



INTERAKTIVE ARBEIT UND PERSONENBEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN

Thesen zu konzeptionellen und empirischen Defiziten der Arbeitsforschung

1) Defizite

Bis in die Gegenwart hinein und trotz der zunehmenden Bedeutung von Dienstleistungsarbeit hat die deutsche Arbeitssoziologie ihre theoretische wie auch empirische Ausrichtung auf die produzierende Industrie nicht überwinden können. Zwar wurde der Dienstleistungsbereich in den letzten zwanzig Jahren auch immer wieder von Seiten der Industriesoziologie thematisiert - dies geschah aber vor allem unter der Perspektive einer Angestelltensoziologie und der Kernfrage nach Prozessen betrieblicher Rationalisierung (etwa bei Baethge & Oberbeck 1986, Littek, Heisig & Gondek 1991, 1992) sowie in Abgrenzungsversuchen zur Produktionsarbeit, die dieser gleichwohl verhaftet blieben (etwa bei Berger & Offe 1984). Erst in letzter Zeit beginnt sich die Industriesoziologie nach und nach aus ihrer Tradition zu lösen und Brücken etwa zur Debatte um die Dienstleistungsqualität oder zur Organisationssoziologie zu schlagen (z. B. in Bracyk, Ganter & Seltz 1996).¹ Dementsprechend wird Dienstleistungsarbeit bislang konzeptionell noch viel zu wenig aus sich selbst heraus gefasst, sondern in der Regel in Relation zu herstellender Arbeit zu definieren versucht.

Symptomatisch hierfür mag eine negative Bestimmung von Dienstleistungen sein, wie sie sich bei Offe (1984, zit. Nerdinger 1994, S.47) findet: „Das Ergebnis von Dienstleistungsarbeit ist *nicht*-materiell; es kann *nicht* gelagert oder transportiert werden; Dienstleistungsarbeit ist der technischen und organisatorischen Rationalisierung *nicht* oder jedenfalls weniger als die herstellende Arbeit zugänglich; ihre Produktivität kann *nicht* gemessen, und die Einhaltung von Produktivitätsnormen kann demgemäß *nicht* kontrolliert werden; Dienstleistungsarbeit ist ... *nicht* produktiv“.

Zwar haben Peter Gross und Bernhard Badura in den siebziger und achtziger Jahren wichtige Grundlagen für eine Soziologie der Dienstleistung geschaffen (vgl. z.B. Gross & Badura 1977, Gross 1983). Dabei identifizierten sie als *differentia specifica* personenbezogener² gegenüber sachbezogener Dienstleistungsarbeit das *uno-actu*-Prinzip der direkten Interaktion zwischen Dienstleistungsgeber und Dienstleistungsnehmer (Produktion und Konsumtion fallen in einem Handlungsakt zusammen). Sie liefern damit die Begründung dafür, dass sich interaktive Arbeitsanteile besonders gut anhand personenbezogener Dienstleistungen untersuchen lassen.

Die Arbeiten von Gross und Badura sind jedoch lange Zeit in dem allgemeineren Sinne einer Soziologie der Dienstleistungsarbeit nicht weitergeführt worden. Empirische Untersuchungen zu Interaktionen zwischen Dienstleistungsgebern und –nehmern liegen zu bestimmten Be-

¹ Zu nennen sind hier vor allem die Publikationen aus dem SOFI in Göttingen - vgl. z. B. die Studie von Horstmann & Oberbeck (1996).

² - wie etwa Pflegen und Betreuen, Führen, Beköstigen, Beherbergen, Befördern, Unterhalten, Lehren, Verkaufen, Beraten, Erziehen, Therapieren, Überwachen und Strafen -

reichen hingegen in großer Zahl vor. Allerdings sind solche Bereiche jeweils durch bestimmte Erkenntnisinteressen und eine bestimmte Terminologie geprägt.

