

Interaktion als Arbeit - Ausgangspunkt

Fritz Böhle, Jürgen Glaser

Angaben zur Veröffentlichung / Publication details:

Böhle, Fritz, and Jürgen Glaser. 2006. "Interaktion als Arbeit - Ausgangspunkt." In *Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit: Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*, edited by Fritz Böhle and Jürgen Glaser, 11–15. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-90505-1_1.

Nutzungsbedingungen / Terms of use:

licgercopyright

Dieses Dokument wird unter folgenden Bedingungen zur Verfügung gestellt: / This document is made available under these conditions:

Deutsches Urheberrecht

Weitere Informationen finden Sie unter: / For more information see:

<https://www.uni-augsburg.de/de/organisation/bibliothek/publizieren-zitieren-archivieren/publiz/>



Interaktion als Arbeit – Ausgangspunkt

Fritz Böhle & Jürgen Glaser

Die Auseinandersetzung mit Entwicklungen von Arbeit konzentrierte sich in der Vergangenheit auf die industrielle Produktion. Sie war exemplarisch für die Technisierung und Rationalisierung von Arbeit. Hiermit war auch die Annahme verbunden, dass die Entwicklungen industrieller (Produktions-) Arbeit einen paradigmatischen Charakter für die Zukunft der Arbeit insgesamt haben. Bekräftigt wurde dies durch Untersuchungen, die auch im Büro- und Verwaltungsbereich ähnliche Formen der Rationalisierung fanden wie im Produktionsbereich.

Vor diesem Hintergrund wurde Ende der 70er Jahre der Taylorismus als ein übergreifendes Prinzip industrieller Rationalisierung ausgewiesen (Braverman, 1997; Schmiede, 1980). In den achtziger Jahren wurde jedoch deutlich, dass der Taylorismus keineswegs der „one best way“ ist. Anstelle hoher Arbeitsteilung und Standardisierung wurden nun in den Unternehmen „neue Produktionskonzepte“ mit komplexen Anforderungen und Handlungsspielräumen für die Arbeitskräfte entwickelt (vgl. Kern & Schumann, 1985). In den neunziger Jahren schließlich schien mit der New Economy ein völlig neues Zeitalter in der Entwicklung von Arbeit anzubrechen. Es schien sich ein modernes Reich freier und selbstbestimmter Arbeit aufzutun. Mittlerweile ist einige Ernüchterung eingetreten.

Gleichwohl ist unübersehbar, dass die Arbeitswelt einem tief greifenden Wandel unterliegt. Er findet seinen Ausdruck in der Dezentralisierung von Entscheidungen und der Nutzung subjektiver Kompetenzen wie Verantwortung und Selbstorganisation sowie der Aufweichung starrer Grenzziehungen zwischen Arbeit und privater Lebenswelt. Die traditionellen Zwänge industrieller Arbeit tauchen hier kaum mehr auf, zugleich entstehen aber auch neue Gefährdungen durch (Selbst-) Überforderung und die Entgrenzung von Arbeit (vgl. Moldaschl & Voß, 2002; Kratzer, 2003). Des Weiteren zeigt eine differenzierte Betrachtung, dass tayloristische Formen der Rationalisierung nicht durchweg ersetzt werden, sondern vielmehr eine Pluralität und Heterogenität unterschiedlicher Formen der Rationalisierung entsteht.

Aber auch bei dieser Betrachtung neuer Entwicklungen von Arbeit wird bisher die Frage, in welcher Weise hierbei strukturelle Unterschiede in verschiedenen Arbeitsbereichen auftreten, kaum gestellt, geschweige denn beantwortet. Dass die Technisierung und Organisierung in verschiedenen Produktions- und

Arbeitsbereichen unterschiedlich verläuft ist nicht neu. Leitend war bisher jedoch die Annahme, dass sich solche Unterschiede primär in fördernden oder hemmenden Bedingungen für die Durchsetzung übergreifender Prinzipien der Technisierung und Organisierung zeigen. Exemplarisch hierfür ist die Gegenüberstellung von Low-Tech bei der Montage in der Elektro- oder Automobilindustrie und von High-Tech bei der Stoffumwandlung in der Prozessindustrie wie etwa der Chemie. Trotz empirisch feststellbarer Unterschiede im Niveau der Technisierung wird unterstellt, dass Technisierung – sofern sie stattfindet – nach einem weithin gleichen Muster erfolgt.

Ein zentraler Ausgangspunkt des diesem Buch zugrunde liegenden Forschungsverbundes ist demgegenüber, dass Arbeit zukünftig nur mehr dann angemessen wissenschaftlich analysiert und praktisch gestaltet werden kann, wenn Unterschiede und Besonderheiten verschiedener Arbeitsbereiche systematisch berücksichtigt werden. Im Besonderen gilt dies für personenbezogene Dienstleistungen. Die Bedeutung der Dienstleistung für den Standort Deutschland lässt sich mit Blick auf Entwicklungen am Arbeitsmarkt in den vergangenen zwei Jahrzehnten klar erkennen. Erwerbsarbeit ist nicht nur knapp geworden, sie verliert auch mehr und mehr ihre gegenständlichen Bezüge. Parallel dem Trend hin zu einer „Wissensgesellschaft“ lässt sich eine Ausweitung des Dienstleistungssektors verzeichnen.

