

G. Günter Voß

# Professionalität Gefährdung oder Neuformierung ?

## Das Beispiel interaktive Arbeit

Interaktive Arbeit erfolgreich gestalten. München 14.-15. Juni 2011, München

pdf-Version der ppt-Charts des Vortrags.  
Für die Online-Platzierung wurden Abbildungen entfernt.  
Eine vollständige Fassung ist auf Anfrage beim Autor erhältlich

# Worum geht es?

- Ausgangsannahme:  
**Professionalität gerät zunehmend unter Druck,  
Qualität von Arbeit ist in Gefahr**
- Grund:  
**Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit –  
verkörpert im Arbeitskraftunternehmer**
- Frage:  
**Was ist die Zukunft beruflicher Professionalität?**
- These:  
**Entstehung einer „subjektivierten“ Professionalität  
(= der „professionelle“ Arbeitskraftunternehmer)**

# Aufbau

*work in  
progress !*

- **Professionalität in Gefahr?**  
Folgen der Entgrenzung und  
Subjektivierung von Arbeit
- **Profession und Professionalität**  
Bedeutungskern von Professionalität  
Eine Krise der Professionalität?  
Drei „Szenarien“ zur Zukunft
- **Subjektivierte Professionalität**  
Der „professionelle Arbeitskraftunternehmer“
- **Subjektivierte Professionalität  
interaktiver Arbeit**  
Die professionelle Servicekraft – erste Ideen

# Professionalität in Gefahr?

## Allgemeine Qualitätsprobleme? Indizien (Beispiel)

- **DGSv-Studie 1** (Befragung SupervisorInnen/BeraterInnen 2008: -> Haubl/Voß 2009, 2011)
  - Wahrung professioneller Standards? „**nein**“ **39,9%**
  - Aushöhlung professioneller Standards? „**ja**“ **58%**
  
  - Arbeitsbelastung hoch? „**ja**“ **85,3**
  - Psychophysische Belastungen? „**Zunahme**“ **97,3%**
  - Krankheit wg. Belastungen? „**Zunahme**“ **90,6%**
  - Anerkennung von Leistung? „**selten**“ **63,9%**
  
- **DGSv-Studie 2** (Befragung SupervisorInnen/BeraterInnen 2010/11 -> erste vorläufige Auswertung),
  - Professionalitätsproblem nach wie vor **hoch**, aber ...
  - Junge Berufstätige haben verstärkt eine „**pragmatische**“ **Sicht** auf professionelle Standards  
→ um sich zu schützen

# Professionalität in Gefahr?

## Allgemeine Qualitätsprobleme? Zunahme?

### ■ Beispiele interaktiver Arbeit. Jeder kennt ...

- *übermüdete Ärzte*, die wegen Personalmangels weiteroperieren müssen
- *Bankberater*, die bewusst mangelhafte Anlagen empfehlen, um ihr Soll zu erfüllen
- *Call-Center-Agenten*, die Kunden Produkte aufschwätzen, die diese nicht brauchen
- *Pflegekräfte*, die aus Zeitmangel nur das Nötigste erledigen
- *Heimleitungen*, die die Sicht der Angehörigen mehr beachten, als das Patientenwohl
- *Sachbearbeiter*, die Fälle ohne Prüfung durchziehen, um Zielvorgaben zu erfüllen
- *Führungskräfte*, die Untergebene systematisch unter Druck setzen, obwohl sie wissen, dass sie diese damit massiv schädigen
- *Experten*, die Gutachten schlampig erstellen, um Arbeitsbelastung zu bewältigen

u.v.a.m.

# Profession und Professionalität

## Professionstheorie

### „Professionen“ als Thema der Berufssoziologie

Berufe mit *herausgehobenen Merkmalen* (Autonomie, akadem. Qualifikation, hoher Status, hohe Bezahlung, verbandliche Absicherung ...)