Ein Beispiel hierfür sind die medizinsoziologischen Untersuchungen zur Arzt-Patient-Interaktion. Angefangen mit Parsons' klassischer Auseinandersetzung mit dem Arzt-Patient-Verhältnis (Parsons 1958) hat die Medizinsoziologie in den siebziger und achtziger Jahren eine Fülle empirischer Abhandlungen über die Beziehung von und die Interaktion zwischen Ärzten und Patienten hervorgebracht (z. B. Bliesener & Köhle 1986, Danziger 1981, Emerson 1970a, 1970b, Goffman 1973, Heath 1986, Roth 1974, 1981, Siegrist 1978). Dabei wurde immer wieder kritisch auf die professionelle Autonomie der Ärzteschaft hingewiesen (vgl. z. B. Brody 1992, Dingwall & Lewis 1983, Freidson 1980, Zola 1981), die dieser in der Interaktion mit Patienten ein hohes Maß an Definitionsmacht und Situationskontrolle verleiht. Im Interesse solcher Untersuchungen war es aber in der Regel nicht, die gewonnenen Befunde auf Dienstleistungsbeziehungen im Allgemeinen zu beziehen.³

Genauso wie der Arbeitsbegriff der Soziologie an herstellender Arbeit orientiert ist, ist das ökonomische Denken der Wirtschaftswissenschaften traditionell auf materielle Güter ausgerichtet – Dienstleistungen werden entsprechend als *nicht*-materielle Güter aufgefasst. In den siebziger und achtziger Jahren dominierte in der Betriebswirtschaft und dem Dienstleistungsmanagement eine Herangehensweise, die zum Ziel hatte, Dienstleistungsarbeit nach dem Vorbild industrieller Arbeit zu rationalisieren (vgl. programmatisch Levitt 1972: „Production-Line Approach to Service“ und Levitt 1976: „The Industrialization of Service“; Beispiele für eine solche Herangehensweisen finden sich in Czepiel, Solomon & Surprenant 1985: „The Service Encounter. Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses“), wie dies exemplarisch bei McDonald's (Ritzer 2000) realisiert worden ist. In jüngerer Zeit haben sich diverse Ansätze des Dienstleistungsmanagements („New Service Management School“, „Total Quality Management“, „Business Process Re-Engineering“) von solchen technokratischen Herangehensweisen gelöst. Im Mittelpunkt steht nun die Kundenzufriedenheit, an der sich Dienstleistungsorganisation und –mitarbeiter auszurichten hätten. Auch wenn die verstärkte Aufmerksamkeit für die Bedeutung des Kunden und die Abkehr von einer bloßen Übertragung industrieller Rationalisierungskonzepte auf Dienstleistungsarbeit als Fortschritte zu bezeichnen sind, weisen diese Konzepte gleichwohl erhebliche Defizite auf. Eines dieser Defizite ist die von Korczynski (2002) kritisierte Normativität der new service management school, die für die Beziehungen zwischen Dienstleistungsorganisation, Dienstleistungsgeber und Dienstleistungsnehmer ein win:win:win-Verhältnis (Mit der Zufriedenheit des Kunden steigt die Zufriedenheit der Person, die im direkten Kontakt zum Kunden die Dienstleistung erbringt, und zugleich der Gewinn, den die Dienstleistungsorganisation aus dieser Dienstleistungsinteraktion zieht) unterstellt, ohne hierfür empirische Belege anführen zu können. Damit werden die Beziehungen in der Dienstleistungstriade (Organisation – Dienstleister – Bedienter) harmonisiert; es wird übersehen, dass Organisation, Dienstleister und Bedienter je eigene Interessen haben, die nicht ohne weiteres zusammengehen müssen.

Die Beiträge aus dem Bereich des Dienstleistungsmanagements sagen also mehr darüber aus, wie Dienstleistungen erbracht und organisiert werden sollen als darüber, wie sie erbracht und organisiert werden. Es gelingt ihnen nicht, einen ertragreichen empirischen Zugang zur Dienstleistungsarbeit zu entwickeln. Daneben weisen sie aber auch konzeptionelle Defizite auf: Es gelingt ihnen nicht, Dienstleistung als Interaktionsprozess zu fassen.

³ Für die Beziehung zwischen Experte und Klient ist die Arzt-Patienten-Beziehung allerdings durchaus prototypisch gewesen - vgl. als Übersicht Dewe & Ferchhoff 1991.

In Bezug auf diese beiden Defizite lassen sich Ziele für die Plattform „Interaktive Arbeit“ formulieren: Es müsste darum gehen, Dienstleistung konzeptionell als Interaktionsprozess zu fassen und empirischen Untersuchungen zugänglich zu machen.

