

Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu ergeben. Dies betrifft insbesondere den Abbau körperlicher Belastungen; des weiteren bestehen auch Anzeichen für eine Ausweitung der Qualifikationsanforderungen – insbesondere was theoretische Kenntnisse, abstraktes Denken u. ä. angeht. Zum anderen liegen aber auch Erfahrungen zu neuartigen Gefährdungen und Problemen vor. Stichworte hierzu sind: steigende mentale, nervliche und psychische Belastungen; Streß; Veränderung von Kommunikations- und Interaktionsformen; soziale Isolation; Anpassung des Denkens an die Prinzipien und die Logik der Computersprache; Entsinnlichung von Arbeit. Sowohl in Wissenschaft wie Praxis sind daher die Einschätzungen sehr ambivalent. Dabei liegen zu den genannten (neuen) Problemen noch kaum systematische Erkenntnisse vor. Vielfach erkennt man hier bestenfalls erst die Symptome (z. B. Streß), nicht aber deren Ursachen, oder es werden Aspekte von Arbeit angesprochen, die bislang kaum systematisch beachtet wurden; so z. B. Unterschiede zwischen menschlichem Denken, Wahrnehmen und Handeln einerseits und der Logik sowie Systematik computergestützter technischer Systeme andererseits. Gerade die genauere Kenntnis solcher Unterschiede ist jedoch notwendig, um zu beurteilen, ob und wie sich durch die Arbeit mit neuen Technologien menschliches Denken, Wahrnehmen und Handeln verändert und in welcher Weise sich hieraus neue Probleme und Gefährdungen im Arbeitsprozeß ergeben (vgl. Volpert, 1987). Qualitative Forschungsmethoden sind dabei ein unverzichtbares Instrument bei empirischen Untersuchungen des Arbeitshandelns und seiner Veränderungen.

7.1.4 Neue Techniken

Fritz Böhle

7.1.4.1 Veränderungen im Arbeitsbereich durch neue Technik

Mit dem Einsatz neuer Informations-, Kommunikations- und Steuerungstechnologien vollziehen sich im Arbeitsbereich gegenwärtig tiefgreifende Veränderungen. Die Auswirkungen dieser Veränderungen sind jedoch (noch) schwer zu beurteilen. Es entstehen hieraus neue Anforderungen an die Wissenschaft. Zum einen scheinen sich mit diesen neuen Entwicklungen Chancen für eine

7.1.4.2 Erfahrungswissen und sinnliches Arbeitserleben

Fragt man nach Unterschieden zwischen der Logik von Computern und menschlichem Handeln, so stößt man bei den Arbeitskräften auf Qualifikationen und Arbeitspraktiken wie z. B. das Gefühl für das Material, intuitive Entscheidungen oder die Orientierung am Geräusch einer Maschine bei ihrer Überwachung und Kontrolle. Charakteristisch für solche Phänomene ist, daß sie sich nicht objektiv exakt erfassen, definieren

und begründen lassen. Entsprechend werden solche Qualifikationen und Arbeitspraktiken auch zumeist als „Erfahrungswissen“ bezeichnet.

Am Beispiel der Tätigkeit von Facharbeitern läßt sich zeigen, daß deren „Erfahrungswissen“ ganz wesentlich auf einer sinnlichen Wahrnehmung beruht, die sich umgangssprachlich als „Gespür“ oder als „Erspüren“ beschreiben läßt, bei der es im hohen Maße auf subjektive Beurteilungen und Erfahrungen ankommt. (Typisch hierfür ist z. B. die Beschreibung der Orientierung am Geräusch der Maschine durch einen Facharbeiter: „Daß alles richtig läuft, merke ich am Geräusch der Maschine. Doch das kann man nicht exakt messen; der eine merkt es, der andere nicht.“) Auch wird – für den richtigen Umgang mit Maschine und Material – ein subjektives, gefühlsmäßiges Involvement in die Arbeit als notwendig erachtet. So wird davon gesprochen, daß man sich „auf die Maschine einlassen“ und „sich einfühlen“ muß. Entsprechend ist auch das „richtige“ Gefühl eine wichtige Qualifikation und Kompetenz. Hierauf beruht wesentlich die Sicherheit und Souveränität im Umgang mit der Maschine und dem Material (vgl. Böhle & Milkau, 1988). Vieles weist darauf hin, daß durch den Einsatz von Informations-, Steuerungs- und Kommunikationstechnologien ein solches Erfahrungswissen in besonderer Weise betroffen wird und Veränderungen unterliegt. Zum einen zielen solche Technologien darauf ab, Erfahrungswissen der Arbeitskräfte in ein „objektivierbares“ Wissen zu transformieren. Deutlich zeigt sich dies z. B. bei der Entwicklung von Expertensystemen. Es gilt dies aber grundsätzlich für den Einsatz von EDV-Systemen. Es liegt daher nahe, hierin die Gefahr einer Enteignung von Wissen zu sehen. Zum anderen zeigt sich aber auch, daß Erfahrungswissen nicht gänzlich und beliebig in „objektivierbares“ Wissen transformierbar und durch technische Systeme simulierbar ist. Eine Gefahr besteht jedoch darin, daß sich die Voraussetzungen und Grundlagen für ein solches Wissen bei den Arbeitskräften verändern. Veränderungen dieser Art werden jedoch nur dann erkennbar, wenn bei der Analyse des Arbeitshandelns (der Qualifikation, der Arbeitsweisen usw.) der Rolle der „Subjektivität“ der Arbeitenden bei der Bewältigung von Arbeitsaufgaben Rechnung getragen wird (vgl. Schmiede, 1988).

