

- Sivakumaran, Sandesh (2007): Sexual Violence Against Men in Armed Conflict. In: The European Journal of International Law 18 (2), 253–276.
- Suleiman, Jaber (2006): Marginalised Community: The Case of Palestinian Refugees in Lebanon. Development Research Centre on Migration, Globalisation and Poverty. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.362.2436&rep=rep1&type=pdf> (30.06.2016)
- Ulrich, Bernd (2016): Sexismus: Wer ist der arabische Mann? Wir müssen über Frauen reden! In: Die Zeit 3, 14.02.2016.
- Zeit Online (o.A.) (2015): Lehrerverband warnt Mädchen vor Asylbewerbern. In: Zeit Online, 6. November 2015. <http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2015-11/sachsen-anhalt-sexualtaet-muslime-maenner-maedchen> (30.03.2016).

*Karin Sardadvar*

## »Schwere Arbeit machen Männer« – Deutungen von Differenz und Strukturen der Ungleichheit in der Reinigungsbranche

### *Strukturelle Ungleichheiten in einer niederschweligen Branche*

Die österreichische Reinigungsbranche ist, wiewohl sich der Männeranteil im Zuge des Branchenwachstums in den 2000er-Jahren erhöht hat, mit einem Gesamtfrauenanteil von rund zwei Dritteln nach wie vor als frauendominiert einzustufen. Gleichzeitig ist sie auch *in sich* nochmals deutlich nach Geschlecht segmentiert. Auf struktureller Ebene bildet sich dies als überproportionale Zuweisung von Arbeitsplätzen in niedriger entlohnten Subbranchen mit ungünstigeren Beschäftigungsbedingungen an Frauen ab und spiegelt sich in einem ausgeprägten Gender Pay Gap wider (vgl. Gutknecht-Gmeiner/Wieser 2007; Holtgrewe/Sardadvar 2011).

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Betrachtung der Beschäftigtenstruktur nach Herkunft. 47 Prozent der Beschäftigten in der Branche haben eine andere als die österreichische Staatsangehörigkeit. Nach Geburtsort betrachtet, sind rund 40 Prozent der Beschäftigten in Österreich geboren, 40 Prozent im ehemaligen Jugoslawien und zehn Prozent in der Türkei (Eichmann et al. 2008, 7). 2010 arbeitete nahezu jede zehnte unselbstständig erwerbstätige Migrantin in Österreich in der Reinigungsbranche; unter den männlichen Migranten waren es gut drei Prozent (Holtgrewe/Sardadvar 2011). Die Struktur der Branche nach Staatsangehörigkeit weist ähnlich wie jene nach Geschlecht eine Konzentration von Migrant\_innen in den Subbranchen mit niedrigeren Löhnen und prekäreren Beschäftigungsbedingungen auf.

An ausgewählten Subbranchen illustriert, stellt sich diese Ungleichverteilung der Beschäftigten folgendermaßen dar: Im großen Zweig »Allgemeine Gebäudereinigung« (rund 36.000 Beschäftigte) ist der Frauenanteil mit 75 Prozent höher als in der Gesamtbranche. Hier ist gleichzeitig der Anteil von Beschäftigten mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft vergleichsweise hoch (Frauen: 48%, Männer: 41%). In kleineren Subbranchen wie »Hausmeisterdienste« oder »Spezialreinigung« (4000 bzw. 5000 Beschäftigte) sind dagegen jeweils etwas mehr Männer als Frauen und mehr österreichische Staatsangehörige als Personen anderer Staatsbürgerschaft beschäftigt. Andere kleine Subbranchen, wie z.B. die »Sonstige Reinigung«, in die die Schneeräumung fällt (2000 Beschäftigte), sind wiederum männerdominiert (Frauenanteil 27%), und rund 70 Prozent des Personals haben hier die österreichische Staatsbürgerschaft (Holtgrewe/Sardadvar 2011).

Was also insgesamt auffällt, ist – sowohl nach Geschlecht als auch nach Herkunft betrachtet – eine Ungleichverteilung der Beschäftigten auf die Subbranchen des Wirtschaftszweiges, bei der im Vergleich hohe Männeranteile tendenziell mit hohen Anteilen von österreichischen Staatsbürger\_innen zusammenfallen. Diese Ungleichverteilung geht mit folgenreichen Unterschieden in den Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen einher: Arbeitsausmaß, Arbeitszeiten und Entlohnung unterscheiden sich zwischen den Subbranchen. Besonders deutlich aufzeigen lassen sich diese Unterschiede anhand des Vergleichs der beiden größeren Bereiche »Unterhaltsreinigung«

(d.h. regelmäßige Reinigung, meist von Innenräumen, wie z.B. in der Büroreinigung) und »Hausbetreuung« (z.B. in Wohnhausanlagen). Die Tätigkeit in der Unterhaltsreinigung, in der mehrheitlich Frauen beschäftigt sind, ist niedriger entlohnt als jene in der Hausbetreuung, in der Männer überproportional vertreten sind (2016: 8,36 EUR bzw. 8,75 EUR pro Stunde laut Kollektivvertrag<sup>1</sup>). Sie ist darüber hinaus von Teilzeitbeschäftigung dominiert, während in der Hausbetreuung Vollzeitstellen stärker verbreitet sind. Mit geteilten Diensten – d.h. Arbeit am frühen Morgen und am späten Nachmittag/Abend mit mehrstündiger unbezahlter Pause dazwischen – ist die Arbeitszeit in der Unterhaltsreinigung oft fragmentiert und an die Tagesränder gesetzt, während die Tätigkeit in der Hausbetreuung eher zusammenhängenden Tagesarbeitszeiten folgt (Sardadvar et al. 2015). Damit ist die überproportionale Zuteilung von Frauen zur Unterhaltsreinigung mit strukturell ungleichen Beschäftigungsbedingungen verbunden.

Diese Muster der Segregation in der Branche sind durchaus bemerkenswert, denn strukturell betrachtet verspricht die Tätigkeit in der Reinigung zunächst einen niederschweligen Arbeitsmarktzugang mit vergleichsweise wenig Raum für Einstufungs- und Lohnunterschiede. Die formalen Qualifikationsanforderungen sind niedrig<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> »Kollektivvertrag« (KV) ist der in Österreich gebräuchliche Begriff für »Tarifvertrag« in Deutschland.

<sup>2</sup> Es besteht ein Lehrberuf »Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger«. Dieser wird allerdings nur selten, und wenn, dann meist im Erwachsenen-

der Personalbedarf ist hoch, und durch eine weitreichende Orientierung an den kollektivvertraglich vorgesehenen Löhnen bestehen kaum Entlohnungsunterschiede zwischen Arbeitgeber\_innen (Holtgrewe/Sardadvar 2011; Michenthaler et al. 2013, 9, 33).

Dass es dennoch zu so deutlich nach Geschlecht und Herkunft strukturierter Ungleichheiten in Bezug auf Beschäftigungsbedingungen und Entlohnung kommt, liegt, so argumentiere ich in diesem Beitrag, wesentlich an spezifischen Deutungen von Tätigkeiten und Beschäftigtengruppen, die die Herstellung von Differenz begründen und sich aus einem wissenssoziologischen Zugang empirisch erschließen lassen.

### ***Die Herstellung von Ungleichheiten in der Arbeitswirklichkeit***

Die Reinigungsbranche ist in Anbetracht ihrer Größe und ihres erheblichen Wachstums der letzten Jahrzehnte verhältnismäßig wenig untersucht. Erste wissenschaftliche Zuwendungen zu den Beschäftigungsbedingungen vor allem von Frauen in der gewerblichen Reinigung erfolgten im deutschsprachigen Raum ab den späten 1980er-Jahren (vgl. z. B. Gutmann et al. 1987; Duda 1990). In den 2000er-Jahren entstanden international einige Studien zu den Verschlechterungen der

alter aus der praktischen Tätigkeit in der Reinigung heraus gewählt (vgl. Holtgrewe/Sardadvar 2011, 2012; AMS 2013). Die Absolvierung der Lehre wird in der kollektivvertraglichen Einstufung berücksichtigt, ist aber weder formal noch praktisch eine Voraussetzung zur Tätigkeit in der Reinigung.

