

# **”Working Gender“ – Doing Gender als Dimension interaktiver Arbeit**

Wolfgang Dunkel & Kerstin Rieder

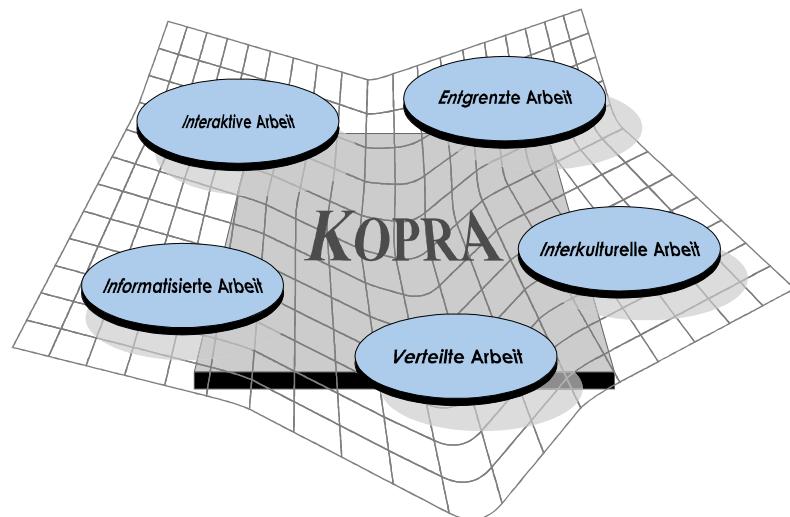
Die Neubestimmung des Arbeitsbegriffs ist eine der Zielsetzungen, die im Rahmen der BMBF-Förderinitiative ”Zukunftsfähige Arbeitsforschung“ von mehreren Projekten verfolgt werden. So geht es dem Projekt ”GendA – Netzwerk Feministische Arbeitsforschung“ vordringlich um die Integration der Geschlechterperspektive in den Arbeitsbegriff, dem Projekt ”KoprA – Kooperationsnetz prospektive Arbeitsforschung“ unter anderem um eine Erweiterung des Arbeitsbegriffs, um auf dieser Grundlage zentrale Veränderungen der Arbeitswelt besser als bislang erfassen zu können. Ungeachtet dieser Bestrebungen besteht jedoch weiterhin die Gefahr, dass die angezielten Erweiterungen des Arbeitsbegriffs unverbunden bleiben. Der folgende Beitrag ist ein Versuch, auf einem bestimmten Feld, der interaktiven Arbeit und hier insbesondere der personenbezogenen Dienstleistungsarbeit, die Gender-Perspektive sowie arbeitssoziologische und –psychologische Überlegungen miteinander in Beziehung zu setzen. Ein erstes Ergebnis dieses Versuches ist das Konzept des *Working Gender*, das in diesem Beitrag ein erstes Mal umrissen werden soll. Hierzu stellen wir zunächst das Projekt KoprA und im Besonderen die dort angesiedelte Themenplattform ”Interaktive Arbeit“ (Abschnitt 1) vor. Vor diesem Hintergrund wird dann das Konzept des Working Gender entwickelt (Abschnitt 2). Abschließend plädieren wir für eine entschiedene Intensivierung der Kooperation zwischen Genderforschung und der Arbeits- und Industriesoziologie und schlagen vor, das Konzept des Working Gender für eine solche Kooperation zu nutzen (Abschnitt 3).

## **1. Kooperationsnetz prospektive Arbeitsforschung – interaktive Arbeit**

Der Ausgangspunkt des Kooperationsnetzes prospektive Arbeitsforschung, das vom ISF München koordiniert wird, ist die Einsicht, dass sich aus einzelnen neuen Entwicklungen von Arbeit, wie z.B. der Informations- und Wissensarbeit oder den prekären Beschäftigungsverhältnissen, keine generellen Prinzipien des Wandels von Arbeit bestimmen lassen. Dazu sind die Entwicklungslinien zu heterogen, die jeweiligen Ursachen zu divergent und die Wirkungszusammenhänge zu verflochten. Für die zutreffende Bewertung der gesellschaftspolitischen Auseinandersetzung über die Auflösung der Normalarbeit, die Entstehung neuer Managementkonzepte oder die Formen selbstverantwortlicher Arbeit ist eine differenzierte Analyse von Entwicklungstrends erforderlich, die an mehreren zentralen Elementen des Wandels von Arbeit ansetzt. Um die Dynamik und Ambivalenz des sich real vollziehenden Strukturwandels abbilden zu können, werden in KoprA fünf zentrale Veränderungsfelder der Arbeitswelt und deren wechselseitige Verschränkung beschrieben, die entlang aktueller Prozesse der Globalisierung, Tertiarisierung, Informatisierung, der unternehmensübergreifenden Netzwerkbildung sowie der Individualisierung verlaufen und mit dem Entstehen neuer Arbeitsformen einhergehen:

Im Feld *Interkulturelle Arbeit* (von Behr & Knoblauch 2002, 2003) geht es um Arbeit unter den Bedingungen interkultureller Differenz. Der Wandel von Arbeit, Qualifikation und Kooperation im internationalen und damit interkulturellen Raum soll hier in einer zugleich strukturorientierten und soziokulturellen Forschungsperspektive begrifflich und analytisch neu gefasst werden. *Verteilte Arbeit* (Meil u.a. 2003) erfasst Aspekte von Arbeit, die unter den Bedingungen unternehmensübergreifender Vernetzung und zunehmend virtueller Aufgabenbezüge wichtig werden.