7.1.4.3 Erfassung des Arbeitshandelns durch qualitative Methoden

Es müssen somit Methoden angewandt werden, die nicht ihrerseits menschliches Arbeitshandeln nur auf das reduzieren, was sich in objektivierbaren und quantifizierbaren Daten feststellen und darstellen läßt. Bei empirischen Erhebungen ist aufzudecken, wie sich das Arbeitshandeln aus der Perspektive der Arbeitenden selbst und ihrer „subjektiven“ Erfahrungen darstellt.

Hierzu ist es notwendig, daß die Arbeitskräfte beschreiben (erzählen), *wie* sie mit Maschinen und Material (gleiches gilt auch für Formulare, Daten etc.) umgehen, woran sie sich orientieren, was für sie wichtig ist, wie sie Entscheidungen treffen usw. Ein geeignetes Instrument hierzu sind „offene“ Interviews auf der Basis von Frageleitfäden. Vom Interviewer sind dabei insbesondere solche Themen anzusprechen, die eine „subjektive“ Schilderung des Arbeitshandelns begünstigen. So z. B., indem gezielt das persönliche Involvement in die Arbeit, die Identifikation mit der Arbeit, das persönliche Verhältnis zu einer Maschine, die individuellen Erfahrungen, der individuelle Arbeitsstil usw. angesprochen wird. (Es kommt hier u. a. darauf an, zu vermeiden, daß die Arbeitenden primär nur das beschreiben, „*was*“ sie tun oder das „*Wie*“ nur unter Bezug auf die vorgeschriebenen Arbeitsanweisungen und -regeln usw.)

Dabei sind vor allem Aspekte anzusprechen, die „normalerweise“ bei einer technisch-funktionalen Beschreibung des Arbeitshandelns nicht berücksichtigt, als unbedeutend oder auch störend angesehen werden; so z. B. die Rolle des Gefühls im Umgang mit Material und Maschinen, ebenso wie mit Kollegen, Vorgesetzten, die persönliche Beziehung zur Arbeit und zu Arbeitsmitteln u. ä. Neben Einzelinterviews können hier auch Gruppendiskussionen eingesetzt werden. Voraussetzung ist jedoch ein „Vertrauen“ in der Gruppe. Es ist zu vermeiden, daß die Gruppe einen Zwang zur „Objektivität“ ausübt und damit gerade zur Ausklammerung aller „subjektiven“ Anteile im Arbeitshandeln führt. Ferner sind auch Beobachtungen des Arbeitshandelns ein wichtiges methodisches Instrument. Ergänzend zu den Interviews (bzw. Schilderungen durch die Arbeitskräfte selbst) können hiermit

Phänomene erfaßt werden, die den Arbeitenden nicht (oder nicht mehr) bewußt sind bzw. die von ihnen als selbstverständlich betrachtet und somit nicht als weiter erwähnenswert angesehen werden.

Als sehr hilfreich erweisen sich hier Video-Aufzeichnungen. Ähnlich wie Tonbandaufzeichnungen bei der Durchführung mündlicher Interviews garantieren Video-Aufzeichnungen eine möglichst „authentische“ Dokumentation des realen Arbeitshandelns. Sie eröffnen damit die Möglichkeit, nachträglich – d. h. nicht ausschließlich unter den aktuellen Bedingungen der betrieblichen Praxis – die Arbeitsabläufe beliebig oft zu betrachten und die Sensibilität für Aspekte des Arbeitshandelns zu entwickeln, die – auf den ersten Blick – leicht übersehen oder als nicht wichtig empfunden werden. Ferner können Video-Aufzeichnungen bei Interviews mit den Arbeitskräften oder bei Gruppendiskussionen als „Anreiz“ für eine persönliche Schilderung des Arbeitshandelns und für entsprechende Kommentare etc. eingesetzt werden. Damit kann auch aufgedeckt werden, daß vielfach scheinbar „irrationale“ und „ineffiziente“ oder als überflüssig erscheinende Arbeitspraktiken für die Arbeitenden eine wichtige Rolle spielen und sich für die Bewältigung der Arbeitsaufgaben als notwendig erweisen.

7.1.4.4 Ausblick: Die Subjektivität der Arbeitenden

Für die Beurteilung der Auswirkungen neuer Technologien im Arbeitsprozeß erscheint es zunehmend wichtig, das Arbeitshandeln nicht nur in den Kategorien technisch-funktionaler Abläufe und einer hieran orientierten „Rationalität“ und „Effizienz“ zu untersuchen. Zu berücksichtigen ist gerade auch die Subjektivität der Arbeitenden als ein notwendiger und wichtiger Bestandteil menschlichen Arbeitsvermögens. Qualitative Methoden erweisen sich dabei als ein unverzichtbares und in seiner Bedeutung eher zu- als abnehmendes Instrument der Arbeitsanalyse.