!

Das Zitat enthält eine doppelte Botschaft. Zum einen existieren offenbar keine zündenden Ideen, von denen Impulse für eine Veränderung der Ausbildungs- und Berufspraxis ausgehen könnten. Gewerkschaftliche Zugänge wie "Warenkunde" oder "Vorgesetztenverhalten" gelten als abgenutzt. "Da hängen die (die HBV, d.A.) wahrscheinlich schon 20 Jahre dran ... und haben 20 Jahre nichts gelöst", kritisiert z.B. Kai. Zum anderen handelt es sich dabei um Gegenstände, die auch in der Alltagskommunikation der Jugendlichen keine Rolle spielen. In der Kantine rede man über Sport, private Dinge oder aktuelle politische Themen, kaum jedoch über den Berufsalltag. Wenn also schon freie Zeit für Aktivitäten im gewerkschaftlichen Kontext aufgewandt werden soll, dann zur Bearbeitung von Themen, die über die Alltagsroutine *hinausweisen*.

Hinzu kommt etwas anderes: Gewerkschaften sollen offenbar etwas ermöglichen, was Jugendliche im Be-

trieb vermissen. Zu den dominierenden Erfahrungen der Teilnehmer/-innen gehört, daß Auszubildende im Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen immer wieder auf den Status einer - zudem inferioren - Arbeitskraft reduziert werden. Das Gefühl von Subalternität und Austauschbarkeit bestimmt den betrieblichen Erfahrungshorizont. An die Gewerkschaft richtet man den Anspruch, eine andere Qualität von sozialen Beziehungen zu ermöglichen. Auch das klingt an, wenn Holger reklamiert, er wolle "als Mensch" angesprochen werden. Der junge Mann benutzt diese Formulierung im übrigen bemerkenswert unpathetisch. Dem sprachlichen Gestus nach fungiert "Mensch" als kritischer Gegenbegriff zu einem Politikansatz und einer gewerkschaftlich-betrieblichen Organisationsstruktur, die als unpersönlich-bürokratisch wahrgenommen werden.

### **Über den Zusammenhang von Beruf und Politik: Das Beispiel Rechtsextremismus**

Alles in allem beleuchtet das Fallbeispiel eine vielschichtige Beziehung zwischen Alltagsleben, beruflichen Problemkonstellationen, Politikzugängen und gewerkschaftlicher Aktivitätsbereitschaft. Wie wir gesehen haben, strukturiert die unbefriedigende Ausbildungs- und Berufssituation in entscheidendem Maße den Lebensrhythmus der Jugendlichen und drückt der sozialen Identität der Gesprächsteilnehmer/-innen ihren Stempel auf. Die große berufliche Unzufriedenheit stiftet aus sich heraus aber nichts unmittelbar Politisierendes. Zwar entwickeln die Jugendlichen durchaus Vorstellungen hinsichtlich möglicher Verbesserungen der Ausbildungs- und Berufsqualität, sehen aber kaum Durchsetzungschancen. Auch *deshalb* tendieren sie dazu, andere, scheinbar außerberufliche Themen für interessanter und "mobilisierungsfähiger" zu halten.

Damit ist jedoch nicht gesagt, daß Ausbildung, beruflicher Status und betriebliche Erfahrungen für das Politik- und Gewerkschaftsverständnis der jungen Handelsangestellten unwichtig wären. Die berufliche Situation strukturiert Wahrnehmung, Erfahrungsverarbeitung und Interessenkonstitution der Jugendlichen auf wider-

sprüchlichere, zugleich aber auch auf umfassendere Weise, als das dem Betroffenheitsprinzip folgende Interpretationen nahelegen würden.

Ein Beispiel: Einhellig benennen die Gesprächsteilnehmer/-innen "Rechtsextremismus" als ein wichtiges Problemfeld, an dem sich Interessen von Jugendlichen bündeln lassen. Diese Einschätzung korrespondiert durchaus mit - auch betrieblichen und beruflichen - Alltagserfahrungen. Wie schon angedeutet, handelt es sich bei der Mehrzahl der Kunden des Warenhauses um Ausländer. "80 % unserer Kunden sind Türken", schätzt Tanja. Kai mutmaßt, daß 90 % (der Beschäftigten einschließlich der Auszubildenden, d.A.) auf die "Scheiß-Türken" nicht gut zu sprechen sind, also eine vorurteilsbeladene Haltung gegenüber Ausländern einnehmen. Abwertende Praktiken gegenüber Fremden stehen offenbar in einem engen Zusammenhang mit Problemen der Arbeitsalltags: Schon durch die Arbeitssituation sieht sich das Verkaufspersonal in soziale Nachbarschaft zu den ausländischen Kunden gerückt.