2) Anknüpfungspunkte

Trotz der skizzierten Defizite der Arbeitsforschung hinsichtlich einer dem Gegenstand angemessenen konzeptionellen und empirischen Berücksichtigung interaktiver Anteile von Arbeit liegen eine Reihe möglicher Anknüpfungspunkte für die kooperative Konzeptentwicklung der Plattform „Interaktive Arbeit“ vor.

Besonders lohnend ist ein Blick auf angloamerikanische Literatur, die sich mit personenbezogener Dienstleistungsarbeit befasst und dabei interaktive Aspekte in den Mittelpunkt stellt. Eine dort zu verortende, mittlerweile gut etablierte Forschungstradition befasst sich mit der Rolle, die Gefühle bei der Dienstleistungsarbeit spielen. Angestoßen vor allem von Arlie Hochschilds an den Arbeiten von Goffman orientiertem Konzept der emotion work (Hochschild 1979) und ihrer Studie über FlugbegleiterInnen (Hochschild 1983) wurde eine Reihe von Untersuchungen zur Gefühlsarbeit in unterschiedlichen Dienstleistungsberufen durchgeführt.⁴ Diese Forschungsrichtung und weitere, vor allem ethnographisch ausgerichtete empirische Untersuchungen (Leidner 1993, die Beiträge in Macdonald & Sirianni 1996, Wicks 1998) haben zu einem tieferen, sehr detailreichen Verständnis von Dienstleistungsarbeit aus der Sicht der „front line worker“, die die Arbeit am Menschen zu leisten haben, beigetragen. Dabei liegt ein besonderer Schwerpunkt auf den Belastungen (vereinzelt auch den Belohnungen), die durch Gefühlsarbeit hervorgerufen werden. Die Perspektive der Kunden ist allerdings auch bei diesen Arbeiten eher randständig geblieben. Erst einige jüngere Publikationen (Dunkel & Rieder 2002, Korczynski 2002, Twigg 2000) räumen dem Kunden als Interaktionspartner in der Dienstleistungsinteraktion nicht nur einen systematischen Stellenwert im Sinne eines Ko-Produzenten ein, sondern versuchen auch die damit verbundenen empirischen und konzeptionellen Konsequenzen zu ziehen.

Primär unter der Perspektive von Belastung und Burnout und mit einer quantifizierenden empirischen Herangehensweise ist das Thema Gefühlsarbeit in den letzten Jahren auch verstärkt in Deutschland aufgegriffen worden (Büssing & Glaser 1999). Interaktive Arbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungen wird zunehmend auch hier zum Thema. So wären einige derzeit laufende Forschungsprojekte dahingehend zu untersuchen, inwieweit sie Anstöße für die Konzeptentwicklung der KOPRA-Plattform geben könnten. Hierzu gehören das vom BMBF geförderte Projekt „Interaktionsarbeit“ als ein zukunftsweisender Ansatz zur qualitätsorientierten Organisation von Dienstleistungsprozessen“, in dessen Rahmen neben dem Ansatz von Büssing Böhles Konzept des subjektivierenden Arbeitshandelns auf Interaktionsarbeit angewendet wird. Hierzu gehört das DFG-Projekt „Dienstleistung als Interaktion“ (Voß und Dunkel) – hier wird insbesondere die Herstellung von Kooperation zwischen Dienstleistungsgeberin und –nehmerin im Zuge des Interaktionsprozesses untersucht. Des weiteren ist das HBS-Projekt „Dienstleistungsbeschäftigte im Kundenkontakt“ (Voswinkel) zu beachten; im Vordergrund stehen hier die Ansprüche und Belastungen, die sich für Beschäftigte des Einzelhandels und des Gastgewerbes aus dem Kundenkontakt und aufgrund der Anforderungen des Dienstleistungsunternehmens ergeben.

⁴ Vgl. zur Gefühlsarbeit in der Krankenpflege Strauss, Fagerhaugh, Suczek, & Wiener (1980), in der Altenpflege Dunkel (1988) und James (1989, 1992), in der Psychotherapie Thoits (1996), als Überblick Wharton (1993) und Steinberg & Figert (1999).

