

Otto Penz, Birgit Sauer

AFFEKTIVES KAPITAL

Die Ökonomisierung der Gefühle
im Arbeitsleben

campus

Affektives Kapital

Otto Penz lehrt Soziologie an der Universität Wien und an der Wirtschaftsuniversität Wien. Er koordiniert das mehrjährige Forschungsprojekt »Affektive Arbeit in der Arbeitsverwaltung«. Zu seinen Forschungsschwerpunkten zählen die Soziologie des Körpers, der Schönheit und der Gefühle, die Soziologie der Arbeit und politische Soziologie.

Birgit Sauer ist Universitätsprofessorin am Institut für Politikwissenschaft der Universität Wien. Sie leitet das Doktoratsprogramm der Fakultät für Sozialwissenschaften. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Vergleichende Geschlechterpolitikforschung, Staats-, Demokratie- und Institutionentheorien sowie Affekte und Politik.

Otto Penz, Birgit Sauer

Affektives Kapital

Die Ökonomisierung der Gefühle im Arbeitsleben

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-593-39861-7 Print

ISBN 978-3-593-41999-2 E-Book (PDF)

ISBN 978-3-593-43416-2 E-Book (EPUB)

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Copyright © 2016 Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main

Umschlaggestaltung: Guido Klütsch, Köln

Satz: Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main

Druck und Bindung: CPI buchbücher.de, Birkach

Gedruckt auf Papier aus zertifizierten Rohstoffen (FSC/PEFC).

Printed in Germany

»Denn nichts ist für den Menschen als Menschen etwas wert,
was er nicht mit Leidenschaft tun kann.«

Max Weber (1995 [1922], 12)

Inhalt

Einleitung: Über die Ökonomisierung von Gefühlen	9
1. Von Gefühlen, Emotionen und Affekten: Begriffliche Klärungen in einem weiten (Forschungs-)Feld.	21
1.1. Über die wissenschaftliche (Wieder-)Entdeckung von Emotionen	22
1.2. Sozialwissenschaftliche Dimensionen von Emotionen und Gefühlen	31
1.3. Die affektive Wende	37
1.4. Eine machtsensible Definition von Affekten	48
2. Von emotionaler zu affektiver Arbeit: Annäherungen an die Transformationen von Erwerbsarbeit	57
2.1. Die ›Entdeckung‹ emotionaler Arbeit	57
2.2. Affektive Arbeit im verkörperten Kapitalismus	63
2.3. Affektive Arbeit und Geschlecht	68
3. Affektives Kapital und Affekte als Regierungstechnik: Eine gesellschaftstheoretische Perspektive	75
3.1. Affektives Kapital	76
3.2. Dispositiv, Gouvernementalität und Regieren	82
4. Neoliberale affektive Gouvernementalität: Wandel zentraler gesellschaftlicher Felder	95
4.1. Neoliberalismus als Regierungs rationalität	95
4.2. Staat, Politik und Affekte	102
4.3. Ökonomie, Konsum und Affekte	119

5. Neoliberalisierung und Transformationen der Erwerbsarbeit	133
5.1. Von der ›Freiheit von Arbeit‹ zur ›Freiheit in der Arbeit‹	134
5.2. Arbeit der Subjektivierung.	141
5.3. Flexibilisierung, Prekarisierung und Entgrenzung der Erwerbsarbeit	148
5.4. Interaktive Dienstleistungen als affektive Arbeit: Das unternehmerische Selbst und neoliberalen affektive Gouvernementalität.	156
6. Affektive Staatlichkeit: Von der Bürokratie zur öffentlichen Dienstleistung am Beispiel Österreich	161
6.1. Die Entwicklung Österreichs in Richtung neoliberalen Wettbewerbsstaat und Wissenskapitalismus.	163
6.2. Vom Amt zur Dienstleistung: Affektive Folgen der Privatisierung der österreichischen Post	174
6.3. Wandel der Geschlechterverhältnisse: Maskulinisierung oder Feminisierung durch affektive Arbeit?	192
7. Affekte als gesellschaftliches Transformationspotenzial? Formen des Widerstands und der Solidarisierung im verkörperten Kapitalismus	203
8. Fazit: Affektive Herrschaft im Neoliberalismus.....	215
Literatur	225

