

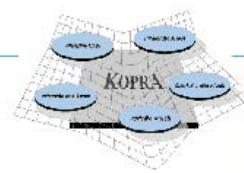
Stephanie Porschen (2004): Vortrag auf der wissenschaftlichen Konferenz „Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit.“ Neue Herausforderungen der Arbeitsforschung. Seidlvilla, München, 2./3.12.2004.

## „Von der Allgegenwart interaktiver Arbeit“

The image shows the front cover of a conference proceedings. On the left, a vertical blue bar contains the text 'Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit'. The main title 'ISFMÜNCHEN' is at the top. Below it is a graphic of a 3D cube labeled 'KOPRA' with various terms like 'Arbeitszeit', 'Arbeitsplatz', 'Arbeitsinhalte', 'Arbeitskultur', and 'Arbeitswelt'. The author's names 'Annegret Bolte, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen' are listed below the graphic. A horizontal line of dots separates the title from the subtitle 'Von der Allgegenwart interaktiver Arbeit'. At the bottom, there is a logo for 'innovative Arbeitsforschung' and the text 'Plattform "Interaktive Arbeit"' above 'Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München'.

Das Projekt *Kooperationsnetz Prospektive Arbeitsforschung* (KOPRA) stellt sich die Aufgabe, der gesellschaftlichen De-Thematisierung von Arbeit mit einer zukunftsähigen Arbeitsforschung entgegenzuwirken. Denn es ist unübersehbar, dass Arbeit nach wie vor einen prägenden Einfluss auf unsere Gesellschaft ausübt. Interaktive Arbeit ist wesentlicher Bestandteil dieser gesellschaftlichen Arbeit, sie steht für die zur Abwicklung des Arbeitsalltags notwendigen Abstimmungsprozesse und den erforderlichen Wissensaustausch zwischen Mitarbeitern und zwischen Dienstleistungsgebern und Kunden.

Ich möchte Ihnen zunächst kurz vorstellen, was Sie mit der Plattform „Interaktive Arbeit“ im Laufe der nächsten 1½ Stunden als Grundlage unserer gemeinsamen Diskussion erwartet:



## INTERAKTIVE ARBEIT - Übersicht

- Um was geht es auf der Plattform interaktiver Arbeit?
- Die „blinden Flecken“ in bisherigen Konzepten zu interaktiver Arbeit
- Die „kooperative Konzeptentwicklung“ als Erweiterung des klassischen Methodenkanons der Arbeitsforschung
- Die Dynamik der Workshops und Ergebnisse zu interaktiver Arbeit



Plattform "Interaktive Arbeit"

Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München



## INTERAKTIVE ARBEIT

Um was geht es auf der  
Plattform interaktiver Arbeit?



Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

Plattform "Interaktive Arbeit"

### 1. Um was geht es auf der Plattform interaktiver Arbeit?

Wir gehen auf dieser Plattform nicht von einer De-Thematisierung der interaktiven Arbeit aus – denn das Thema hat durchaus Konjunktur – wir werden jedoch darauf zu sprechen kommen, dass dazu bislang einiges eher ausgeblendet war.

Spätestens mit der seit Fourastié gängigen Rede von der Dienstleistungsgesellschaft kommt den personenbezogenen Dienstleistungen, die im direkten Austausch zwischen personalen Akteuren erbracht werden, neben den sachbezogenen Dienstleistungen eine besondere Bedeutung zu. Sei es bei Professio-nen beispielsweise in der Medizin, der Sozialarbeit oder allgemeiner beratungs-bezogenen und lehrenden Tätigkeiten. Die zunehmende Anforderung an interaktive Arbeit findet sich aber nicht nur bei speziellen Dienstleistungstätigkeiten, sondern in allen Bereichen von Unternehmen, weil dort immer umfassender Abstimmung zwischen den Mitarbeitern notwendig ist. Hier werden inzwischen unterschiedlichste Kooperationsanforderungen an die Mitarbeiter herangetragen. Organisatorisch werden diese durch die Einführung abteilungs- und unternehmensübergreifender Projekt-, Planungs- und Koordinationsgruppen sowie die Einrichtung von Meetings etc. zu lösen versucht. So wird die interaktive Arbeit der Arbeitskräfte untereinander sowie im Bezug zu Kunden durch anhal-tende Tertiarisierungstendenzen, die Dezentralisierung von Planungen und die

stärker denn je geforderte Mobilisierung von Wissen in neuem Ausmaß eingefordert.