Beschäftigungsbedingungen im Kontext von Neoliberalismus und Outsourcing (vgl. z. B. Aguiar/Herod 2006; Gather et al. 2005; Krzesla et al. 2014). Wie andere Branchen auch hat die Reinigung im Zuge von Auslagerungen und Privatisierungen umwälzende Veränderungen erfahren (vgl. z. B. Sproll 2013; Eichmann et al. 2008). In diesem Kontext ist auf die »bedenkliche Vorreiterrolle« (Gather et al. 2005, 209; vgl. auch Baatz/Schroth 2006, 282) der Reinigungsbranche in Hinblick auf Flexibilisierung und Prekarisierung von Beschäftigung hingewiesen worden. Diese zeichnet sich auch in den frühen Untersuchungen Ende der 1980er-Jahre bereits ab (vgl. Gutmann et al. 1987; Duda 1990). Wie internationale Bestandsaufnahmen im Sammelband von Aguiar und Herod (2006) zeigen, sind die Folgen von Auslagerungen im Zuge neoliberaler Politik für die Beschäftigten in den Reinigungsbranchen weltweit beträchtlich.

In der jüngeren Forschung haben sich einige Studien aus intersektionaler Perspektive mit Ungleichheiten in der Reinigungsbranche befasst (vgl. Soni-Sinha/Yates 2013; Abbasian/Hellgren 2012; Schürmann 2013). In den Reinigungsbranchen vieler Staaten in ähnlicher Weise zu konstatieren sind strukturelle Benachteiligungen von Frauen (vgl. z. B. Aguiar/Herod 2006; Holtgrewe/Sardadvar 2012; Schürmann 2013). Auch Ungleichheiten in Dienstleistungsbranchen in Bezug auf die Herkunft sowie Hinweise auf rassistische Diskriminierungen in der Reinigungsbranche wurden festgestellt (vgl. z. B. Baatz/Schroth 2006; Gather et al. 2005; Michenthaler et al. 2013).

Bestehende Befunde laufen darauf hinaus, dass die Beschäftigung in der Reinigung eine der niedrigsten Positionen in der Beschäftigungshierarchie darstellt (Abbasian/Hellgren 2012, 161; Bradley 2006, 76). Zur Verschärfung der Bedingungen für Beschäftigte trägt bei, dass die gewerkschaftliche Organisation in der Branche schwierig ist und Arbeitnehmer\_innenvertretungen geschlechtsbezogene Ungleichbedingungen oder rassistische Diskriminierungen zum Teil ausblenden (Soni-Sinha/Yates 2013; Munro 2001).

Das Zusammenspiel von Geschlecht, Herkunft und Klasse macht Reini-ger\_innen zu besonders verwundbaren Arbeitnehmer\_innen (Abbasian/Hellgren 2012, 178). Gleichzeitig bilden sich Ungleichbedingungen auch *innerhalb* der Branche ab: So werden Männer in der Reinigung, wie Schürmann (2013, 304) herausgearbeitet hat, »privilegiert prekariert«, indem sie einerseits selbst die diversen Aspekte der Prekarität der Reinigungsarbeit (niedrige Anerkennung, niedrige Löhne, fragmentierte Beschäftigung, geringe Aufstiegsmöglichkeiten) erfahren, sich andererseits aber in Bezug auf Vollzeit-arbeitsplätze, Arbeitszeiten, Einkommen und Arbeitsteilung im Vergleich zu den weiblichen Beschäftigten als Bessergestellte erfahren. Es entstehen Binnendifferenzierungen in einer generell niedrig entlohnten, zu prekären Beschäftigungsbedingungen neigenden Branche. Das Zustandekommen und die Folgen dieser Binnendifferenzierungen wurden bislang nur punktuell erforscht.

Als ein zentraler Aspekt bei der Herstellung sozialer Ungleichheiten in der Branche erweist sich die Differenzkon-

struktion entlang vergeschlechtlicht verzerrter Einschätzungen der Härte der Arbeit (Schürmann 2013; Soni-Sinha/Yates 2013; Munro 2001; Tomic et al. 2006). Die niedrigere Bewertung der typischerweise von Frauen durchgeführten Arbeiten findet sich auch auf Kollektivvertragsebene ein und übersetzt sich in Entlohnungsunterschiede (Gather et al. 2005, 141; Sardadvar et al. 2015). Munro (2001, 464) fügt am Beispiel der britischen Krankenhausreinigung hinzu, dass bestimmte Tätigkeiten nicht nur nach Geschlecht als (in)adäquat konstruiert werden, sondern auch nach Herkunft.

Laut einer Befragung in Österreich fühlen sich 59 Prozent der Reinigungskräfte stark bis ein wenig durch »Diskriminierung wegen Herkunft, Religion, Hautfarbe oder Kopftuch« belastet (Michenthaler 2013, 19). Weitere 41 Prozent geben Belastungen durch »Beschimpfungen, blöde Witze« an (Michenthaler 2013, 20). Solche nur vereinzelt vorhandenen, beschreibenden quantitativen Befunde liefern wichtige Hinweise auf Ungleichheiten in der Branche aus Sicht der Beschäftigten. Doch um zu verstehen, wie Arbeitnehmer\_innen diese Diskriminierungen im Alltag erfahren, wie sie entstehen und welche Folgen sie zeitigen, bedarf es vertiefender, qualitativer Forschung.

In diesem Beitrag widme ich mich auf Basis interpretativer empirischer Forschung den Differenz herstellenden Deutungen von Arbeitsaufgaben und Beschäftigtengruppen in der Reinigungsbranche und argumentiere, dass diese für Ungleichheiten in der Branche maßgeblich sind. Ich folge dabei der grundsätzlichen wissenssoziologischen

Position, der zufolge Wirklichkeit im Zuge des menschlichen Deutens und Handelns sozial konstruiert wird, wie sie von Alfred Schütz (1971, 1972) grundgelegt und von Berger und Luckmann (1969) ausformuliert wurde.<sup>3</sup>

Zu betonen ist in diesem Kontext, dass die sozialkonstruktivistische Wissenssoziologie entgegen verbreiteter Missinterpretation nicht etwa auf der Mikroebene haften bleiben will oder eine »Beliebigkeit« von Wirklichkeitskonstellationen unterstellt, sondern im Gegenteil über die Mikroebene auf die Ebene des Entstehens von als gegeben erfahrener Wirklichkeit und sozialer Strukturen abzielt (vgl. Knoblauch 2015, 29; Knoblauch 2010, 358; Schnettler 2007; Luckmann 1999). Auch ist Wissen für die Wissenssoziologie nicht nur um seiner selbst willen von Interesse, sondern als Ausgangs- und Orientierungspunkt des Handelns. Vor diesem Hintergrund gehe ich davon aus, dass eine Untersuchung des Wissens von Akteur\_innen der Reinigungsbranche und den damit verbundenen Deutungen von Arbeit, Geschlecht, Beschäftigtengruppen und Differenz Aufschlüsse über das Zustandekommen struktureller Verfasstheiten der Branche geben kann.