Diese soziale Nähe löst Abwehrreaktionen aus. "Die Türken" fungieren als Distinktionsobjekte; sie werden als dem eigenen sozialen Status untergeordnete Gruppe behandelt. Die Abwertung des Kollektivs "der Türken" schließt implizit die Überhöhung der eigenen sozialen Stellung ein. Vielfach liefern reale Belastungen des Arbeitsalltags den Stoff, aus dem die Gruppe "der anderen" konstruiert wird. Gerade weil es in den Kunden-Verkäufer/-innen-Beziehungen wenig harmonisch zugeht, eignen sich "die Türken" für eine symbolische Verschiebung von Konflikten des Arbeitsalltags. Da die Beziehung zu den Kunden für die soziale Selbstverortung der jungen Handelsangestellten von zentraler Bedeutung ist, birgt diese Konstellation ein besonderes Unzufriedenheitspotential. Der Wunsch nach sozialer Anerkennung der eigenen Tätigkeit und Person in den Kundenbeziehungen läßt sich schon wegen der restriktiven Arbeitsbedingungen nicht realisieren. Hinzu kommt nun aber, daß Anerkennung von einem Kundentamm verweigert wird, den die Jugendlichen mit allen Merkmalen einer sozialen Unterschicht ausstatten. Zuspitzter formuliert: Es sind "die" Türken, von denen

sich offenbar viele Warenhaus-Angestellte gedemütigt fühlen. Das ist offenbar der Hintergrund für eine Ethnisierung betrieblicher Konflikte. Unmut, der seinen Ursprung nicht zuletzt in der Arbeitssituation (Vergrößerung der Verkaufsfläche bei Verringerung des Personals) hat, wird auf jene Gruppe übertragen, deren Verhalten verweigerte Anerkennung zu einer besonders schmerzhaften Erfahrung werden läßt. Statt sich in den Kundenbeziehungen als Fachkräfte und Persönlichkeiten bestätigt zu finden, fühlen sich die jungen Einzelhändler einer "sozialen Unterschicht" unterworfen, deren "kulturelle Fremdheit" befriedigenden kommunikativen Austausch zusätzlich erschwert. Solcher "Erfahrungrohstoff" läßt alltagsrassistische Klassifizierungen subjektiv funktional werden. Interessenverletzungen, reale und vermeintliche Benachteiligungen werden aus ihrem eigentlichen Kontext herausgelöst und auf die Gruppe der türkischen Kunden oder auf "die" Ausländer allgemein übertragen.

Die Gesprächsteilnehmer/-innen entwickeln hinsichtlich solch abwertender Zuschreibungen und Klassifikationen eigene Diagnosefähigkeit. Sie schildern eine Reihe von realen Konfliktsituationen, die ausgrenzenden, Ausländer herabsetzenden Praktiken zugrunde liegen. So wird das Warenhaus z.B. täglich von einer Gruppe arbeitsloser oder "schulschwänzender" Jugendlicher aufgesucht, die, um es in den Worten eines Mitdiskutanten zu formulieren, im Haus "Party machen". Ladendiebstähle und Beschaffungskriminalität sind an der Tagesordnung. Es gibt einige der Belegschaft bekannte "Wiederholungstäter", unter ihnen auch Ausländer:

"... Wenn gewisse Leute bei uns in die Abteilung kommen, dann lasse ich alles fallen und liegen und renn' da hin und halte die Klamotten fest, auf deutsch gesagt. Und ich muß sagen, das ist eigentlich zu 90 % bei Türken ..." (Tanja).