#### ■ Funktionalismus

Professionen erfüllen wichtige Aufgaben und erhalten deswegen Anerkennung

- Parsons: Prof. leisten Beitrag zu zentralen *gesellschaftlichen Grundfunktionen*
- Oevermann: Prof. füllen *Funktionslücken* bei *nicht rationalisierbaren Aufgaben*

#### ■ Machttheorie

Professionen erhalten ihren Status durch historisch erfolgreiche Strategien

- Weber: Berufe betreiben *Statussicherung* und soziale *Schließung*
- Brater/Beck: Profess. Status als Folge von *Berufsstrategien*
- Genderkonzepte: *Patriarchale Machtsicherung*
- Wissenssoziologie: berufliche *Selbstdarstellungsstrategien*

# Profession und Professionalität

## Professionstheorie

### „Professionalität“ als Thema im Qualifikationsdiskurs

#### ■ Industriesoziologie

- Qualifizierte Facharbeit und fachliche Dispositionsspielräume als Basis *betrieblicher* und *gesamtwirtschaftlicher Leistungsfähigkeit*
- Fachliche Professionalität und Autonomie als Basis von *Expertenarbeit* und *Innovativität*

#### ■ Berufspädagogik

- Qualifizierte Fachlichkeit als Kern von *Berufen* im gesellschaftlichen *Arbeitsteilungsgefüge*
- Fachliche Kompetenz als Basis beruflicher *Qualifizierung* und personaler *Bildung*

# Profession und Professionalität

## Bedeutungskern von „Professionalität“

### ■ **Fachlichkeit**

- Zertifizierte *Ausbildung*, gesicherte Qualifikation, Erfahrung
- Fachliche *Qualitätsorientierung* im Prozess
- Nutzenbezogene *Kunden- und Gemeinwohlorientierung* beim Ergebnis (z.Zt. ideologisch überhöht)
- Funktionsbezogene *Autonomie* und *Machtpotenziale*

### ■ **Anerkennung**

- Hoher sozialer *Status* und *gesellschaftliche Anerkennung*, betriebliche und kollegiale *Wertschätzung*
- Leistungs- und ausbildungsadäquate *Vergütung*
- Berufliches *Selbstbewusstsein*, *Berufsstolz*
- *Einbindung* in und *Anerkennung* durch *kollegiales Umfeld* (z.T. Verbände)

**Sicherung „guter“ Arbeit gegen enge Verwertungslogik  
im Tausch gegen Anerkennung = „Zivilisierung“**



# Profession und Professionalität

## Krise der Professionalität

### Krise der „Professionalität“ – ein altes Thema?

#### ■ **Deprofessionalisierung** (Professionentheorie)

Gründe:

- *Arbeitsteilige Organisationen* begrenzen Autonomie
- *Konkurrenz* durch andere Funktionen in Betrieben (v.a. Ökonomie)
- *Automatisierung/Technisierung* entmachtet Experten
- Skandalisierung von Fehlleistungen führt zur *Entmythologisierung*
- *Alleinexpertentum* ist durch Gutachterkonkurrenz *in Gefahr*

#### ■ **Dequalifizierung** (Industriesoziologie, Berufspädagogik)

Gründe:

- *Technisch-organisatorische Rationalisierung* macht qualifizierte Arbeit z.T. obsolet
- Betriebe *reduzieren qualifizierte Funktionen* aus Kostengründen
- *Auslagerungen von Funktionen*