<sup>3</sup> Die einflussreichen interaktionistischen Geschlechter- und Ungleichheitsforschungsansätze des »Doing Gender« (West/Zimmerman 1987) und »Doing Difference« (West/Fenstermaker 1995), die sozialkonstruktivistische Positionen in die Geschlechterforschung eingebracht haben, haben über ihre Bezugnahme auf u. a. die Ethnomethodologie Harold Garfinkels (1967) ebenfalls einen Teil ihrer Hintergründe in den Schützischen Grundlegungen der Wissenssoziologie.

Wie, und in Bezug auf welche Arbeitsfelder und Gruppen von Beschäftigten, finden Deutungen im Feld der Reinigungsbranche statt, die die Herstellung von Ungleichheiten begründen können? In welchem Verhältnis stehen diese zu organisationalen und strukturellen Charakteristika der beschäftigenden Organisationen und der Branche? Diesen Fragen zu den Zusammenhängen von Differenzdeutungen und strukturellen Ungleichheiten in der Reinigungsbranche gehe ich im Folgenden auf Basis ausgewählter Ergebnisse aus interpretativer Forschung nach. Dabei diskutiere ich drei empirisch induktiv erarbeitete Themenbereiche: vergeschlechtlichte Deutungen von Reinigungsarbeit und Beschäftigten; Deutungen von Beschäftigten, die in den 1990er-Jahren aus dem ehemaligen Jugoslawien geflüchtet sind; sowie Hinweise auf kundengetriebene Ablehnung von Schwarzen Menschen<sup>4</sup> und von Frauen, die Kopftuch tragen. Zuvor erläutere ich kurz die methodische Herangehensweise.

### ***Empirische Datengrundlage und methodischer Zugang***

Der vorliegende Beitrag baut auf Daten und Analysen aus einem internationalen Forschungsprojekt auf, in dessen Rahmen u. a. die Reinigungsbranche in Österreich auf Branchen-, Unter-

<sup>4</sup> Ich folge dem Vorschlag antirassistischer Literatur zur Großschreibung des Wortes »Schwarz«, »um zu verdeutlichen, dass es sich um ein konstruiertes Zuordnungsmuster handelt, und keine reelle »Eigenschaft«, die auf die Farbe der Haut zurückzuführen ist« (Schaefer / Haruner 2013, 17).

nehmens- und Beschäftigtenebene erforscht wurde.<sup>5</sup> Empirische Grundlage für diesen Beitrag sind zwei Unternehmensfallstudien, für die 2011 und 2012 zehn bzw. 13 leitfadengestützte qualitative Interviews mit Personen aus verschiedenen Managementebenen, der Personalabteilung, Betriebsrat und Beschäftigten in der Reinigung geführt wurden. Es handelt sich dabei um zwei Großunternehmen in der Branche.

Zusätzlich wurden auf Branchenebene sechs leitfadengestützte Expert\_inneninterviews mit Vertreter\_innen der Sozialpartnerschaft und anderen Branchenexpert\_innen erhoben. Mit den Beschäftigten in der Reinigung aus den beiden Unternehmen wurden insgesamt 15 ein- bis mehrstündige qualitative Interviewgespräche zu ihren Arbeits- und Lebensbedingungen durchgeführt. Die Beschäftigten, fünf von ihnen männlich, waren zwischen 33 und 56 Jahre alt. Sechs Personen waren in Bosnien geboren, zwei in Mazedonien, drei in Serbien, eine in der Türkei, eine in Deutschland (mit Eltern aus Kroatien) und zwei in Österreich (davon eine mit Eltern aus Serbien).

Die Interviews wurden mit interpretativen Kodierverfahren aus dem Forschungsprogramm der Grounded Theory analysiert (vgl. Strauss 1991; Strauss/Corbin 1996). Die Ergebnisse der Interviewanalysen wurden zum einen zu Organisationsfallstudien verdichtet (vgl. Holtgrewe/Sardadvar 2012)

und zum anderen auf Beschäftigtenebene analysiert (vgl. Hohnen 2012). Hierbei wurde in der Analyse des Gesamtprojektes kontrastierend und komparativ gearbeitet, d.h. die Daten wurden sowohl fallbezogen als auch schrittweise vergleichend zwischen Beschäftigten, Organisationen, Branchen und Staaten analysiert (vgl. Holtgrewe et al. 2015).

### ***Was ist harte Arbeit? Vergeschlechtlichte Deutungen von Tätigkeiten und Beschäftigten***

Die gegenwärtige vergeschlechtlichte Arbeitsteilung in der Reinigung wird durch unterschiedliche Muster der Deutung von Arbeit und Beschäftigten gerechtfertigt und perpetuiert (Sardadvar et al. 2015). Erstens wird sie, wie international auch andere Studien gezeigt haben (Schürmann 2013; Soni-Sinha/Yates 2013; Munro 2001; Tomic et al. 2006) an den körperlichen Anforderungen der Arbeit festgemacht. Die Büroreinigung wird hierbei von Sozialpartner\_innen und Management der Betriebe als weniger anstrengend gedeutet als etwa die Hausbetreuung; gleichzeitig wird Frauen eine geringere körperliche Leistungsfähigkeit unterstellt. Doch stehen diese Zuschreibungen im Widerspruch zu den körperlichen Anforderungen der Arbeit, die Büroreinigerinnen selbst wahrnehmen. Sie empfinden beispielsweise das Schrubben großer Flächen mit dem Mopp oder das Tragen schwerer Müllsäcke als sehr anstrengend, wie etwa diese Aussage der Büroreinigerin Frau B. illustriert: »Das ist mit diesem Mopp, da ist es schwer zu waschen. Das ist ... ich glaube, das ist nicht für die Frau.

<sup>5</sup> WALQING (Work and Life Quality in New and Growing Jobs), finanziert von der Europäischen Kommission im 7. Rahmenprogramm; siehe: [www.walqing.eu](http://www.walqing.eu). Insgesamt wurden in WALQING fünf Branchen in elf Staaten untersucht.

Aber was soll ich machen? Im Büro muss die Frau machen.«

Frau B. sieht körperlich stark fordernde Arbeit prinzipiell als für Frauen wenig geeignet an. In der Büroreinigung jedoch, so ihre Interpretation, müssen Frauen auch schwere Arbeiten verrichten. Aus ihrer Erfahrung ist also die Büroreinigung keineswegs als »leichte Arbeit für Frauen« anzusehen. Vorgesetzte und Branchenexpert\_innen begründen jedoch gerade die vergeschlechtlichte Arbeitsteilung und die weiblich typisierten Tätigkeitsbereiche mit der »leichteren« Arbeit an diesen Arbeitsplätzen. In den Interviews mit Führungskräften und Sozialpartner\_innen werden die körperlichen Anforderungen in der Büroreinigung im Gegensatz zu jenen in der Hausbetreuung – etwa dem Tragen mit Wasser gefüllter schwerer Kübel durch das Stiegenhaus – von Unternehmensverantwortlichen wie auch Arbeitnehmer\_innenvertreter\_innen wenig anerkannt. Ein Beispiel gibt das Zitat einer Objektmanagerin (in der Büroreinigung üblicherweise die unterste Führungsebene) in dem diese erklärt, warum Männer seltener in der routinemäßigen Büroreinigung eingesetzt werden: »Na, einfach eben, wo ein bisschen eine schwere Arbeit ist, das machen Männer.«

Ebenso wie Personen aus dem höheren Management und der Sozialpartnerschaft stuft die Objektmanagerin die Büroreinigung nicht als »schwere Arbeit« ein. Die Schilderungen der Unterhaltsreinerinnen selbst zeigen die Härten der Büroreinigung jedoch deutlich auf. Auf Basis der ungleichen Anerkennung der körperlichen Anstrengungen in unterschiedlichen Rei-

nigungsfeldern werden in der Branche Zuteilungen von Männern in die Hausbetreuung und von Frauen in die Büroreinigung begründet (Sardadvar et al. 2015, 214 ff.).

