

Sabrina Apicella

Das Prinzip Amazon

Über den Wandel der Verkaufsarbeit und
Streiks im transnationalen Versandhandel

VSA:



Sabrina Apicella
Das Prinzip Amazon

Sabrina Apicella promovierte an der Leuphana Universität Lüneburg und forscht seit 2013 zu den Streiks bei Amazon.

Sabrina Apicella

Das Prinzip Amazon

Über den Wandel der Verkaufsarbeit und
Streiks im transnationalen Versandhandel

Eine Veröffentlichung der
Rosa-Luxemburg-Stiftung

Dieses Buch wird unter den Bedingungen einer Creative Commons License veröffentlicht: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Germany



License (abrufbar unter www.creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/legalcode). Nach dieser Lizenz dürfen Sie die Texte für nichtkommerzielle Zwecke vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen unter der Bedingung, dass die Namen der Autoren und der Buchtitel inkl. Verlag genannt werden, der Inhalt nicht bearbeitet, abgewandelt oder in anderer Weise verändert wird und Sie ihn unter vollständigem Abdruck dieses Lizenzhinweises weitergeben. Alle anderen Nutzungsformen, die nicht durch diese Creative Commons Lizenz oder das Urheberrecht gestattet sind, bleiben vorbehalten.

© VSA: Verlag 2021, St. Georgs Kirchhof 6, 20099 Hamburg

Druck und Buchbindearbeiten: Beltz Grafische Betriebe GmbH, Bad Langensalza

Umschlagfoto: Andreas Gangl (mehr zu seiner Arbeit: fotobyanderl.mypportfolio.com/union).

Der Fotograf und Gewerkschafter dokumentiert hier einen Amazon-Streik in Bad Hersfeld vom 21. bis 24.12.2015.

Zeichnungen S. 23 & 155: Michael Mallé

ISBN 978-3-96488-098-7

Inhalt

Arbeiten bei Amazon: Sich anpassen oder streiken?	9
Die Bedingung zum Streik:	
interne Seite des Arbeiter:innenbewusstseins	11
Der Wandel der Verkaufsarbeit	11
Die Reelle Subsumtion der Verkaufsarbeit	12
Reelle Subsumtion bedeutet Entfremdung	14
Das Prinzip Amazon	16
Die Bedingung zum Streik:	
externe Seite des Arbeiter:innenbewusstseins	17
Das erweiterte Klassenbewusstsein	18
Saisonarbeit – der Atem der Fabrik	18
Fragestellung und Aufbau des Buchs	19

INTERNE SEITE DER ARBEIT

Teil 1: Ökonomische und strukturelle Veränderung der Verkaufsarbeit im stationären Einzelhandel und Onlineversandhandel	24
Verkaufsarbeit als komplexe Tätigkeit zur Realisierung des Kapitalkreislaufs	24
Von Bricks und Klicks: Eine kurze Geschichte des Handels	26
Bedingungen für den Branchenwandel: Transport, Digitalisierung und neuer Kund:innenkontakt	32
Produktivkraftsprung im Transport	32
Produktivkraftsprung durch Digitalisierung	34
Die Abtrennung des interaktiv-kommunikativen Verkaufsanteils	36
Abschließende Bemerkung zu den Bedingungen für den Branchenwandel	37
Ladenformate und Arbeitsprozesse im Einzel- und Versandhandel	38
Der stationäre Einzelhandel: Vom Warenhaus zum Discounter	38
Der Discounter	41
Der Versandhandel	43
Der Onlineversandhandel	45

Amazon: Onlinewarenhaus und Verkaufsfabrik	48
Aufgespaltener Verkaufsprozess	
auf Grundlage digitaler Technologien	49
Das besondere Kauf- und Konsumangebot:	
Aufgespaltene Verkaufsarbeit	51
Distributionszentrum und Transportarbeit als Neuvermessung	
des Verkaufsraums	52
Die organisatorisch-technische Seite der Arbeit	
in Amazons Verkaufsfabriken	53
Beschreibung des Distributionszentrums als Verkaufsfabrik	53
Einfache Arbeit und digitaler Taylorismus	55
Die politische Seite der Arbeit und innerbetriebliche Organisation	
bei Amazon	60
Zusammensetzung der Amazon-Arbeiter:innen:	
Diversifizierung und Dequalifizierung	61
Amazon-Management: Unternehmenskultur und Führungsstil	64
Mitbestimmungsstrukturen und Gewerkschaftsarbeit bei Amazon	67
Lohnpolitik bei Amazon	71
Teil 2: Konflikte und Arbeiter:innenbewusstsein –	
Streikmotive bei Amazon in Deutschland	75
Individuelle Streikmotive: theoretische Grundlagen und Hypothesen	76
Streikbereitschaft in Leipzig und Rheinberg	79
Der Fragebogen, die Umfrage und die Statistik	80
Die zwei Distributionszentren	80
Arbeitszufriedenheit und beruflicher Hintergrund	82
Interne und externe Gründe zu streiken: Vertrauen in die	
Gewerkschaft, Vertragsstatus, Stress und soziale Hierarchien	84
Kein Zusammenhang mit dem Streikverhalten	89
Teil 3: Sonderfall Deutschland? Streikmotive bei Amazon	
in Rheinberg und Castel San Giovanni	92
Politische Löhne und Lohnstruktur in Europa	94
Amazon in Europa	96
Räumlich-geografische Logik	96
Am Absatz- und Arbeitsmarkt orientierte Logik	96
An arbeitsrechtlichen Bedingungen orientierte Logik	98
Lohnstruktur in den deutschen und italienischen Distributionszentren:	
an regionalen Gegebenheiten orientiert	100
Amazon Streiks in Deutschland und Italien	102