# Profession und Professionalität

## Krise der Professionalität

### Die *aktuellen* Gefährdungen von Professionalität haben ...

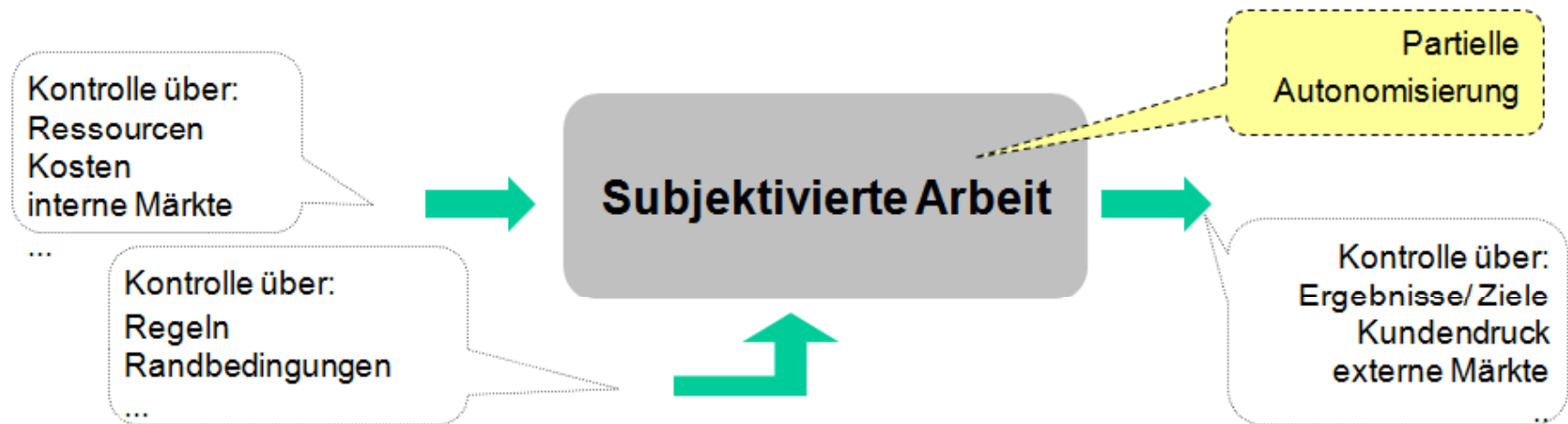
- **eine neue *Reichweite***
  - erfolgen *breitflächig* (viele Branchen und Berufe)
  - gerade auch und in besonderer Form im Bereich *interaktiver Dienstleistungsarbeit*
  - berühren *grundlegende Standards* von Fachlichkeit, Leistungsqualität und Berufsethos
- **neue *Ursachen* und eine *neue Systematik***
  - *Entgrenzung* und *Subjektivierung* von Arbeit
  - Verschiebung der Relation von *Qualität* und *Profit* („Gebrauchs- und Tauschwert“)
- **neue *Folgen***
  - Den *Beschäftigten* wird die Bewältigung zugemutet

# Profession und Professionalität

## Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit als Ursache für Gefährdungen?

### Entgrenzung - Subjektivierung

- *Reduzierung /Flexibilisierung/Abbau* regulierender *Strukturen*
- *Autonomisierung* im Prozess (vs. tayloristische Durchsteuerung)
- *Verstärkte Verantwortung der Arbeitenden* und *Nutzung von Subjektivität*
- *Systemisierung* des Rahmens („Indirekte Kontrolle“): Kostenverantwortung, Zielvereinbarung, Kundendruck, Benchmarking, Vermarktlichung, Controlling usw.



# Profession und Professionalität

## Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit als Ursache für Gefährdungen?

### Folgen für die Professionalität der Beschäftigten ...

#### ■ Mitarbeitern wird zunehmend ...

- die Bewältigung *widersprüchlicher Anforderungen und Interessen* zugemutet, aber zugleich ..
- die *Ressourcenbasis* (zeitlich, sachlich usw.) für qualitätsvolle Arbeit massiv *beschnitten*
- signalisiert, dass professionelle *Standards vernachlässigt werden können*
- vorgeführt, dass *Kostensenkung und Profit* wichtiger sind als professionelle Qualität
- vermittelt, dass „*Kundenorientierung*“ „Grenzen“ hat
- eine ernsthafte *Anerkennung/Wertschätzung* professioneller Arbeit *verweigert u.v.a.m.*

#### ■ Allgemeine Folgen für Professionalität?

# Profession und Professionalität

## Was wird aus Professionalität? „Szenarien“

### **Postprofessionalität?**

Hat Cassandra recht?