Eine zweite zentrale Deutung bezieht sich auf das Modell des männlichen Ernährers und der weiblichen Zuverdienerin. Interviewpartner\_innen aus dem Management rechtfertigen die strukturellen Verdienstunterschiede zwischen Männern und Frauen, die sich aus der unterschiedlichen Zuteilung zu den verschiedenen entlohnten Subbranchen und zu Vollzeitstellen ergeben, mit Bezug auf das männliche Ernährermodell – das sie damit faktisch gleichzeitig stützen (Sardadvar 2015, 218 ff.). So erläutern etwa zwei Personen aus dem mittleren Management eines Unternehmens getrennt voneinander:

*Die meisten Männer sagen, sie können es sich nicht leisten, nur Teilzeit zu arbeiten, weil sie eben eine Familie zu ernähren haben. Und von daher kommt jetzt einfach diese Aufteilung. –*

*Dann ist es so, dass die Büroreinigung ja generell auch einen anderen Kollektivvertrag hat als die Hausreinigung, also auch ein geringeres Einkommen. Das ist auch wieder etwas, wo sich Männer nicht so leicht damit identifizieren.*

In diesen Einschätzungen kommt das Wissen darüber zum Ausdruck, dass die Arbeitsteilung in der Reinigung mit ungleichen Entlohnungsbedingungen für Männer und Frauen einhergeht. Durch die verallgemeinernde Deutung des Mannes als Ernährer mit entsprechenden Ansprüchen an den Lohn werden Ungleichheiten aber nicht nur erklärt, sondern, da ihnen

gefolgt wird, werden diese auch fortgeschrieben.

Eine dritte Deutung, mit der die Geschlechterverteilung in der Branche auf Unternehmensebene legitimiert wird, sind die Arbeitszeiten in der Büroreinigung, die durch das Vorherrschen von Teilzeitarbeit als familienfreundlich betrachtet werden. Abgesehen davon, dass hierbei »Familienfreundlichkeit« mit »Frauenfreundlichkeit« gleichgesetzt wird, ist jedoch fraglich, inwieweit die Arbeitszeiten in der Büroreinigung als familienfreundlich gelten dürfen. So ist etwa der verbreitete Arbeitsbeginn in der Büroreinigung um sechs Uhr morgens de facto schwer mit der Unterbringung von Kindern in Betreuungseinrichtungen in Einklang zu bringen, wie auch die Gewerkschaft kritisiert (Sardadvar et al. 2015, 222 ff.).

### ***Geflüchtete Menschen der Jugoslawienkriege: Unbezahlte Anerkennung und die Deutung der Dankbarkeit***

Der größte Anteil der Migrant\_innen in der Reinigungsbranche kommt aus den Nachfolgestaaten Jugoslawiens. Rund vier Prozent der Wohnbevölkerung in Österreich sind im ehemaligen Jugoslawien geboren.<sup>6</sup> Von ihnen sind rund 40 Prozent in den Jahren 1989 bis 1994 eingewandert, also in dem Zeitraum, in den die Balkankriege fallen (Statistik Austria 2015, 81; Krause/Liebig 2011, 12). Beschäftigte in Österreich, die im ehemaligen Jugoslawien

geboren sind, haben überdurchschnittlich oft im Wirtschaftszweig »Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen« Arbeit gefunden, zu dem als große Branche die Reinigung zählt – nicht wenige davon sind überqualifiziert (Statistik Austria 2015, 37, 73; Michenthaler et al. 2013, 26).

Die Fluchthistorie wird in Interviewgesprächen mit einst aus dem Krieg geflohenen Beschäftigten zum narrativen Ausgangspunkt für die Einwanderung nach Österreich, aber auch für die Bereitschaft, zum Teil überqualifiziert und aus existenziellem Druck in der Reinigung tätig zu werden. Sie ist jedoch auch indirekt relevant, wenn es um die Beschäftigtenperspektive auf die Arbeit geht. Die vergleichende Analyse hat hier eine Deutung identifiziert, die in dieser Weise spezifisch die Narrationen von aus dem Krieg geflüchteten Menschen aus Ex-Jugoslawien prägt: die Deutung der Dankbarkeit (Sardadvar 2012; Markova et al. 2015). Dieses Muster lässt sich nur mit Blick auf den lebensgeschichtlichen Hintergrund verstehen.

Interviewte einst geflüchtete Reinger\_innen brauchten, als sie nach Österreich kamen, dringend Arbeit – *irgendeine* Arbeit –, um sich und ihre Kinder versorgen zu können, auch wenn zunächst ein dauerhafter Aufenthalt in Österreich nicht unbedingt geplant war. Einen Einblick in einen solchen Fall gibt die Schilderung von Frau G.:

*Ich kam hierher nach Österreich wegen dem Krieg in Bosnien. [...] Und ich möchte hier bleiben und nur meine Familie schützen. Ich wollte nicht bleiben. Und ich habe gedacht, dass es unten ungefähr ein Jahr dauert. Aber es hat leider vier Jahre, fünf Jahre gedauert. [...] Und dann war ich ein-*

<sup>6</sup> Die Daten werden von Statistik Austria (2015) ohne Slowenien und Kroatien ausgewiesen. Zählt man die in diesen Staaten geborenen Personen hinzu, sind es knapp fünf Prozent.



*mal unten in Bosnien und schauen, das war nicht gut, für die Zukunft meiner Kinder war das nicht gut. Und dann kam ich wieder zurück. [...] Dann hat mein Mann eine Bewilligung gekriegt, eine Arbeitsbewilligung hier bei der Firma [...]. Und nach einem Jahr dann habe ich sie auch gekriegt. Und ich bin noch immer da.*

Die Analyse der Geschichte von Frau G. zeigt, wie stark die Tatsache, dass sie in Österreich geblieben ist, mit der Beschäftigung in der Reinigung verbunden ist. Frau G. traf einerseits die Entscheidung, dass die damaligen Zustände in Bosnien für sie in Hinblick auf das Leben ihrer Kinder nicht akzeptabel waren. Andererseits aber ist ihr Verbleib in Österreich zentral damit verbunden, dass erst ihr Mann und dann sie selbst in dem Reinigungsunternehmen, in dem beide bis heute tätig sind, Arbeit bekommen haben.

Eine andere Reinigerin, Frau A., schildert rückblickend die Beschäftigung in der Reinigung als Ausweg aus der damaligen Notsituation. Mit einem Studienabschluss, der in Österreich nicht anerkannt wurde, ist sie überqualifiziert. Doch markiert in ihrer Erzählung der Beginn der Arbeit in der Reinigung gleichzeitig das Ende einer existenziell gefährdenden Lebensphase.