Eine qualitativ neue Phase der Informatisierung wiederum – Stichworte: Technologisierung der Arbeitsorganisation, Mediatisierung von Arbeitskraft – wird beim Themenfeld *Informatisierte Arbeit* in den Blick genommen (Boes 2002; Pfeiffer 2003); dabei wird ein neuer theoretischer und empirischer Zugriff auf das alte Verhältnis von



Technik und Arbeit erforderlich. Das Feld *Entgrenzte Arbeit* (Bechtle & Sauer 2002; Kratzer 2003) ist auf neuartige Verschränkungen zwischen Arbeit und Leben gerichtet. Deren Analyse erfordert integrierte Forschungskonzepte, in denen arbeits- und lebensweltliche Perspektiven verknüpft werden. Damit wird auf ein Strukturmoment gesellschaftlicher Veränderung Bezug genommen, das allgemein mit Individualisierung oder Subjektivierung gefasst wird.

Eines der Ziele von KoprA besteht in der Erweiterung der Dimensionen und Kategorien, mit denen menschliche Tätigkeiten als Arbeit sowie menschliche Fähigkeiten als Arbeitsvermögen bestimmt werden. In den Blick genommen werden dabei Aspekte des Arbeitsvermögens, des Arbeitshandelns und der Gestaltung von Arbeitsverhältnissen, die in der Vergangenheit als nicht zur Arbeit gehörend betrachtet wurden. Prototypisch hierfür sind die Abgrenzung von Arbeit gegenüber anderen Lebensbereichen, die kulturelle Bedingtheit von Arbeitshandeln, die organisations- und funktionsorientierte Zentrierung von Arbeitsbefähigung und -leistung sowie die Unterscheidung zwischen gegenstandsbezogener, zweck rationaler "Arbeit" und interpersoneller "Interaktion". Diese letzte Unterscheidung ist Ausgangspunkt für die Studien, die im Rahmen der Themenplattform "*Interaktive Arbeit*" betrieben werden.

In der bisherigen Arbeitsforschung richtete sich die Analyse von Arbeit primär auf den Umgang mit materiellen wie auch immateriellen "Objekten". Die hierzu entwickelten Konzepte von Arbeit als zweckrationales, planmäßig strategisches oder instrumentelles Handeln weisen einen blinden Fleck hinsichtlich interaktiver sowie speziell auch direkt personenbezogener Anteile von Arbeit auf. Die Plattform "*Interaktive Arbeit*" versucht diese bislang vernachlässigte soziale Dimension von Arbeit in den Blick zu nehmen. Dabei sollen sowohl die geforderten Leistungen als auch Anforderungen und Belastungen der Arbeitskräfte systematisch bestimmt werden. Der Fokus richtet sich darauf, wie Arbeitskräfte sich mit jeweils "anderen"

abstimmen und dabei Wissen und Informationen austauschen sowie das gemeinsame Handeln koordinieren. Ob es sich um KollegInnen handelt oder, im Rahmen von Dienstleistungsarbeit, um KundInnen, immer müssen sich die Arbeitskräfte mit ihrem je konkreten Gegenüber arrangieren. Solche Arrangements werden nicht nur über institutionalisierte Formen kommunikativer Aushandlung, etwa im Rahmen von Teamgesprächen, erreicht. Kategorial zu fassen ist vielmehr die Gesamtheit der in die Arbeitsvollzüge selbst eingelassenen Prozesse sozialer Abstimmung. Ziel der Forschungsperspektive "Interaktive Arbeit" ist ein Arbeitsbegriff, der auf den Arbeitsprozess bezogen ist und unterschiedliche Aspekte interaktiver Arbeit sowie deren Besonderheiten im Unterschied zu Arbeit, die in erster Linie mit und an "Objekten" ausgeführt wird, erfassen.<sup>1</sup> Wir können dabei anknüpfen an Forschungsarbeiten, die die Verengung des Arbeitsbegriffs kritisieren und konzeptionelle Weiterungen entwickelt haben.

Hierzu gehört die Forschung zum *erfahrungsgeleiteten Arbeiten und Lernen*, in der Tätigkeitsaspekte in den Mittelpunkt rücken, die mit sinnlicher Wahrnehmung, Empathie, Nähe zum Arbeitsgegenstand und der Bedeutung von Erfahrungswissen zu tun haben (Böhle & Milkau 1988; Böhle & Schulze 1997; Bauer et al. 2002). Hierzu gehören des weiteren Untersuchungen, die auf die Bedeutung informeller Abstimmungsprozesse aufmerksam machen (Böhle & Bolte 2003).

Ein zweites Feld, das für die Neubestimmung des Arbeitsbegriffs herangezogen werden kann, ist das der *personenbezogenen Dienstleistungsarbeit* (vgl. als Überblick Nerdinger 1994). Hier sind, oftmals im Rahmen qualitativer Studien, unterschiedliche Aspekte von Arbeit thematisiert worden, die über den traditionellen Arbeitsbegriff hinausgehen. So werden beispielsweise die Arbeit an Gefühlen (Hochschild 1979, 1983; Dunkel 1988), die Übernahme von Verantwortung für andere Personen (Katz & Baitsch 1997; Krell 2001) und neue Formen von Belastungen (Büssing & Glaser 1999; Rieder 1999) als Bestandteile interaktiver Arbeit erkannt und untersucht. Aber auch in anderen Studien, die sich, wie etwa Leidner (1993) in ihrer Untersuchung der Arbeit des Service Personals in Fast Food Restaurants und der Arbeit von Versicherungsagenten, auf die Ebene der Interaktion konzentrieren, wird deutlich, dass solche Formen von Arbeit mit dem gängigen Arbeitsbegriff nur unzureichend zu fassen sind. In einem DFG-Projekt zur „Dienstleistung als Interaktion“ wurde an solche Arbeiten angeknüpft und der Versuch unternommen, die Interaktion zwischen Dienstleistungsgeber und –nehmer noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken und handlungstheoretisch zu fundieren (vgl. Dunkel & Rieder 2003; Dunkel & Voß 2004).

