

Personenbezogene Dienstleistung als Interaktionsarbeit

Professionalisierung interaktiver Arbeit

München 16. Juli 2010



Universität
Augsburg

Prof. Dr. Fritz Böhle

ISFMÜNCHEN

1. Was sind personenbezogene Dienstleistungen?

2. Typologie

3. Besonderheiten

4. Ausblick



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Dienstleistungen

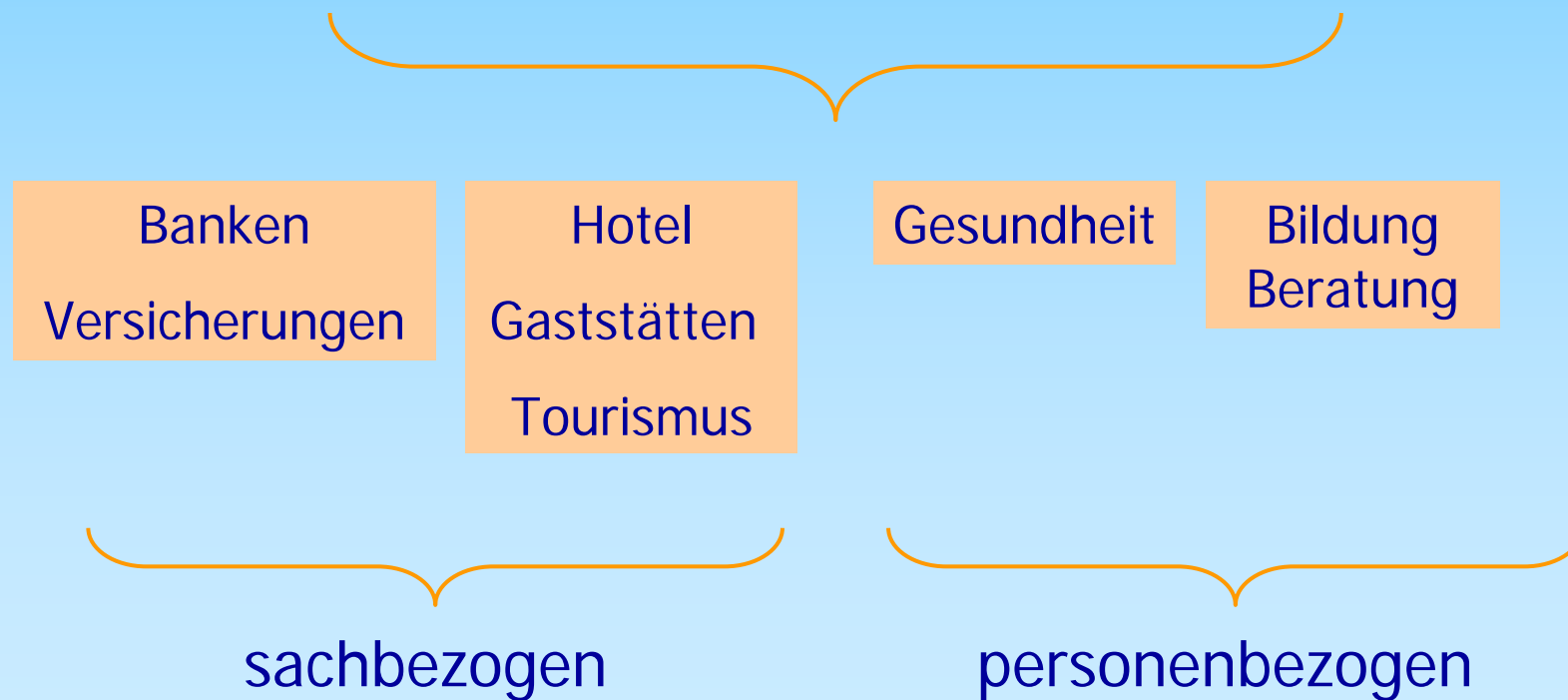
- ✓ immateriell
- ✓ uno actu
- ✓ Residualkategorie



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Dienstleistungen

verschiedene Sparten



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Arbeit mit und am Menschen

- Gesundheit
- Bildung/Beratung
- Handwerk/Reparatur

Direkte und indirekte Personenbezogene Dienstleistung



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Arbeit mit und am Menschen

Eine spezielle Dienstleistungssparte

?