Das Ende von zuverlässiger  
Qualität und solider Fachkompetenz.  
Externe (v.a. ökonomische) Zwänge  
setzen sich weithin durch.  
Professionelle und Fachkräfte werden zynisch  
und weichen ihre Standards auf.

# Profession und Professionalität

## Was wird aus Professionalität? „Szenarien“

### Neoprofessionalität?

Der professionelle Phoenix  
aus der Asche?

Alles halb so schlimm,  
wenn es die Richtigen anpacken?  
Die Fachstandards setzen sich  
wieder durch. Wirtschaftsethik,  
Appelle und das schlechte Gewissen werden es richten

# Profession und Professionalität

## Was wird aus Professionalität? „Szenarien“

### Subjektivierte Professionalität?

Die Professionalität des  
Arbeitskraftunternehmers?

Eine neue Qualität von  
Professionalität als komplexe  
*individuelle Leistung* der  
*Vermittlung konfligierender*  
*Anforderungen*

# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

Zur Erinnerung: Was ist ein **Arbeitskraftunternehmer**?

Neuer Leittypus von Arbeitskraft.  
Folgt historisch auf den „Arbeitnehmer“  
Merkmale:

- **I *Selbst-Kontrolle* im Arbeitsprozess**
  - verstärkte Selbstorganisation der Tätigkeit und Arbeitskraftverausgabung im Betrieb
- **II *Selbst-Ökonomisierung* der eigenen Arbeitskraft**
  - erweiterte aktive Herstellung und Vermarktung der eigenen Arbeitskraft
- **III *Selbst-Rationalisierung* des Lebens**
  - systematische, aktiv effizienzorientierte Gestaltung von Lebensführung und Lebenslauf



# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

### These:

- **Der Arbeitskraftunternehmer in Reinform ...**
  - ist *nicht dauerhaft praktizierbar* (individuell, betrieblich, gesellschaftlich)
  - *unterminiert Leistungs- und Produktqualität*
  - *gefährdet die Person, ihr soziales Umfeld sowie den betrieblichen und gesellschaftlichen Zusammenhalt*
  - kann für begrenzte Gruppen, Zeiten, Funktionen Erfolge generieren, ist aber *nicht nachhaltig* und daher *unprofessionell*
- **Ein ‚professioneller‘ Arbeitskraftunternehmer dagegen**
  - *vermittelt* die typologischen Kernelemente des AKU
  - mit komplexen *anderen* (auch traditionellen) *Anforderungen*
  - kontinuierlich als anspruchsvolle *individuelle Leistung*
- **Das ist nicht neu ... könnte aber zunehmend und in neuer Form erforderlich werden**

# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

### I Der *Arbeitsprozess* profession. Arbeitskraftunternehmer

#### ■ **Selbstkontrolle**

- verstärkte *Selbstorganisation* der Fachtätigkeit

zugleich

#### ■ **situative Vermittlung divergierender Anforderungen**

- reflexiv-pragmatischer Abgleich traditioneller *Fachstandards* mit zunehmend komplexeren *außerfachlichen Anforderungen*
- aktive (evtl. auch subversive) *Herstellung fachlicher Freiheitsgrade*

#### ■ **individuelle Fachlichkeit und hohes persönliches Commitment**

- individuelle *Definition* und *situative Handhabung fachlicher Standards*
- flexibles berufliches *Selbstbewusstsein*
- hohes persönlich konturiertes *Commitment*
- aktive Beschaffung fachlicher *Anerkennungen*

# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

## II Die *Ökonomie* profession. Arbeitskraftunternehmer

### ■ **Selbstökonomisierung**

- erweiterte Selbstökonomisierung als *verwertungsbezogene Herstellung* und erwerbssichernde *Vermarktung* individualisierter *Arbeitskraft*

zugleich

### ■ **erweiterte individuelle Fachkompetenz, persönliche Berufsautonomie, Selbstbestätigung ...**

- *persönlich vertiefte und kontinuierlich erweiterte individuelle Fachkompetenz*
- *hohe persönlich definierte berufliche Autonomie*
- *kontinuierliche Sicherung vielfältiger (auch nicht-erwerbsbezogener) beruflicher Bestätigungen*
- *Aufbau und Pflege eines individuell konturierten Berufs („Individualberuf“)*

# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

### III Das *Leben* profession. Arbeitskraftunternehmer

#### ■ **Selbstrationalisierung von Alltag und Biographie**

- berufsbezogene Selbstrationalisierung, zeitlich, räumlich, sachlich
- effizienzorientiertes Selbstmanagement des persönlichen Lebens, alltäglich und biographisch, mit allen technisch-organisatorischen Mittel

zugleich

#### ■ **individuelle Selbst-/Fremdsorge, soziale Verantwortung**

- sorgender *nachhaltiger Umgang* mit
  - sich als *Person*
  - den eigenen *Lebenszielen*
  - der gesamten *Lebensführung*
  - dem *sozialen Umfeld* usw.
- vor dem Hintergrund einer vertieften *individuellen Wertbasis in sozialer Verantwortung*

# Subjektivierte Professionalität

## Der professionelle Arbeitskraftunternehmer

### Zusammengefasst: der professionelle AKU betreibt ...

- **Selbst-Kontrolle** – und zugleich ...
  - eine situative **Vermittlung divergierender Anforderungen**
  - auf Basis einer vertieften **individuellen Fachlichkeit**, der
  - aktiven Herstellung **fachlicher Freiheitsgrade** und
  - **eines hohen persönlichen Commitments** ...
- **Selbst-Ökonomisierung** – und zugleich ..
  - die Pflege einer **erweiterten individuellen Fachkompetenz** („Individualberuf“) in Verbindung mit
  - **aktiv hergestellter beruflicher Autonomie** und der Herstellung von **Selbstbestätigungen** ...
- **Selbst-Rationalisierung** – und zugleich ...
  - die Sicherung einer **individuellen Selbst- und Fremdsorge** und die
  - Übernahme **sozialer Verantwortung** ...

**Kurz: Der professionelle AKU ist *Unternehmer seiner selbst ... aber***  
**-> mit systematischer „Selbst-Zivilisierung“, der verstärkt die**  
**-> *Vermittlung von Gebrauchs- und Tauschwert* übernimmt**