Für uns bezieht sich die interaktive Arbeit vor allem auf den Aspekt der Arbeitsbewältigung. Arbeitskräfte müssen sich sowohl bei personenbezogenen Dienstleistungen als auch bei Abstimmungsleistungen in Unternehmen in, vor allem aber auch außerhalb von Gremien immer mit jeweils konkreten Gegenübern arrangieren. Wir sehen hier weit reichende Veränderungen in der inhaltlichen Ausformung der interaktiven Arbeit: Interaktive Arbeit ist „allgegenwärtig“ – die Frage ist, ob und wie dies auch in der Arbeitsforschung gesehen und thematisiert wird.

Die uns wichtig erscheinenden, in die Arbeitvollzüge selbst eingelassenen Prozesse sozialer Abstimmung beschäftigen ein Kernteam von Wissenschaftlern aus Deutschland und Österreich sowie internationale Experten zu den Themen Dienstleistungsarbeit, Kooperationsarbeit und „Arbeit und nicht-wissenschaftliches Wissen“. Zu dem Kernteam gehören Fritz Böhle (Uni Augsburg), Annegret Bolte, Wolfgang Dunkel (ISF München), Manfred Krenn (FORBA Wien), Kerstin Rieder (Uni Innsbruck) und ich.

Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit

ISFMÜNCHEN [Annegret Bolte, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen](#)

Kernteammitglieder

Manfred Krenn

Kerstin Rieder

Stephanie Porschen

Fritz Böhle

Annegret Bolte

Wolfgang Dunkel

Plattform "Interaktive Arbeit"

Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

innovative arbeitsgestaltung



## INTERAKTIVE ARBEIT

Die „blinden Flecken“ in bisherigen Konzepten zu interaktiver Arbeit



Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

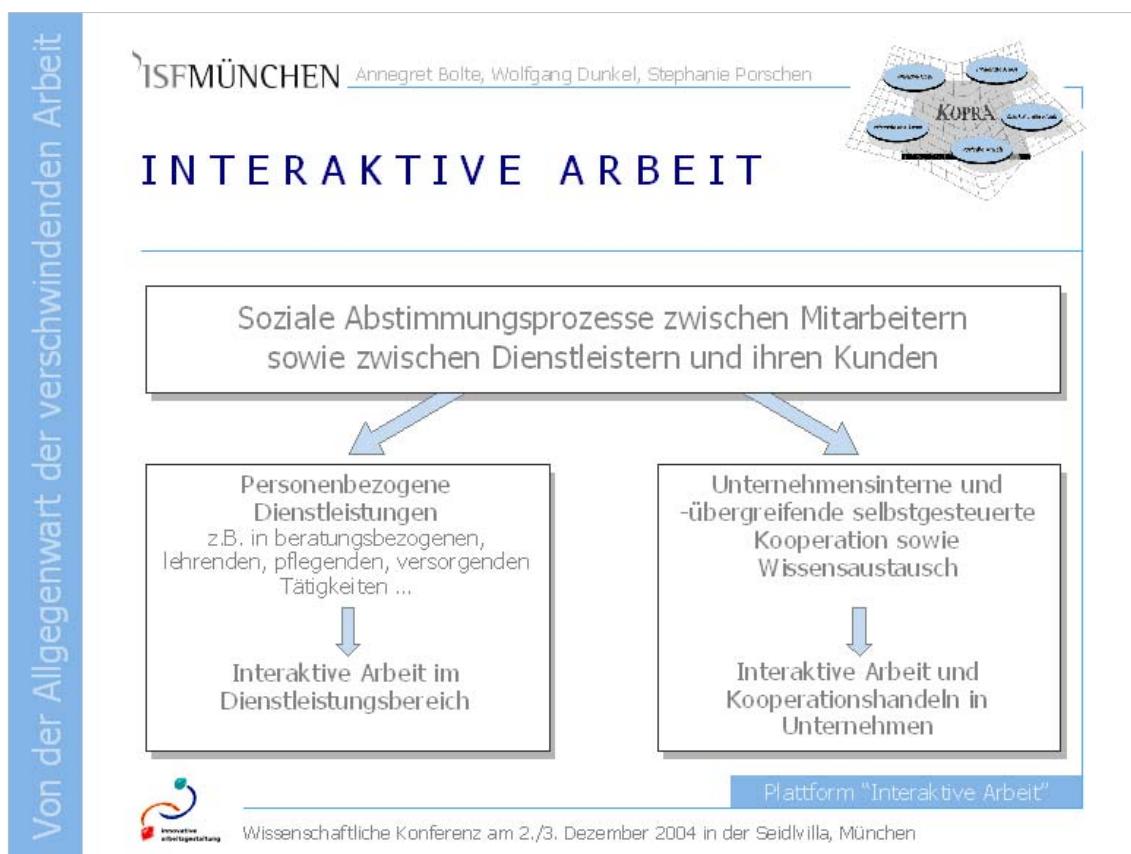
Plattform "Interaktive Arbeit"

