

Unbeachtete Kompetenzen und verborgene Aspekte personenbezogener Dienstleistung: Interaktionsarbeit und subjektivierendes Handeln

Fritz Böhle, Tanja Merl, Ursula Stöger



Was sind personenbezogene Dienstleistungen?

Personenbezogene Dienstleistungen zeichnen sich durch die unmittelbare „Arbeit am Menschen“ aus, wie dies beispielsweise bei Pflege und Beratung der Fall ist, und verlangen einen direkten Kontakt mit Kunden und Klienten. Dabei lässt sich unterscheiden zwischen der – unmittelbar auf Kunden und Klienten gerichteten – „Frontline-Work“ und den hierauf bezogenen vor- und nachbereitenden Aufgaben, wie etwa Dokumentation und Buchführung. Im Unterschied zur Arbeit mit materiellen und immateriellen Objekten findet bei Frontline-Work eine Interaktion mit Kunden/Klienten statt. Diese „Interaktionsarbeit“ findet sich jedoch nicht nur bei der unmittelbaren Arbeit am Menschen. Sie erfolgt auch beim Verkauf, im Banken- und Versicherungswesen, beim Transport oder bei der Softwareentwicklung und ist somit ein wichtiger Bestandteil aller Dienstleistungen – als eigenständige Kernaufgabe (z.B. Pflege)

oder als zusätzliche Leistung zur fachlichen Kernaufgabe (z.B. technischer Service).

Merkmale von Interaktionsarbeit

Besondere Merkmale von Interaktionsarbeit bestehen in der Herstellung einer Kooperationsbeziehung und dem Abgleich unterschiedlicher Interessen sowie dem Umgang mit eigenen Emotionen („Emotionsarbeit“), den Gefühlen des Gegenüber („Gefühlsarbeit“) und einem „erfahrungsgeleitet-subjektivierendem“ Handeln. Die Emotionsarbeit beschreibt Umgang und Bearbeitung der eigenen Gefühle (ein Beispiel hierfür ist Ekel in der Pflege) zum Zweck der Erfüllung der Arbeitsaufgabe. Gefühlsarbeit bezeichnet die Beeinflussung der Gefühle des Interaktionspartners. Mit erfahrungsgeleitet-subjektivierendem Handeln ist eine spezielle Form des (fachbezogenen) Arbeitshandelns angesprochen, die sich speziell auf die Bewältigung nicht planbarer und nicht-standardisierbarer Anforderungen richtet.

Die Bezeichnung „subjektivierend“ unterstreicht die Bedeutung des Subjektcharakters des „Arbeitsgegenstands“ sowie die Bedeutung subjektiver Faktoren wie Gefühl, Erleben und Empfinden. Ein zentrales Merkmal subjektivierenden Handelns ist die Verschränkung von Planung und Ausführung durch ein dialogisch-exploratives Vorgehen. Der praktische Handlungsvollzug ist dabei sowohl ein Mittel der Problemerkundung als auch –bewältigung. Die sinnliche Wahrnehmung richtet sich dabei nicht nur auf exakt und eindeutig definierbare Informationen, sondern auch auf eher diffuse Informationsquellen wie Gerüche, Gesichtsausdruck oder auch Atmosphäre und Stimmungen. Die sinnliche Wahrnehmung korrespondiert mit bildhaftem und assoziativem Denken. Diese Handlungsweise beruht auf einer „Nähe“ und „Verbundenheit“ mit der Umwelt (Personen und Dinge). Da sich die Interaktionsarbeit vom vorherrschenden Verständnis eines planmäßig-ratio-



Fritz Böhle, Tanja Merl, Ursula Stöger

Die Sozialberater/-innen stellen im Beratungsgespräch eine Nähe zu den Patienten her, um über die dadurch mögliche „Resonanz“ Zugang zu Problemen zu erhalten, die, etwa aus Scham, nicht angesprochen werden. Sie lassen sich emotional auf die Patienten ein, dürfen dabei jedoch nicht die Balance zwischen Empathie und Abgrenzung verlieren.

nalen Arbeitshandelns unterscheidet, wird sie leicht übersehen bzw. als selbstverständlich wie aber auch störend und ineffizient betrachtet. Ihr Beitrag zum Gelingen der Dienstleistungsarbeit sowie die hierfür erforderlichen beruflichen Kompetenzen werden damit systematisch unterschätzt. Hiervon sind besonders Berufe betroffen, bei denen die Interaktionsarbeit ein wesentliches Element der Professionalität im Unterschied zu instrumentell-gegenständlichen Anteilen der Arbeit ausmacht. Im Rahmen des vom BMBF geförderten Projektes ServCare, das Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Krankheit ALS, einer chronischen und fortschreitenden Erkrankung des zentralen Nervensystems, untersucht, soll die Interaktionsarbeit an der Profession Sozialberater/-in dargestellt werden. Es wurde hier bewusst eine Berufsgruppe im Gesundheitssystem ausgewählt, die im Unterschied zum Arzt oder zur Pflege bisher wenig Aufmerksamkeit erfährt.

