

Zwischen Stereotypen, Selbstverständlichem und nicht ausgeschöpften Potenzialen: Gender in der Interaktionsarbeit

inter
aktions
arbeit
gestalten

Kurzbericht 02

Einleitung

Bestehende Forschung der Interaktionsarbeit zeigt auf, dass die Arbeit an und mit Menschen mit Unwägbarkeiten einhergeht (z. B. Böhle & Wehrich 2020; Dörflinger 2022). Beschäftigte stehen dadurch vor der Herausforderung, mit diesen Unwägbarkeiten umgehen zu müssen. Durch das Zurückgreifen auf unterschiedliche Wissensvorräte - beispielsweise individuelles Erfahrungswissen (Böhle 2011) und gesellschaftlich verbreitete Stereotype - sollen die Unwägbarkeiten reduziert oder umgangen werden. Das Ziel ist es, möglichst passgenaue Strukturen für den Interaktionsprozess zu finden und zu nutzen (Llewellyn & Hindmarch 2013). Ein wichtiger Faktor dabei ist das Themenfeld Geschlecht und Gender. Im Rahmen dieses Kurzberichtes soll dieser Einflussfaktor genauer betrachtet werden. Für ein besseres Verständnis dieser Zusammenhänge wird zunächst dargestellt, wie Gender als sozial konstruiertes Geschlecht zu verstehen ist. Anschließend wird die Bedeutung des Themas für die Interaktionsarbeit herausgestellt.

Gender als sozial konstruiertes Geschlecht

Wenn von Geschlecht und Gender gesprochen wird, ist zu beachten, dass es sich dabei auch um eine soziale Konstruktion handelt (Gildemeister 2010). Insbesondere dann, wenn Menschen miteinander interagieren, spielen die Geschlechtsidentität und die Geschlechtszugehörigkeit eine Rolle, da sie eine Basis für soziale Unterscheidungen sind. Die individuelle Geschlechtsidentität bezeichnet die Art und Weise, wie eine Person ihr eigenes Geschlecht wahrnimmt und interpretiert. Im Gegensatz dazu beschreibt die Geschlechtszugehörigkeit, wie die Wahrnehmung durch andere Personen erfolgt. Das Konzept *Doing Gender* (West & Zimmerman 1987) beschreibt unter anderem, wie soziale Situationen dadurch beeinflusst werden, denn Handlungen von AkteurInnen tragen dazu bei, dass geschlechtsspezifische Rollenbilder von anderen wahrgenommen und anerkannt werden. Konkret bedeutet dies, dass durch Äußerlichkeiten wie etwa körperliche Eigenschaften, Kleidung, oder Schmuck, oder und durch soziale Merkmale wie Verhaltensmuster, Mimik und Gestik bestimmte Informationen vermittelt werden, die als Hinweise zur geschlechtlichen Identität interpretiert werden können.

Mit dieser Zuschreibung und Wahrnehmung von Geschlecht werden Erwartungen an Verhaltensmuster in bestimmten Situationen geknüpft, die in praktischen Handlungen realisiert werden (vgl. Gildemeister 2010). Diese stammen aus kollektiv vorhandenen Wissensvorräten (vgl. Lutz 2017), die durch lebenslange Beobachtungen und Erfahrungen geprägt sind und stetig durch soziale Handlungen reproduziert werden. Personen, die entgegen dieser durch die Geschlechterrollen entstehenden Erwartungen handeln, müssen dabei in der Interaktion mit anderen Menschen mit bestimmten Konsequenzen rechnen (West & Zimmerman 1987). Diese können von Irritationen bis hin zu Ausgrenzungs- oder Diskriminierungsprozessen reichen (vgl. Gildemeister 2010).





Die angesprochenen Erwartungen leiten sich daraus ab, was als eher typisch männliches oder weibliches Verhalten angesehen und interpretiert wird. Dies umfasst nicht nur einzelne Handlungen, sondern auch ganze Berufe und Branchen, die vor dem Hintergrund der geschlechtsspezifischen Segregation des Arbeitsmarktes oftmals einem Geschlecht zugeordnet werden (Rubery & Fagan 1995). Menschen, die in einem Beruf arbeiten, der eher atypisch für die jeweilige Geschlechterrolle ist, können dabei ebenfalls mit den benannten Konsequenzen (Gildemeister 2010; West & Zimmerman 1987) konfrontiert werden. Inwiefern dies Einfluss auf verschiedene Aspekte der Interaktionsarbeit haben kann, wird im Folgenden erläutert.