## 2. Die „blinden Flecken“ in bisherigen Konzepten zu interaktiver Arbeit

... sind der Ausgangspunkt unserer Forschungen. Kooperationen in Unternehmen ebenso wie personenbezogene Dienstleistungen beruhen auf besonderen sozialen Prozessen. Da sich in der bisherigen Arbeitsforschung die Analyse von Arbeit zunächst primär auf den Umgang mit materiellen wie auch immateriellen Objekten und weniger auf personenbezogene interaktive Anteile von Arbeit richtete, werden diese deshalb bisher vorwiegend mit Konzepten zum zweckrationalen, planmäßig strategischen oder instrumentellen Handeln untersucht. Aus soziologischer Perspektive sind aber vor allem die Besonderheiten der sozialen Abstimmungsprozesse zwischen Mitarbeitern sowie zwischen Dienstleistern und ihren Kunden wesentlich. Diese betrachten wir genauer über die bereits erwähnten Einfallstore

- personenbezogene Dienstleistungen, z.B. in beratungsbezogenen, lehrenden, pflegenden, versorgenden Tätigkeiten, also über Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich und

- unternehmensinterne und -übergreifende selbstgesteuerte Kooperation sowie Wissensaustausch, also über Interaktive Arbeit und Kooperationshandeln in Unternehmen.



Über diese Korridore arbeiten wir die Leistungen, Anforderungen und Belastungen heraus, die im Zusammenhang interaktiver Arbeit entstehen (und zwar dort in stärkerem Maß als bei einer Arbeit, die vorwiegend als „Arbeit mit Objekten“ verstanden wird).

- Bei personenbezogenen Dienstleistungen ist die Beziehung zwischen dem Dienstleistungsgeber und dem Kunden maßgeblich von der Bezugnahme auf deren Subjektivität und Individualität beeinflusst. Wichtige Bestandteile innerhalb der Dienstleistungsbeziehungen sind unseres Erachtens vor allem die sich neben der unmittelbaren kommunikativen Aushandlung vollziehenden handlungsbezogenen Abstimmungsprozesse, die aktive Rolle der Kunden in diesen Prozessen, der Umgang mit unterschiedlichen Interessen sowie Macht- und Hierarchiedimensionen.
- Für die Kooperation und den Wissensaustausch im Rahmen beispielsweise von Industriearbeit werden die selbstgesteuerten Abstimmungsprozesse im „alltäglichen“ Arbeitshandeln immer bedeutsamer, die durch kommunikatives und vor allem auch praktisches kooperatives Handeln „außerhalb“ formalisierter Gremien stattfinden. Es geht hier um ein erweitertes Verständnis der

so genannten „informellen“ Kommunikation und Kooperation, wie sie teilweise auch in den „Workplace-Studies“ aufgezeigt werden;

- Und hieran direkt anknüpfend werden handlungsbezogene Formen der Mobilisierung und des Austauschs von Wissen ein wichtiges Feld. Der aktuellen Wissensmanagementdebatte zufolge sollen auch implizite Wissensformen der Explikation zugänglich gemacht werden, obgleich sich dieses Wissen nur begrenzt „objektivieren“ und vom konkreten Arbeitshandeln abgelöst dokumentieren lässt. Die Praxis zeigt, dass implizites Wissen oder Erfahrungswissen durch handlungsbezogene Austauschformen – also besondere interaktive Austauschformen – mitteilbar gemacht wird.



## INTERAKTIVE ARBEIT

Die „kooperative Konzeptentwicklung“ als Erweiterung des klassischen Methodenkanons der Arbeitsforschung



Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

Plattform "Interaktive Arbeit"

### 3. Die „kooperative Konzeptentwicklung“ als Erweiterung des klassischen Methodenkanons

Nachdem wir kurz verdeutlicht haben, um was es uns bei der Bearbeitung des Feldes interaktiver Arbeit geht, möchte ich vorstellen, wie wir bisher bei der Bearbeitung dieser bislang eher vernachlässigten Kriterien und deren Besonderheiten vorgegangen sind. Dazu haben wir den Ansatz der „Kooperativen Konzeptentwicklung“ erarbeitet und zur Vorbereitung und Durchführung unserer Workshops

- **Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich** (4./5.Juli 2003)
- **Interaktive Arbeit und Kooperationshandeln** (25./26.März 2004)

eingesetzt. Die Workshops wurden mit Experten aus den jeweiligen Forschungsfeldern veranstaltet. Ein dritter Workshop zu „Arbeit und nichtwissenschaftlichem Wissen“, der demnächst stattfindet, wird zu einer weiteren Vertiefung der Besonderheiten interaktiver Arbeit führen.