Einleitung: Über die Ökonomisierung von Gefühlen

»Gefühle einschalten.« So plakatiert im Sommer 2015 ein österreichischer Radiosender, um für sein neues Klassikprogramm zu werben. Zeitgleich inseriert eine Automarke aus dem kostspieligen Segment: »Männergefühle haben einen Namen« – nämlich den der Automarke – und: »Männergefühle können stark sein. Nämlich 241 PS stark.« Dass Werbung auf Gefühle abzielt, ist nichts Neues, und doch weisen diese Beispiele von Plakatwerbung im städtisch-öffentlichen Raum auf einen neuartigen Umgang mit Gefühlen im Vergleich zu den Jahrzehnten zuvor hin. Lange Zeit waren Gefühle in die Privatheit von Intimbeziehungen und die Semiöffentlichkeit von Beratungsmagazinen oder Therapien weggeschlossen. In der Werbung sollten sie eher unterschwellig angesprochen werden, damit sie Einfluss gewinnen können. Demgegenüber geht die ostentative Rede über Gefühle von anderen Wirkungszusammenhängen aus. Gefühle sollen gezeigt werden, nicht mehr verborgen bleiben: »Zeig deine Gefühle« – so adressiert eine »innovative App« des Kunstprojekts *Art of Feeling* in einem Wiener Museum die BesucherInnen. Wir befinden uns also mitten in einem Prozess der diskursiven Hervorbringung von Gefühlen, einem Gefühlsdiskurs, der nicht nur den öffentlichen Umgang mit Gefühlen neu formatiert, sondern auch das Verhältnis der Menschen zu ihren Gefühlen neu definiert: Menschen sollen ermuntert werden, ihre Gefühle nicht mehr als ›privat‹ zu betrachten, sondern sie zu äußern, zu veröffentlichen. Dies wiederum, so eine der Ausgangsannahmen dieses Buches, etabliert neue Machtverhältnisse, wird doch dieser Gefühlsgestus zum Credo eines auf Gewinn in allen Lebenspraxen bedachten Menschen. »Wer Gefühle zeigt, gewinnt«, formulierte dies eine Wiener Werbekampagne bereits vor einigen Jahren. Und umgekehrt: Wer keine Gefühle zeigt, verliert und ist somit höchstens am Rande der neuen (Arbeits-)Welt verortet. »Das Subjekt partizipiert am öffentlichen Leben über die Konstruktion und Zurschaustellung seiner ›privaten‹ Emotionen«, schreibt Eva Illouz (2006, 81). Besonders augenscheinlich werde dies in den Talk- und

Realityshows (ebd., 79ff.), die seit den 1990er Jahren im Fernsehen florieren, in denen die subjektiven Befindlichkeiten der AkteurInnen im Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit stehen. Die öffentliche Darstellung dieser emotionalen Konstitution kann in Fernsehformaten wiederum in Wert gesetzt werden bzw. wird zur Voraussetzung für eine Teilhabe am öffentlichen Format – und an Öffentlichkeit.

Dieser Wandel von Gefühlsverhältnissen, so die Ausgangsvermutung dieses Buches, gründet in neuen ökonomischen, sozialen und politischen Verhältnissen, nämlich dem Wandel westlicher Industriegesellschaften hin zu Dienstleistungs- und Wissensökonomien, einer neoliberalen Reorganisation von Staat und Ökonomie sowie mit diesen Transformationen verknüpften Veränderungen sozialer Institutionen des Arbeits- und Zusammenlebens, auch von Alltagspraxen. Ersteres zeigt sich in der Veränderung von Arbeitsprozessen in Richtung immaterieller Arbeit, durch die Kommunikation, Wissen und auch Gefühle hergestellt werden – Arbeitsprozesse, die auf Kooperation beruhen und in die nicht zuletzt die Affektivität der Arbeitskräfte einfließt. Die zweite Dimension manifestiert sich beispielsweise in der Deregulierung von Arbeit, aber auch in der Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen im Zeichen von Effektivität und Kosteneffizienz. Diese öffentlichen Dienstleistungen unterliegen einem marktförmigen Wettbewerb und haben sich auf Märkten zu bewähren. Seit den 1990er Jahren beschleunigt sich im globalen Norden die Vermarktlichung und Kommodifizierung von Dienstleistungen, wie öffentlicher Transport, Telekommunikation und Post, die bessere Leistungen und größere KundInnennähe versprechen, und aus staatlichen Bürokratien im Dienste der Allgemeinheit erwachsen Dienstleistungsunternehmen mit Profitinteressen. Die dritte Dimension wird in durchaus widersprüchlichen Prozessen der Ent- und Resolidarisierung sichtbar, beispielsweise im Wandel von traditionellen Formen der Solidarität – sei es der Wandel von Familienverhältnissen oder das Erodieren von (wohlfahrtsstaatlichen) Institutionen des sozialen Ausgleichs – und in Wertorientierungen, die soziale Sorge für sich und andere neu denkt, zum Beispiel in Praktiken von *commons*.

