

Wenn Kund*innen auf Maschinen treffen: halbierte Interaktionsarbeit?

Session 4:

**Zukunft der Interaktionsarbeit – mit oder ohne Menschen
(Veranstaltung der Fokusgruppe 1)
Fachtagung Interaktionsarbeit gestalten**

Dortmund, 20./21. Juni 2022

Margit Wehrich und Marc Jungtäubl
Universität Augsburg

Dienstleistungsarbeit ist eine besondere Arbeit:

- Beschäftigte haben es hier nicht mit materiellen Objekten zu tun, sondern mit Menschen – mit eigensinnigen ‚Arbeitsgegenständen‘, die bestimmte Bedürfnisse haben, aber auch eigene Vorstellungen davon, was eine Dienstleistung beinhalten und wie sie ausgeführt werden soll.
- Diese Charakteristik trifft auch auf die (menschlichen) Dienstleister*innen zu. Auch sie haben eigene Interessen und müssen zudem die Interessen des Unternehmens vertreten.
- Bei Dienstleistungen spielt daher die (strategische) Interaktion der beteiligten Personen eine herausragende Rolle: Dienstleister*innen und Kund*innen müssen zusammenarbeiten, um ein Dienstleistungsergebnis zu erzielen.
- Dienstleistungsarbeit ist daher im Kern Interaktionsarbeit.

Das Konzept der Interaktionsarbeit

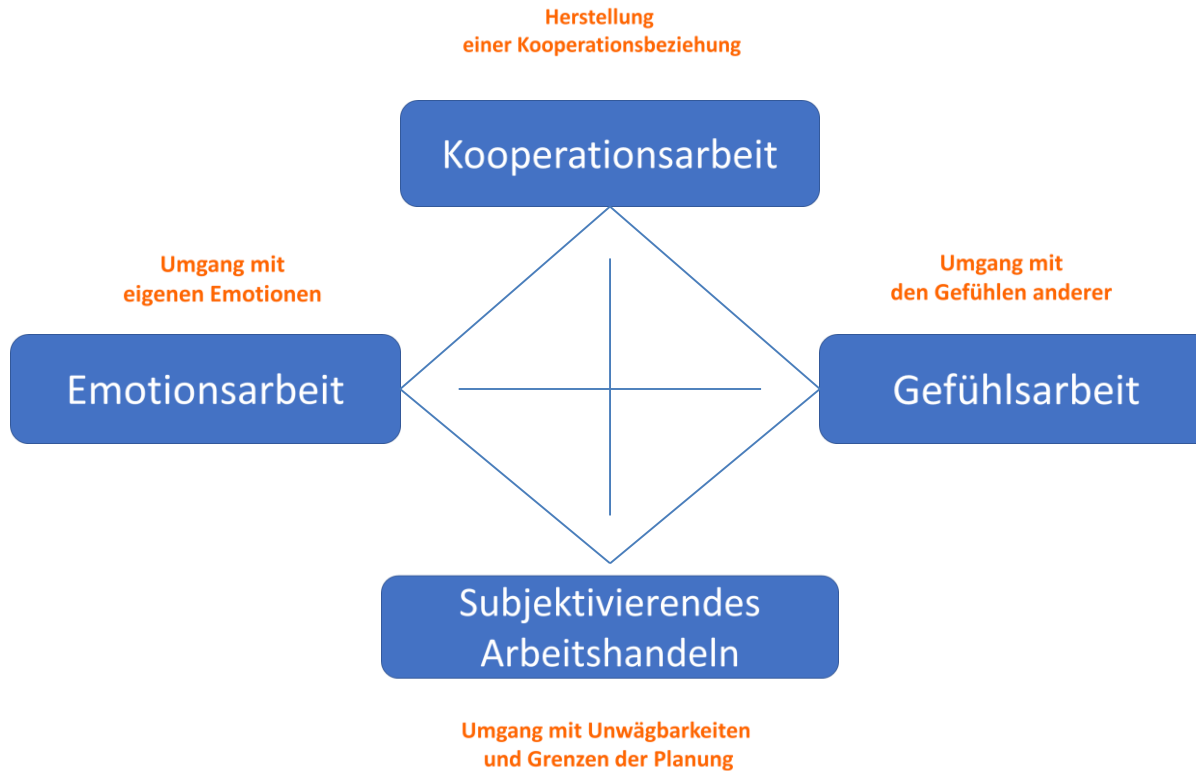


Abb. nach Böhle/Wehrich 2020

Was geschieht aber nun, wenn Kund*innen in der Dienstleistungsbeziehung nicht auf Menschen, sondern auf ein technisches Gegenüber treffen?

- „Arbeitende Kund*innen“ (Voß/Rieder 2005) beraten sich selbst, verwalten sich selbst und qualifizieren sich auch selbst für all das.
- Aber: Ganz alleine machen sie das nicht. Sie haben technische Partner.