Mobilisierende Faktoren und Streikmotive an den Standorten	
Rheinberg und Castel San Giovanni	103
Die Standorte Rheinberg und Castel San Giovanni	103
Die Interviews	104
Mobilisierende Faktoren in Rheinberg	106
Arbeitszufriedenheit	107
Vertrauen in die Gewerkschaft	110
Finanzielle Sicherheit und Löhne	113
Streikmotive in Castel San Giovanni	115
Arbeitszufriedenheit	116
Vertrauen in die Gewerkschaft	118
Finanzielle Sicherheit und Löhne	120
»Rough terrains« für europäische Amazon-Streiks:	
Streikmotive im Vergleich	122
Unterschiede	122
Gemeinsamkeiten	123
Die Grenzen der Teilstudie	124
Ausblick	125

Teil 4: Von atmenden Fabriken –

Saisonarbeiter:innen bei Amazon	127
Saisonarbeit in Deutschland	129
Bedeutung der Saisonarbeit bei Amazon	132
Saisonarbeiter:innen und Streikmotive in Winsen	135
Teilnehmende Beobachtung, Umfrage und Interviews	135
Der Standort Winsen	136
Vielfältige Lebensrealitäten von Saisonarbeiter:innen bei Amazon	137
Wer sind die Saisonarbeiter:innen?	137
Vorstellung der Interviewpartner:innen und ihre Motive, saisonal bei Amazon zu arbeiten	138
»It is the job available«	140
Arbeitszufriedenheit, Verhältnis zur Gewerkschaft und weitere Konfliktquellen	142
Unboxing Saisonarbeit bei Amazon	148

EXTERNE SEITE DER ARBEIT

Teil 5: Von überschüssigen Streikmotiven zu einem erweiterten Begriff des antagonistischen Klassenbewusstseins	156
Moralische Ökonomie, neue Sensibilität und Klassenbewusstsein	159
Kehrseiten des Klassenbewusstseins	164

Teil 6: Gewerkschaftspolitik und vopolitische Überzeugungsmuster bei Amazon-Arbeiter:innen: Zur empirischen Untersuchung des Klassenbewusstseins	167
---	-----

Vom Streikverhalten zur Affinität zu gewerkschaftlichem Denken und Handeln	168
Hypothese drei idealtypischer Denk- und Verhaltensmuster	169
Klassenbewusstsein bei Amazonarbeiter:innen in Rheinberg	170
Methodisches Vorgehen	170
Nicht drei, sondern fünf Denk- und Verhaltensmuster	171
Affinität zu Politik	173
Affinität zur Gewerkschaft und zu Streiks	173
Kehrseiten des Klassenbewusstseins	175
Mitbestimmung als Verbindung zwischen den Mustern	176
Die Distanz des egalitär-kollektiven Musters zur Gewerkschaft	176

Schluss	179
----------------------	-----

Der Wandel der Verkaufsarbeit und Streiks oder:	
Das Pendel steht auf Unruhe	179
Zentrale Streikmotive	180
Stellschrauben für Gewerkschaften	181
Die Notwendigkeit einer lebensweltlichen Öffnung der Gewerkschaften	183
Möglichkeiten und Grenzen von Forschung bei Amazon	184
Datengrundlage und forschungspraktische Grenzen	185
Reflexion	187
Was wird aus den Streiks bei Amazon?	188

Anhang

Danksagung	197
Abkürzungen	199
Ergänzende Daten	200
Literatur und Quellen	206
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	236

Arbeiten bei Amazon: Sich anpassen oder streiken?

Im Frühjahr 2013 kommt es zu den ersten Streiks bei Amazon. Der 1994 in Seattle gegründete US-Onlineversandhändler hatte bis dahin als erfolgreicher, innovativer und bei Kund:innen¹ beliebter Dienstleister von sich Reden gemacht. Doch nun legten erstmals Beschäftigte an zwei deutschen Standorten, in den Distributionszentren Bad Hersfeld und Leipzig, ihre Arbeit nieder und brachten damit Konflikte zutage, die schon länger unter der Oberfläche gebrodelt hatten. Erstmals wurde mit Unterstützung der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) die Forderung laut, den bis dato nur nach eigenen Regeln spielenden Versandhändler in das Tarifsystem des Einzel- und Versandhandels zu integrieren.

Seither ist Amazon zu einem der größten und wirtschaftlich erfolgreichsten Unternehmen weltweit gewachsen. Allein die Zahl der großen Distributionszentren in Deutschland hat sich seit 2013 fast verdoppelt. Amazon ist lange nicht mehr allein auf den Onlineversandhandel spezialisiert, sondern treibende Kraft im Plattform-Kapitalismus, wichtiger Cloud Computing-Dienstleister, Produzent und Bereitsteller digitaler Software und Medien, Zeitungs- und Buchverleger oder Hersteller von Produkteigenmarken. Amazon zählt neben Apple, Google, Microsoft und Facebook zu den fünf wichtigsten IT-Unternehmen weltweit (Staab/Butollo 2018). Amazon-Gründer und mittlerweile ehemaliger Firmenchef Jeff Bezos ist verschiedenen Quellen zufolge einer der reichsten Männer der Welt. Und selbst in der Corona-Pandemie ist das Unternehmen Krisengewinner.

Gleichzeitig hat sich seit dem ersten Amazon-Streik auch das Arbeitskämpfgeschehen ausgeweitet. Die Streiks haben sich internationalisiert, finden mittlerweile in Distributionszentren in Italien, Frankreich, Spanien, Polen und den USA statt. Die Gewerkschaften vernetzen sich global und fachbereichsübergreifend, Arbeiter:innen stehen in einem regelmäßigen Austausch miteinander und koordinieren ihre Aktivitäten zunehmend. Dieser Austausch hat sich im Zuge der Corona-Pandemie noch verstärkt, da die Empörung über unzureichenden Gesundheitsschutz in Pandemiezeiten weitere Arbeiter:innen zum Streik motiviert hat. Und Gegenwind kommt auch von sozialen Bewegungen,

¹ Ich bemühe mich in diesem Buch um eine geschlechtergerechte Sprache. Damit Menschen vielfältiger Geschlechter sprachlich eingeschlossen und sichtbar gemacht werden, verwende ich den Gender-Doppelpunkt. Zur besseren Lesbarkeit werden die Artikel ins generische Femininum gesetzt, z.B. die Kund:in.

die beispielsweise in New York oder Berlin die Bedeutung von Ansiedlungen der Standorte für lokale Mieten, die Monopolbildung, Steuervermeidung, Datennutzung oder klimatische Folgen des vermehrten Verkehrsaufkommens thematisieren.