Weitere Bereiche, die für die Arbeit der Plattform instruktiv sein könnten, die aber erst näher eruiert werden müssten, wären:

- Neuere Entwicklungen im Dienstleistungsmanagement. Es wäre zu prüfen, inwieweit der Versuch von Klaus (1991), Interaktion als ein zentrales Konzept der Dienstleistungswirtschaft zu etablieren, in diesem Bereich weiter verfolgt worden ist. Des weiteren ist hier viel zum Kunden unter der Perspektive seiner Integration in das Dienstleistungsunternehmen gearbeitet worden. Wichtige AutorInnen könnten sein Sabine Fließ und Bernd Stauss.
- Zu prüfen wäre des weiteren, ob sich (neben der bereits erwähnten neuen Thematisierung der Gefühlsarbeit) im Bereich der Psychologie Ansätze finden lassen, die über die Bestandsaufnahme von Nerdinger (1994) hinausgehen.
- Zu prüfen wäre auch, welchen Ertrag die "studies of work" (Bergmann 1991), die "workplace studies" (Knoblauch 1996a) und andere ethnographische Studien der Arbeitswelt, die vor allem focussiert sind auf die Analyse von Gesprächen (vgl. z. B. die Untersuchungen in den Sammelbänden von Drew & Heritage 1992, Knoblauch 1996b, Schröer 1994), für die Arbeit der Plattform erbringen können.

Literatur (die nicht ganz einheitliche Formatierung bitte ich zu verzeihen)

- Baethge, M. & Oberbeck, H. (1986). *Zukunft der Angestellten*. Frankfurt: campus.
- Berger, J. & Offe, C. (1984). Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. In Offe, C. (Hg.) "Arbeitsgesellschaft": *Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven* (S. 229-270). Frankfurt a.M.: campus.
- Bergmann, J. (1991). „Studies of Work“ / Ethnomethodologie. In U. Flick et al. (Hg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (S. 269-272). München: PVU.
- Bliesener, T., & Köhle, K. (1986). *Die ärztliche Visite*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Braczyk, H. -J., Ganter, H. -D., & Seltz, R. (Hg.) (1996). *Neue Organisationsformen in Dienstleistung und Verwaltung*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Brody, H. (1992). *The healer's power*. New Haven: Yale University Press.
- Büssing, Andre; Glaser, Jürgen. (1999). Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaften*, 53, 164 - 173.
- Czepiel, John A. ; Solomon, Michael R. ; Surprenant, Carol F. (1985). *The Service Encounter. Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses*. Lexington, Massachusetts, Toronto: Heath and Company.
- Danziger, S. A. (1981). The uses of expertise in doctor-patient encounters during pregnancy. In P. Conrad, & R. Kern (Hg.), *The Sociology of Health and Illness. Critical Perspectives* (S. 359-376). New York: St. Martin's Press.
- Dewe, B., & Ferchhoff, W. (1991). Zum Interaktionsprozeß zwischen "Experten" und "Klienten" im Rahmen sozialer Dienstleistungen. In U. Flick et al. (Hg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (S. 330-333). München: PVU.
- Dingwall, R., & Lewis, P. (eds.) (1983). *The sociology of the professions. Lawyers, doctors and others*. New York: St. Martin's Press.
- Drew, P., & Heritage, J. (eds.) (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dunkel, W. (1988). Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. *Soziale Welt*, 39, 66-85.