Wesentlich für unsere Überlegungen sind des weiteren Arbeiten aus dem Feld der *Frauen- und Geschlechterforschung*, die die Ausblendung zahlreicher Tätigkeiten mit hohem Frauenanteil aus der arbeitswissenschaftlichen Forschung kritisieren (Resch, Bamberg & Mohr 1997). Neben der Dienstleistungsarbeit sind dies insbesondere Tätigkeiten außerhalb des Erwerbsbereiches, also etwa Haus- und Familienarbeit. Ausgehend von einer Kritik an dieser Verengung wurde ein erweiterter Arbeitsbegriff vorgeschlagen, der auch nicht-erwerbsförmig organisierte Arbeit sowie direkt personenbezogene Tätigkeiten umfasst und damit als Grund-

---

<sup>1</sup> Eine Erweiterung des Arbeitsbegriffs ist auch arbeitspolitisch von zentraler Bedeutung, zumal er eine wichtige Voraussetzung bietet für die Auseinandersetzung mit der Verteilung von Arbeit zwischen den Geschlechtern.

lage für Überlegungen der Plattform Interaktive Arbeit genutzt werden kann (Resch 1991; 1999). Kerngedanke dieses Arbeitsbegriffs ist die Trennung von Herstellung und Nutzung: Es wird etwas hergestellt, was zu einem anderen Zeitpunkt oder von einer anderen Person genutzt wird. Hergestellt werden entsprechend dieser Überlegungen nicht nur materielle oder immaterielle Objekte, Arbeit umfasst auch die Herstellung von Veränderungen in einer anderen Person, etwa bei Pflege- oder Betreuungstätigkeiten (ebd.).

Die Plattform *Interaktive Arbeit* möchte diese Ansätze weiter entwickeln und ein integratives Konzept erarbeiten, welches sich auf unterschiedliche Formen interaktiver Arbeit bezieht. So stellen informelle Kooperationsbeziehungen in Industrieunternehmen einen Schwerpunkt dieser Plattform dar.<sup>2</sup> Des Weiteren wird die Zusammenarbeit von DienstleistungsgeberIn und –nehmerIn in der personenbezogenen Dienstleistung in den Blick genommen.<sup>3</sup>

Eine zentrale Kategorie ist für uns die der Ko-Produktion. Als *Ko-Produktion* bezeichnen wir die bei jeder arbeitsteiligen Organisation von Arbeit bestehende Notwendigkeit der Zusammenarbeit von mindestens zwei Personen, ohne die ein "Produkt" nicht erstellt werden kann.<sup>4</sup> Dabei bleibt offen, wie die Ko-Produktion zustande kommt.

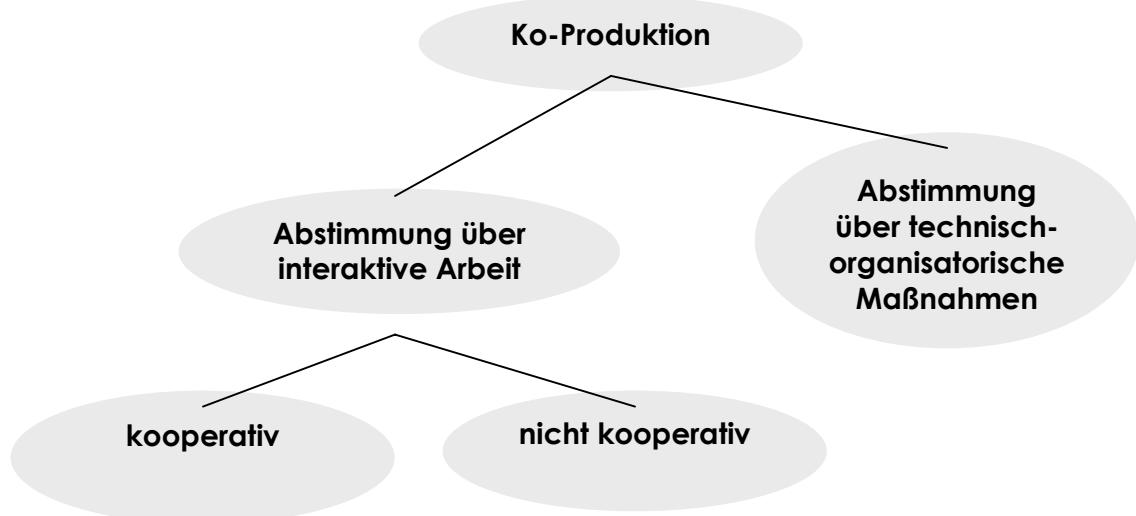


Abb. 2: Formen von Ko-Produktion

Dies kann über technisch-organisatorische Maßnahmen geschehen, mit deren Hilfe etwa die Arbeitsteilung in produzierenden Betrieben so strukturiert wird, dass am Ende der Produktionskette ein Produkt entsteht. Oder es kann der Kundenkontakt über technische Einrichtungen wie etwa dem Bankomaten realisiert werden. Die Plattform „Interaktive Arbeit“ richtet ihren Fokus allerdings auf solche Prozesse der Ko-Produktion, die über Interaktion und das heißt

<sup>2</sup> Dieser Schwerpunkt wird bearbeitet von Annegret Bolte und Stephanie Porschen, vgl. Böhle & Bolte (2003), Porschen (2002).