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Dienstleistungen

Dienstleistungsprozess

back office



front office, frontline work



Kontakt mit Kunden
und Klienten



Interaktionsarbeit



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Interaktionsarbeit

Produktions- und Verwaltungsarbeit

- ➔ Gegenstand der Arbeit:
materielle und
immaterielle Objekte
- ➔ soziale Interaktion
(Kooperation) als
„Arbeitsmittel“

Dienstleistungen frontline work

- ➔ Gegenstand der Arbeit:
Kunden und Klientel
- ➔ soziale Interaktion als
„Inhalt“ der Arbeit



1. Personenbezogene Dienstleistungen

frontline work

- ➔ Bestandteil jeder Dienstleistung
- ➔ frontline work = Interaktionsarbeit
- ➔ Interaktionsarbeit = personenbezogene Dienstleistung

personenbezogene Dienstleistung ist ein Bestandteil
jeder Dienstleistung



1. Personenbezogene Dienstleistungen



1. Personenbezogene Dienstleistungen

Sachbeziehung

Umgang mit
eigenen Emotionen

„Emotionsarbeit“

Interaktionsarbeit

Einfluss auf Gefühle
des Kunden/Klienten

„Gefühlsarbeit“

Berücksichtigung von
Unwägbarkeiten/Grenzen
der Planung

„subjektivierendes
Arbeitshandeln“



2. Typologie

Institutionelle Rahmenbedingungen von Interaktionsarbeit

Beziehung zwischen Dienstleister und Kunden/Klienten

- ➔ Tauschbeziehung
- ➔ Dispositionsbeziehung
- ➔ Bearbeitungsbeziehung

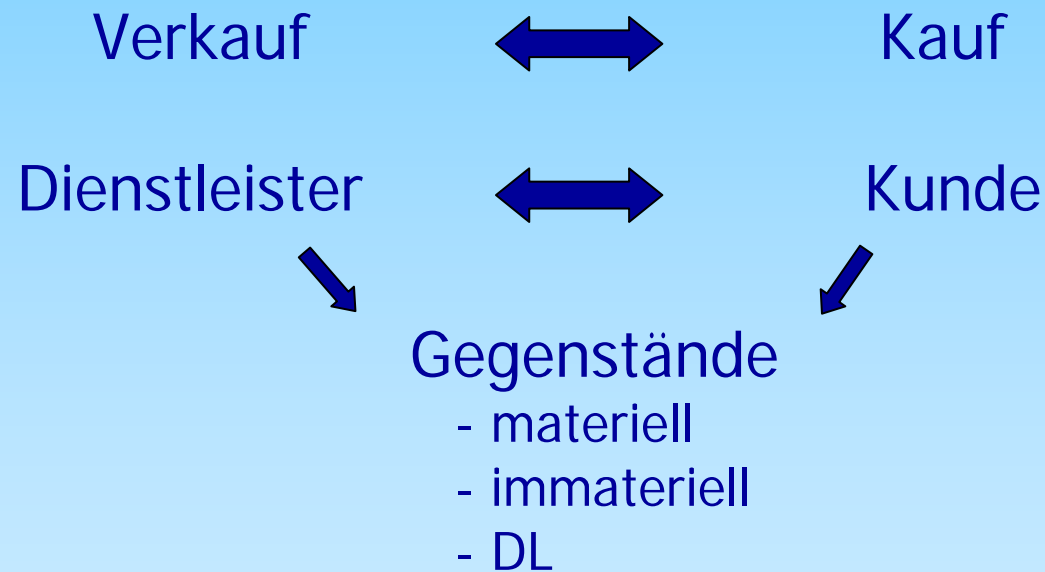
Unterschiedliche Formen von Interaktionsarbeit