Doch trotz dieser bemerkenswert ausdauernden Auseinandersetzungen tritt das Management bisher nicht in Verhandlung mit Gewerkschaften und betrieblichen Vertretungen und gesteht den Arbeiter:innen nur kleine Konzessionen zu. Fällt eines der Distributionszentren streikbedingt aus, kann ein anderes die Ausfälle weitreichend kompensieren. Zudem ist eine Mehrheit der Beschäftigten nicht gewerkschaftlich organisiert, was sowohl Ursache als auch Folge dessen sein kann, dass die Arbeitskämpfe bisher nur wenige konkrete Erfolge erzielen konnten.

Nichtsdestotrotz finden die gewerkschaftlichen Mobilisierungen weiterhin statt und Beschäftigte folgen ihnen. Die beschriebenen Ausgangsbedingungen werfen insofern zwei konträre und doch zusammenhängende Fragen auf: Einerseits, was motiviert den streikförmigen Widerstand trotz ausbleibender Erfolge? Und andererseits, warum passt sich eine Mehrheit der Beschäftigten den diktierten und kritisierten Arbeitsverhältnissen an? Beide Fragen haben eine lange Tradition in der marxistischen Arbeitssoziologie. Die Frage nach der Streikmotivation der Beschäftigten bei Amazon berührt letztlich die alte Frage nach der Entwicklung eines kritischen Bewusstseins von Arbeiter:innen: von sich selbst als Arbeiter:innen (Klassenidentität), als den Kapitalist:innen gegenüberstehend (Klassengegensatz), von sich als Arbeiter:innen in einer kapitalistischen Gesellschaft (Klassentotalität) und von der Änderbarkeit der Gesellschaftsordnung durch (Arbeits-)Kämpfe (Alternative Gesellschaft). So definierte Michael Mann vielbeachtet das Klassenbewusstsein (1973: 13).

Um dieser einfach wirkenden, doch vielschichtigen Frage nach dem Arbeiter:innenbewusstsein bei Amazon möglichst offen zu begegnen, schlage ich vor, es von zwei Seiten her zu untersuchen: Vereinfacht ließe sich sagen, Arbeiter:innen-Unrechtsbewusstsein kann sich innerhalb oder außerhalb der Fabrik entwickeln. Der Betrachtung der *internen* Seite der Arbeit liegt die Annahme zugrunde, dass die Ursachen der Streiks in den historisch gewachsenen Strukturen der Verkaufsarbeit und den konkreten Charakteristika der Erwerbsarbeit bei Amazon selbst liegen. Später wird diese Betrachtung ergänzt um die zweite, *arbeitsexterne* Seite, die also außerhalb der Erwerbsarbeits-sphäre nach den Ursachen für das Entstehen widerständigen Bewusstseins sucht. Die theoretischen Grundannahmen lege ich in den folgenden Abschnitten einführend dar.

Die Bedingung zum Streik: interne Seite des Arbeiter:innenbewusstseins

Es ist auffällig, dass sich das Streikgeschehen auf die Distributionszentren konzentriert und nicht auf die übrigen Geschäftsbereiche Amazons wie die Softwareentwicklung oder den Kund:innenservice.² Warum kommt es gerade hier zu Streiks? Ist es die fabrikartige Organisation und die technische Umsetzung der repetitiven und körperlich belastenden Einfacharbeit, auf die der Ausruf »We are not robots« zielt? Ist es die Unternehmenskultur, die darauf basiert, niedrige Löhne zu zahlen, Verhandlungen mit Gewerkschaften und ihren betrieblichen Vertretern abzulehnen und den Umfang der Mitbestimmung über die Arbeitsprozesse möglichst gering zu halten? Gerade die gewerkschaftliche Forderung nach Abschluss eines Tarifvertrages legen letzteres nahe.

Der Wandel der Verkaufsarbeit

Warenpräsentation, Information, Kund:innenbetreuung und -beratung, Zahlungsvorgang und Kaufabschluss, ebenso wie Warenbeschaffung, Lagerung, Verpackung, Kommissionierung und Transport: Die Verkaufsarbeit ist eine komplexe Dienstleistung. Unabhängig davon, ob wir den stationären Einzelhandel oder den Versandhandel betrachten, enthält sie sowohl interaktive und kommunikative Tätigkeiten wie auch solche, die der Logistik der Warenbewegung dienen. Betrachten wir den Wandel des Verkaufsprozesses in den letzten 100 Jahren, so fällt auf, dass vielfältige Versuche unternommen wurden, ihn zu rationalisieren. Um den Warenumsatz und die Profitabilität der Verkaufsarbeit zu steigern, wurde sie im wachsenden Maße aufgespalten in zwei getrennte Arbeitsprozesse: den interaktiv-kommunikativen Teil des Kaufakts und die physische Bewegung der Ware. Auf letztere hatten und haben insbesondere die Entwicklungen im Transport, die Verbreitung des Internets und die Digitalisierung einen erheblichen Einfluss. In der historischen Betrachtung des stationären Einzelhandels und des Versandhandels kann gezeigt werden, dass Unternehmen beider Teilbranchen diese Rationalisierungen aktiv vorgebracht haben. Wichtige Beispiele auf dem globalen Parkett sind hierfür Walmart und Amazon. Im Gegenteil zu Walmart gelingt jedoch dem Unternehmen Amazon die Abtrennung des interaktiv-kommunikativen Verkaufsanteils von

² Ich wende mich ausschließlich dem Versandhandel von Amazon zu. Andere Unternehmensanteile wie die Softwareentwicklung, IT-Dienstleistungen, Logistik (eigene Lieferdienste, Frachtflug- und Containerschiffgesellschaft), verlegerische Tätigkeiten, die Produktion von Filmen und Serien oder der Clickwork-Anbieter Amazon Mechanical Turk werden nicht in die Betrachtung einbezogen.