<sup>3</sup> Dieser Schwerpunkt wird bearbeitet von Kerstin Rieder und Wolfgang Dunkel. An der Themenplattform „Interaktive Arbeit“ sind des Weiteren Fritz Böhle und Manfred Krenn maßgeblich beteiligt.

<sup>4</sup> Auf die unterschiedlichen Verwendungen des Begriff der Ko-Produktion zum Beispiel in der Soziologie (Baudura 2001), in den Gesundheitswissenschaften (Ortmann 2001) oder in den Wirtschaftswissenschaften (vgl. Grün & Brunner 2002) kann hier nicht eingegangen werden.

über den direkten Austausch zwischen Personen hergestellt wird. Solche Interaktionen können wiederum in unterschiedlicher Weise verlaufen, etwa kooperativ (beide Interaktionspartner streben konsensuell die Ko-Produktion an) oder nicht-kooperativ (einer der beteiligten Personen wendet bspw. Zwang an, um die andere(n) Person(en) zur Mitarbeit zu bewegen).

Das Zusammenwirken unterschiedlicher Akteure zum Zwecke der Ko-Produktion kann also extern (gefügeartige Kooperation zum Beispiel) koordiniert werden, ohne dass sich die Akteure untereinander abstimmen müssen (also ohne interaktive Arbeit), oder es kann über interaktive Arbeit, d.h. über das wechselseitig aufeinander bezogene Handeln der Akteure erreicht werden. Interaktive Arbeit ist also nach unserem Verständnis eine bestimmte Dimension des Arbeitshandelns und nicht ein bestimmter Bereich von Arbeit wie etwa die personenbezogene Dienstleistungsarbeit (vgl. auch Oesterreich & Resch 1985). Im Folgenden wird es nun darum gehen, die Bedeutung von Gender für diese Dimension von Arbeit auszuloten.

## 2. Working Gender

Der vorliegende Beitrag soll einen Schritt der kategorialen Entfaltung interaktiver Arbeit darstellen. Dieser Schritt besteht in dem Versuch, eine Gender-Perspektive in das Konzept interaktiver Arbeit zu integrieren. Dabei wollen wir an der Konzeption des *Doing Gender* (West & Zimmerman 1987) ansetzen. Dies hat seinen Grund darin, dass der dort entwickelte sozialkonstruktivistische Fokus auf die Interaktionsebene gut mit der arbeitsprozessbezogenen Perspektive der "interaktiven Arbeit" zusammen passt. Als Doing Gender wird die permanente Hervorbringung von Geschlecht in Interaktionen verstanden. Mit Blick auf die interaktive Dimension von Arbeit wäre zu fragen, welche spezifische Rolle Doing Gender für die Prozesse sozialer Abstimmung im Rahmen interaktiver Arbeit spielt. Darüber hinaus wäre zu prüfen, welche *spezifische* Bedeutung Geschlecht für Arbeitsprozesse hat. Wir möchten hierfür den Begriff des *Working Gender* vorschlagen. Hiermit seien die Prozesse interaktiven Hervorbringens von Geschlechtlichkeit gefasst, die Bestandteile interaktiver Arbeit (und *nicht* von Interaktionen in beliebigen Situationen) sind.

Wie könnte man diese Prozesse systematisieren? Ein Themenfeld, das im Zusammenhang mit Working Gender eine zentrale Rolle spielt, ist seit den Arbeiten von Arlie Hochschild (1979; 1983) das Feld der Gefühlsarbeit. Zur Gefühlsarbeit hat Dunkel (1988) eine Systematisierung der je unterschiedlichen Bedeutung von Gefühlen in der Arbeit vorgeschlagen. Dabei wird unterschieden zwischen:

- *Gefühl als Bedingung*: Gefühle der Arbeitenden werden als Ausgangsbedingung für Gefühlsarbeit beschrieben. Sie sollen so verändert werden, dass sie mit Gefühlsregeln am Arbeitsplatz übereinstimmen (vgl. Hochschild 1983).
- *Gefühl als Mittel*: Arbeitende nutzen eigene Gefühle im Sinne einer ganzheitlichen Signalfunktion (vgl. Böhle & Schulze 1997).
- *Gefühl als Gegenstand*: Die Bearbeitung der Gefühle anderer Personen ist die Voraussetzung für das Erreichen des Arbeitsergebnisses (vgl. Strauss u.a. 1980).

Wir wollen im Folgenden versuchen, diese Systematik auf Working Gender zu übertragen, wobei wir uns nicht auf interaktive Arbeit im Allgemeinen beziehen, sondern auf den Bereich personenbezogener Dienstleistungsarbeit konzentrieren.

## 2.1 Gender als Bedingung

Die permanente Hervorbringung von Geschlecht im Prozess der Interaktion spielt in der interaktiven Arbeit zunächst die Rolle einer Vorbedingung: Interaktive Arbeit setzt die Zuordnung der AkteurInnen zu Sex Categories voraus. West und Zimmerman (1987, S. 127) unterscheiden zwischen Sex und Sex Categories. Als *Sex* bezeichnen sie die Klassifizierung von Personen als weiblich oder männlich auf der Grundlage von sozial geteilten biologischen Kriterien.<sup>5</sup> Da biologische Kriterien (z.B. die genetische Ausstattung oder die primären Geschlechtsmerkmale) im Alltagsleben nicht sichtbar sind, wird die Zuordnung zu *Sex Categories* auf der Basis einer Darstellung der Person vorgenommen, mit der dieser Anspruch auf eine bestimmte Geschlechtszugehörigkeit erhebt.<sup>6</sup> Diese aktive Darstellung wird als *Gender* bezeichnet, sie rekurriert auf kulturell verankerte Normen zu geschlechtsangemessenen Einstellungen und Aktivitäten.