Was aber heißt nun kooperative Konzeptentwicklung?

Uns beschäftigten im Vorfeld der themenzentrierten Workshops Fragen danach, wie es tatsächlich gelingen kann,

- nicht nur durch übliche Vorträge darüber informiert zu sein, was der andere macht, sondern:

- dass Forscher unterschiedlicher Disziplinen sich in einer gemeinsamen Diskussion tatsächlich aufeinander beziehen und kontinuierlich an einem Thema arbeiten;
- dass unterschiedliche Perspektiven gegenseitig greifbar werden;
- die Perspektiven für ein gemeinsames Ergebnis zur Weiterentwicklung des Konzepts interaktiver Arbeit zu verschränken.

Das gelingt am besten auf Basis der Bearbeitung eines allen vorliegenden gemeinsamen (Forschungs-) Gegenstandes, auf den sich die je spezifischen Zugänge der Forscher richten können – über einen Gegenstand, über den die verschiedenen Zugänge den anderen auch bildhaft übermittelt werden können. Und da interaktive Arbeit eben nicht nur über diskursive kommunikative Aushandlung stattfindet, die am einfachsten verschriftlicht werden kann, lag es nahe auf ein anderes Medium als Texte zuzugreifen.

Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit

**ISFMÜNCHEN** Annegret Bolte, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen

**Filmsequenzen „Interaktion im Salon“**

Plattform "Interaktive Arbeit"

Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

Deshalb haben wir für die Workshops CDs mit Filmsequenzen zusammengestellt und den Workshopteilnehmern frühzeitig zur Vorbereitung der Workshops zur Verfügung gestellt. Jeder Teilnehmer hatte die Aufgabe, auf der Grundlage des gemeinsam vorliegenden Materials seine Perspektive auf interaktive Arbeit herauszuarbeiten und in die Diskussion einzubringen. Im Workshop „Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich“ standen den Teilnehmern Sequenzen zu Dienstleistungsinteraktionen im Friseursalon aus dem Dokumentarfilm „Waschen und Legen“ von Alice Agneskirchner zur Verfügung, aus dem Sie hier ein

paar Standbilder sehen. Damit konnten Dienstleistungsinteraktionen bei der Friseurarbeit in unterschiedlichen Friseursalons am konkreten Bildmaterial analysiert und interpretiert werden. Die noch wenig untersuchte Friseurarbeit stand in diesem Fall exemplarisch für Probleme in der Dienstleistungsarbeit.

Im Workshop „Interaktive Arbeit und Kooperationshandeln“ erhielten die Teilnehmer eine Zusammenstellung von Filmsequenzen zur Kooperation in der Produktionsarbeit und zur Kooperation im Entwurfsprozess, Filmmaterial, das einerseits auf Forschungsarbeiten um Eva Senghaas-Knobloch, Brigitte Nagler und Annette Dohms von Forschungseinrichtungen in Bremen, andererseits auf Forschungsarbeiten von Ina Wagner und Friedrich Glock von der Universität Wien zurückgeht. Diese Materialien erlaubten eine multidimensionale Analyse von Kooperationssituationen in der Produktion eines Industriebetriebes und von Planungs- und Entwurfsarbeiten bei Ingenieuren und Architekten.

The screenshot shows a slide from a presentation. At the top left is the logo 'ISFMÜNCHEN'. Below it, the text reads: 'Anneqret Bolte, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen'. To the right is a graphic of a group of people around a table with the word 'KOPRA' in the center. The main title of the slide is 'Filmsequenzen „Interaktive Arbeit und Kooperationshandeln“'. Below this, there's a section titled 'Kooperation in der Produktionsarbeit' with the subtitle 'Gespräch am Arbeitsgegenstand'. It features a photograph of workers in a factory setting. A small blue button at the bottom says 'Vorlage'. To the right of this section are three smaller video thumbnail boxes, each with a play button: 'Kooperation in der Produktionsarbeit' (with a photo of people working), 'Kooperation im Entwurfsprozess' (with a photo of two people at a table), and 'Kooperation im Entwurfsprozess' (with a photo of people at a table). At the bottom of the slide is the text 'Plattform "Interaktive Arbeit"' and the 'innovativ entdecken' logo. At the very bottom, it says 'Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München'.