den am Transport orientierten Verkaufstätigkeiten am deutlichsten.³ Während Walmart am Kund:innenkontakt in seinen Filialen festhält, schafft Konkurrent Amazon sich einen Produktivitätsvorsprung durch den Verzicht auf stationäre Filialen. Dies gelingt, indem es den sozialen Verkaufsprozess mithilfe digitaler Technologien medialisiert – die Onlineplattform ersetzt die Ladenfläche und das Schaufenster, die Zahlung wird mit einem Klick und nicht durch eine Kassiererin abgewickelt, Kaufempfehlungen algorithmisch und nicht durch ausgebildetes Personal gezeitigt und nur bei Fragen und Problemen bearbeiten Callcenter-Agent:innen im Akkord die Überbleibsel der Kommunikation. Heute können Kund:innen von unterwegs oder dem Personal Computer (PC) Waren nach Hause bestellen, ohne überhaupt in einen persönlichen Kontakt zu menschlichen Verkäufer:innen zu treten. Die physische Warenbewegung, die zum Verkauf nötig ist, wird raumzeitlich vom sozial-interaktiven Verkaufsanteil auf der Plattform abgetrennt. Bei Amazon entstehen auf dieser Grundlage und fernab von Kund:innen Distributionszentren, in denen Arbeiter:innen die Waren in Bewegung halten. Diese Distributionszentren sind postfordistische Verkaufsfabriken und wesentlicher Bestandteil des Verkaufsprozesses bei Amazon. Ihre Arbeitsprozesse erinnern an die fordistische Fabrik, ohne jedoch den Klassenkompromiss derselben geerbt zu haben. Diese Entwicklungen bedeuten auch, dass die Prognose, dass insbesondere Dienstleistungen schlecht rationalisiert werden können (wie etwa die »baumolsche Kostenkrankheit« behauptet), neu zur Diskussion gestellt werden müssen.

Die Reelle Subsumtion der Verkaufsarbeit

Um den Wandel der Verkaufsarbeit nicht bloß zu beschreiben, sondern theoretisch zu fassen, plädiere ich für die Re-Vitalisierung des Marx'schen Begriffs *Reelle Subsumtion*. Die Reelle Subsumtion bezeichnet als herrschaftskritischer Begriff die Unterordnung des Arbeitsprozesses unter den Zweck des Kapitals zur Steigerung der (relativen) Mehrwertproduktion. Zentral für den Prozess der Reellen Subsumtion ist die Veränderung des Arbeitsprozesses selbst, seine fortlaufende Revolutionierung. Komplexe Arbeitsprozesse werden dabei erstens entsprechend dem Stand der Produktivkräfte wissenschaftlich durchdrungen und zweitens umgestaltet, in kleinere Teile einfacher Arbeit aufgeteilt und ihre einzelnen Bestandteile neu miteinander verbunden. Danach ist von der Struktur der früheren Arbeitsprozesse kaum oder gar nichts mehr

³ Amazon besitzt weltweit rund 24 eigene stationäre Läden, Walmart nach eigenen Angaben 11.443 (Walmart 2021): Es steht zu vermuten, dass die Rationalisierung der Verkaufsarbeit – die Abtrennung des interaktiv-kommunikativen Teils des Verkaufsakts – bei Amazon auf ein deutlich produktiveres Niveau gehoben wird, als es Walmart gelingt. Zur viel beachteten Konkurrenz zwischen Walmart und Amazon vgl. Zöttl 2019; Morgan 2019.

wiederzuerkennen, wie Marx für die handwerkliche Produktion seiner Zeit gezeigt hat. Herrschaftskritisch ist der Begriff, insofern er klar feststellt, wer über den Arbeitsprozess bestimmt: Er wird von oben dirigiert, also den Händen und Köpfen der einzelnen Arbeiter:innen entrissen und gemäß naturwissenschaftlich-technologischen Erkenntnissen zerlegt und unabhängig von den Fähigkeiten und Bedürfnissen der Arbeiter:innen neu organisiert (Marx 1969: 472; Herkommer 1999: 682; Foltin 2008). Dabei erlaube der systematische Einsatz der Maschinerie, laut Marx »die menschlichen Naturschranke«, die seinem Gebrauch der Arbeitskraft entgegensteht, »Körperschwäche« und »Eigenwillen« der Arbeitenden, »auf den Minimalwiderstand einzuzwängen« (MEW 23: 425). Schließlich wolle das Kapital auch den Arbeitsprozess gegen »Insubordination« und »Disziplinmangel« wappnen, insbesondere indem es sich gegen einfache Kooperation richte, die die Organisation der Arbeiter:inneninteressen erlaube (Röttger 2015: 1303; MEW 23: 389-390; MEW 43: 252). Die reelle Subsumtion besteht also darin, dass die Arbeiter:innen ihres Wissens und Könnens enteignet werden, ihre Arbeit dequalifiziert wird.

Die Übertragbarkeit auf die Verkaufsarbeit lässt sich heute mit Blick auf den Einzel- und Versandhandel gut nachvollziehen. Nehmen wir zum Beispiel eine Schuhverkäufer:in im Geschäft. Sie kennt verschiedene Marken, die sie verkauft, sie kann die Intentionen einer Käufer:in abschätzen, bietet bei Ablehnung einer bestimmten Ware eine andere an, kommuniziert mit der Kund:in und geht hinterher womöglich noch mit der Käufer:in zur Kasse. Dieser Prozess kann sehr gehetzt sein, weil schon bestimmte Schritte systematisiert (oder fachwissenschaftlich »taylorisiert«) wurden – er bleibt als Gesamtprozess aber einer, der mit dem Kopf und mit den Beinen der Verkäufer:in geschieht. Anders sieht dies bei Amazon aus: Wichtige Elemente des Verkaufes – wie die Warenpräsentation, Beratung in Form von (unbezahlten) Kommentaren und Produktbewertungen anderer Käufer:innen sowie die Abwicklung des Zahlungsvorgangs – finden auf der Onlineplattform statt. Diese Plattform ist mit der Warenhaus-Management-Software eines jeden Distributionszentrums verbunden und bestimmt, von welchem Standort aus die bestellte Ware nun auf den Weg gebracht wird. Eine einfache Arbeiter:in in einem Distributionszentrum kommissioniert als Picker:in den Anweisungen eines Hand-scanner (internetfähiger Kleinstcomputer) folgend Bestellungen, während die Software automatisiert Arbeitsaufträge vergibt und Warenbewegungen wie Arbeitsleistungen steuert und erfasst. Die Arbeiter:innen entscheiden dabei weder über Zeitpunkt, Art der Ausführung ihrer Tätigkeit noch überblicken sie den ganzen Verkaufsprozess. Die Arbeitsschritte sind wie in einer Fabrik taylorisiert, also arbeitsteilig organisiert, zerlegt und standardisiert: Picker:innen kommissionieren, Packer:innen verpacken Waren, Docker:innen beladen LKW. Die Tätigkeiten sind überwiegend repetitiv und körperlich belastende manu-