2. Typologie

Tauschbeziehung

Marktbeziehung



Dienstleistung als Transfer von „Waren“

Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung



2. Typologie

Tauschbeziehung

Dienstleister ↔ Kunde/Klient

- formale Gleichheit
- Unabhängigkeit, Autonomie

Beispiel: Handel



2. Typologie

Dispositionsbeziehung

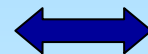
Kunde/Klient als
„Arbeitgeber“



Dienstleister als
„Auftragnehmer“,
„Angestellter“

oder

Kunde/Klient als
„Hilfsbedürftiger“



Dienstleister als
„Experte“

Dienstleistung als Bearbeitung von Aufgaben
beim oder für den Kunden/Klienten



2. Typologie

Dispositionsbeziehung

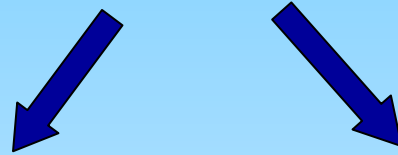
- ➔ asymmetrisches Verhältnis,
Über- und Unterordnung
- ➔ Abhängigkeit



2. Typologie

Dispositionsbeziehung

asymmetrische Beziehung



Dienstleistung beim Kunden

Kunde als „Arbeitgeber“

Beispiel: technischer Service, ambulante Pflege

Dienstleistung beim Dienstleister

Dienstleister als „Experte“

Beispiel: Hotel, Gaststätten, stationäre Pflege



2. Typologie

Bearbeitungsbeziehung

Kunde/Klient als (direkter) Gegenstand der Dienstleistung

body work



mental work

Pflege

Bildung

Friseur

Beratung

„einfache“ Arbeit



qualifizierte Arbeit

„Jedermannsarbeit“

Professionalisierung/
Ausbildung



2. Typologie

Bearbeitungsbeziehung

Der Kunde/Klient als Subjekt und Objekt

Beispiel: Friseur

Kunde als Subjekt: Beratung, Absprache, Unterhaltung

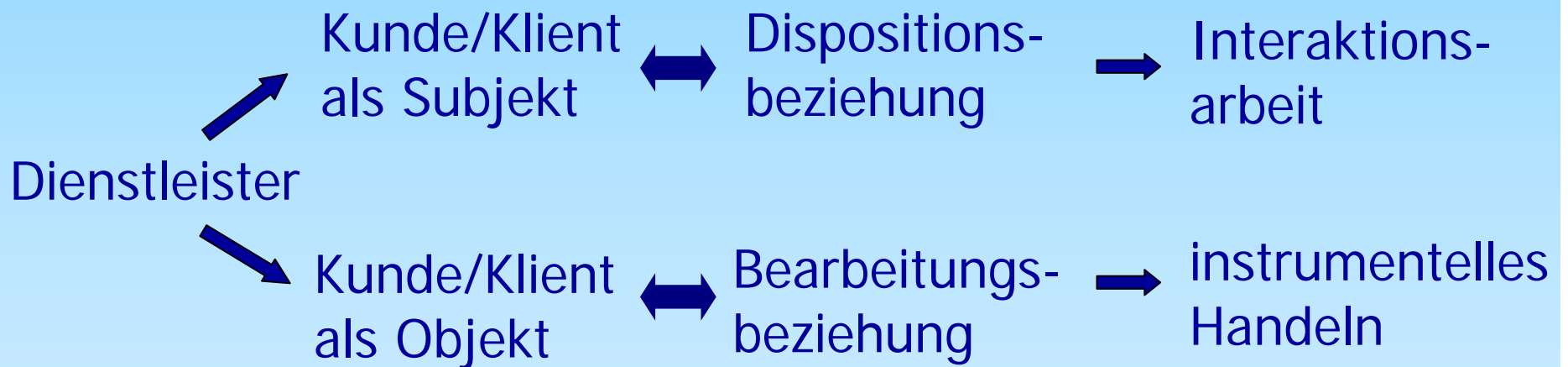
Kunde als Objekt: Haare schneiden, waschen etc.



2. Typologie

Bearbeitungsbeziehung

Interaktionsarbeit bisher:



2. Typologie

Bearbeitungsbeziehung

These:

Auch die „Arbeit“ am Kunden/Klienten ist
„Interaktionsarbeit“

Keine Trennung zwischen Interaktionsarbeit
und instrumentellem Handeln
in der personenbezogenen Dienstleistung



2. Typologie

Interaktionsarbeit

Tausch-
beziehung

Verkauf

Dispositions-
beziehung

techn. Service

Bearbeitungs-
beziehung

Pflege



2. Typologie

Interaktionsarbeit



3. Besonderheiten

Unterschiede gegenüber sonstiger Arbeit

Gegenstand der Arbeit ist kein Objekt, sondern
Subjekt

- ✓ Wünsche, Interessen
- ✓ Empfindungen/Gefühle
- ✓ Wahrnehmung/Beurteilung
- ✓ Lebendigkeit/Unberechenbarkeit