Im Warenhaus gibt es eine Vielzahl solch konflikträchtiger Erfahrungen mit Migrant\*innen. Auffälliges, regelverletzendes Verhalten wird jedoch über die Konstruktion von Ethnie und Nationalität verallgemeinert und der Gesamtgruppe "der Türken" zugeschrieben. Entsprechende Mechanismen reproduzieren sich auch über belegschaftsinterne Konflikte. So erhalten türkische Aus-

zubildende zusätzlich Deutschunterricht; eine in den Augen der Jugendlichen grundsätzlich sinnvolle Einrichtung, die aber, so die Wahrnehmung, auf Kosten der Ausbildung anderer geht und das Gefühl ungerechter Behandlung hervorruft. Jene binäre Logik, nach der die Ingroup "der Deutschen" und die Outgroup "der Türken" konstruiert wird, ist in der Alltagskultur der Jugendlichen anscheinend ständig präsent. Alle Gesprächsteilnehmer/-innen kennen Diskotheken, in denen man als "Deutscher" oder umgekehrt als "Türke" nicht verkehren kann. Gewaltsame Auseinandersetzungen zwischen deutschen und ausländischen Jugendlichen sind laut einigen Teilnehmer/-innen in Schule und Berufsschule an der Tagesordnung. Eine Parteinahme für die Opfer von Gewalt wird - sofern es sich um türkische Jugendliche handelt - innerhalb der "Gesellschaft der Altersgleichen" negativ sanktioniert.

Die Gesprächsteilnehmer/-innen machen deutlich, daß sie sich gegenüber solchen Alltagsrassismen kritisch verhalten. Sie lassen aber auch keinen Zweifel an ihrer minoritären Position. Selbst unter den Auszubildenden sehen sie sich mit ihren Ansichten in der Minderheit. Was sie aber trotz konträrer Auffassungen mit den übrigen Jugendlichen verbindet, ist das Interesse an Themen wie Rechtsextremismus, Rassismus und Gewalt: "Das habe ich doch bei der Jugendversammlung gesehen; als die zum Rechtsradikalismus kamen - ruck zuck, waren die Finger oben", konstatiert einer der Teilnehmer. Dabei richtet sich das Interesse auch der kritischen Minderheit nicht auf vordergründigen Aktionismus, auf bloßes Anprangern oder demonstrative Verurteilungen. Eher geht es den Jugendlichen um eine Art Ursachenforschung. Beispielsweise möchten sie wissen, was etwa einen Skinhead zu brutalem Verhalten gegenüber ausländischen Jugendlichen treibt:

"... was bei denen im Kopf vorgeht, was die denken, haben die z.B. vor einiger Zeit Zettel verteilt, bezogen auf einen bestimmten Tag, so im Sinne: Jagt einen Türken! Da muß doch etwas *aussetzen* bei denen da oben. Es würde mich 'mal interessieren, wie die auf soetwas kommen" (Carsten).

Der junge Mann sagt das betont nachdenklich. In der eindeutigen politischen Ablehnung klingt aber dennoch soetwas wie Faszination an: Wenn auch mit verwerfli-

chen Mitteln und Zielen, so gelingt es den Skinheads doch, starre Konventionen zu durchbrechen und sich auf diese Weise zum Gegenstand öffentlichen Interesses zu machen. Dies, die punktuelle Aufhebung der "Opferrolle", trägt, so läßt sich vermuten, zum Interesse am Skinhead-Phänomen bei.

Bedeutsamer ist in diesem Kontext aber etwas anderes. Das Beispiel "Rechtsextremismus" zeigt, auf welche komplexe Weise Beruf und Politik einander im Alltagsleben der Jugendlichen durchdringen. Mit ihrer Berufstätigkeit identifizieren die Gesprächsteilnehmer/-innen nicht nur schlechte Arbeitsbedingungen, geringes Einkommen und ungünstige Weiterbildungsmöglichkeiten, sondern auch Erfahrungsvielfalt, soziale Kontakte sowie direkte Konfrontation mit gesellschaftlichen Trends und Problemen, die durch Teile der Kundschaft repräsentiert werden. In diesem Sinne fungiert der Beruf trotz seines Negativimages als "Scharnier" zwischen unterschiedlichen Lebensbereichen und Erfahrungswelten. Daß die jungen Angestellten sich für Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit interessieren, hängt sicherlich in hohem Maße mit der öffentlichen Resonanz der Problematik zusammen. Entscheidend ist aber wohl doch die Verbindung zur eigenen Erfahrungswelt. Konflikte mit Ausländern, fremdenfeindliche und rassistische Praxen, ja selbst Gewalttätigkeiten gehören im Kaufhaus zum Alltag; und auch in der Freizeit, im Wohngebiet, der Disco oder im Freundeskreis sind solche Phänomene allgegenwärtig. Nicht zuletzt deshalb scheiden sich an (Vor-)Urteilen über "Türken" innerhalb der Belegschaft die Geister. Und somit ist es wenig verwunderlich, wenn die Jugendlichen selbst eine Verbindung zwischen dem "Ausländerproblem" und ihrer beruflichen Misere sehen:

"Ich denke, wenn dieses Ausländerproblem gelöst werden könnte, würde sich das auch auf unseren Beruf auswirken" (Tanja).

Worin eine solche "Lösung" bestehen könnte, lassen die Jugendlichen offen. Ihre Distanzierungen von Fremdenhaß und Rechtsextremismus besitzen somit zumindest auf der Ebene der Problem- und Ursachendefinitionen etwas Zwiespältiges. Nachvollziehbar wird jedoch, daß

der Beruf für die Einzelhandelsangestellten Quelle eines reichhaltigen "Erfahrungsrohstoffs" (Negt/Kluge) ist, der sich nicht auf das Erleben der unmittelbaren Ausbildungs- und Arbeitssituation einengen läßt. Wird dies in gewerkschaftlichen Politikansätzen ausgeblendet, bedeutet das zwangsläufig eine Abspaltung oder Ausgrenzung von potentiell aktivierbaren Motiven und Interessen Jugendlicher.

### **Schlußbetrachtung: Gewerkschaften im sozialen Spagat**

Alles in allem offenbart sich in diesen Ausschnitten eine Haltung, die mit allgemeinen Kategorien wie "Angestelltenbewußtsein" oder "Angestelltenmentalität" nicht angemessen erfaßt werden kann. Es handelt sich um eine Gruppe junger Angestellter, die von der jahrzehntelangen Dequalifizierungspolitik im Einzelhandel in besonderer Weise betroffen ist. Ihre Lebenskonzepte und Interessenorientierungen entsprechen auf den ersten Blick eher Klischeebildern von Unterschichtenjugendlichen als dem Typus des modernen, individualistischen Angestellten. Freilich finden sich auch in dieser Gruppe Anhaltspunkte für eine individualisierte Lebensführung. Die geschilderten Verhaltensweisen der jungen Einzelhändler lassen sich im Grunde als *Kämpfe um Anerkennung*, präziser: um vorenthaltene soziale Wertschätzung (vgl. Honneth 1993, S. 211) begreifen. Es geht den Teilnehmern/-innen nicht "nur" um ein besseres Gehalt oder eine der Qualifikation gemäße Tätigkeit. Vielmehr bündelt sich in den Berufsproblemen die Erfahrung gesellschaftlicher Mißachtung der eigenen Person. Eben dies läßt die Teilnehmer/-innen fast schon verzweifelt an jenen "Identifikationsresten" festhalten, welche Qualifikation und Berufsrolle noch zu bieten vermögen. Hoher beruflicher Problemdruck korrespondiert bei diesen Jugendlichen mit einer großen Aktivitätsbereitschaft, die aber - mangels nachvollziehbarer Perspektiven - nicht oder allenfalls punktuell in gewerkschaftliches Engagement mündet. Auch innerhalb des betrieblichen und gewerkschaftlichen Interessenvertretungssystems finden die Warenhausangestellten offenbar nicht jene Anerkennung, die ihnen im Unternehmen und

in der Gesellschaft vorenthalten wird. In diesem Sinne besitzt der verlorene Kampf um den Dienstleistungsabend eine symbolische Bedeutung. Er steht in der Interpretation der Teilnehmer/-innen nicht allein für die Verschlechterung von Arbeitsbedingungen, sondern auch für die Verletzung von Würde und Ehrgefühl - eine Befindlichkeit, die sich zum Teil in harscher Gewerkschaftskritik entlädt. Die eigene Gewerkschaft wird zudem an einer idealisierten IG Metall gemessen - ein Maßstab, gegenüber welchem die HBV-Aktivitäten immer als unbefriedigend und wenig durchsetzungsfähig erscheinen müssen. Auch deshalb dürfte es nicht leicht sein, die vorhandene Unzufriedenheit gewerkschaftspolitisch zu bündeln.