Alle drei Entwicklungen, so unsere These, lassen die Arbeitskräfte, die berufstätigen Menschen also, nicht unberührt. Viel mehr noch: Sie tragen zur Formung von Subjekten bei, die das für Dienstleistungen notwendige affektive Vermögen und die konkurrenzgeleiteten (KundInnen-)Orientierungen verinnerlicht haben und dies als ihr Talent und ihre persönliche Kompetenz betrachten. Dem Gefühlsmanagement kommt dabei eine zentrale Rolle zu,

erweist sich die Qualität von kundInnenorientierter, interaktiver Dienstleistungsarbeit doch am Einfühlungsvermögen und an der Vertrauensbildung im Umgang mit Kundschaft, sodass die Subjektivierung am Arbeitsplatz und Vorstellungen von Professionalität ganz wesentlich die Gefühle tangieren. Wir gehen davon aus, dass das Arbeitsregime eine prägende Kraft entwickelt, die nicht allein das Erwerbsleben der Menschen betrifft, sondern ihren gesamten Habitus einschließlich ihrer Affekte strukturiert und damit zur Ausprägung einer spezifischen Affektkultur im Neoliberalismus, einer neoliberalen *emotionology*, wie Stephen Fineman (2008a) dies nennt, führt.¹

Warum erscheint uns gerade die Erwerbsarbeit für diese affektive Subjektivierung besonders wichtig? Unsere erste Antwort lautet, weil wir nach wie vor in einer Arbeitsgesellschaft leben und die Menschen in der Regel durch bezahlte Arbeit – an die wiederum die Systeme der sozialen Sicherung gekoppelt sind – ihren Lebensunterhalt bestreiten, und zwar zunehmend auch die Frauen im Prozess der Tertiarisierung der Ökonomie und der neoliberalen Reorganisation von Erwerbsarbeit. Die berufliche Position ist konstitutiver Bestandteil des persönlichen Selbstverständnisses, das in den Erzählungen der Menschen über ihren Werdegang entsteht, sie ist zentraler Lebensinhalt, und sie verleiht den Arbeitskräften sozialen Status und Anerkennung (sodass Erwerbslosigkeit zumeist auch als persönliche Kränkung erfahren wird). Besondere Bedeutung erhält die Erwerbsarbeit im Neoliberalismus (z.B. Harvey 2007) zudem durch zwei ineinander verschränkte Entwicklungen in den Ländern des globalen Nordens: durch die Entgrenzung von Arbeit, die sich beispielsweise in der ständigen Verfügbarkeit von Arbeitskräften, aber auch in der Aufhebung der räumlichen Trennung von Heim und Arbeitsstätte zeigt, und durch die gleichzeitige Prekarisierung der Arbeit für eine große Zahl von Erwerbstägigen, die Wiederkehr sozialer Unsicherheit, die bedrohlich wirkt und der Integration in den Arbeitsmarkt besonderes Gewicht verleiht. *Liebe ist kälter als das Kapital*, titelte der Berliner Regisseur René Pollesch gleichsam weitsichtig sein Buch bereits im Jahr 2009.²

Die Verknüpfung dieser Gesichtspunkte mit der steigenden öffentlichen Aufmerksamkeit für Gefühle und Affekte macht deutlich, dass wir mit der Analyse und Diskussion von affektiver Arbeit und affektivem Kapital auch einen Beitrag zum Verständnis neoliberaler Erwerbsarbeitsverhältnisse leisten wollen. Wir denken, dass eine Affektperspektive hilft, die größeren ak-

1 In Kapitel 1 werden wir die Verwendungsweise der Begriffe Gefühl und Affekt erläutern.

2 Pollesch spielt dabei auf den ersten abendfüllenden Film Rainer Werner Fassbinders *Liebe ist kälter als der Tod* aus dem Jahr 1969 an.