# Subjektivierte Professionalität

## Interaktive Arbeit

### I Der *Arbeitsprozess* einer professionellen Servicekraft

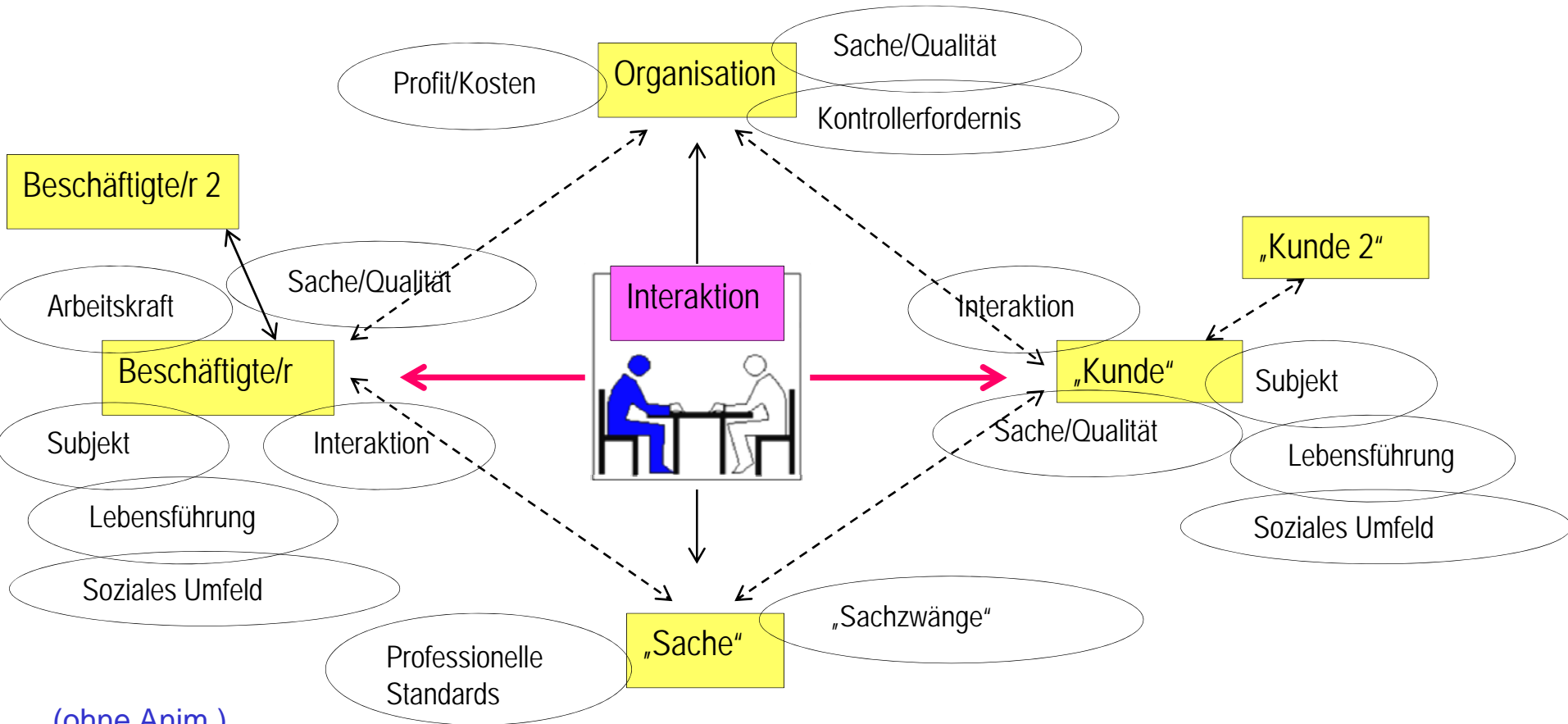
#### Selbst-Kontrolle – und zugleich ...

- (Fachlichkeit)
  - aufgabenbezogenen *selbstorganisierte Fachlichkeit, situative Qualitätsstandards i.e.S.*
  - *Vermittlung* von ...
    - traditionellen professionellen Fachstandards mit
    - Kosten-, Profit- und Leistungs-Orientierung der Organisation
    - Kundeninteressen und Anforderungen der Kundenwelt
    - situativen Anforderungen des Sachproblems
    - Erfordernissen der Interaktionssituation
    - Erfordernissen der Teamarbeit, Kollegialität usw.
  - aktive Herstellung von *Selbständigkeit* trotz ggf. strikter Vorgaben
  - Sicherung von *Ichstabilität, Stressresistenz, emotionaler Kompetenz u.a.m.*
- (Anerkennung)
  - Herstellung eines individuellen Selbstbewusstseins als interaktive Servicekraft
  - aktive Beschaffung vielfältiger Bestätigungen für interaktive Qualität der Arbeit

# Subjektivierte Professionalität

## Interaktive Arbeit

### Vermittlung divergierender Interessen im interaktiven Arbeitsprozess



(ohne Anim.)