Warum Filmsequenzen? Im Gegensatz zu Texten vermitteln die in den Filmsequenzen transportierten Bilder ein unmittelbares Gesamtbild. Sie zeigen Situationen, in die soziale Abstimmungsprozesse eingebettet sind. Damit rücken sie auch nonverbale und handlungsvermittelte Bestandteile interaktiver Arbeit in den Blick. Natürlich handelt es sich beispielsweise bei den Dokumentarfilmen nicht um nonreaktiv erhobene Daten. Bei der Beobachtung durch Filmaufnahmen inszenieren sich die Akteure in je spezifischer Weise. Allerdings ist das

nicht nur ein Problem von Filmmaterial, sondern ein generelles für Erhebungen in den Sozialwissenschaften. Für die Aufgabenstellung einer konzeptuellen Aufarbeitung der interaktiven Arbeit ermöglicht die Herangehensweise allerdings Zugänge über mehrere Ebenen, bei denen der Inszenierungscharakter zu einer eher unerheblichen Restgröße wird. Wir bedienten uns also des in der Soziologie eher unüblichen Mediums Film, der noch dazu nicht zur Illustration des eigenen Forschungsstandpunktes (wie häufiger in der ethnografischen Forschung<sup>1</sup>) eingesetzt wurde. Wir setzten die Filmsequenzen vielmehr als Interpretationsgrundlage zur Bündelung unterschiedlicher Zugänge zum Thema interaktiver Arbeit ein.

Bevor Sie im Anschluss konkreter vorgestellt bekommen, was es damit in den Workshops genauer auf sich hatte, möchte ich noch auf die Besonderheiten dieses Vorgehens eingehen. Hat's was gebracht?

Wie uns aus unseren eigenen Forschungen zur gegenstandsvermittelten Kooperation bereits bekannt ist, wurde es anhand des gemeinsamen Gegenstandes, anhand der Filmsequenzen als konkreten Materials, tatsächlich möglich, die Präsenz der Teilnehmer für einen Prozess zu nutzen, indem eine stärkere Bezugnahme ermöglicht und eine rein additive Zusammenfassung der Vorträge vermieden wurde. Normalerweise hat jeder bei abstrakt gehaltenen Vorträgen etwas anderes vor Augen. Im Rahmen der kooperativen Konzeptentwicklung hatten alle etwas Gemeinsames vor Augen, jeder wusste, auf was der andere sich bezieht. Da die Diskussion vor diesem gemeinsamen Hintergrund stattfand, konnten die von den Forschern eingebrachten Sichtweisen besser nachvollzogen und die Differenzierungen auch besser ausgeschärft werden. Natürlich können die verschiedenen Interpretationen genauso im Widerspruch stehen, wie sie sich ergänzen können. Dies wurde allerdings besser nachvollziehbar und der Workshop zu einem tatsächlichen Austragungsort differierender Wahrnehmungen mit gemeinsamen Ergebnissen.

Die kooperative Konzeptentwicklung ist bei der Verwendung von Filmmaterial natürlich etwas aufwändig. Es gilt zunächst erst einmal das passende Filmmaterial aufzufinden, das, obwohl es spezifisch ist, sich zur Veranschaulichung grundsätzlicher Fragestellungen des Themas eignet. Recherche und Bearbeitung, Schnitt und Digitalisierung sind arbeits- und zeitintensiv. Allerdings zeigten die lebendige Diskussion und die Kommentare der Workshopteilnehmer, dass damit eine innovative Methode für die Arbeitsforschung vorliegt – gerade wenn Wissenschaftler sich aufeinander beziehen wollen oder sollen, die sich bisher kaum kennen.

---

<sup>1</sup> Wie beispielsweise in den Arbeiten von Christian Heath (London) zu „Surveillance in Action on London Underground-Overseeing Organisations“.



## INTERAKTIVE ARBEIT

Die Dynamik der Workshops und Ergebnisse  
zu interaktiver Arbeit



Wissenschaftliche Konferenz am 2./3. Dezember 2004 in der Seidlvilla, München

Plattform "Interaktive Arbeit"

### 4. Die Dynamik und Ergebnisse der Workshops

Die Dynamik und Ergebnisse der Workshops werden Ihnen nun einerseits Wolfgang Dunkel, was den von ihm zusammen mit Kerstin Rieder organisierten Workshop „Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich“ angeht, und andererseits Annegret Bolte bezüglich des gemeinsam mit mir organisierten Workshops „Interaktive Arbeit und Kooperationshandeln“ vorstellen.