elle Einfacharbeit. Wichtige Kennzeichen der digital-taylorisierten Arbeit in den Distributionszentren sind hohe Leistungsanforderungen und Arbeitsintensität, starke Reglementierung kleinster Arbeitsschritte und ständige Überwachung der Arbeiter:innen (Altenried 2017). Diese Organisation und technische Umsetzung der Arbeitstätigkeit sorgt für einen Produktivitätsvorsprung innerhalb der Branche, führt aber auch zur Unzufriedenheit der Arbeiter:innen. Zudem führt die geschaffene Einfacharbeit zur Absenkung der Qualifikationsanforderungen. Sie ermöglicht so den intensiven Einsatz von befristeten und saisonalen Arbeitskräften sowie Leiharbeiter:innen in den Distributionszentren. Dies führt zu einer Diversifizierung der Belegschaft, jedoch auch zu deren Prekarisierung.

Die These ist also, dass sich im Versandhandel, vorangetrieben von Amazon, eine reelle Subsumtion der Verkaufsarbeit vollzieht (Apicella 2016; vgl. Barthel/Rottenbach 2017). Damit wären die Entwicklungen dort vergleichbar zu den Prozessen, die bislang allein für den Bereich der handwerklichen und später industriellen Produktion diskutiert wurden.⁴ Elemente dieser These finden sich auch in Diskussionen über den digitalen Kapitalismus wieder, die eine neue Qualität der Interaktion von Subjekten mit digitalen Strukturen, wie der Onlineplattform Amazons, herausstellen (Dolata 2015; Kirchner/Beyer 2016; Brynjolfsson et al. 2018; Nachtwey/Staab 2020). Hier soll es allerdings nicht um die Prognose einer neuen Wirtschaftsweise, auch nicht um die Kund:innen und die Sphäre der Reproduktion gehen. Der Fokus liegt vielmehr auf der hinter dem Onlineverkauf stehenden Welt der Erwerbsarbeit und den Folgen der stattfindenden Reellen Subsumtion der Verkaufsarbeit für die Beschäftigten, ihren Umgang damit und die Implikationen für ihre Arbeitskämpfe.

Reelle Subsumtion bedeutet Entfremdung

Kommen wir zurück zu der Frage nach dem Arbeiter:innenbewusstsein, so leistet die Theorie der Reellen Subsumtion deswegen einen wichtigen Beitrag zu dessen Untersuchung, weil sie mit der Annahme einer wachsenden Entfremdung von der Arbeit verbunden ist: Ein Arbeitsprozess, dessen Einheit vorher durch die Produzent:in in ihrer Tätigkeit gestiftet wurde, wird jetzt unabhängig von dieser organisiert und rekonstruiert. Damit stellen sich geistig-kreative bzw. ganzheitlich-organisierende Aspekte des Prozesses, Aspekte, die Marx als menschliche Wesenskräfte bezeichnet, den arbeitenden Menschen als fremd und in technischen Abläufen versachlicht gegenüber, wie er im Maschinenfragment ausführt (MEW 42: 590ff.). Marx beschreibt, wie das positive Verhältnis des Menschen zur Arbeit im Kapitalismus in mehrfacher Hinsicht zu

⁴ Hierzu gibt Herkommer (1999) einen guten Überblick; außerdem wichtige Beiträge: Aronowitz 1978); Schmiede (1989); Schumm (1989); Türk (1995).

einem negativen Verhältnis wird: in Bezug auf das geschaffene Produkt (Ding oder Dienstleistung), zum Arbeitsprozess und darüber vermittelt zur Natur, der eigenen menschlichen wie der äußeren Natur, die beherrscht und transformiert wird (vgl. Oppolzer 1997: 462f.).

Genau diese Gegenüberstellung ist das, was Marx und viele nach ihm als Entfremdung bezeichnen. Diese wird aber nur erlitten, wenn der Prozess der Reellen Subsumtion menschliche Arbeit noch braucht, um Lücken der maschinellen Produktion zu schließen (wie z.B. die Picker:innen bei Amazon, die an manchen Standorten bereits durch fahrende Roboter vollständig ersetzt sind). Entfremdung ist auch ein Herrschaftsverhältnis: Eine Gruppe wird *Supervisor:in* und gibt den Takt des Produktionsprozesses vor (z.B. durch Organisation des Arbeitsprozesses und dessen Steuerung durch Programmierung der Handcomputer), die andere erleidet diesen Takt und die mit ihm verbundenen Leistungskontrollen ohne die Möglichkeit, auf die Organisation der eigenen Tätigkeit Einfluss zu nehmen. In den Grundrissen schreibt Marx, dass Reelle Subsumtion, wenn sie sehr weitgehend erfolgt, den Menschen in die Richtung der Supervisor:in bewegt – sie wird damit die körperliche Last der Arbeit los und Teil des *General Intellecks*. Die originale Theorie der reellen Subsumtion enthält also neben der Kritik an der Entfremdung und Zwängen auch eine Vision zur Freiheit und Humanisierung der Arbeit und gesellschaftlichen Reproduktion (Schmiede 2006).

