

Prof. Dr. Fritz Böhle

Arbeit als Interaktion, Interaktion als Arbeit – Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen

Personenbezogene Dienstleistungen wie bspw. Pflege wurden lange Zeit nicht als „richtige“ Arbeit angesehen. Arbeit mit Menschen passt nicht in das Verständnis von Arbeit als Bearbeitung materieller und immaterieller Objekte und dessen Rationalisierung und Technisierung. Erst in der neueren Entwicklung zeichnen sich Veränderungen ab. Auch personenbezogene Dienstleistungen gelten nun als ein wichtiger und zukunftsweisender Bereich gesellschaftlicher Arbeit.

Dies führt aber auch dazu, dass ähnlich wie industrielle Produktions- und Verwaltungsarbeit nun auch personenbezogene Dienstleistungen stärker ökonomischen Zwängen unterliegen und versucht wird sie zu rationalisieren und zu technisieren. Die Gefahr ist groß, dass dabei die Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen vernachlässigt werden. Folge sind Qualitätseinbußen, Belastungen für die Arbeitskräfte und letztlich höhere Kosten.

Ein besonderes Merkmal personenbezogener Dienstleistungen ist, dass sich die Arbeit auf Menschen richtet. Oft wird dies auf einen bestimmten Zweig von Dienstleistungen beschränkt, wie bspw. Gesundheitsdienstleistungen im Unterschied zu Banken und Versicherungen. Personenbezogene Dienstleistungen sind jedoch keine besondere Sparte, sondern ein Teil jeglicher Dienstleistungen. Dieses wird erkennbar, wenn innerhalb (!) von Dienstleistungen zwischen „back office“ und „front office“ oder „front line work“ unterschieden wird. Personenbezogene Dienstleistungen beziehen sich auf den Kontakt mit Kunden und Klienten und sind somit ein wichtiger Bestandteil aller Dienstleistungen, die bspw. auch dem technischen Service im Maschinen- und Anlagenbau.

Aus der Arbeit mit Kunden und Klienten ergeben sich mehrfache Unterschiede zu sonstiger Arbeit. Schlagwortartig sind dies: die notwendige Kooperation, die auf die eigenen Emotionen bezogene Emotionsarbeit; die auf die Gefühle von Kunden und Klienten bezogene Gefühlsarbeit und das auf die Bewältigung von Unwägbarkeiten und Grenzen der Planung bezogene subjektivierende Handeln. In dem Vortrag werden diese Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen näher ausgeführt und eine Typologie unterschiedlicher Formen personenbezogener Dienstleistungen sowie Konsequenzen für die Arbeitsgestaltung vorgestellt.