*Ich habe [...] damals in Serbien studiert und [Studienfach] fertig gemacht und gearbeitet in der Branche. Und durch den Krieg wurde alles zerstört. Und das Diplom wurde nicht anerkannt. Und zur Nostrifizierung [Anerkennung des Diploms in Österreich, Anm.] konnte ich nicht aufkommen, weil meine Kinder, war eines im Bauch, eines ... Und mit dem Geld war es sehr knapp und so. Mein Mann hatte nur damals gearbeitet. Und dann [...] ist er abgeschoben worden*

*nach Bosnien. Und dann, ich bin alleine geblieben und ohne Mann, ohne Wohnung, ohne Arbeit, ohne Geld, ohne Papiere. Und dann habe ich dann gekämpft. Und da habe ich jetzt alles, im grünen Bereich.*

Bei Frau A. wird die Beschäftigung im Reinigungsunternehmen als Ausweg aus einer zuvor aussichtslosen Situation geschildert. Bei Frau G. eröffnete sie gemeinsam mit der Arbeitsbewilligung die Alternative zu einer als unzumutbar empfundenen Rückkehr nach Bosnien. Diese Fallbeispiele bilden den Hintergrund für die Deutung der Dankbarkeit, die in der Analyse der Erzählungen einiger Beschäftigter herausgearbeitet wurde, die nach der Flucht in der Reinigung Fuß gefasst haben: Angesichts extremer Notlagen und existenzieller Unsicherheit wird dem Unternehmen, das unter diesen Bedingungen einen Arbeitsplatz geboten hat – und sei es auch deutlich unter der bestehenden Qualifikation – bis heute mit Dankbarkeit begegnet. So sagt etwa Frau G. in besonders expliziter Weise:

*Ich bin so – wie heißt das? – ich habe immer, nach 14 Jahren gesagt: ›Danke, Firma [Unternehmensname]‹, weil jetzt habe ich eine Zukunft für meine Familie. Am Anfang hatte ich überhaupt keine Zukunft.*

In diesem Muster anerkennen Beschäftigte mit Fluchtgeschichte die Chance, in der Reinigung zu arbeiten, auch noch Jahrzehnte später. Sie sehen aber gleichzeitig kaum eine Alternative zu dieser Beschäftigung. Fragen nach ihren Ambitionen beantworten sie typischerweise nicht mit Wünschen für ihr eigenes Leben, sondern jenes ihrer Kinder. Hier wird dann durchaus der

Wunsch geäußert, dass die Kinder einen statushöheren Beruf ergreifen mögen – doch für die eigene Situation bleibt die Deutung der Dankbarkeit, überhaupt diese Beschäftigung bekommen zu haben, dominant.

Der Kriegshintergrund hat somit nicht nur die Lebensgeschichten dieser Reiniger\_innen aus dem ehemaligen Jugoslawien geformt. Er prägt vielmehr nachhaltig ihre Wahrnehmung des Arbeitgebers und der Arbeitssituation. Es liegt die Annahme nahe, dass dies auch relevant ist in Bezug auf die Akzeptanz von Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen.

Aufschlussreich ist es nun, wenn die Deutung der Dankbarkeit durch die Beschäftigten mit Deutungen der Arbeitgeber\_innen in Beziehung gebracht wird. Denn auf Managementebene werden in beiden Fallstudien gerade Beschäftigte aus jugoslawischen Staaten, die im Krieg nach Österreich gekommen sind, als gut integrierte Mitarbeiter\_innen dargestellt, unter denen sich viele der zuverlässigen, langfristig beschäftigten Reiniger\_innen finden. Dabei wird der Umstand, dass ein Teil der Reiniger\_innen aus dem ehemaligen Jugoslawien erstens besonders loyal und zweitens überqualifiziert ist, für das Unternehmen mitunter etwa zur Besetzung besonders verantwortungsvoller, schwieriger Positionen genutzt. Das folgende Zitat einer Personalverantwortlichen illustriert diese Sichtweise:

*Wobei man das aber auch nicht unterschätzen darf, wir haben, eben aufgrund der Balkankriegssituation, wir haben Reiniger dabei, die sind Zahnärzte, ausgebildete. Wir haben Anwälte drunter [...]. Und ich muss auch sagen, für die bin ich dann aber*

*trotzdem als Reinigungskraft dankbar, wenn ich so jemanden in ein besonders heikles Objekt stellen kann.*

Überqualifizierte Reiniger\_innen sind demnach willkommene Kräfte zum Einsatz in anspruchsvollen Kundenunternehmen. Anerkannt werden hier branchen- und fachfremde Qualifikationen und persönliche Kompetenzen. Doch diese Anerkennung spiegelt sich nicht unbedingt in der Position und der Entlohnung wider. Davon ausgenommen ist die erste formale Führungsebene der Objektleitung, die mit einer höheren Gehaltseinstufung verbunden ist. Die Zuteilung zu »schwierigeren« Unternehmen bleibt jedoch in der Regel unentschädigt, ebenso wie die informell eingezogene Position der Vorarbeiter\_innen: In manchen Objekten mit größeren Teams werden Vorarbeiter\_innen ernannt, denen praktisch eine Teamleitungsfunktion zukommt, die aber nicht immer formalisiert ist und sich entsprechend auch nicht in der kollektivvertraglich vorgesehenen Gehaltseinstufung niederschlägt. Im Fall von als besonders kompetent typisierten Mitarbeiter\_innen aus Ex-Jugoslawien werden letztlich dann lebensgeschichtliche Hintergründe der Flüchtlinge, nämlich ihre oft hohe Qualifikation, die sie in Österreich nicht nutzen konnten, womöglich zwar erkannt und zum Nutzen des Unternehmens eingesetzt – doch ohne Vorteil für die Beschäftigten in Hinblick auf ihren formalen Status oder ihre Entlohnung.

### **Rassismen und deren Deutung in der Logik des Dienstleistungs- dreiecks**

Mit einem empirischen Fall, den ich im Folgenden diskutiere, möchte ich exemplarisch die Ebene rassistischer Deutungen behandeln. Es handelt sich dabei um einen Einzelfall im empirischen Material, der Perspektive eines Betriebsrats. Dennoch erscheint er als Beispiel aufschlussreich in Hinblick auf ein generell prägendes Moment der Reinigungsbranche: die Dominanz der Logik des Dienstleistungsdreiecks und die Orientierung am Kundenwunsch.

Zum Hintergrund: Die Organisation von gewerblicher Reinigungsarbeit findet in weiten Teilen im Dienstleistungsdreieck zwischen arbeitgebendem Dienstleistungsunternehmen, dienstleistenden Arbeitnehmer\_innen und beauftragendem Kundenunternehmen statt (vgl. z.B. Dunkel/Kleemann 2013). Der Kundenwunsch in diesem Dienstleistungsdreieck ist ein zentraler Bezugspunkt, mit dem Entscheidungen und Organisationsweisen von Unternehmen in der Branche begründet werden. In der Tat greift der Kundenwunsch über den Umweg des beschäftigenden Dienstleistungsunternehmens in die Strukturen der Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen der Reiniger\_innen ein. Ein Beispiel dafür sind die fragmentierten Arbeitszeiten in der Büroreinigung an den Tagesträndern, die dem Wunsch des Kundenunternehmens nach »unsichtbarer« Reinigungsarbeit folgen (Holtgrewe/Sardadvar 2011; 2012).

Kundenwünsche können gleichfalls den Einsatz von Beschäftigten steuern. Das betrifft etwa das von den Kun-

d\_innen bevorzugte Geschlecht des Personals, aber auch die Ablehnung bestimmter Beschäftigtengruppen (vgl. z.B. Reskin 1994, 409; Dyer et al. 2009, 637, 653; Gather et al. 2005, 165). Dienstleistungsunternehmen sehen sich hier in einer Abhängigkeit von den Wünschen der Kundenunternehmen und argumentieren in Fallstudien vor diesem Hintergrund, dass sie auf solche Präferenzen weitgehend eingehen. Die Bedeutung des Kundenwunsches geht so weit, dass dieser auch die Sicht- und Handlungsweisen von Arbeitnehmervertreter\_innen prägen kann. Das lässt sich aus dem folgenden Interviewausschnitt mit einem Betriebsrat schließen:

*Also ich würde einmal sagen, von Grund auf Schwarze, die haben halt ein Problem. Und zwar, der Kunde sieht sie nicht gerne. Und da haben wir sehr wenige.*

*Und wie erfahren Sie es? Sagt er das geradeheraus?*

*Ja, die Kunden sagen das, natürlich. Der Kunde ist König. Es hat Kunden gegeben, der sagt, er will keinen mit einem Kopftuch sehen. Auch das gibt es. Jetzt ist die Frage, was macht eine Firma. Natürlich wird sie schauen, dass sie dort jemanden hinkriegt, der kein Kopftuch hat, nicht.*

Diese Aussage legitimiert die angedeutete Diskriminierung durch das Arbeitgeberunternehmen mit der Orientierung am Kundenwunsch im Dienstleistungsdreieck. Es sind unterschiedliche Varianten von Kundenablehnung mit rassistischem Hintergrund, die hier angesprochen werden: Der durch den Interviewpartner hergestellte Bezug zu Schwarzen Menschen lässt sich mit dem Konzept des »prototypischen« Rassismus nach Hautfarbe und der da-

mit verbundenen Naturalisierung von Unterschieden interpretieren (Romelspacher 2005, 1). Die Stigmatisierung des Kopftuches ist durch ihre Verflechtung von Religion und Geschlecht (Rosenberger/Sauer 2008, 387) bzw. Einwanderung und Geschlecht (Jäger 2000) gekennzeichnet; sie ist als »rassistische Produktion von Andersheit« (Kreutzer 2015) und »ethnisierender Sexismus« (Jäger 2000) analysiert worden.

