

Der semiprofessionelle Kunde - zur Professionalisierung interaktiver Arbeit

Dr. Wolfgang Dunkel, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung - ISF München e.V.,
Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München, wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

Dr. Margit Wehrich, Universität Augsburg, Extraordinariat für Sozioökonomie der Arbeits-
und Berufswelt, Universitätsstr. 16, 86159 Augsburg, margit.wehrich@phil.uni-augsburg.de

Sektion Professionssoziologie: Turbulenzen in der Werkstatt: Das Phänomen semiprofessioneller Dienstleistungsberufe

Abstract:

Interaktive Arbeit ist eine in die Arbeitsvollzüge eingelassene Arbeit eigener Art, die sich im Dienstleistungsbereich dadurch auszeichnet, dass Dienstleistende und Kundinnen/Kunden für die Erbringung einer Dienstleistung aktiv zusammenarbeiten müssen. Ihr zentrales Handlungsproblem liegt darin, Ko-Produktion zu realisieren. Dies wird insbesondere deshalb zur Herausforderung, weil Kunden mehr und mehr zu Experten in eigener Sache werden und ihre eigenen Kooperationsstrategien entwerfen. Der Kunde ist nicht mehr als bloßer Dienstleistungsempfänger zu begreifen – er ist zum Mitarbeiter mit fachlichen Qualifikationen geworden: zum semiprofessionellen Kunden.

Wir wollen in unserem Beitrag die Perspektive der interaktiven Arbeit skizzieren und mit diesem Blick Serviceinteraktionen als alltägliche Arenen mehr oder weniger professioneller Interaktionspartner begreifen. Unter der Perspektive der interaktiven Arbeit wird deutlich, dass die Abstimmungsprozesse zwischen Dienstleistenden und ihren Kunden auf beiden Seiten interaktive Kompetenzen erforderlich machen, die jenseits der jeweiligen fachlichen Expertise angesiedelt sind, aber innerhalb des Arbeitsprozesses eingesetzt werden müssen.

Wir vertreten die These, dass die spezifische Professionalität interaktionsintensiver Berufe gerade in der Bewältigung solcher Abstimmungsprozesse liegt. Die Professionalisierung interaktiver Arbeit bestünde dann darin, dass Dienstleistende und Kunden ihre jeweilige (Semi)-Professionalität erfolgreich in die Dienstleistungsinteraktion einbringen. Professionalität wäre damit nicht die Eigenschaft von Personen und von Professionen, sondern die Prozesseigenschaft eines Interaktionsverlaufs. Dann aber müssten sich Dienstleistende und Kunden für diese gemeinsame Leistung wechselseitig qualifizieren – ein Professionalisierungspfad, der sich insbesondere für die im Call for Papers angesprochenen Semiprofessionen empfehlen ließe.