# Subjektivierte Professionalität

## Interaktive Arbeit

## II Die *Ökonomie* einer professionellen Servicekraft

### Selbst-Ökonomisierung – und zugleich ...

- (Selbst-Produktion)
  - Selbstdefinition des je ‚*individuellen*‘ Serviceberufs und der *persönlichen Kompetenzen*
  - individuelle kontinuierliche (Weiter-)Entwicklung nicht nur des Fachwissens, sondern
    - der *Servicekompetenzen*
    - der *emotionalen Stabilität* und *interaktiven Kompetenzen*
    - des *kundenbezogenen Feldwissens*, des *Gespürs für den Kunden* u.a.m.
- (Selbst-Vermarktung)
  - Marktkennntnisse des spezifischen *Servicefeldes*
  - *Berufsstolz* als Fach- wie auch als *interaktive Servicekraft*
  - Bewusstsein des *eigenen Werts als Interaktionskraft*
  - gezielte berufliche *Interessenorganisation der Servicekräfte*
  - Pflege kollegialer *Kontakte und Netze im interaktiven Feld*
  - aktive Suche *nach vielfältigen Bestätigung* aus dem gesamten Servicefeld u.a.m.



# Subjektivierte Professionalität

## Interaktive Arbeit

### III Das *Leben* einer professionellen Servicekraft

#### Selbst-Rationalisierung – und zugleich ...

- (Lebensführung)
  - *individueller Zeitstil* und *persönlicher Lebensrhythmus*, passend zur Servicearbeit
  - selbstbestimmte situative *Verbindung von Arbeit und Leben*, passend zur Servicearbeit
  - selbstsorgende *Rekreation*, psychisch und physisch (Begrenzung der servicespezifischen Selbstausschöpfung)
  - individuelle *Verarbeitungsweise für emotionale Belastungen*
  - fremdsorgende *Stabilisierung des sozialen Umfeldes*
  - Pflege eines *servicespezifischen Selbstbewusstseins*
  - Sicherung sozialer *Anerkennung als Serviceprofi u.a.m.*
- (Lebenslauf)
  - dauerhaft praktizierbare, *nachhaltige Work-Life-Balance*
  - Pflege eines *servicespezifischen Berufsstolzes*
  - sinnvolle *Lebensperspektive als Serviceprofi u.a.m.*

# Subjektivierte Professionalität

## Fragen

- **(Funktionale) Prognose oder normative Forderung?**  
**Antwort: Beides!**

Die Entwicklung verläuft weiter in Richtung  
Arbeitskraftunternehmer.

Aber: Ohne zivilisierende Begrenzung ist der Wandel  
individuell, sozial wie auch ökonomisch nicht nachhaltig.  
Dies erfordert politisches Handeln.

- **Kann man nun alles den Individuen zumuten?**  
**Antwort: Nein!**

Erweiterte Zumutungen an die Subjekte ist eine gesellschaftliche Zentraltendenz.  
Eine soziale Flankierung und Gestaltung ist jedoch erforderlich.  
Aber: Wie kann das aussehen und wer setzt es um?

# Materialien

- Haubl, R./ Voß, G.G. (Hrsg.): Riskante Arbeitswelt im Spiegel der Supervision. Göttingen 2011
- Jurczyk, K. u.a.: Entgrenzte Arbeit – Entgrenzte Familie. Berlin
- Moldaschl, M./ Voß, G.G. (Hg.): Subjektivierung von Arbeit. München, Mering 2003 (2.)
- Voß, G.G.: Individualberuf und subjektivierte Professionalität. Zur beruflichen Orientierung des Arbeitskraftunternehmers. In: A. Bolder u.a. (Hrsg.), 2012: Beruflichkeit als biographisches Projekt. Inklusion durch Kontinuität im Wandel? (Bildung und Arbeit, 3), Wiesbaden: VS 2011 (i.E.)
- Voß, G.G. Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels der Arbeit. Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, 31 (3) 1998, 473-487.
- Voß, G.G./Pongratz, H.J.: Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der "Ware Arbeitskraft"? Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 50 (1) 1998, 131-158.
- Voß, G.G.: Der Beruf ist tot! Es lebe der Beruf! Zur Beruflichkeit des Arbeitskraftunternehmers und deren Folgen für das Bildungssystem. In: Kuda/ Strauß (Hrsg.), Arbeitnehmer als Unternehmer? Hamburg 200