Der interviewte Betriebsrat befürwortet den Rassismus der Kund\_innen zwar nicht, stellt das Eingehen des Unternehmens darauf aber als nachvollziehbar dar und leitet auch für seine Tätigkeit in der Arbeitnehmer\_innenvertretung keine Gegenmaßnahmen daraus ab. Daraus lässt sich folgern, dass die Dominanz des Kundenwunsches in der Logik des Dienstleistungs-dreiecks auch in die Deutungen und den wahrgenommenen Handlungsspielraum der Arbeitnehmer\_innenvertretung einfließen kann. Mögliche Folgen sind eine entsprechende Verteilung der Beschäftigten auf die Arbeitsplätze je nach Kundenpräferenz bis hin zu Diskriminierungen bei der Rekrutierung von Personal.

### **Schlussfolgerungen**

Ich habe in diesem Beitrag auf Basis wissenssoziologisch orientierter empirischer Analysen eine Reihe von Deutungen unterschiedlicher Akteur\_innen in der gewerblichen Reinigung vorgestellt und argumentiert, dass diese zum Verständnis struktureller Ungleichheiten in der Branche beitragen: erstens die Differenzierung nach Geschlecht vor dem Hintergrund un-

terschiedlicher Argumentationsmuster; zweitens die Deutung der Dankbarkeit von ehemals aus den Balkankriegen geflüchteten Menschen und die betriebliche Indienstnahme der Kompetenzen von Beschäftigten aus den jugoslawischen Nachfolgestaaten; drittens die kundengetriebene rassistische Ablehnung von Beschäftigten und die Bereitschaft im Arbeitgeberunternehmen, dieser zu folgen. Es handelt sich hierbei um ausgewählte Deutungen, nicht um eine vollständige Aufzählung der im Feld bedeutsamen Differenzierungen. Im verwendeten Datenmaterial finden sich Hinweise auf weitere relevante Differenzkonstruktionen, die ich in diesem Beitrag nicht ausgearbeitet habe: Deutungen zu Beschäftigten aus der Türkei etwa, die in den Fallstudien überwiegend geschlechtsspezifisch typisiert werden. Darüber hinaus sind die Ergebnisse zur Differenzkonstruktion kontextbezogen – etwa in Hinblick auf die spezifisch in Österreich vertretenen Gruppen von Migrant\_innen in der Branche.

Dass Frauen in den niedriger entlohnten Subbranchen der Reinigung mit schlechteren Beschäftigungsbedingungen überrepräsentiert sind, hängt mit einer Typisierung von Tätigkeiten nach Geschlecht zusammen (vgl. Ridgeway 2001). Diese wird, in Übereinstimmung mit bestehenden Befunden (Schürmann 2013; Soni-Sinha/Yates 2013; Munro 2001; Tomic et al. 2006), zentral an Annahmen über physische Unterschiede zwischen Männern und Frauen in Hinsicht auf Kraft und Belastbarkeit festgemacht. Solche Deutungen erweisen sich als besonders zäh, weil sie Unterschiede naturalisieren (Lorber 2000; Klinger 2003). Davon

abgesehen halten sie aber auch den lebensweltlichen Erfahrungen von Büroreinerinnen selbst nicht stand, die ihre Arbeit im Kontrast zu den Deutungen von Unternehmens-, aber auch Arbeitnehmer\_innenvertreter\_innen als körperlich ausgesprochen fordernd beschreiben. Es ist davon auszugehen, dass hier androzentristisch verzerrte Arbeitsbewertungen zum Tragen kommen, die die Härten von als weiblich typisierter Arbeit übersehen. Daher ist der Bedarf nach Verfahren der diskriminierungsfreien Arbeitsbewertung und Überprüfung der kollektivvertraglichen Kategorien in der Reinigung (Gather et al. 2005, 141, 207) erneut zu unterstreichen. Einige Veränderungen des österreichischen Kollektivvertrages, die mit 2013 vorgenommen wurden, adressieren den Abbau geschlechtsspezifischer Lohnunterschiede, widmen sich aber nicht grundlegend den vergeschlechtlichten Beschäftigungsbedingungen in der Branche (vgl. Papouschek et al. 2015, 63ff.).

Gleichzeitig zeigen sich im empirischen Material aber auch Argumentationsmuster, die nicht an körperlichen Unterschieden ansetzen, mit denen Entscheidungsträger\_innen die vergeschlechtlichte Arbeitsteilung begründen: Das Muster, in dem Führungskräfte Männern, anders als Frauen, pauschal eine Ernährerrolle zuschreiben und daraus legitimere Ansprüche auf Stellen mit Vollzeitverträgen und höherer Entlohnung ableiten, verweist einmal mehr auf das Beharrungsvermögen der männlichen Ernährerideologie (vgl. Bradley 2016, 75). Die zum Teil doch augenfällig expliziten Äußerungen von Personen aus dem Management in Bezug auf Geschlechter-

unterschiede und ihre Berücksichtigung in der Arbeitsteilung machen deutlich, dass selbst eine »rhetorische Modernisierung« (Wetterer 2003) in der Arbeitswelt nicht überall Einzug gehalten hat – z.B. nicht in großen österreichischen Reinigungsunternehmen.

In den Deutungen von Beschäftigten aus dem ehemaligen Jugoslawien zeigt sich, wie positive Zuschreibungen wie Verlässlichkeit und Loyalität, aber auch die Überqualifikation von Migrant\_innen in den Dienst des Unternehmens genommen werden. Eine Folge kann sein, dass diese Beschäftigten im Verhältnis zu ihren tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten unterbezahlt und in zu niedrigen Positionen eingestuft sind. Die vereinzelten Hinweise auf Diskriminierungen von Schwarzen Menschen und Kopftuch tragenden Frauen aus dem Datenmaterial schließlich legen die Durchführung weiterführender Studien nahe. Sie reißen sich in Befunde des Einflusses von Kundenwünschen in der Dienstleistungsarbeit ein, der auch die Rekrutierung einschließen kann (Macdonald/Merrill 2009, 115). Dass auch der Betriebsrat der vorgelegten Fallstudie rassistische Diskriminierungen schlicht zur Kenntnis nimmt, ergänzt die Befunde von Munro (2001) und Soni-Sinha/Yates (2013) zu den ungleichheitsbezogenen Schwächen gewerkschaftlicher bzw. betriebsrätlicher Vertretung in der Reinigung.