Gender und Arbeit(smarkt)

Die Arbeit und der Arbeitsmarkt sind durch verschiedene Ordnungsmerkmale strukturiert. Eines dieser Merkmale stellt dabei das Geschlecht bzw. Gender dar. Das zeigt sich beispielsweise dadurch, dass auf horizontaler und vertikaler Ebene eine Geschlechtersegregation zu beobachten ist (Funder 2016). Die vertikale Segregation beschreibt die Ungleichverteilung von Männern und Frauen auf unterschiedlichen Hierarchieebenen. Nicht nur sind Frauen auf den obersten Hierarchieebenen und in Führungspositionen unterrepräsentiert, es existieren zusätzlich auch Lohnunterschiede zwischen den Geschlechtern (Zucco & Lott 2021). Im Gegensatz dazu umfasst die horizontale Segregation die geschlechtsspezifische Verteilung auf einer Hierarchieebene und somit die Einteilung in typische Männer- und Frauenberufe sowie gemischte Berufe. Diese Berufe unterscheiden sich beispielsweise hinsichtlich der erfahrenen gesellschaftlichen Wertschätzung der Arbeit: Typische Frauenberufe strahlen dabei in der Regel weniger Prestige aus als solche, die eher männerdominiert sind (Funder 2016; Pieck & Koppelin 2023). Daneben sind auch Unterschiede etwa in der Arbeitszeitverteilung zwischen den Geschlechtern zu erkennen (Kümmerling & Postels 2020).



Gender und Interaktionsarbeit

Der Einfluss genderspezifischer Faktoren ist sowohl auf organisatorischer Ebene als auch in der direkten Interaktion zwischen KundInnen (oder ähnlichen Gruppen) und Beschäftigten zu beobachten. Die Organisation der betrieblichen Praxis steht unter dem Einfluss der dargestellten Geschlechtersegregation. Gleichzeitig wird die Organisation der konkreten Arbeit im Betrieb durch den Faktor Gender beeinflusst. Angefangen mit der Auswahl von Beschäftigten über die Verteilung von Arbeitsaufgaben in einer Organisation bis hin zu konkreten Anweisungen und Strategien für den Umgang mit der Kundschaft: In diesen Prozessen wird auch auf Wissensvorräte und Stereotype zurückgegriffen (Leidner 1993; Rubery & Hebson 2018; Pieck & Koppelin 2023).

Bereits in den 1990er-Jahren beobachtete Leidner (1993), dass die Arbeitsorganisation durch entsprechende Geschlechterrollen strukturiert werden kann. In einer Fast-food-Kette wurde die Arbeit mit KundInnenkontakt von Frauen durchgeführt, da sie entsprechenden Servicewillen ausstrahlten und übergriffiges Verhalten von Gästen eher über sich ergehen ließen. In einer Versicherungsvertretung wurden hingegen keine Frauen für den Verkauf eingestellt, da nur Männer die notwendige Stärke und Kompetenz ausstrahlen würden. Zwar mögen sich entsprechende Rollenbilder im Laufe der Zeit verändert haben, aber noch immer können Menschen aufgrund ihres Geschlechts bestimmte Fähigkeiten zu- oder abgesprochen werden. Gleichzeitig werden bestimmte Fähigkeiten als selbstverständlich wahrgenommen und nicht als Teil einer Qualifikation betrachtet. Beispielsweise ist Weiblichkeit eng mit Erwartungen an Dienstleistungen verknüpft



(Pieck & Koppelin 2023), von Männern wird der Umgang mit Aggressivität vorausgesetzt (ebd.). Deutlich wird dies beispielsweise in den Aufgabenverteilungen von FlugbegleiterInnen: Frauen müssen Anforderungen wie Freundlichkeit, Unterwürfigkeit und attraktives Äußeres erfüllen, Männer müssen mit aggressiven Fluggästen arbeiten (ebd.).