Die Reelle Subsumtion entwickelt kein verelendungstheoretisches Argument, da sie nicht mit einer Aussage darüber verbunden ist, wie das Verhältnis zwischen Kapital und Arbeit politisch gestaltet wird: Dies betrifft Aspekte wie Lohnhöhe oder vertraglich abgesicherte Arbeitsbedingungen. Nehmen wir die Automobilproduktion, so hat diese zweifelsfrei einen Prozess der Reellen Subsumtion durchlaufen. Jedoch führt hier die organisational-technische Prozessbestimmung zur Produktion des Automobils nicht automatisch dazu, dass Arbeiter:innen schlecht bezahlt würden oder wenige Mitbestimmungsmöglichkeiten hätten. Gerade weil die reelle Subsumtion die relative Mehrwertproduktion erst im großen Maßstab ermöglicht, erlaubt sie beispielsweise im Bereich des Arbeitslohns Kompromisse. Das wäre ohne eine technische Revolutionierung des Arbeitsprozesses nur begrenzt möglich. Auf die so mögliche materielle Kompensation durch den Lohn zielen auch die Strategien der Gewerkschaften wie ver.di.

Anders als in der Automobilbranche setzt Amazon allerdings bei der politischen Gestaltung des Verhältnisses zwischen Kapital und Arbeit nicht auf Kompromissbereitschaft: Der Führungsstil bei Amazon ist leistungsbezogen, fordernd und hierarchisch und trägt paternalistische und autoritäre Züge. Das Management lehnt Gewerkschaften als »externen Akteur« ab und verhält sich ambivalent zur betrieblichen Mitbestimmung, die wenig ausgeprägt ist und

sich an gesetzlich definierten Mindeststandards orientiert. Die Lohnhöhe passt das Unternehmen lokal an, orientiert sich dabei generell am unteren Ende und unterbietet damit das branchenübliche Lohnniveau im jeweiligen Land.

Reelle Subsumtion wie auch die mit ihr verbundene Entfremdung sind keine lebensweltlichen Begriffe und lassen sich daher nicht direkt im Alltagsbewusstsein von Arbeiter:innen auffinden. Eine Amazon-Arbeiterin, die ich nach ihrem Erleben der Arbeit befrage, ist wahrscheinlich keine ehemalige Verkäufer:in. Der Übergang von der einen Form der Verkaufsarbeit zur anderen kann deswegen nur schwer qualitativ erforscht werden, sondern muss historisch und theoretisch rekonstruiert werden.

Andererseits haben beide Begriffe, besonders der der Entfremdung, auch eine subjektive Seite, wenn Verhältnisse subjektiv erfahren werden: Dies betrifft etwa die Reduktion des Verhältnisses zur Welt (bei Marx den Austausch mit der Natur) auf einfache Arbeitsprozesse oder die Trennung der Reproduktions- von der Produktionssphäre. Konkret erfahrbar werden also Teilaspekte der realen Subsumtion, beispielsweise das Leiden unter einem rigiden Zeitmanagement während der Schichten, welches sich bei Amazon als strikte Pausenregelungen manifestiert. Auf die Relevanz dieser Erfahrungen für das Streikverhalten verweisen nicht nur die Ergebnisse des vorliegenden Buches, sondern ebenso jene meiner Vorstudie zu Streikmotiven bei Amazon in Leipzig (Apicella 2016). Insofern bedeutet der Begriff der Reellen Subsumtion einerseits eine Enteignung und Entfremdung der arbeitenden Subjekte, durch die Art der Organisation der Arbeitsprozesse und ihrer technischen Umsetzung.

Andererseits bedeutet Reelle Subsumtion aber auch durch Produktivitätssteigerung die Möglichkeit zu einem neuen politischen Kompromiss durch Massenkonsum und auch einer gewissen Humanisierung der Arbeit, um »Reibungsverluste« zu sparen. Damit stellt sich die Frage, wie diese beiden Möglichkeiten bei Amazon ausgewogen werden.

Das Prinzip Amazon

Einen wichtigen Grund für die Streikbereitschaft möchte ich im »Prinzip Amazon« verorten. Hierunter fasse ich die Grundsätze, nach denen Arbeit und Arbeitsbedingungen bei Amazon strukturiert sind: Einerseits eine spezifische Art der organisatorisch-technischen Seite der Arbeit, bei der verschiedene Aspekte der Arbeit in der Verkaufsfabrik deutlich werden, die mit der Reellen Subsumtion verknüpft sind; und andererseits die politische Seite der Arbeit, die aus dem konkreten Umgang des Unternehmens mit der politischen Vertretung seiner Mitarbeiter:innen erwächst, also mit einer spezifischen Gestaltung des Verhältnisses zwischen Kapital und Arbeit. Grob zusammengefasst lassen diese Aspekte sich auf sieben Punkte herunterbrechen:

1. Das Entstehen von Verkaufsfabriken als logistische Orte durch die Abtrennung des kommunikativ-interaktiven Verkaufsanteils und dessen Abwicklung auf Onlineplattformen (im Zuge der Reellen Subsumtion der Verkaufsarbeit)
2. Das Entstehen von routinierter Einfacharbeit (repetitiv, körperlich anstrengend, verdichtet) durch die digitale Taylorisierung der Arbeitsprozesse in den Distributionszentren
3. Die Diversifizierung der Belegschaft durch Dequalifizierung der Verkaufsarbeit und den Einsatz von befristeten und saisonalen Arbeiter:innen
4. Ein Management mit einem leistungsbezogenen, paternalistischen und hierarchisch-autoritären Führungsstil
5. Die ablehnende Haltung des Managements gegenüber Gewerkschaften »als externem Akteur«
6. Die wenig ausgeprägten und wenig demokratischen Mitbestimmungsstrukturen im Betrieb
7. Die Niedriglohnpolitik durch das Management und Orientierung an niedrigeren Löhnen oder Tarifverträgen