tuellen Veränderungen in der sozialen Reproduktion kapitalistischer Verhältnisse genauer in den Blick zu nehmen (ähnlich Anderson 2010, 165). Dies macht auch einen Fokus auf Geschlechterverhältnisse notwendig, sind doch moderne Arbeitsverhältnisse – und nicht nur Erwerbsarbeitsverhältnisse – ganz zentral an ungleiche Geschlechterverhältnisse gebunden. Aus der Entgrenzung von Erwerbsarbeit lässt sich schließen, dass Institutionen hierarchischer Zweigeschlechtlichkeit und der Heteronormativität im Neoliberalismus zur Disposition stehen, beruhen diese doch auf der historisch entstandenen Trennung zwischen einer männlich kodierten Öffentlichkeit und einer als weiblich verstandenen Privatsphäre sowie einer damit verknüpften geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung. Während die öffentliche Sphäre, etwa das ökonomische, politische und bürokratische Feld, von Rationalität durchdrungen sein soll und damit zur Assoziation von Männlichkeit mit rationalem Handeln führte, gilt das private Leben als Ort der (empathischen) Gefühle, eine Domäne des weiblichen Geschlechts. Dieses Trennungsdispositiv verdeckt die Tatsache, dass das ganze Leben, auch das Verfolgen ökonomischer und politischer Interessen, stets von Affekten durchzogen ist, nicht zuletzt weil Affekte die Schnittstelle zwischen Person und Gesellschaft bilden.

Allerdings ist unsere Untersuchung davon geleitet, dass wir über die Zeit hinweg keine linearen gesamtgesellschaftlichen Veränderungsprozesse der affektiv kodierten Geschlechterverhältnisse in westlichen Gesellschaften ausmachen können. Vielmehr erodiert das geschlechtsspezifische Trennungsdispositiv im Neoliberalismus ungleichzeitig und auf paradoxe Weise. Zum einen werden, wie bereits erwähnt, die Grenzen zwischen Arbeits- und Freizeitbereich durchlässig, und die männliche Erwerbsarbeitspraxis droht das ganze Leben zu beherrschen, zum anderen jedoch entwickeln sich jene affektiven Fähigkeiten, die die längste Zeit das Handeln von Frauen in der privaten Sphäre bezeichneten, wie Einfühlungsvermögen und Kommunikationsfähigkeit, zu Schlüsselkompetenzen im Erwerbsprozess. Ob dieser Wandel ein *de-gendering* der sozialen Ordnung, speziell der Erwerbsarbeit, anzeigt oder eine Redefinition von Männlichkeit und Weiblichkeit entlang der traditionellen Geschlechterkonstruktionen bewirkt bzw. welche Gestalt diese komplexen geschlechtsspezifischen Transformationsprozesse in der Erwerbsarbeit annehmen, soll uns in diesem Buch ebenfalls beschäftigen.

Ziel unserer Untersuchung ist es, die Bedeutung und Funktion, aber auch die Instrumentalisierung von Affekten im Arbeitsleben westlicher Dienstleistungsgesellschaften zu analysieren und zu theoretisieren. Wir verorten unsere Studie dabei in größeren historischen Zusammenhängen, um deutlich zu

machen, wie in der derzeitigen Erwerbsarbeitswelt Gefühle nicht nur »ökonomisiert« werden, wie der Untertitel unseres Buches behauptet, sondern dass und wie um eine neue Bedeutung von Affekten – und damit von Menschen und Arbeit – gerungen wird. Im Unterschied zu der Studie von Sabine Donauer (2014), die den Wandel der betrieblichen Entdeckung und Nutzung von »Arbeitsgefühlen« in der westlichen Welt seit der Wende vom 19. zum 20. Jahrhundert untersuchte, geht es uns um eine systematische Zeitaufnahme, die durch die Analyse aktueller Affektmodi in der Erwerbsarbeit auf neuartige Techniken des Regierens und mithin auf (neoliberalen) Herrschaftsverhältnisse schließen lässt.

Im Fokus des empirischen Teils unserer Studie stehen *front line*-Beschäftigte der gelben Post in Österreich – ein Dienstleistungsunternehmen, das in den 1990er Jahren aus der Hoheitsverwaltung und staatlichen Bürokratie ausgegliedert wurde – und die affektiven Antworten der DienstleisterInnen auf neuartige Organisationsziele und Arbeitsbedingungen. Unter solchen affektiven Antworten lassen sich Gefühlslagen und Gemütszustände verstehen wie Arbeitszufriedenheit, Lust an der Arbeit und an der Kooperation mit KollegInnen, Freude an der Interaktion mit KundInnen, aber auch Gefühle der Überforderung, des Ärgers und Stresses sowie der Angst und Sorge um den Arbeitsplatz. Wir betrachten das österreichische Beispiel als paradigmatisch für den Wandel öffentlicher Dienstleistungen und damit von Staatlichkeit unter neoliberalen Vorzeichen, zumal in konservativen Typen des Sozialstaats wie Deutschland und Österreich. Das österreichische Beispiel lässt alle aus der Literatur wohlbekannten Charakteristika der Deregulierung, Vermarktlichung und Wettbewerbsorientierung einstiger staatlicher Monopole erkennen: die steigende Bedeutung des *shareholder value*, neue Steuerungsstrategien wie New Public Management (NPM), die von Output- und Zielvorstellungen ausgehen und auf innerorganisatorischen Wettbewerb setzen, oder die Einführung von Kontroll- und Anreizsystemen, um sowohl die Leistungseffizienz als auch das *commitment* der Arbeitskräfte zu steigern.