Im Gesamtspektrum der Fälle stehen die jungen Einzelhändler für eine Angestellten-Gruppe, die nicht nur das untere Ende der betrieblichen Hierarchie, sondern auch ein Branchensegment mit niedrigem Ansehen repräsentiert. Das daraus resultierende "Underdog"-Bewußtsein hebt sich besonders krass von der bei jungen Finanzdienstleistern verbreiteten Gewinner-Mentalität ab. Während es Handelsangestellten primär um eine *Aufwertung der gesamten Berufsgruppe*, um gebührende Anerkennung für ihre spezifischen Leistungen und Tätigkeiten geht, streben junge Finanzdienstleister in erster Linie *nach Entwicklungsmöglichkeiten im Beruf*, nach interessanten, qualifizierten Tätigkeiten in attraktiven Abteilungen und Positionen - Ziele, die mittels adäquater Leistungs- und Aufstiegsorientierung durchaus erreichbar scheinen und eine - zunächst ideelle - Nähe zu Managementaufgaben und -positionen herstellen. Zwar gibt es auch bei jungen Bank- und Versicherungsangestellten berufliche Unzufriedenheit; aber es handelt sich um ein anderes Problemniveau als in Warenhäusern oder Lebensmittelfilialen. Im Unterschied zu den "Händlern" betrachten die Finanzdienstleister ihre Berufs- und Lebenskonzepte als relativ offen. Sämtliche Angestellten-Fraktionen tendieren allerdings dazu, ihre ohnehin separierten Sozialwelten

argumentativ gegeneinander abzuschotten. Der in allen Gruppen auftretende Wunsch nach sozialer Wertschätzung, nach Anerkennung mündet jedenfalls nicht in eine "universalistische Arbeitnehmersolidarität". Sichtbar werden statt dessen verschiedene Ausprägungen eines partikularistischen Gruppenbewußtseins, das die Gefahr einer *Verselbständigung von Gruppenegoismen* in sich trägt. Dienstleistungsgewerkschaften sind somit schon im Jugendbereich zu einem Spagat gezwungen, der auf die Überbrückung spannungsgeladener sozialer Unterschiede hinausläuft. Die Frage ist, ob den jeweiligen Vorstellungen von Profession und Beruflichkeit eine Art "*Scharnierfunktion*" zwischen individuellen, gruppenbezogenen Partial- und weiterreichenden Kollektivinteressen zuwachsen kann. Traditionelle Gewerkschaftspolitik wäre dadurch auf doppelte Weise herausgefordert: Einerseits müßte sie sich bemühen, Interessen zielgruppenorientiert und über spezifische Beruflichkeitsvorstellungen zu bündeln. Andererseits blieben solche Versuche auf normative Legitimationen mit "universalistischem" Anspruch angewiesen. Bindeglied zwischen ausdifferenzierten Interessen könnten unabgeholte Ansprüche auf Partizipation und demokratisches Mitentscheiden sein, wie sie in allen Gruppen anklingen. Daß direkte Beteiligung als punktuelle (Negativ-)Erfahrung in einer eher partizipationsfeindlichen Umwelt rasch ins Gegenteil umschlagen, Resignation und politische Apathie verstärken kann - auch dafür ist der Warenhaus-Fall ein eindrucksvolles Beispiel.

## Literaturverzeichnis

- Beck, U. (1993): Die Erfindung des Politischen, Frankfurt/M.
- Bohnsack, R. (1989): Generation, Milieu und Geschlecht, Opladen.
- Heitmeyer, W. (1993): Gesellschaftliche Desintegrationsprozesse als Ursache fremdenfeindlicher Gewalt und politischer Paralyse, in: Aus Politik und Zeitgeschichte/Januar, Bonn.
- Honneth, A. (1993): Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte, Frankfurt/M.