Aus wissenssoziologischer Perspektive ist Wissen die Grundlage für Handeln, und sind Strukturen geronnene Folgen dieses Handelns (Schnettler 2007, 164). Deutungen und Typisierungen als Handlungsorientierungen

sowie symbolische und diskursive Praktiken der Differenzherstellung haben auch materielle Konsequenzen: Sie gestalten Machtverhältnisse, Ressourcenverteilungen, Lebensbedingungen (Holvino 2001, 259; West/Fenstermaker 1995; Glenn 2016). Im Reinigungsgewerbe schaffen sie Ungleichheiten zwischen Arbeitnehmer\_innen in der Entlohnung, den Beschäftigungsverhältnissen und der sozialen Absicherung – in einer Branche, die ohnehin Prekarisierung, mangelnde Anerkennung, Unsichtbarkeit und Niedrigentlohnung zu ihren Hauptcharakteristika zählen muss.

### Literatur

- Abbasian, Saied/Hellgren, Carina (2012): Working Conditions for Female and Immigrant Cleaners in Stockholm County – An Intersectional Approach. In: *Nordic journal of working life studies*. Jg. 2, H. 3, 161–181.
- Aguiar, Luis L. M./Herod, Andrew (Hrsg.) (2006): *The Dirty Work of Neoliberalism. Cleaners in the Global Economy*. Malden u. a.
- AMS (2013): *Gender und Arbeitsmarkt. Geschlechtsspezifische Informationen nach Berufsbereichen*. Wien. [http://forschungsnetzwerk.at/downloadpub/Gender\\_AM\\_fuer%20FN\\_%20aktualisierter%20Endbericht.pdf](http://forschungsnetzwerk.at/downloadpub/Gender_AM_fuer%20FN_%20aktualisierter%20Endbericht.pdf) (05.02.2016).
- Baatz, Dagmar/Schroth, Heidi (2006): *Du putzt Deutschland: Die Prekarisierung von Erwerbsarbeit in der Reinigungsbranche*. In: Degener, Ursula/Rosenzweig, Beate (Hrsg.): *Die Neuverhandlung sozialer Gerechtigkeit. Feministische Analysen und Perspektiven*. Wiesbaden, 281–299.
- Berger, Peter L./Luckmann, Thomas (1969): *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Frankfurt am Main.
- Bradley, Harriet (2016): *Gender and Work*. In: Edgell, Stephen/Gottfried, Heidi/Granter, Edward (Hrsg.): *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*. London u. a., 73–92.
- Duda, Silke (1990): *Die unsichtbaren Arbeiterinnen. Frauen in Reinigungsberufen*. Bielefeld.
- Dunkel, Wolfgang/Kleemann, Frank (2013): *Customers at work. New perspectives on interactive service work*. Houndmills u. a.
- Dyer, Sarah/McDowell, Linda/Batnitzky, Adina (2009): *The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel*. In: *Gender, Work and Organization*. Jg. 17, H. 6, 635–657.
- Eichmann, Hubert/Flecker, Jörg/Klambauer, Maria (2008): *Öffentliche Auftragsvergabe und prekäre Beschäftigung. Branchenanalysen zu Erwachsenenbildung, Architektur, Reinigung*. FORBA-Forschungsbericht 8/2008. Wien.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Gather, Claudia/Gerhard, Ute/Schroth, Heidi/Schürmann, Lena (2005): *Vergeben und Vergessen? Gebäudereinigung im Spannungsfeld zwischen kommunalen Diensten und Privatisierung*. Hamburg.
- Glenn, Nakano Evelyn (2016): *Race, Racialization, and Work*. In: Edgell, Stephen/Gottfried, Heidi/Granter, Edward (Hrsg.): *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*. London u. a., 94–108.
- Gutknecht-Gmeiner, Maria/Wieser, Regine (2007): *Erwerbstätigkeit von Frauen in ausgewählten Berufsbereichen: Eine Kurzexpertise*. AMS info 94. Wien.

- <http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/info94.pdf> (05.02.2016).
- Gutmann, Raimund/Burgstaller, Barbara/Pluntz, Liane (1987): Arbeitskräfte in Reinigungsberufen: »Fleißige Lieschen« am Rande der Arbeitsgesellschaft. Salzburg.
- Hohnen, Pernille (2012): Capacities and vulnerabilities in precarious work. The perspective of employees in European low wage jobs. Synthesis report on employees' experience and work trajectories for work package 7 of the walqing project. Deliverable 7.14, »Integrated report on individual perspectives and agency of jobholders in critical sectors« for the walqing project, SSH-CT-2009-244597. Roskilde. [http://www.walqing.eu/fileadmin/WALQING\\_Del7.14\\_fin.pdf](http://www.walqing.eu/fileadmin/WALQING_Del7.14_fin.pdf) (05.02.2016).
- Holtgrewe, Ursula/Markova, Ekaterina L./Ravn, Johan E. (2015): A Hard Job is Good to Find: Comparability, Contextuality and Stakeholder Involvement in European Job Quality Research. In: Holtgrewe, Ursula/Kirov, Vassil/Ramioul, Monique (Hrsg.): Hard Work in New Jobs. The Quality of Work and Life in European Growth Sectors. Houndmills, 11–32.
- Holtgrewe, Ursula/Sardadvar, Karin (2012): Hard work. Job quality and organisation in European low-wage sectors. Synthesis report on company case studies for work package 6 of the walqing project. Deliverable 6.13, »Integrated report on organisational case studies« for work package 6 of the walqing project, SSH-CT-2009-244597. Vienna. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (05.02.2016).
- Holtgrewe, Ursula/Sardadvar, Karin (2011): Social partnership in unlikely places. The commercial cleaning sector in Austria. walqing social partnership series 2011.1, SSH-CT-2009-244597. Vienna. <http://www.walqing.eu/index.php?id=64> (05.02.2016).
- Holvino, Evangelina (2001): Complicating gender: The simultaneity of race, gender, and class in organization change(ing). In: Ely, Robin J./Foldy, Erica Gabrielle/Scully, Maureen A. (2003): Reader in Gender, Work, and Organization. Malden u. a.
- Jäger, Margarete (2000): Ethnisierung von Sexismus im Einwanderungsdiskurs. Analyse einer Diskursverschränkung. Vortrag, gehalten am 16.9.99 an der Universität Georg-August-Universität Göttingen beim Kolloquium »Wissens-transfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft«. [http://www.diss-duisburg.de/Internetbibliothek/Artikel/Ethnisierung\\_von\\_Sexismus.htm](http://www.diss-duisburg.de/Internetbibliothek/Artikel/Ethnisierung_von_Sexismus.htm) (07.03.2016).
- Klinger, Cornelia (2003): Ungleichheit in den Verhältnissen von Klasse, Rasse und Geschlecht. In: Knapp, Gudrun-Axeli/Wetterer, Angelika (Hrsg.): Achsen der Differenz. Gesellschaftstheorie und feministische Kritik II. Münster, 14–48.
- Knoblauch, Hubert (2010): Wissenssoziologie. 2. Auflage. Konstanz.
- Knoblauch, Hubert (2015): Soziologie als reflexive Wissenschaft. In: Brosziewski, Achim/Maeder, Christoph/Nentwich, Julia (Hrsg.): Vom Sinn der Soziologie. Festschrift für Thomas S. Eberle. Wiesbaden, 25–36.
- Krause, Karolin/Liebig, Thomas (2011): The Labour Market Integration of Migrants and their Children in Austria. OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 12. Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5kg264fz6p8w-en> (03.02.2016).
- Kreutzer, Florian (2015): Stigma »Kopftuch«. Zur rassistischen Produktion von Andersheit. Unter Mitarbeit von Sümeyye Demir. Bielefeld.