Den theoretischen Ausgangspunkt unserer Überlegungen bildet die bahnbrechende Studie von Arlie Hochschild (2003) aus dem Jahr 1983 über *emotional labor* bzw. *emotion work*, eine erste systematische Bestandsaufnahme des zu erbringenden Gefühlsmanagements von Frauen und Männern in Dienstleistungsberufen (am Beispiel von Flugbegleiterinnen und Mitarbeitern von Inkassobüros), die vor allem die emotionale Entfremdung der Arbeitskräfte ins Auge fasst. Hochschilds Überlegungen, die mittlerweile international eine Fülle an weiteren Studien und theoretischen Erweiterungen

nach sich zogen, wollen wir in zweifacher Weise neue Perspektiven hinzufügen: zum einen die Handlungsautonomie der Arbeitskräfte und damit eine Dimension der ›Freiheit der Affekte‹, also nicht nur die Unterwerfung und Ausbeutung der Erwerbstätigen, zum anderen die Dimension der Neoliberalisierung von Ökonomie und Politik, der Arbeitsverhältnisse und damit auch der Affektivität der Arbeit.

Darüber hinaus ist unsere Studie als kritische Auseinandersetzung mit dem *affective turn* in den Kultur- und Sozialwissenschaften seit der Milleniumswende zu verstehen, der einen Wandel in der Theoretisierung von Gefühlen markiert. Zwar hat eine verstärkte wissenschaftliche Debatte über Gefühle schon in den 1990er Jahren eingesetzt, doch hat die begriffliche Neuorientierung in Richtung Affekt, die in den *queer studies*, den Kulturwissenschaften und der Philosophie angesiedelt ist, diese Diskussionen zugespielt und radikalisiert. Deutlich wurde im wissenschaftlichen Gefühls- und Affektüberschwang eine disparate Begriffsverwendung, die von Gefühlen, Emotionen, Passionen, Leidenschaften, Sentiment und Affekten spricht – eine Disparität, wie wir sie im Folgenden auch nicht völlig vermeiden können. Das semantische Feld von Affekten, Gefühlen und Emotionen umfasst zudem Triebe, Neigungen, Einstellungen und Dispositionen. Damit verbunden sind Wahrnehmung, Wertung, Kognition, Vernunft, Wissen, Kultur, Erfahrung, Beziehung, Interaktion und Kommunikation. Wir folgen in diesem Buch der begrifflichen Neuerung und sprechen von Affekten, wollen damit aber keine Wende hin zu einem nicht sozial bzw. kulturell vermittelten Verständnis dieser Affekte vollziehen. Affekte gründen in kurz- und langfristigen körperlichen Dispositionen, Erfahrungen, Wahrnehmungen und Gewohnheiten. Die Basis für die individuelle Wahrnehmung, für das individuelle Begreifen und Verstehen von Affekten, dafür, dass wir in bestimmten Situationen affektiv berührt werden, sind also kulturelle Standards, die im Laufe der affektiven Sozialisation erlernt werden. Darauf basiert die Bewertung von Affekten wie auch die Bewertung (von Situationen) durch Affekte. Diese kulturelle Interpretation ist nötig, um einen Affekt zu ›verstehen‹, auch wenn die Körperlichkeit von Affekten – zum Beispiel das Erröten aufgrund von Scham – nicht steuerbar, weil unwillkürlich ist.