Die Bedingung zum Streik: externe Seite des Arbeiter:innenbewusstseins

Nun reagieren nicht alle Beschäftigten gleich auf die Arbeitsprozesse und -verhältnisse bei Amazon. Schließlich befindet sich – obwohl die Arbeitsprozesse einander global gleichen – nur eine Minderheit im Streik, eine Mehrheit der Arbeiter:innen jedoch nicht. Ein Teil dieser Mehrheit gibt sogar an, zufrieden mit der Arbeit und dem Arbeitgeber zu sein. Was also hindert oder motiviert die Menschen zum Streik und führt zu den unterschiedlichen Reaktionen auf die Arbeit bei Amazon? Diese Frage wurde bisher vor allem mit der negativen Kraft der Entfremdung erklärt, die die Arbeiter:innen quasi von der Arbeit bei Amazon abstößt. Wenn jedoch auf dieselben Arbeitsprozesse und -verhältnisse unterschiedlich reagiert wird, ist es plausibel, zusätzlich gesellschaftliche Prozesse außerhalb der Fabrikmauern zu berücksichtigen, also die »arbeitsexterne Seite« des Arbeiter:innenbewusstseins. Ist also nicht nur ein negativer Antagonismus zur internen Seite der Arbeit Motiv für den Streik, sondern gibt es einen positiven Pol, der unabhängig von der Fabrik einen Teil der Belegschaft zum Streik und allgemein zum gewerkschaftlichen Denken und Handeln hinzieht?

Das erweiterte Klassenbewusstsein

Eine Möglichkeit zur Untersuchung der These einer positiven, utopischen Anziehungskraft führt uns zur kritischen Diskussion und Wiederaneignung des Begriffs des Klassenbewusstseins. Dieser schließt neben der antagonistischen, negativen Bestimmung des Klassenbewusstseins die Suche nach einem Ansatz an, der sich von einem rein erwerbsarbeitszentrierten unterscheidet. In der Reproduktionssphäre haben parallel zum Wandel der Verkaufsarbeit Prozesse stattgefunden, die Verzärtelung, Individualisierung und Selbstbestimmung fördern. Diese Tendenzen treffen dann auf die Gestaltung der Arbeit nach dem Prinzip Amazon und produzieren Widersprüche und Konflikte. Positiv könnte man also sagen, dass das Streben nach Anerkennung, Fürsorge, Beteiligung und Würde die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass sich Arbeiter:innen den Streiks bei Amazon anschließen.

Im Abschluss an die Debatten zur moralischen Ökonomie nach Thompson (Thompson 1971), feministische Beiträge zur besonderen Qualität von Reproduktionsarbeit (Senghaas-Knobloch 2008; Haug 2011; Winker 2015) und der Debatte zur neuen Sensibilität nach Marcuse (Marcuse 1969) soll in dieser Arbeit nachgewiesen werden, wodurch sich utopisches Klassenbewusstsein konstruiert. Diese Entwicklungen beeinflussen das Klassenbewusstsein, so die Annahme, und führen zu einem vorpolitischen Reagieren, einem moralischen Entsetzen angesichts der Arbeit bei Amazon.

Ebenso wird über weitere Bewusstseinsformen nachgedacht, die auf Anpassung an oder Affirmation von Ausbeutung und Unterwerfung zielen. Hier wäre zwischen einer autoritären und einer neoliberalen Subjektivität zu unterscheiden, die einem utopisch-klassenbewussten Streben nach Kooperation, Fürsorge, Würde und Beteiligung gegenüberstehen. Auch empirisch zeigen sich Entsprechungen zu egalitär-kollektivistischen Denk- und Handlungsmustern – jedoch bleibt ihr Einfluss auf das gewerkschaftsaffine Handeln und Denken ungewiss.

Saisonarbeit – der Atem der Fabrik

Warum könnten diese Überlegungen zu externen Einflüssen auf das Arbeiter:innenbewusstsein besonders für die Belegschaft bei Amazon wichtig sein? Wer bei Amazon arbeiten möchte, wird in wenigen Stunden eingearbeitet und braucht keinerlei berufliche Vorerfahrungen oder Ausbildung. Dass Amazon einen Großteil der Belegschaft befristet und saisonal einstellt, führt zu einer diversen Belegschaftsstruktur, die die Fabrik ein- und bald wieder ausatmet. Die Heterogenität der Belegschaft lässt vermuten, dass die erwähnten gesellschaftlichen Tendenzen, also konventionalistisch-autoritäre, individualistisch-kompetitive und egalitär-kollektivistische Denkweisen, so auch in die Fabrik getragen werden und dort aufeinandertreffen.

Wie sich empirisch zeigte, hält eine befristete Beschäftigungspolitik tatsächlich vom Streik ab. Dieses Ergebnis ist bemerkenswert, da sich historisch insbesondere prekäre Beschäftigte aufgrund von Ungerechtigkeits Erfahrungen selbst organisiert und sich – in oder jenseits von Gewerkschaften – kollektiv gegen ihre Arbeits- und Lebensverhältnisse aufgelehnt haben. Motive hierfür wären bestimmte Erwartungen an große Unternehmen, die sich an den fordistischen Klassenkompromissen orientieren, oder Rassismuserfahrungen auf dem Arbeitsmarkt. Dies gilt besonders für migrantische Arbeiter:innen, die einen Großteil der Saisonarbeitskräfte bei Amazon stellen. Da nur wenig wissenschaftliches Wissen über Saisonarbeitskräfte besteht, wird einerseits offen die Fragestellung bearbeitet, in welchem Verhältnis die Saisonarbeitskräfte zu den beiden Seiten der Arbeit stehen, jedoch ebenso, wie sie die Streiks und die Gewerkschaft sehen.

Fragestellung und Aufbau des Buchs

Aus den Überlegungen zur internen und externen Seite des Arbeiter:innenbewusstseins ergeben sich die zentralen Fragestellungen dieses Buches:

Erstens, welchen Einfluss haben die organisatorisch-technische Seite und die politische Seite der Arbeit bei Amazon einmal auf das Bewusstsein der Arbeiter:innen und dann auf das Streikverhalten als dessen praktische Artikulation? Es wurde also untersucht, in welchem Ausmaß das kritische und praktische Bewusstsein in der Sphäre der Erwerbsarbeit entsteht.