Auch in der konkreten Interaktionsarbeit bieten sich unterschiedliche Konflikt- und Ressourcenpotenziale. Konflikte in der Interaktion können dabei, wie Gildemeister (2010) schreibt, auch durch die Wahrnehmung von Geschlechterrollen auftreten. Zur Reduzierung der Komplexität interaktiver Handlungen wägen die beteiligten AkteurInnen bereits im Vorfeld bestimmte Vorannahmen ab. Der dabei entstehende Aufwand ist unterschiedlich und entsprechend höher, wenn es sich um flüchtige und unbekannte Kontakte handelt, als wenn sich die AkteurInnen bereits besser kennen, etwa, wenn sie schon länger und enger miteinander interagieren (Gutek et al. 2000). Um eine gemeinsame Ebene zwischen den AkteurInnen zu finden, wird dabei auch auf Prozesse des *Doing Gender* zurückgegriffen. Sei es, um auf der Basis geschlechtsspezifischer Vorannahmen Mutmaßungen über bestimmte Vorlieben oder Gewohnheiten aufzustellen und so eine gemeinsame Ebene für die Interaktion herzustellen, um bestimmte Reaktionen beim Gegenüber zu erzeugen oder gewisse Attribute auszustrahlen: Miteinander interagierende Personen beziehen das Geschlecht - bewusst wie unbewusst - in ihre Handlungen und Handlungsstrategien ein (Dunkel & Rieder 2007; Wehrich & Dunkel 2007). So lässt beispielsweise die Modemarke *Abercrombie and Fitch* mit dem Ziel der Verkaufssteigerung Kundinnen von Verkäufern und Kunden von Verkäuferinnen beraten (Warhurst & Nickson 2020). In diesem Sinne ist (Doing) Gender als Ressource der Interagierenden zu verstehen; geschickt eingesetzt erhöht es die Chance auf gelungene Interaktionsarbeit.

Gleichzeitig ist das Zurückgreifen auf solche Stereotype zur Orientierung für die Interaktion mit Risiken verbunden. Möglich ist dabei, dass KundInnen sich nicht als Individuum behandelt fühlen, Vorannahmen entsprechend falsch getroffen werden und nicht den erwünschten Effekt beim Gegenüber erzielen oder keine gemeinsame Ebene für die Interaktion gefunden werden kann. Die Interaktionsarbeit könnte daran scheitern, dass sich AkteurInnen in entsprechenden Situationen nicht wohl fühlen.

Nicht nur die handelnden Personen, auch die ausgeführten Tätigkeiten und Berufsfelder werden von den Beteiligten aus einer vergeschlechtlichten Perspektive wahrgenommen. Beispiele hierfür sind nicht nur die zuvor dargestellten Arbeiten in der Versicherungsbranche oder

der Fast-Food-Kette (Leidner 1993), sondern etwa auch die Pflege (Pieck & Koppelin 2023), die oftmals eine weibliche Zuschreibung erfährt, oder Handwerksberufe, die als eher männlich gelten. Den Beschäftigten kann die vergeschlechtlichte Wahrnehmung ihrer Tätigkeit dabei bewusst sein. Sie kennen die jeweiligen Erwartungen an Geschlechterrollen in ihrem Tätigkeitsfeld und können ihr Verhalten entsprechend darauf abstimmen. Durch das Zurückgreifen auf zu erwartende Handlungen passen sich Beschäftigte Rollenbildern an und reproduzieren diese. Die Arbeit in geschlechteratypischen Tätigkeiten kann jedoch zu Irritationen führen, beispielsweise durch das Geringerschätzen der Kompetenzen durch KundInnen oder entsprechende Beleidigungen.

Vor dem Hintergrund geschlechts- und genderspezifischer Thematiken ist auch die Gefahr von körperlichen und sexuellen Übergriffen zu benennen (Vincent-Höper et al. 2020; Wehrich & Dunkel 2007). Insbesondere sexualisierende Praktiken in der Arbeitsgestaltung können das Risiko von Grenzüberschreitung durch KundInnen erhöhen (vgl. Pieck & Koppelin 2023).

Weiterhin ist in diesem Kontext auch auf Debatten zum Themenfeld *Aesthetic Labour* hinzuweisen. Die Kleidung und das Auftreten von Beschäftigten erfüllt einen bestimmten Zweck und kann unter anderem bewusst sexualisieren (Leidner 1993; Warhurst & Nickson 2020). Dies gilt dem Ziel, bestimmte Reize bei KundInnen auszulösen, ein Markenimage aufzubauen und die Ziele der (Interaktions-) Arbeit zu erreichen, also Produkte zu verkaufen. Dabei wird auch in Kauf genommen, dass KundInnen dies zum Anlass nehmen könnten, sich grenzüberschreitend zu verhalten (Pieck & Koppelin 2023).





Fazit

Die Arbeitswelt ist auf unterschiedliche Art und Weise durch die Themen Gender und Geschlecht beeinflusst und wird dadurch strukturiert. Auch das Feld der Interaktionsarbeit ist in diese Strukturen eingebettet. Sowohl durch die Zuweisungen bestimmter Aufgaben und Kompetenzen als auch durch hierarchische Unterscheidungen der Arbeit ist Geschlecht ein zu beachtender Faktor. Zusätzlich ist zu erwähnen, dass nicht nur die Arbeitsbedingungen und -strukturen, sondern auch die jeweils individuellen Interaktionen hierdurch beeinflusst

werden. Um die Komplexität der Interaktion zu reduzieren, greifen Beschäftigte und KundInnen auf gesellschaftliche und individuelle Erfahrungen zurück, mit welchen sie die Unwägbarkeiten der Handlungssituation reduzieren wollen. Diese sind mitunter durch verschiedene Stereotype bestimmt, die dadurch gleichzeitig reproduziert werden. Derweil wirkt eine fortschreitende Professionalisierung von Tätigkeiten bereits zum Teil entsprechenden geschlechtsspezifischen Stereotype entgegen. Eine weitere Sensibilisierung für dieses Themenfeld ist wünschenswert, sodass bestehende Vorurteile und Stereotype bewusster als solche wahrgenommen und reflektiert werden können.