Bei Dienstleistungen wird oft zwischen sachbezogenen und personenbezogenen Dienstleistungen unterschieden. Beispiele für ersteres sind Banken, Versicherungen und Transport; personenbezogene Dienstleistungen sind demgegenüber Tätigkeiten wie Pflege und Beratung. Eine solche Unterscheidung nach den „Inhalten“ der Dienstleistung ist jedoch wenig trennscharf. Auch bei Finanz- oder Transportdienstleistungen kommt es zu direkten personenbezogenen Kontakten mit Kunden und umgekehrt finden sich auch bei Gesundheitsdienstleistungen und anderen Tätigkeiten, die sich auf die Bearbeitung von materiellen und immateriellen Objekten richten, wie etwa in der Verwaltung oder im technischen Bereich. Dementsprechend findet sich in der vorliegenden Literatur auch die Unterscheidung zwischen direkten und indirekten personenbezogenen Dienstleistungen (Nerdringer, 1994, S. 49ff). Personenbezogene Dienstleistungen sind demnach nicht nur Dienstleistungen, die sich unmittelbar auf eine Person richten wie bei der Pflege, sondern auch eine Beziehung zu Personen bei der der Umgang mit einer Sache im Mittelpunkt steht, wie beispielsweise beim Verkauf. Wir knüpfen an eine solche Erweiterung des Verständnisses personenbezogener Dienstleistungen an und verbinden sie mit einer organisatorischen Differenzierung innerhalb von Dienstleistungen: Gegenüber einer Unterscheidung von Dienstleistungen nach ihrem jeweiligen „Inhalt“ oder „Gegenstand“ schlagen wir eine Unterscheidung innerhalb von Dienstleistungen nach sachbezogenen Pro-

zessen und Tätigkeiten einerseits und personenbezogenen Prozessen und Tätigkeiten andererseits vor. Personenbezogene Dienstleistungen sind in dieser Sicht „front-line-work“ (vgl. Frenkel et al., 1999) und unterscheiden sich durch den direkten Kontakt mit Klienten oder Kunden von Tätigkeiten im „back-office-Bereich“. Personenbezogene Dienstleistungen sind demnach keine besondere Sparte, sondern ein grundlegender Bestandteil von Dienstleistungen jeglicher Art. In diesem Verständnis weist die personenbezogene Dienstleistung als Tätigkeit im Vergleich zur Arbeit in Produktion und Verwaltung typische Alleinstellungsmerkmale auf.

Gemeinsam ist den Tätigkeiten bei personenbezogenen Dienstleistungen, dass sich die Arbeit auf Menschen im Unterschied zur Bearbeitung materieller und immaterieller Objekte richtet. Hier werden also weder primär Gegenstände bearbeitet, noch sächliche Produkte nach festgelegten Vorgehensweisen hergestellt. Stattdessen wird Arbeit an oder gemeinsam mit Klienten verrichtet und dabei ist individuellen Bedürfnissen der Klienten situativ Rechnung zu tragen. Die menschliche Arbeitskraft ist kaum nur als ein bloßer Kostenfaktor zu sehen, da sie immanenter Bestandteil des Produkts selbst ist – Prozess und Produkt der personenbezogenen Dienstleistung sind untrennbar miteinander verbunden. Der (sozialen) Interaktion zwischen Dienstleistern und Leistungsempfängern kommt die tragende Rolle zu.

Der Umgang mit materiellen Objekten spielt dabei zwar auch eine Rolle – als Materialien, Werkzeuge usw. –, sie sind jedoch grundsätzlich in die soziale Interaktion zwischen Dienstleistendem und Dienstleistungsempfänger eingebunden. Demgegenüber findet zwar auch in der industriellen Produktions- und Verwaltungsarbeit eine Interaktion etwa in der Kooperation mit Kollegen statt, sie ist hier jedoch der Bearbeitung materieller und immaterieller Objekte untergeordnet. Gleichwohl ergeben sich dort, wo die unmittelbare Kooperation zwischen Kollegen eine große Rolle spielt, durchaus Parallelen (vgl. Krömmelbein, 2004).

In der Vergangenheit waren die Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen unter anderem ein Grund dafür, dass sie nicht als „eigentliche“ Arbeit betrachtet und aus der arbeitswissenschaftlichen und arbeitspolitischen Diskussion weitgehend ausgegrenzt wurden. Dementsprechend werden nun umgekehrt in dem Maße, wie personenbezogene Dienstleistungen stärker ökonomischen Zwängen unterliegen und die Forderung nach ihrer Effektivierung und Rationalisierung entsteht, diese Besonderheiten weitgehend negiert und Prinzipien der Organisierung und Technisierung aus der industriellen Produktion und Verwaltung übernommen. Damit – so ein Ausgangspunkt unseres Forschungsverbundes – besteht jedoch die Gefahr, dass die Qualität wie auch die Effizienz personenbezogener Dienstleistungen nicht gesteigert, sondern nachhaltig beeinträchtigt und gefährdet wird. Je mehr daher personenbezogene Dienstleistungen als Be-

schäftigungsbereich Bedeutung erlangen, ist die Auseinandersetzung mit den Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungsarbeit nicht nur eine neue wissenschaftliche, sondern ebenso auch eine gesellschaftspolitische Herausforderung.