Die Gender-Forschung bietet reichlich Evidenz dafür, wie Interaktionen über die wechselseitige Wahrnehmung der Geschlechtszugehörigkeit der Akteure geprägt sein können. Die Zuordnung von Personen zu Sex Categories wird im Rahmen von Interaktionen in der Regel anhand von sichtbaren (bei Face-to-Face-Interaktionen) und hörbaren (bei Voice-to-Voice-Interaktionen) Anhaltspunkten vorgenommen. Wenn dies nicht möglich ist, tendieren die AkteurInnen dazu die Zuordnung ermitteln zu wollen: Frau oder man ist hinsichtlich der Sex Category rechenschaftspflichtig („accountable“, vgl. West & Zimmerman 1987, S. 135). In diesem Sinne ist Gender in Interaktionen omnipräsent. Oder anders formuliert: Es gibt praktisch keinen Bereich, in dem ein „geschlechtliches Inkognito“ (Hirschauer, 2001, S. 215) erlaubt ist.<sup>7</sup>

Ausgehend von der gängigen Zuordnung von Individuen zu Sex Categories können in der Dienstleistungsarbeit geschlechtsspezifischen Segregationen stattfinden. Ein Beispiel hierfür ist die klassische Trennung zwischen Damen- und Herrenfriseursalon. Der Autor hatte im Rahmen einer Studie zur Friseurarbeit Gelegenheit in einem solchen Salon Arbeitsplatzbeobachtungen durchzuführen. Dabei wurde offenkundig, dass die Damen- und die Herrenwelt dort sowohl räumlich wie auch atmosphärisch säuberlich geschieden sind: Nach dem Betreten des Friseursalons gelangt man zunächst in die Herrenabteilung. Dort wird wenig gesprochen, die Herren sitzen an der Wand und warten darauf, dass sie an der Reihe sind (Terminverein-

---

<sup>5</sup> Damit betonen sie, dass es sich hierbei um einen sozialen Prozess handelt und grenzen sich auf diese Weise von der in der früheren Geschlechterforschung vorherrschenden Unterscheidung von Sex als biologischem und Gender als sozialem Geschlecht ab.

<sup>6</sup> Dabei ist zu berücksichtigen, dass Sex und Sex Category nicht übereinstimmen müssen. Exemplarisch kann hier auf Transsexuelle verwiesen werden.

<sup>7</sup> Überlegungen dazu, wie dennoch „undoing gender“ möglich sein könnte, finden sich ebenfalls bei Hirschauer (ebd.).

barungen gibt es im Herrenbereich nicht). Frauen durchqueren diesen Bereich und betreten dann den Raum des Damensalons. Hier herrscht rege Kommunikation zwischen den Kundinnen sowie zwischen Kundinnen und Friseurinnen (in diesem Salon ist kein männliches Personal angestellt). Es ist eine weibliche Welt, zu der Männer in der Regel keinen Zutritt haben. Dementsprechend sorgte die Anwesenheit des beobachtenden Wissenschaftlers für eine leichte Irritation.

Working Gender in der Arbeit heißt also zunächst, der “Rechenschaftspflicht” bezogen auf die Zugehörigkeit zu einer Sex Category nachzukommen, eine entsprechende situierte Darstellung zu gestalten und von anderen zu erwarten. Aufgrund der Omnipräsenz ist dies allerdings keine Besonderheit von Arbeit, sondern gilt generell für Interaktionen. Die folgenden Dimensionen von Working Gender, Gender als Mittel und Gender als Gegenstand, werden hingegen als Charakteristika personenbezogener Dienstleistungsarbeit begriffen.

## 2.2 Gender als Mittel

Männlichkeit oder Weiblichkeit können im Arbeitsprozess, z.B. im Rahmen von Gefühlsarbeit, eingesetzt werden, um bestimmte Ziele (z.B. Kundenzufriedenheit) erreichen zu können. Hierzu wird Arbeitshandeln auf der Basis von Annahmen über Erwartungen von KundInnen zur “Natur” der Geschlechter und zu geschlechtsangemessenem Verhalten gestaltet (vgl. Leidner 1991).

Als Beispiel kann auf die Studie von Hochschild (1983) zur Tätigkeit im Flugbegleitdienst verwiesen werden. Die Arbeit von FlugbegleiterInnen ist etwa dadurch gekennzeichnet, dass die Herstellung von Gender dort in engem Zusammenhang steht mit der Erfüllung von Arbeitsaufgaben, etwa wenn Stewardessen im Flugzeug eine freundliche, gastliche und unterwürfige Haltung einnehmen, die dort als Teil der Dienstleistung erwartet wird. Dass dieses Vorgehen gendered ist und nicht einfach aus den Arbeitsaufgaben und den organisationalen Regeln bei Delta Airlines resultiert, wird bei Hochschild am Vergleich mit männlichen Stewards deutlich. Diese übernehmen eher die Funktion, aggressive Fluggäste zur Raison zu bringen.