Koordinierung und Interaktionsarbeit

Die hochgradige Spezialisierung und Fragmentierung der Institutionen des Gesundheitssystems stellt ALS-Patienten in besonderem Maße vor Koordinierungsanforderungen, da sie aufgrund der fortschreitenden und umfassenden Symptomatik auf das Zusammenwirken der verschiedenen Akteure angewiesen sind. Die Sozialberater/-innen bieten ALS-Patienten Hilfestellung bei der Bewältigung dieser Koordinierungsaufgaben an. Bei der Lösung der sachbezogenen Probleme in dieser Tätigkeit werden nicht nur hohe Anforderungen an das objektivierbare Wissen, sondern auch an alle Dimensionen der Interaktionsarbeit gestellt. So ist ein dialogisch-exploratives Vorgehen allein aufgrund der Einmaligkeit jeder Beratungssituation notwendig. Die Unterschiede

zwischen den Patienten verbietet den Sozialberater/-innen ein Handeln nach vorgefertigten Plänen. Sie holen die Patienten „da ab, wo sie stehen“ und suchen im kleinschrittigen Vorgehen gemeinsam Lösungswege für den Umgang mit der Krankheit. Ebenso kommt der sinnlichen Wahrnehmung in der Arbeit eine hohe Bedeutung zu. Beispielsweise können sich die Sozialberater/-innen über die Bedürfnisse der Patienten wesentlich schneller und zuverlässiger ein Bild verschaffen, wenn sie diese in der Atmosphäre ihrer häuslichen Umgebung sehen. Bei der Erfüllung der Beratungsaufgaben stützen sich die Sozialberater/-innen auf ein bildhaft-assoziatives Denken, das sich häufig automatisch, in kurzen Segmenten, über den Vergleich selbst erlebter oder von anderen Patienten geschilderter Geschichten mit aktuellen Beratungsfällen vollzieht.

Die Sozialberater/-innen stellen im Beratungsgespräch eine Nähe zu den Patienten her, um über die dadurch mögliche „Resonanz“ Zugang zu Problemen zu erhalten, die, etwa aus Scham, nicht angesprochen werden. Sie lassen sich emotional auf die Patienten ein, dürfen dabei jedoch nicht die Balance zwischen Empathie und Abgrenzung verlieren. Sie müssen eigene Emotionen wie Betroffenheit oder Trauer kontrollieren, um sich selbst und die Patienten zu schützen und Gefühle von Patienten wie Scham oder Wut bearbeiten, bevor sie mit der eigentlichen Beratung beginnen können. Die Regulation von Interessen ist sowohl zwischen Patienten und Kostenträgern, etwa bei der Beantragung von Hilfsmitteln, als auch zwischen Patienten und Angehörigen, beispielsweise bei der Frage der Fremdpflege, eine zentrale Anforderung an die Tätigkeit. Schlaglichtartig beleuchtet dieses Beispiel ein zentrales Defizit in der Ausbildung und in der ökonomischen Bewertung von Interaktionsar-

beit in der Dienstleistung: Die für die Interaktionsarbeit benötigten Qualifikationen werden nicht in der akademischen Ausbildung erlernt, sondern am Lernort täglicher Praxis, d.h. in der Arbeit mit den Patienten. Interaktionsarbeit wird überdies bislang nicht gemessen und (monetär) bewertet. Deshalb finden diese Qualifikationen bislang wenig Anerkennung und werden deshalb auch nicht belohnt. Unsere Untersuchung zeigt gleichwohl deutlich, dass sie für den Erfolg, z.B. der Arbeit der Sozialberater/-innen, unerlässlich sind. Gelingt es nicht, diesen zentralen Bestandteilen personenbezogener Dienstleistungen die erforderliche Anerkennung zu verschaffen, werden Fortschritte in der Arbeitsqualität und Arbeitsorganisation in diesem Dienstleistungssektor weiter auf sich warten lassen.

Die Autoren

Prof. Dr. Fritz Böhle (Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt der Universität Augsburg, ISF München) ist Leiter des Teilvorhabens „Analyse und Gestaltung der Interaktionsarbeit für personenbezogene Dienstleistungssysteme“ im vom BMBF geförderten Verbundprojekt „ServCare_ALS“ (FKZ 01FG09005). Koordination Verbundprojekt: Fraunhofer IAO, Stuttgart.

Dipl.-Soz. Tanja Merl und Dr. Ursula Stöger sind wissenschaftliche Mitarbeiterinnen am Extraordinariat Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt der Universität Augsburg. tanja.merl@phil.uni-augsburg.de ursula.stoeger@phil.uni-augsburg.de

Literatur

Böhle, F. & Glaser, J. (Hrsg., 2006). *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

UNA Universität Augsburg
Philosophisch-Sozialwissenschaftliche Fakultät


ServCare