

Proposal für die zweite 3sresearch-Konferenz: Tertiärisierung der Gesellschaft: Beiträge der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zur Analyse gesellschaftlicher Entwicklungen, 27.-28. März 2014, München.

Myriam Gaitsch, Barbara Glinsner, Johanna Hofbauer, Otto Penz, Birgit Sauer

Affektive Interaktionsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Mit der fortschreitenden Tertiärisierung der Wirtschaft wurde der Dienstleistungssektor zum zentralen Arbeitsbereich im globalen Norden. Auch in der sozialwissenschaftlichen Diskussion gewann die Dienstleistungsarbeit sukzessive an Wichtigkeit. Der Fokus der empirischen Arbeiten lag zunächst auf der Interaktionsarbeit im privatwirtschaftlichen Kontext, etwa von FriseurInnen oder VerkäuferInnen oder auf der interaktiven Emotionsarbeit in Pflegeberufen. Inzwischen wird auch die Interaktionsarbeit von Dienstleistenden in staatlichen bzw. staatsnahen bürokratischen Organisationen eingehend thematisiert. Mit der voranschreitenden Abkehr vom traditionellen Wohlfahrtsstaat hin zum aktivierenden Sozialstaat und mit der diese Entwicklung begleitenden Einführung von New Public Management veränderten sich die Anforderungen an das berufliche Handeln von Beschäftigten staatlicher bzw. staatsnaher Institutionen. Durch die Ausrichtung dieser Arbeit auf BürgerInnennähe sowie neue Effizienz- und Effektivitätsanforderungen verwandelte sich die bürokratische Verwaltungsarbeit zur Dienstleistungs- bzw. kundenorientierten Interaktionsarbeit.

Unser Beitrag wird auf das Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung in drei Untersuchungsländern (D/A/CH) mit unterschiedlichen sozialstaatlichen Ausprägungen fokussieren. Die Maxime „Fördern und Fordern“ richtet sich in ähnlicher Weise an die Erwerbslosen aller drei Länder und begründet ein Doppelmandat der ArbeitsvermittlerInnen: Sie sind dazu angehalten, den Arbeitssuchenden beratend und motivierend zur Seite zu stehen und gleichzeitig deren individuelle Bemühungen im Rahmen der Stellensuche zu kontrollieren. Mit den steigenden Anforderungen an die moralische Unterstützung und Motivation der KlientInnen nimmt Beratungstätigkeit die Form „affektiver Interaktionsarbeit“ an. Unter veränderten institutionellen und regulatorischen Rahmenbedingungen in den Organisationen der Arbeitsvermittlung wachsen die Anforderungen an die unternehmerische Selbststeuerung der ArbeitsvermittlerInnen, was auch auf die Anforderungen an affektive Interaktionsarbeit durchschlägt.

Mit dem Konzept der affektiven Arbeit rekurren wir einerseits auf Arlie Hochschilds zentrale Theorien zur emotionalen Arbeit bzw. Emotionsarbeit, möchten den theoretischen Rahmen aber gleichzeitig für die Möglichkeiten neuer Formen der Solidarität durch Gefühlsarbeit – anstelle einer einseitigen Annahme der Entfremdung – offen halten. Empirisch erforschen wir affektive Arbeit durch einen differenzierten Mix von Methoden (Dokumentenanalyse, Interviews, Beobachtung, Videographie), der darüber Auskunft geben soll, wie affektive Fähigkeiten und Kompetenzen der öffentlich Bediensteten zu wichtigen Ressourcen von Interaktionsarbeit werden. Durch den Fokus auf die Beratungssituation zwischen ArbeitsvermittlerInnen und „KundInnen“ soll ergründet werden, wie

affektive Arbeit konstituiert wird und welche Arten emotionaler Bezugnahme in interaktiven (öffentlichen) Dienstleistungen stattfinden (z.B. Nähe, „Komplizenschaft“, Abgrenzung).

Mit der Untersuchung der affektiven Qualität öffentlicher Arbeitsvermittlungstätigkeit in drei deutschsprachigen Ländern wollen wir einen Beitrag zur Erforschung (semi-)öffentlicher Dienstleistungen im Spannungsfeld zwischen affektiver Subjektivierung im Erwerbsarbeitsleben und makropolitischen Veränderungsprozessen in Richtung aktivierender Sozialstaaten leisten.

Kontakt:

Ao.Univ.-Prof. Dr. Johanna Hofbauer
Institut für Soziologie und empirische Sozialforschung
Wirtschaftsuniversität Wien
Welthandelsplatz 1, D4, 3.Stock, 3050
1020 Wien, Österreich
johanna.hofbauer@wu.ac.at