Zweitens, welchen Einfluss haben gesellschaftliche Prozesse auf das Bewusstsein der Amazon-Arbeiter:innen? Diese Teilfrage geht davon aus, dass es Bewusstseinsformen gibt, die nicht in der negativen Erfahrung entfremdeter Arbeit allein erschöpfend aufgehen. Um Lebenswelten jenseits der Erwerbsarbeit und ihren Einfluss auf die Wahrnehmung von Arbeiter:innen und ihre Streikmotive zu berücksichtigen, wurde der Begriff des Klassenbewusstseins aufgenommen, erweitert und gefragt: Welche positiven, utopischen Aspekte gibt es, die Arbeiter:innen zum gewerkschaftsaffinen Denken und Handeln hinziehen? Für die vorliegende Untersuchung wurde angenommen, dass die Gestaltung der Arbeitsprozesse auf bestimmte Denk- und Verhaltensmuster in der Belegschaft stößt, die aus ihrer Lebenswelt (und nicht aus der Erwerbsarbeit) stammen und sie zu den Streiks hinziehen können.

Die Ergebnisse von insgesamt sechs Teilstudien werden – angelehnt an die Grundannahme, dass für die Motivation zum Streik Aspekte sowohl innerhalb als auch außerhalb der Fabrik relevant sind – in zwei Teilen präsentiert: *Die interne* (Teil 1-4) und *die externe Seite der Arbeit* (Teil 5 und 6). Um das Arbeiter:innenbewusstsein der Amazon-Beschäftigten umfassend untersuchen zu

können, wurde ein breiter theoretischer und empirischer Ansatz verfolgt. Dabei werden drei methodisch unterschiedliche Ebenen betrachtet:⁵

Auf der *abstrakten theoretischen Ebene* werden die Umbrüche analysiert, die als Wandel der Verkaufsarbeit und der Branche des Einzel- und Versandhandels aus marxistischer Perspektive rekonstruiert wurden als Reelle Subsumtion der Arbeit, deren Folge die Entfremdung der Arbeit ist (Teil 1). Andererseits werden mit der kritischen Erweiterung des antagonistischen Klassenbewusstseins auch gesellschaftliche Prozesse skizziert, die einen Einfluss auf das Bewusstsein der Arbeiter:innen haben könnten (Teil 5).

Hierzu werden Texte verschiedener Disziplinen verbunden: arbeitssoziologische und sozialwissenschaftliche Beiträge mit marxistischer Ausrichtung sowie Ansätze der kritischen Theorie mit Studien über Amazon, Digitalisierung, historische Betrachtungen der Verkaufsarbeit. Die beiden Kapitel dienen dazu, die theoretischen Vorannahmen und Prämissen der Arbeit darzulegen.

Auf der *empirisch-quantitativen Ebene* (in Teil 2 und Teil 6) können dann die theoretischen Vorannahmen überprüft werden. Die Betrachtung des Arbeiter:innenbewusstseins bleibt relativ abstrakt, zielt auf Dispositionen zum Streik und auf gewerkschaftsaffine Denk- und Handlungsmuster.

Grundlage dieser Betrachtung sind Umfragen mit Amazon-Arbeiter:innen an den Standorten Leipzig (2014), Rheinberg (2016) und Winsen (2019) in Deutschland. Insgesamt 318 vollständig ausgefüllte Fragebögen mit jeweils 105 Fragen oder Aussagen können statistisch ausgewertet werden.

Auf der *konkreten subjektiven Ebene* wurden Streikmotive von Streikenden in Rheinberg und Castel San Giovanni in Italien ergründet (Teil 3), außerdem die Erfahrungen und Wahrnehmungen von Saisonarbeiter:innen in Winsen (Teil 4). Durch Interviews wurden Einstellungen zur Arbeit und den Streiks bei Amazon erfasst und vor dem Hintergrund des theoretischen wie empirisch-quantitativen Wissens vertiefend betrachtet.

Die Datengrundlage dieser Untersuchungen bilden insgesamt 38 Interviews mit 31 Amazon-Arbeiter:innen und Expert:innen, die zwischen 2014 und 2020 geführt wurden. Insgesamt 24 Interviews mit 20 Arbeiter:innen wurden an den Standorten Castel San Giovanni, Leipzig, Rheinberg und Winsen geführt und global ausgewertet.

Jede der in diesem Buch vorgestellten sechs Teilstudien – jede methodische Ebene ist mit zwei Teilstudien vertreten – zeitigt durch ihr jeweiliges Vorgehen

⁵ Dieses Buch ist die gekürzte Fassung meiner Dissertation. Aus Platzgründen wird in dieser Publikation auf einen ausführlichen Methodenbericht verzichtet. Dieser wird jedoch online auf der Homepage des VSA: Verlags zum Download angeboten und richtet sich besonders an ein wissenschaftlich interessiertes Publikum: vsa-verlag.de/nc/buecher/detail/artikel/das-prinzip-amazon/.

eine eigene Qualität der Ergebnisse. Die Kombination verschiedener Methoden (»Triangulation«) erlaubt darüber hinaus eine wechselseitige Kontrolle der einzelnen Analyseschritte. Das Hauptgewicht liegt auf den vier empirischen Teilstudien. Jeder Teil kann für sich gelesen werden, sie bauen jedoch logisch und prozesshaft aufeinander auf.

Da diese Forschung im Mai 2020 abgeschlossen war, konnten spezifische Dynamiken, die durch die Covid-19-Pandemie entstanden sind, nur nachträglich ergänzt werden. Sie bilden keinen Schwerpunkt der vorliegenden Publikation. Weitere Gedanken dazu sind in einem Ausblick am Ende des Buches skizziert, denn: Nicht zuletzt durch diese besondere gesellschaftliche Situation ist die Frage danach, wie es mit den Streiks bei Amazon weitergehen könnte, noch offen.