3. Besonderheiten



3. Besonderheiten

Abgleich unterschiedlicher Interessen

Der Erfolg der Dienstleistung hängt ab von der Kooperation zwischen Dienstleister und Kunde/Klient

Notwendigkeit einer Transformation der Tausch-Dispositions- und Bearbeitungsbeziehung in eine Kooperationsbeziehung

Wechselseitige Anerkennung und Unterstützung als Voraussetzung der Kooperation

(Dunkel, Wehrich)



3. Besonderheiten

Umgang mit (eigenen) Emotionen bei der Erbringung von Dienstleistungen „**Emotionsarbeit**“

- ✓ Emotionskontrolle
Unterdrückung von Emotionen (z.B. Ekel, Ärger)
- ✓ Emotionsausdruck
Darstellung von Emotionen (z.B. Freundlichkeit)

Arbeit an der Darstellung von Gefühlen (surface acting)

Arbeit an eigenen Emotionen (deep acting)

(Hochschild)



3. Besonderheiten

Beeinflussung der Gefühle der Kunden/Klienten

„Gefühlsarbeit“

- ✓ Begleitung der „Hauptarbeit“
- ✓ Inhalte/Ziele von Gefühlsarbeit

moralische Regeln

Vertrauen

psychische Unterstützung

Biografie

Identität

Kontext

Berichtigung

(Strauss u.a.)



3. Besonderheiten

Subjektivierendes Handeln

Vorgehen	➔	dialogisch-explorativ
sinnliche Wahrnehmung	➔	empfindend und spürend, mit allen Sinnen
Denken	➔	assoziativ-bildlich
Beziehung	➔	Nähe, Empathie

(Böhle, Weishaupt u.a.)



3. Besonderheiten

Subjektivierendes Handeln

Beispiel: Pflege

➔ **dialogisch-exploratives Vorgehen**

„Jeder Bewohner ist unterschiedlich“

„Kein Tag ist wie der andere“

„Kommunikation ohne Worte“



3. Besonderheiten

Subjektivierendes Handeln

Beispiel: Pflege

➔ **empfindende, spürende Wahrnehmung**

„über das Tasten frage ich Informationen ab; ist er kalt, warm, trocken, feucht; glitschig, angenehm, unangenehm“

„Das geht schneller als mit dem Thermometer“

„Zu jedem Bewohner gehört ein bestimmter Geruch“

„Man sieht es dem Bewohner an, ob es heute leicht oder schwierig wird“



3. Besonderheiten

Subjektivierendes Handeln

Beispiel: Pflege

➔ **assoziatives, bildhaftes Denken**

„Ich erinnere mich, ich sehe ähnliche Situationen.“

„Ich sehe da ein Bild. Ich sehe die Wunde.“



3. Besonderheiten

Subjektivierendes Handeln

Beispiel: Pflege

➔ **persönliche Nähe, Empathie**

„Wichtig ist sich einfühlen, nachempfinden“

„Respekt und Akzeptanz ist ganz wichtig – auch wenn sich ein Bewohner nicht mehr äußern kann.“

„Ich versuche mir vorzustellen, wie schlimm es ist.“



4. Ausblick

Interaktionsarbeit als **besondere Kompetenz**

- ✓ Emotionsarbeit/...
- ✓ Gefühlsarbeit
- ✓ subjektivierendes Handeln



4. Ausblick

Interaktionsarbeit

Besondere Kompetenzen

bisher

wenig beachtet;

eher diskriminiert als honoriert



4. Ausblick

Anerkennung und Professionalisierung
personenbezogener Dienstleistungen

erfordert

Anerkennung und Professionalisierung der
besonderen Kompetenzen für
Interaktive Arbeit und Interaktionsarbeit



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



Literaturhinweise

- Böhle, Fritz; Glaser, Jürgen (Hrsg.) (2006): Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.
- Dunkel, Wolfgang; Voß, Günter G. (Hrsg.) (2004): Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. München/Mering: Hampp.