- Krzesla, Estelle/Lebeer, Guy/De Troyer, Marianne (2014): Workers' strategies to cope with increasing deterioration of working conditions in the cleaning sector. In: *Work*. Jg. 47, H. 4, 463–471.
- Lorber, Judith (2000): Using gender to undo gender. A feminist degendering movement. In: *Feminist Theory*. Jg. 1, H. 1, 79–95.
- Luckmann, Thomas (1999): Wirklichkeiten: individuelle Konstitution und gesellschaftliche Konstruktion. In: Hitzler, Ronald/Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (Hrsg.): *Hermeneutische Wissenssoziologie. Standpunkte zur Theorie der Interpretation*. Konstanz, 17–28.
- Macdonald, Cameron Lynne/Merrill, David (2009): Intersectionality in the Emotional Proletariat: A New Lens on Employment Discrimination in Service Work. In: Korczynski, Marek/Macdonald, Cameron Lynne (Hrsg.): *Service Work: Critical Perspectives*. New York, 113–134.
- Markova, Ekaterina L./Sardadvar, Karin/Poggi, Ambra/Villosio, Claudia (2015): Low-Paid but Satisfied? How Immigrant and Ethnic Minority Workers in Low-Wage Jobs Make Sense of Their Wages. In: Holtgrewe, Ursula/Kirov, Vassil/Ramioul, Monique (Hrsg.): *Hard Work in New Jobs. The Quality of Work and Life in European Growth Sectors*. Houndmills, 151–168.
- Michenthaler, Georg/Schau, Theresa/Bugnar, Thomas (2013): Beschäftigte im Reinigungsgewerbe. Analyse der Beschäftigteninterviews. Bericht. IFES. Wien. [https://media.arbeiterkammer.at/PDF/Beschaefigte\\_im\\_Reinigungsgewerbe.pdf](https://media.arbeiterkammer.at/PDF/Beschaefigte_im_Reinigungsgewerbe.pdf) (07.03.2016).
- Munro, Anne (2001): A Feminist Trade Union Agenda? The Continued Significance of Class, Gender and Race. In: *Gender, Work and Organization*. Jg. 8, H. 4, 454–471.
- Papouschek, Ulrike/Mairhuber, Ingrid/Saupe, Bernhard (2015): Kollektivverträge und der Abbau von Frauenbenachteiligung. In: Bundesministerium für Bildung und Frauen (Hrsg.): *Bericht der Bundesregierung betreffend den Abbau von Benachteiligungen von Frauen. Berichtszeitraum 2013–2014*. Wien, 49–70.
- Reskin, Barbara F. (1994): Sex Segregation: Explaining Stability and Change in the Sex Composition of Work. In: Müller, Ursula/Riegraf, Birgit/Wilz, Sylvia M. (Hrsg.) (2013): *Geschlecht und Organisation*. Wiesbaden, 404–421.
- Ridgeway, Cecilia L. (2001): Interaktion und die Hartnäckigkeit der Geschlechter-Ungleichheit in der Arbeitswelt. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 41*, 250–275.
- Rommelspacher, Birgit (2006): Was ist eigentlich Rassismus? Erweiterte Fassung des Vortrags auf der Tagung: Rassismus – eine Jugendsünde? Aktuelle antirassistische und interkulturelle Perspektiven der Jugendarbeit. IDA Bonn, 25./26. November 2005. [http://www.birgit-rommelspacher.de/neu/Was\\_ist\\_Rassismus\\_2Sept\\_06\\_2.pdf](http://www.birgit-rommelspacher.de/neu/Was_ist_Rassismus_2Sept_06_2.pdf) (08.03.2016).
- Rosenberger, Sieglinde/Sauer, Birgit (2008): Islam im öffentlichen Raum. Debatten und Regulationen in Europa. Eine Einführung. In: *Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft*. Jg. 37, H. 3, 387–399.
- Sardadvar, Karin (2012): *Indirect Paths, Fragmented Days. Maintenance Cleaners in Austria*. Internal report for WP7 of the walqing project, SSH-CT-2009-244597. Vienna.
- Sardadvar, Karin/Kümmerling, Angelika/Peycheva, Darina (2015): Gender-Typing of Low-Wage Work: A Comparative Analysis of Commercial Cleaning in Austria, Domiciliary Elderly Care in



- Germany and the Waste Sector in Bulgaria. In: Holtgrewe, Ursula/Kirov, Vasil/Ramioul, Monique (Hrsg.): *Hard Work in New Jobs. The Quality of Work and Life in European Growth Sectors*. Houndmills, 208–228.
- Schaerer, Jamie/Haruna, Hadija (2013): *Über Schwarze Menschen in Deutschland berichten*. In: *AntiDiskriminierungsbüro (ADB) Köln/Öffentlichkeit gegen Gewalt e.V. (Hrsg.): Leitfaden für einen rassismuskritischen Sprachgebrauch*. Handreichung für Journalist\_innen. Köln, 17–28. [http://www.adb-sachsen.de/tl\\_files/adb/pdf/Leitfaden\\_ADB\\_Koeln\\_disfreie\\_Sprache.pdf](http://www.adb-sachsen.de/tl_files/adb/pdf/Leitfaden_ADB_Koeln_disfreie_Sprache.pdf) (2.8.2016).
- Schnettler, Bernt (2007): Thomas Luckmann. In: Schützeichel, Rainer (Hrsg.): *Handbuch Wissenssoziologie und Wissenschaftsforschung*. Konstanz, 161–170.
- Schürmann, Lena (2013): *Schmutz als Beruf. Prekarisierung, Klasse und Geschlecht in der Reinigungsbranche. Eine wissenssoziologische Untersuchung*. Münster.
- Schütz, Alfred (1972): *Gesammelte Aufsätze II. Studien zur soziologischen Theorie*. Herausgegeben von Arvid Brodersen. Den Haag.
- Schütz, Alfred (1971): *Gesammelte Aufsätze I. Das Problem der sozialen Wirklichkeit*. Mit einer Einführung von Aron Gurwitsch und einem Vorwort von H. L. van Breda. Den Haag.
- Soni-Sinha, Urvashi/Yates, Charlotte A. B. (2013): *›Dirty Work?‹ Gender, Race and the Union in Industrial Cleaning*. In: *Gender, Work and Organization*. Jg. 20, H. 6, 737–751.
- Sproll, Martina (2013): *Precarization, Genderization and Neotaylorist Work. How Global Value Chain Restructuring Affects Banking Sector Workers in Brazil*. [designALdades.net](http://designALdades.net) Working Paper No. 44. Berlin.
- Statistik Austria (2015): *Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung Ad-hoc-Modul »Arbeitsmarktsituation von Zuwanderern und ihren direkten Nachkommen«*. [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/arbeitsmarkt/105742.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/arbeitsmarkt/105742.html) (05.02.2016).
- Strauss, Anselm L. (1991): *Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung*. München.
- Strauss, Anselm L./Corbin, Juliet (1996): *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim.
- Tomic, Patricia/Trumper, Ricardo/Hidalgo Dattwyler, Rodrigo (2006): *Manufacturing Modernity: Cleaning, Dirt, and Neoliberalism in Chile*. In: Aguiar, Luis L. M./Herod, Andrew (Hrsg.): *The Dirty Work of Neoliberalism. Cleaners in the Global Economy*. Oxford, 81–105.
- West, Candace/Fenstermaker, Sarah (1995): *Doing Difference*. In: *Gender & Society*. Jg. 9, H. 1, 125–151.
- West, Candace/Zimmerman, Don H. (1987): *Doing Gender*. In: *Gender & Society*. Jg. 1, H. 2, 8–37.
- Wetterer, Angelika (2003): *Rhetorische Modernisierung: Das Verschwinden der Ungleichheit aus dem zeitgenössischen Differenzwissen*. In: Knapp, Gudrun-Axeli/Wetterer, Angelika (Hrsg.): *Achsen der Differenz. Gesellschaftstheorie und feministische Kritik II*. Münster, 286–319.