Das Beispiel verweist auch auf die Besonderheit von *Working Gender* gegenüber *Doing Gender* in nicht arbeitsförmigen Prozessen. Gender wird in der Arbeit instrumentell eingesetzt im Hinblick auf die Herstellung des Arbeitsergebnisses. Stewardessen greifen auf Stereotypen von Weiblichkeit zurück, wenn sie versuchen, Kundenorientierung herzustellen. Stewards nutzen Stereotypen von Männlichkeit, wenn sie sich bemühen, die Ordnung und Sicherheit im Flugzeug zu gewährleisten. Dies wird von Seiten des Dienstleistungsunternehmens nach Kräften gefördert. Als Legitimation kann hierfür die Leitlinie der Kundenorientierung<sup>8</sup> gelten, nach der es darauf ankomme, den Wünschen der Kunden zu entsprechen – und diese Wünsche wiederum sind auch an Geschlechterstereotypen orientiert (Korczynski 2002, S.158f.). Auf diese Weise legen die Erwartungen der KundInnen an das Verhalten der Dienstleistungs-

<sup>8</sup> Vgl. zur Bedeutung von Kundenorientierung als Leitlinie für Arbeitskräfte in unterschiedlichen Bereichen personenbezogener Dienstleistungsarbeit Dunkel u.a. (2003).

geberInnen und das Bestreben der Dienstleistungsorganisation, die ihre KundInnen zufrieden stellen möchte, ein solches Verhalten sicher zu stellen, den DienstleistungsgeberInnen nahe, Gender als Mittel einzusetzen.

Working Gender heißt also auch, dass sich Normen und Regeln bezogen auf Gender mit Normen und Regeln bezogen auf die Arbeit in je spezifischer Weise verknüpfen. Dabei können arbeitsbezogene Vorgaben die Normen bezogen auf Gender aufgreifen, überspitzen oder auch konterkarieren – je nach Art des angezielten Arbeitsergebnisses sowie den organisationalen Regeln, mit denen versucht wird, die Herstellung des Arbeitsergebnisses zu lenken und zu gewährleisten.

### 2.3 Gender als Gegenstand

Wenn bisher von Gender als Mittel zur Ausführung der Arbeitsaufgaben und zur Herstellung des Arbeitsergebnisses die Rede war, dann ist dem hinzuzufügen, dass in der interaktiven Arbeit zugleich Gender (re)produziert wird – dies heben bereits West und Zimmerman (1987) hervor (vgl. auch Heintz u.a. 1997). Leidner (1991) arbeitet am Beispiel von Versicherungsvertretern heraus, wie Arbeitskräfte dadurch, dass sie für die Bewältigung von Arbeitsanforderungen die Notwendigkeit von als männlich etikettierten Eigenschaften wie Durchsetzungsvermögen, Beharrungsvermögen, Toughness betonen, ihre Arbeitszufriedenheit erhöhen können. Die Reproduktion von Gender im Vollzug der Arbeit hat damit auch Rückwirkungen auf die Identität der Arbeitskräfte, die sich männlich oder weiblich fühlen können, wobei die männliche Identität, so Leidner (1991), stärker von einer “männlichen” Erwerbsarbeit abhängt als die weibliche Identität von einer “weiblichen” Erwerbsarbeit.

Über die mehr oder weniger beiläufige Reproduktion von Gender hinaus gibt es speziell in der Dienstleistungsarbeit Tätigkeiten, bei denen die Herstellung von Gender gewissermaßen nicht ”Nebenprodukt“ ist, sondern die genau darauf zielt. So kann man etwa die freundliche bis unterwürfige Haltung der Stewardess gegenüber dem männlichen Fluggast nicht nur in der Weise interpretieren, dass hier Weiblichkeit als Mittel zur Realisierung eines Aspektes von Kundenorientierung (für den v.a. weibliche Stewardessen zuständig sind) eingesetzt wird, sondern dass hiermit auch der Fluggast in seiner Männlichkeit bestätigt und diese damit auch zu einem Arbeitsgegenstand wird.<sup>9</sup>

Gender wird allerdings im Rahmen interaktiver Dienstleistungsarbeit nicht nur symbolisch zum Arbeitsgegenstand, sondern auch ganz handfest. Ein Beispiel hierzu findet sich in den Skripts der *Gloria Marshall Figure Salons*. Diese sehen vor, dass die DienstleistungsgeberInnen an die Dienstleistungsnehmerinnen folgende Frage stellen: “Have you and your husband discussed your figure needs” (Lally-Benedetto 1985, zitiert nach Leidner 1991, S. 156). Eine solche Frage transportiert eine Reihe von Vorannahmen, etwa über das Geschlecht der Kundenschaft (weiblich), ihre soziale Position (verheiratet mit einem Mann) sowie das Machtverhältnis zwischen Kundinnen und ihren Ehemännern (Entscheidungen über Bemühungen um die

<sup>9</sup> Dem liegt die Auffassung zugrunde, dass die Darstellung von Weiblichkeit eng verbunden ist mit der Darstellung von Subordination (vgl. Hochschild 1983; Heintz u.a. 1997).

Veränderung der Figur der Kundin werden gemeinsam mit dem Ehemann getroffen). Es zeigt darüber hinaus, dass interaktive Dienstleistungsarbeit mitunter direkt darauf zielt, das “Doing Gender” der DienstleistungsnehmerInnen zu unterstützen – in diesem Fall über die Anpassung des Körpers an die geschlechtsspezifisch geprägten Erwartungen.