- Dunkel, W.; Rieder, K. (2002). Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation. In: A. Büsing; J. Glaser (Hrsg.): Qualität des Arbeitslebens und Dienstleistungsqualität im Krankenhaus. Schriftenreihe „Organisation und Medizin“, Hogrefe, Göttingen
- Emerson, J. P. (1970a). Behavior in private places: Sustaining definitions of reality in gynecological examinations. In H. P. Dreitzel (Hg.), *Recent Sociology*, No. 2 (S. 74-97). New York.
- Emerson, J. P. (1970b). Nothing unusual is happening. In T. Shibutani (Hg.), *Human nature and collective behavior* (S. 208-222). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Freidson, E. (1980). Der Ärztestand. Stuttgart: Enke.
- Goffman, E. (1973). Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt: suhrkamp.
- Gross, P. (1983). *Die Verheißenungen der Dienstleistungsgesellschaft*. Opladen: Westdt. Verlag.
- Gross, P., & Badura, B. (1977). Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In C. v. Ferber & F. -X. Kaufmann (Hg.), *Soziologie und Sozialpolitik (Sonderheft 19 der KZfSS)* (S. 361-385). Opladen: Westdt. Verlag.
- Heath, C. (1986). *Body movement and speech in medical interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *AJS*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Horstmann, M., & Oberbeck, H. (1996). Finanzdienstleister zwischen Kundenorientierung und traditioneller Rationalisierung. In H. -J. Braczyk, H. -D. Ganter, & R. Seltz (Hg.), *Neue Organisationsformen in Dienstleistung und Verwaltung* (S. 29-51). Stuttgart: Kohlhammer.
- James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review*, 37, 15-42.
- James, N. (1992). Care = organisation + physical labour + emotional labour. *Sociology of Health and Illness*, 14, 488-509.
- Klaus, Peter. (1991). Die Qualität von Bedienungsinteraktionen. In Bruhn, Manfred; Stauss, Bernd (Hrsg.), *Dienstleistungsqualität. Konzepte - Methoden - Erfahrungen* (S. 247-265). Wiesbaden: Gabler.
- Knoblauch, H. (1996a). Arbeit als Interaktion. Informationsgesellschaft, Post-Fordismus und Kommunikationsarbeit. *Soziale Welt*, 47, 344-362.
- Knoblauch, H. (Hg.) (1996b). *Kommunikative Lebenswelten. Zur Ethnographie einer geschwärmigen Gesellschaft*. Konstanz: Universitätsverlag Konstanz.
- Korczynski, Marek. (2002). *Human resource management in service work*. Hounds mills: palgrave.
- Leidner, L. (1993). *Fast Food, Fast talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Levitt, T. (1972). Production line approach to service. *Harvard Business Review*, Sept/Okt, 41-52.
- Levitt, T. (1976). Industrialization of service. *Harvard Business Review*, Sept/Oct, 63-74.
- Littek, W., Heisig, U., & Gondek, H. -D. (Hg.) (1991). *Dienstleistungsarbeit. Strukturveränderungen, Beschäftigungsbedingungen und Interessenlagen*. Berlin: Sigma.
- Littek, W., Heisig, U., & Gondek, H. -D. (Hg.) (1992). *Organisation von Dienstleistungsarbeit. Sozialbeziehungen und Rationalisierung im Angestelltenbereich*. Berlin: Sigma.
- Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni, Carmen (eds.). (1996). *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple Press.
- Nerding, F. (1994). *Zur Psychologie der Dienstleistung: theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Parsons, T. (1958). Struktur und Funktion der modernen Medizin. In R. König, & M. Tönniesmann (Hg.), *Probleme der Medizin-Soziologie. Sonderheft 3 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* (S. 10-57). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Ritzer, George. (2000). *The McDonaldization of Society. New Century Edition*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Roth, J. A. (1974). The treatment of tuberculosis as a bargaining process. In B. Berger (Hg.), *Readings in sociology: a biographical approach* (S. 449-458). New York: Basic Books.

- Roth, J. A. (1981). Some contingencies of the moral evaluation and control of clientele: the case of the hospital emergency service. In P. Conrad, & R. Kern (Hg.), *The Sociology of Health and Illness. Critical Perspectives* (S. 377-394). New York: St. Martin's Press.
- Schröer, N. (Hg.) (1994). *Interpretative Sozialforschung. Auf dem Wege zu einer hermeneutischen Wissenssoziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Siegrist, J. (1978). *Arbeit und Interaktion im Krankenhaus*. Stuttgart: Enke.
- Steinberg, Ronnie J. & Figart, Deborah M. (eds.). (1999). Emotional Labor in the Service Economy. In *The Annals of The American Academy of Political and Social Science* (Bd. 561). Thousand Oaks: sage.
- Strauss, A., Fagerhaug, S., Suczek, B., & Wiener, C. (1980). Gefühlsarbeit. *KZfSS*, 32, 629-651.
- Thoits, P (1996). Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction*, 19, 85-109.
- Twigg, Julia. (2000). *Bathing - the Body and Community Care*. London: Routledge.
- Wharton, A. (1993). The affective consequences of service work. Managing emotions on the job. *Work and occupations*, 20, 205-232.
- Wicks, Deidre. (1998). *Nurses and Doctors at Work*. Buckingham: Open University Press.
- Zola, I. K. (1981). Medicine as an institution of social control. In P. Conrad, & R. Kern (Hg.), *The Sociology of Health and Illness. Critical Perspectives* (S. 511-527). New York: St. Martin's Press.