Uns geht es – wie wir im Folgenden noch ausführlicher darlegen wollen – um eine kritisch-gesellschaftstheoretische Aufarbeitung des Affektkonzepts, die es uns erlaubt, die modernen Trennungen zwischen Körper und Geist zu überwinden und die Bedeutung von körperlicher Materialität – freilich immer als eine sozial vermittelte Praxis verstanden – in unserer Analyse zu den-

ken. Das Konzept Affekt ermöglicht es uns, zwei Theoriestränge, nämlich jene von Pierre Bourdieu und Michel Foucault, systematisch in die Diskussionen um affektive Arbeit einzufügen. So kombiniert unser kritischer Affektbegriff etwa Bourdieus Konzeption des Habitus, die körperliche und damit affektive Komponenten umfasst, seine Theoretisierung von Handlungsressourcen in Form von Kapitalsorten, denen wir affektives Kapital hinzufügen werden (das dem Buch auch seinen Namen gibt), und seine praxistheoretische Perspektive über das Zusammenspiel von unbewussten und bewussten Motiven im alltäglichen Handeln. Wir werden schließlich diese praxeologischen Theoriebausteine mit der strukturähnlichen Theorie Foucaults verbinden, indem wir dessen Subjektivierungs- und Gouvernementalitätskonzept aufgreifen, etwa den Typus des »unternehmerischen Selbst« (Foucault 2004b, 314), und diese Konzepte im Hinblick auf Affekte ergänzen und neu situieren werden. Affekte und affektives Kapital sollen so – wie oben bereits angedeutet – als Elemente einer neuen Regierungstechnologie, die weit über staatliches Steuern und Regieren hinausgeht, diese aber auch prägen und beeinflussen, begriffen werden.

Mit dieser Perspektive lässt sich auch die Frage nach dem Warum des aktuell konstatierten emotiven oder affektiven Booms, also die Frage »Warum jetzt?« beantworten. Wir schlagen in diesem Buch vor, die aktuelle wissenschaftliche Debatte über Affekte und Gefühle als einen Diskurs zu begreifen, das heißt als Element einer neuen Regierungsweise im Foucault'schen Sinne, als Teil eines neuen steuernden, ordnenden Zugriffs auf Menschen und damit neuer Formen der Positionierung von Menschen in der Gesellschaft.³ Lila Abu-Lughod und Catherine A. Lutz (2009, 108) heben zwei Dimensionen des Affekt- bzw. Emotionsdiskurses hervor: Sozialität und Machtverhältnisse. Machtverhältnisse beeinflussen, was über Affekte gesagt werden darf und was nicht, wer über Affekte reden darf und wer nicht. Ein gesellschaftstheoretisch-kritisches Affektkonzept will also zeigen, »how emotion discourses establish, assert, challenge, or reinforce power or status differences« (ebd.). Affekte, so wollen wir zeigen, sind ein Mechanismus der Herrschafts- und Ungleichheitsproduktion, können aber auch – und dies ist uns wichtig – ein Modus der Überwindung solcher Verhältnisse sein.

3 Ganz ähnlich wie Lila Abu-Lughod und Catherine A. Lutz (2009, 107) unterscheiden wir zwischen »discourses on emotion« bzw. Affekten, also gewissermaßen das Reden über Emotionen, und einem »emotional discourse« bzw. Affektdiskurs, der bestimmt, wie Affekte gezeigt werden dürfen und damit eine herrschaftliche Positionierung affektiver Subjekte vornimmt.

Damit ist nochmals ein zentraler Punkt angesprochen, der die theoretische Position Foucaults mit jener Bourdieus kompatibel erscheinen lässt und richtungweisend für die Analyse neoliberaler Erwerbsarbeitsverhältnisse und deren Affektivität ist: dass die soziale Ordnung immer auch eine Herrschaftsordnung ist, die durch Machtstrukturen konstituiert wird, sodass das Gefühlsleben der Menschen – ihr affektiver Habitus – ebenfalls durch Machtverhältnisse geprägt wird. Und umgekehrt: Auch affektive Dispositionen lassen einen Herrschaftsmodus entstehen, wie nicht zuletzt an neuartigen Geschlechterarrangements deutlich wird.