Literatur

- Böhle, F. (2011). Interaktionsarbeit als wichtige Arbeitstätigkeit im Dienstleistungssektor. WSI Mitteilungen 9/2011, 456-461.
- Böhle, F.; Wehrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. Z. Arb. Wiss. 74, 9-22.
- Dörflinger, N. (2022). Social interactions at work: why interactive work should be an analytical category in its own right. Employee Relations 44(7), 81-95.
- Dunkel, W.; Rieder, K. (2003). „Working Gender“ - Doing Gender als Dimension interaktiver Arbeit. Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. ISF München.
- Funder, M. (2016). Geschlechterverhältnisse und Wirtschaft. S. 443-469 in: Maurer, A. (Hrsg.), Handbuch der Wirtschaftssoziologie. Wirtschaft + Gesellschaft. Wiesbaden: Springer VS.
- Gildemeister, R. (2010). Doing Gender. S. 137-145 in: Becker, R.; Kortendiek, B. (Hrsg.), Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gutek, B.; Cherry, B.; Bhappu, A.; Schneider, S.; Woolf, L. (2000). Features of Service Relationships and Encounters. Work and Occupations, 27(3), 319-352.
- Kümmerling, A.; Postels, D. (2020). Ist die Geschlechterrolleneinstellung entscheidend? Die Wirkung länderspezifischer Geschlechterkulturen auf die Erwerbsarbeitszeiten von Frauen. Kölner Zeitschrift für Soziologie, 72, 193-224.
- Leidner, R. (1993). Fast Food Fast Talk - Service Work and the routinization of everyday life. Berkeley: University of California Press.
- Llewellyn, N.; Hindmarsh, J. (2013). The order problem: Inference and interaction in interactive service work. Human Relations 66(11), 1401-1426.
- Lutz, H. (2017). Geschlechterverhältnisse und Migration. Einführung in den Stand der Diskussion. S. 12-43 in: Lutz, H.; Amelina, A. (Hrsg.), Gender Migration Transnationalisierung - Eine intersektionale Einführung. Bielefeld: transcript Verlag.
- Pieck, N.; Koppelin, F. (2023). Gender - eine zentrale Kategorie der gesundheitsförderlichen Gestaltung von Interaktionsarbeit. S. 249-266 in: Becke, G. (Hrsg.), Flexible Dienstleistungsarbeit gesundheitsförderlich gestalten. Herausforderung für ambulante soziale Dienste und agile IT-Services. Wiesbaden: Springer VS.
- Rubery, J.; Fagan, C. (1995). Comparative Industrial Relations Research: Towards Reversing the Gender Bias. British Journal of Industrial Relations 33(2), 209-236.
- Rubery, J.; Hebson, G. (2018). Applying a gender lens to employment relations: Revitalisation, resistance and risks. Journal of Industrial Relations 60(3), 414-436.
- Vincent-Höper, S.; Adler, M.; Stein, M.; Vaupel, C.; Nienhaus, A. (2020). Sexually Harassing Behaviors from Patients or Clients and Care Workers' Mental Health: Development and Validation of a Measure. International Journal of Environmental Research and Public Health 17(7), 2570.
- Warhurst, C.; Nickson, D. (2020). Aesthetic Labour. London: Sage Publications.
- Wehrich, M.; Dunkel, W. (2007). Doing Gender in der interaktiven Arbeit - ein handlungstheoretischer Vorschlag zur Verbindung der Geschlechter- und Arbeitssoziologie. S. 61-77 in: Aulenbacher, B.; Funder, M.; Jacobsen, H.; Völker, S. (Hrsg.), Arbeit und Geschlecht im Umbruch der modernen Gesellschaft. Forschung im Dialog. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- West, C.; Zimmerman, D. H. (1987). Doing Gender. Gender and Society 1(2), 125-151.
- Zucco, A.; Lott, Y. (2021). Stand der Gleichstellung: Ein Jahr Corona, WSI Report, Nr. 64, Hans-Böckler-Stiftung, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI), Düsseldorf.

GEFÖRDERT VOM