Auch wenn es unwahrscheinlich ist, dass ein solches Skript heute noch Verwendung findet, spielt Gender als Gegenstand von Arbeit in vielen Dienstleistungstätigkeiten eine zentrale Rolle: Gemäß Goffmans Terminologie (vgl. 1983) unterstützen DienstleisterInnen ihre KundInnen und KlientInnen bei der Anpassung der “persönlichen Fassade” (z.B. Kleidung, Frisur und Figur) sowie der “Requisiten” (z.B. Gebrauchsgegenstände, Inneneinrichtung) an geschlechtsspezifische Erwartungen. Gender kommt somit als Gegenstand beispielsweise ins Spiel bei der Beratung im Friseursalon (so wird einer als Frau etikettierten Person eher eine Haartönung empfohlen als einer als Mann etikettierten Person), im Fitnesscenter (hier entsprechen dem “Bauch, Beine, Po”-Programm für Frauen den Bemühungen um den Waschbrettbauch für Männer) und im Einzelhandel (beim Kleiderkauf dürfen zwar Frauen inzwischen Hosen wählen, ein Mann der einen Rock wählt, wird jedoch auf Unverständnis stoßen).

### **3. Zum Verhältnis von Arbeitssoziologie und Genderforschung**

Wir erhoffen uns über die Entwicklung einer interaktionstheoretischen Perspektive auf Arbeit auch einen Beitrag zu einem geschlechtssensiblen Arbeitsbegriff leisten zu können. Eine Kooperation zwischen den Projekten *GendA – Netzwerk feministische Arbeitsforschung* und *KoprA – Kooperationsnetzwerk prospektive Arbeitsforschung* könnte hierfür als Plattform dienen. Es wird weiter zu diskutieren sein, welchen Beitrag Konzepte der interaktiven Arbeit für die Genderforschung bieten und welchen Beitrag wiederum feministische Theorien für das Verständnis interaktiver Arbeit leisten können.

Dabei denken wir hinsichtlich des Themenfeldes der interaktiven Arbeit, dass *feministische Theorie* angesichts der Omnipräsenz des Doing Gender in der Arbeit unabdingbar ist. Dies gilt in besonderem Maße für interaktive Dienstleistungsarbeit, deren Normen und Regeln in vielfältiger Weise auf Geschlechterstereotypen Bezug nehmen. Working Gender ist hier von zentraler Bedeutung, sei es, dass Gender als Mittel im interaktiven Prozess eingesetzt wird (wie am Beispiel der Arbeit von Stewards und Stewardessen verdeutlicht), sei es dass Gender Gegenstand der Arbeit ist (wie am Beispiel der „Figure Salons“ verdeutlicht). Im Kontext der These der De-Institutionalisierung wird zudem argumentiert, dass die interaktive Hervorbringung von Geschlecht zunehmend an Bedeutung gewinnt (Heintz 2001).

Auf der anderen Seite können *arbeitssoziologische sowie -psychologische Perspektiven*, so wie sie in KoprA verfolgt werden, auch Impulse für die Genderforschung bieten. Ein Beispiel sind hier die Bemühungen der Plattform „Interaktive Arbeit“ um einen Arbeitsbegriff, der Besonderheiten nicht gegenständlicher Arbeit einbezieht. Interaktive und insbesondere personenbezogene Formen von Arbeit haben oftmals einen hohen Frauenanteil. Zugleich wurden sie bisher im Forschungs“malestream“ wenig berücksichtigt (vgl. Resch, Bamberg & Mohr 1997). Eine Weiterentwicklung des Arbeitsbegriffs eröffnet daher die Chance, zahlreiche Felder überwiegend weiblicher Erwerbstätigkeit stärker in die Forschung einbeziehen zu können.

Das Konzept des Working Gender wiederum eröffnet eine Möglichkeit, feministische Theorie und arbeitssoziologische und –psychologische Perspektiven ineinander fließen zu lassen. Die interne Strukturierung von Working Gender (Bedingung / Mittel / Gegenstand) könnte dabei als Bezugsrahmen dienen, innerhalb dessen unterschiedliche Thematisierungen der Rolle von Gender in der Arbeitswelt und der Bedeutung von Arbeit für Gender verortet werden können.

## Literatur

- Badura, B. (2001). Thesen zur Bürgerorientierung im Gesundheitswesen. In: C. von Reibnitz, P.-E. Schnabel & K. Hurrelmann (Hrsg.), *Der mündige Patient. Konzepte zur Patientenberatung und Konsumentensouveränität im Gesundheitswesen* (S. 61-69). Weinheim: Juventa.
- Bauer, H. G., Böhle, F., Munz, C., Pfeiffer, S. & Woicke, P. (2002): *HIGHTECH-GESPÜR - Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen in hoch technisierten Arbeitsbereichen*. Schriftenreihe des Bundesinstituts für Berufsbildung, Bertelsmann Verlag, Bielefeld.
- Bechtle, G. & Sauer, D. (2002). Kapitalismus als Übergang – Heterogenität und Ambivalenz. In: Forschungsinstitut Arbeit Bildung Partizipation e.V. (Institut an der Ruhr-Universität Bochum) (Hrsg.), *Jahrbuch Arbeit Bildung Kultur*, Band 19/20, S. 49-61.
- Behr, M. von & Knoblach, B. (2002). Lösungswege zur Erhöhung der Globalisierungsfähigkeit. In: Behr, M. von (Hrsg.), *Erhöhung der Globalisierungsfähigkeit kleiner und mittlerer Unternehmen* (S. 63-95). Reihe: ISF München aktuell, München.
- Behr, M. von & Knoblach, B. (2003). Länderübergreifende Kooperation in kleinen und mittleren Unternehmen und die Gestaltung internationaler Schnittstellen Erscheint in: Hartmut Hirsch-Kreinsen; Manfred Wannöffel (Hrsg.): *Netzwerke kleiner Unternehmen - Praktiken und Besonderheiten internationaler Zusammenarbeit* (S. 151-182). Berlin: edition sigma.
- Boes, A. (2002). "Neue Arbeitskrafttypen" und verfasste Mitbestimmung – Auseinandersetzungen in der IT-Industrie. *Das Argument 248, Heft 5/6, Jg. 44*, 724-738.
- Böhle, F. & Bolte, A. (2003). *Die Entdeckung des Informellen. Der schwierige Umgang mit Kooperation im Arbeitsalltag*. Frankfurt a. M.: Campus.
- Böhle, F. & Milkau, B. (1988). *Von Handrad zum Bildschirm – Eine Untersuchung zur sinnlichen Erfahrung im Arbeitsprozeß*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Böhle, F. & Schulze H. (1997). Subjektivierendes Arbeitshandeln. Zur Überwindung einer gespaltenen Subjektivität. In: C. Schachtner (Hrsg.), *Technik und Subjektivität* (S. 26-46). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1999). Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaften*, 53, 164-173.
- Dunkel, W. (1988). Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. *Soziale Welt*, 39, 66-85.
- Dunkel, W. & Rieder, K. (2003). Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation. In: A. Büssing & J. Glaser (Hrsg.), *Qualität des Arbeitslebens und Dienstleistungsqualität im Krankenhaus*. Schriftenreihe "Organisation und Medizin" (S. 163-180). Göttingen: Hogrefe.