Wir beginnen unsere Untersuchung der Affekte im Folgenden mit der Rekonstruktion der Wiederentdeckungsphase von Gefühlen als zentrale Theoriebestandteile in den Sozialwissenschaften, mit den *emotional* und *affective turns* der letzten Jahrzehnte, nicht zuletzt um unsere eigene wissenschaftliche Position in diesem zunehmend unübersichtlichen Gewirr an Begriffen, Definitionen und historischen Erklärungen, die alle für sich Deutungshoheit beanspruchen, kenntlich zu machen. In einem zweiten Schritt, in Kapitel 2, engen wir den Horizont der sozialwissenschaftlichen Debatte von Gefühlen auf jenen Untersuchungsgegenstand ein, der im Mittelpunkt des Buches steht: die Arbeit oder, genauer, Erwerbsarbeit und deren Affektivität. Der Fokus liegt dabei auf den gesellschaftstheoretischen Perspektiven, die die unterschiedlichen Konzeptionen von Gefühlsarbeit für unsere Studie eröffnen. So schärft die von Arlie Hochschilds Position der 1980er Jahre wegführende Debatte der ›affektiven Arbeit‹ beispielsweise die Aufmerksamkeit für Prozesse der Solidarisierung und des kollektiven Widerstands gegen die sozialen Verwerfungen des Neoliberalismus und damit für biopolitische Aspekte affektiver Arbeitsbeziehungen in der Dienstleistungs- und Wissensökonomie.

Aus der Aufarbeitung der sozialwissenschaftlichen Literatur über Gefühle, Emotionen und Affekte sowie zur Emotions- und Affektarbeit resultiert jener gesellschaftstheoretische Blickwinkel, der uns geeignet erscheint, sowohl die strukturelle Verfasstheit der affektiven Arbeit im Neoliberalismus als auch die Praxisebene der GefühlsarbeiterInnen in den Blick zu nehmen. Wir stellen in Kapitel 3 des Buches unsere zentralen theoretischen Werkzeuge vor im Versuch, die Neoliberalisierung der Erwerbsarbeit anschaulich und nachvollziehbar zu machen, vor allem aber um die Rekonfiguration von Macht- und Herrschaftsverhältnissen zu erklären, die sich durch das Arbeitsregime in die Menschen einschreiben. Dafür stellen wir einerseits unsere (an Bourdieu angelehnte) Konzeption des affektiven Kapitals vor, das ermächtigt

genden Charakter hat, indem es soziale Beziehungen schafft und eine zunehmend wichtige Ressource in Dienstleistungsberufen darstellt. Andererseits thematisieren wir die Unterwerfung der Arbeitskräfte durch ein neues, neoliberales Arbeitsregime aus einer gouvernementalitätstheoretischen Perspektive und erweitern dabei Foucaults Konzeptionen in Richtung affektiver Subjektivierung und affektiver Fremd- und Selbstregierung.

Anschließend, in Kapitel 4, wenden wir uns dem Wandel der politischen und ökonomischen Verhältnisse zu, also den kontextuellen Bedingungen, die die Erwerbsarbeit beeinflussen und in deren Geschichte sie eingebettet ist. Zwei Prozesse stechen dabei besonders ins Auge: Zum einen geht der Aufstieg der Wissens- und Dienstleistungsökonomie Hand in Hand mit neuen Formen der politischen und ökonomischen Regulierung, die auch auf die Kontrolle der Affekte abstellen. Zum anderen zeigen sich in der politischen und ökonomischen Steuerung, nicht zuletzt in der Ansprache der BürgerInnen als KonsumentInnen (wie seit langer Zeit im Konsumismus der Industriegesellschaften), ähnliche biopolitische Prozesse der affektiven Subjektivierung wie bei der Dienstleistungsarbeit. Wir verfolgen diese Transformationsprozesse entstehungsgeschichtlich, also genealogisch, um die neoliberalen Zäsur deutlich sichtbar zu machen.

Im nächsten Schritt, in Kapitel 5, skizzieren wir auf ähnliche Weise eine Genealogie der Erwerbsarbeit in den Ländern des globalen Nordens der letzten Jahrzehnte und konzentrieren uns vor allem auf jene Unterschiede, die zwischen der fordistischen Ausnahmephase der ‚Wirtschaftswunderjahre‘ und der Ausbreitung neoliberaler Verhältnisse zu beobachten sind. Das ökonomische Unterfutter dieser Prozesse bilden die Verschiebungen von materieller zu immaterieller Produktion im globalen Norden, also von der industriellen Fabrikation materieller Güter hin zu Informations- und Dienstleistungsarbeit. Davon blieben Geschlechterverhältnisse nicht unberührt. Dieser generelle Wandel der Arbeitswelt ist mit einer ungeheuren Flexibilisierung und Entgrenzung der Erwerbsverhältnisse verbunden, vor allem aber kennzeichnen die Prekarisierung der Arbeit und die Wiederkehr sozialer Unsicherheit diese Entwicklung. Unter diesen neoliberalen postindustriellen Bedingungen gewinnen Affekte stark an Bedeutung – sowohl als auszubeutende Ressource im Arbeitsprozess als auch als Mittel, um Kooperationen, etwa in Form von Projektarbeit, herzustellen –, und die Steuerung von Affekten sowie affektive Subjektivierungsprozesse werden zu zentralen Herrschaftsmechanismen des Erwerbsarbeitslebens.