Zu den Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen hat erst in den letzten Jahren eine intensivere Diskussion begonnen (vgl. Büssing & Glaser, 1999, 2003; Dunkel & Voß, 2004; Voswinkel, 2005). Daher gilt es, die Arbeit in der Interaktion – Interaktionsarbeit – näher zu erforschen und im Dienste einer Verbesserung von Qualität auch zu gestalten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Analyse personenbezogener Dienstleistungen schlecht vergleichbar ist mit der Erforschung von Tätigkeiten in der Fertigung und in sachlichen Dienstleistungsbereichen. Für diese wurde vorwiegend eine zweckrationale Zugehensweise gewählt, die in interaktiv-dialogischen Tätigkeiten wie der personenbezogenen Dienstleistung nicht alleine greifen kann. Hier spielen insbesondere Aspekte wie subjektivierendes, erfahrungsgelenktes Arbeitshandeln, Gefühlsarbeit und Emotionsarbeit und spezifische Merkmale, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Motive und Erfahrungen der Leistungserbringer in der Arbeit mit dem Klienten eine wesentliche Rolle.

Bislang ist noch wenig bekannt zu den förderlichen, strukturellen und arbeitsorganisatorischen Voraussetzungen von Interaktionsarbeit. Ebenso sind die spezifischen Wirkungen der Interaktionsarbeit noch vergleichsweise wenig erforscht; dies sowohl mit Blick auf das Arbeitsleben der Dienstleister wie auch auf die Qualität der Dienstleistung. Hier besteht in vielen Feldern der personenbezogenen Dienstleistung noch ein großer Nachholbedarf. Anzuknüpfen ist dabei an Erkenntnisse, die sich auf den Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Gesundheitsbeeinträchtigungen der Dienstleister beziehen (z.B. Büssing & Glaser, 1999; Nerdinger & Röper, 1999; Zapf, 2002).

Ein konzeptuelles Problem bei der Analyse der Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen besteht in der Gefahr, dass nunmehr lediglich die Unterschiede gegenüber anderen Formen der Erwerbsarbeit in den Blick geraten und als unvereinbare Gegensätze polarisierend gegenüber gestellt werden. Dies ist bzw. wäre dann der Fall, wenn der Tätigkeit in der personenbezogenen Dienstleistung jegliche, etwa durch die Handlungsregulationstheorie etablierten allgemeingültigen Prinzipien zur Regulation menschlichen Arbeitshandelns abgesprochen würden. Insbesondere betrifft dies Aspekte eines zielgerichtet rationalen Handelns in Form einer sequenziell-hierarchisch organisierten Vorgehensweise. Der folgende Gastbeitrag von Winfried Hacker nimmt eingangs kritisch zu folgenden zwei Punkten Stellung: zum einen die polarisierende Gegenüberstellung bzw. vollständige Ausgrenzung handlungsregulationstheoretischer Erkenntnisse, zum anderen die ungenügende theoretisch-konzeptuelle und empi-

rische Ausarbeitung der Besonderheiten der Interaktion in der personenbezogenen Dienstleistung.

Literatur

- Braverman, H. (1997). *Die Arbeit im modernen Produktionsprozess*. Frankfurt/M.: Campus.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1999). Interaktionsarbeit: Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 164-173.
- Büssing, A. & Glaser, J. (2003). Interaktionsarbeit in der personenbezogenen Dienstleistung. In A. Büssing & J. Glaser (Hrsg.), *Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus* (S. 131-148). Göttingen: Hogrefe.
- Dunkel, W. & Voß, G.G. (Hrsg.). (2004). *Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt*. München: Hampp.
- Frenkel, S.J., Korczynski, M., Shire, K.A. & Tam, M. (1999). *On the Front Line. Organization of Work in the Information Economy*. London: Cornell University Press.
- Kern, H. & Schumann, M. (1985). *Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Kratzer, N. (2003). *Arbeitskraft in Entgrenzung*. Berlin: Edition Sigma.
- Krömmelbein, S. (2004). *Kommunikativer Stress in der Arbeitswelt: Zusammenhänge von Arbeit, Interaktion und Identität*. Berlin: Edition Sigma.
- Moldaschl, M. & Voß, G.G. (Hrsg.). (2003). *Subjektivierung von Arbeit*. München: Hampp.
- Nerding, F.W. & Röper, M. (1999). Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 187-193.
- Schmiede, R. (1980). Rationalisierung und reelle Subsumption. *Leviathan*, 4, 472-492.
- Voswinkel, S. (2005). *Welche Kundenorientierung: Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit*. Berlin: Edition Sigma.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.