- Dunkel, W., Rieder, K., Heinlein, M., Poppitz, A., Brückner, E., Szymenderski, P., Anderson, P. & Voß, G.G. (2003). Kundenorientierung und Kundenkontrolle. Dienstleistungsarbeit im Altenheim, bei der Bahn und im Call Center. Erscheint in: M. Moldaschl (Hrsg.), *Kundenorientierung und Dienstleistungsmentalität. Subjektivierung von Arbeit 3*. München & Mering: Hampp. (im Erscheinen)
- Dunkel, W. & Voß, G.G. (Hg.) (2004). *Dienstleistung als Interaktion*. München & Mering: Hampp.
- Goffman, E. (1983). *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München: Piper.
- Grün, O. & Brunner, J.-C. (2002). *Der Kunde als Dienstleister. Von der Selbstbedienung zur Co-Produktion*. Wiesbaden: Gabler.
- Heintz, B. (2001). Geschlecht als (Un-)Ordnungsprinzip. Entwicklungen und Perspektiven der Geschlechtersoziologie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 41*, Jg. 53, S. 9-29.
- Heintz, B., Nadai, E., Fischer, R., Ummel, H. (1997). *Ungleich unter Gleichen Studien zur geschlechtsspezifischen Segregation des Arbeitsmarktes* (S. 54-66). Frankfurt, New York: Campus.
- Hirschauer, S. (2001). Das Vergessen des Geschlechts. Zur Praxeologie einer Kategorie sozialer Ordnung. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 41*, Jg. 53, S. 208-235.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, S. 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart. Commercialisation of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Katz, C. & Baitsch, C. (1997). *Lohngleichheit für die Praxis. Zwei Instrumente zur geschlechtsunabhängigen Arbeitsbewertung* (2. Aufl.). Zürich: vdf.
- Korczynski, M. (2002). *Human Resource Management in Service Work*. Hounds mills: Palgrave.
- Kratzer, N. (2003). *Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen*. Berlin: edition sigma.
- Krell, G. (2001). Zur Analyse und Bewertung von Dienstleistungsarbeit. *Industrielle Beziehungen*, 8, 9-36.
- Leidner, R. (1991). Serving hamburgers and selling insurance: Gender, work and identity in interactive service jobs. *Gender and society*, 5, 154-177.
- Leidner, R. (1993). *Fast Food, fast Talk. Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Meil, P., Heidling, E. & Schmierl, K. (2003). *Globale Strukturen und die Steuerungsfähigkeit nationaler Systeme der Arbeitsregulierung*. München (Veröffentlichung in Vorbereitung).
- Nerdinger, F. (1994). *Psychologie der Dienstleistung*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Oesterreich, R. & Resch, M.G. (1985). Zur Analyse arbeitsbezogener Kommunikation. *Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie*, 5, 87-106.
- Ortmann, K. (2001). *Behandlung als Koproduktion. Patienten mit funktionellen Beschwerden in hausärztlicher Behandlung*. Lage: Verlag Hans Jacobs
- Porschen, S. (2002). *Erfahrungsgeleitete Kooperation im Arbeitsalltag – Neue Anforderungen an Ingenieure*. Reihe: ISF München Forschungsberichte, München.

- Resch, M. G. (1991): *Haushalt und Familie: Der zweite Arbeitsplatz*. Bern: Huber.
- Resch, M. G. (1999): *Arbeitsanalyse im Haushalt. Erhebung und Bewertung von Tätigkeiten außerhalb der Erwerbsarbeit mit dem AVAH-Verfahren*. Zürich: vdf.
- Resch, M. G., Bamberg, E. & Mohr, G. (1997). Von der Erwerbsarbeitspsychologie zur Arbeitspsychologie. In I. Udris (Hrsg.), *Arbeitspsychologie für morgen. Herausforderungen und Perspektiven* (S. 37-52). Heidelberg: Asanger.
- Rieder, K. (1999). *Zwischen Lohnarbeit und Liebesdienst. Belastungen in der Krankenpflege*. Weinheim: Juventa.
- Strauss, A., Fagerhaug, S., Suczek, B. & Wiener, C. (1980). Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 32, 629-651.
- West, C. & Zimmerman, D. H. (1987). Doing Gender. *Gender & Society*, Vol. 1 (2), 125-151.