In diesem Kontext ist unser empirisches Fallbeispiel, die österreichische gelbe Post, situiert, das paradigmatischen Charakter für die Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen in westlichen ›Wettbewerbsstaaten‹ hat. Wir stellen diesem Fallbeispiel in Kapitel 6 eine kurze Geschichte der Neoliberalisierung Österreichs voran, um die Vermarktlichung der Post-Dienstleistungen politisch und ökonomisch verorten zu können. In diesem Kapitel analysieren wir schließlich die Reorganisation der Post als gewinnorientiertes Dienstleistungsunternehmen, das sich durch KundInnenorientierung – und damit Enthusiasmus und Empathie der MitarbeiterInnen – auszeichnen soll, und wir beobachten die Veränderungen der Arbeitspraxen in diesem Umstellungsprozess, die davon geprägt sind, den Verkauf von Post-Produkten zu maximieren. Wir verfolgen damit ganz konkret die affektive Fremd- und Selbstführung der *front line*-Beschäftigten in den Post-Filialen, deren normatives Zentrum das ›unternehmerische Selbst‹ bildet, und schließen daraus auf affektive Subjektivierungsprozesse. Diese Steuerungsprozesse funktionieren jedoch niemals reibungslos, sondern stoßen auf Widerstand und Formen der kollektiven informellen Selbstorganisation der Arbeitskräfte. Das letzte Kapitel unserer Studie handelt demgemäß vom Widerstandspotenzial gegen die »neoliberale Invasion« (Bourdieu 1998b), ein Widerstehen, das durch Netzwerke affektiver Beziehungen, also eine Gegen- oder ›Biomacht‹ von unten, möglich scheint.

Zusammenfassend gesagt, schreiten wir in unserer Untersuchung vom Abstrakten und Theoretischen zum Konkreten und Empirischen voran, vom Allgemeinen (der globalen Neoliberalisierung) zum Konkreten (anhand des Beispiels Österreich), vom Kontextuellen und Historischen zum Spezifischen und Gegenwärtigen; und in all diesen Zusammenhängen firmieren die Geschlechterverhältnisse als eine Art Subtext, ohne den sich weder der Wandel der Affektkontrolle noch die neoliberale affektive Arbeit oder affektive Subjektivierungsprozesse erklären lassen, sind doch die sozialen Konzeptionen von Männlichkeit und Weiblichkeit aufs Engste mit Affektivitäten verwoben. Verschiebungen der Machtverhältnisse zwischen den Geschlechtern korrespondieren dementsprechend stets mit Veränderungen der affektiven sozialen Ordnung – und umgekehrt.

Affektstudien sind ansteckend! Wir ließen uns anstecken und haben die Lust am Forschen, Denken und Schreiben entdeckt. Diese Lust konnten wir teilen mit jenen, die uns bei unserem Schreibabenteuer unterstützt haben: der Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank, der die empirische

Forschung finanzierte,⁴ der Abg.z.NR Harald Troch, die Generaldirektion und Personalabteilung der Österreichischen Post AG, besonders Frau Verena Abu-Dajeh, die University of Washington in Seattle, die uns Forschungsinfrastruktur zur Verfügung stellte, Sabine und Oliver Lang sowie W. Lance Bennett, die uns in Seattle beherbergten und mental wie emotional unterstützten, Brigitte Bargetz, die für uns die ersten Recherchen im affektiven Feld machte, und Claudia Pint, die die Interviews präzise transkribierte, Silvia Schröcker, die uns bei der formalen Manuskriptbearbeitung unterstützte, und Iris Weissenböck, die das Lektorat kurzfristig übernahm und äußerst akkurat erledigte. Ihnen allen wollen wir danken! Unser ganz besonderer Dank gilt den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Post AG, die bereit waren, über ihre Arbeitspraxis zu berichten. Ohne deren Entgegenkommen und Mitwirken gäbe es dieses Buch nicht!

⁴ Die empirischen Buchkapitel basieren auf den Ergebnissen des Forschungsprojekts *Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen, Gefühlsarbeit und Geschlecht. Das Beispiel der Post AG (2008–2011)*, das vom Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank finanziell gefördert wurde (Jubiläumsfondsprojekt Nr. 13319).