Arbeitende Kund*innen

- nutzen **Einkaufswagen** und **Self-Scanner-Kassen** im Supermarkt
- checken im Hotel über einen **Code** ein
- vereinbaren Termine über **Internetportale**
- bestellen im **Webshop** (und schicken retour!)
- nutzen Kaufempfehlungen oder Playlists, die ein **Algorithmus** zusammenstellt
- teilen ihre Anliegen einem **Chatbot** mit – unter anderem Siri oder Alexa
- haben schon mal einen Drink von einem **Servierroboter** entgegengenommen
- ärgern sich, wenn sie auf eine Reklamation hin vorgefertigte **Textbausteine** geschickt bekommen
- beschimpfen dann gern das **Computerprogramm**.

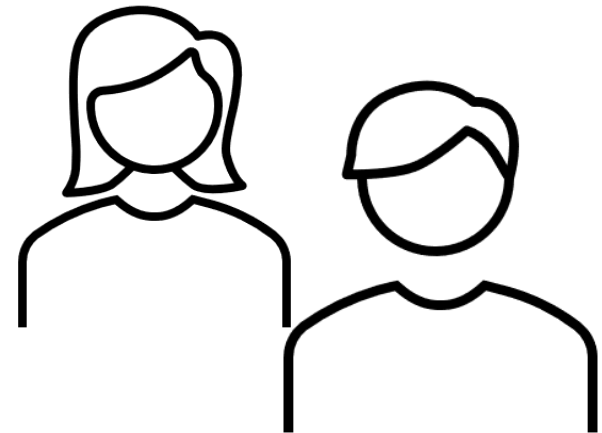
Arbeitende Kund*innen arbeiten ohne Gehalt und ohne Urlaub und gehen auch nicht in die Rente. Und für Maschinen gilt das gleiche.

- Was kennzeichnet nun solche Dienstleistungsbeziehungen?
- Wird hier überhaupt Interaktionsarbeit geleistet?
- Und wie auch immer die Antwort ausfällt – was bedeutet das dann?

Kooperationsarbeit

Dienstleister*innen und Kund*innen müssen zusammenarbeiten, um eine Dienstleistung realisieren zu können. Das ist eine **anspruchsvolle Angelegenheit**.

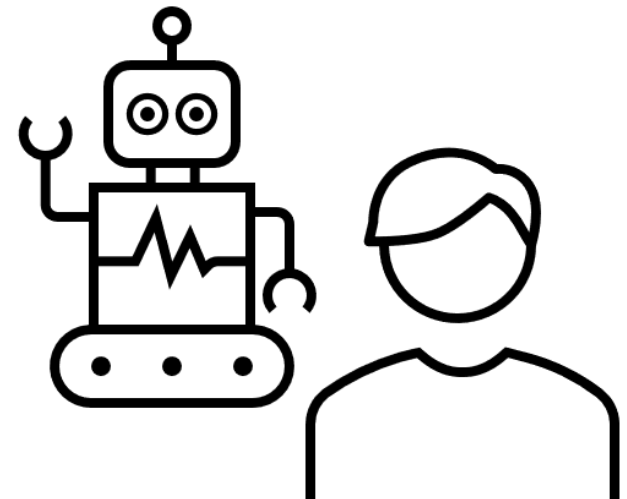
- Das Dienstleistungsergebnis entsteht erst im **gemeinsamen Handeln** und lässt sich vorab **nicht begutachten**. Dienstleister*in und Kund*in müssen sich daher darüber **verständigen, wie es aussehen soll und auf welchem Weg es erstellt** werden soll.
- Beide Parteien müssen **aktiv** zur Dienstleistungserstellung **beitragen**. Auch das ist eine voraussetzungsreiche Angelegenheit. Sichergestellt wird dies in der Regel über **Vertrauen** oder **Kontrolle**.
- Über all das – und auch über das Verhältnis von Geld und Leistung – kann man sich **uneinig** sein, so dass immer damit gerechnet werden muss, dass **Konflikte** entstehen. Diese muss man **beilegen** können.



Kooperationsarbeit

Was geschieht mit der Kooperationsarbeit, wenn Maschinen auf Kund*innen bzw. Kund*innen auf Maschinen treffen?

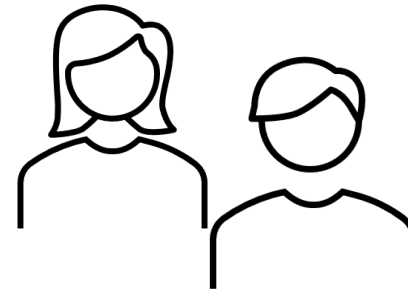
- Maschinen **geben vor**, wie die Dienstleistung auszusehen und was ihr Gegenüber zu tun hat. Kund*innen können ihre Wünsche und Bedürfnisse nur in standardisierter Form äußern; Aushandlungen finden nicht statt, müssen aber auch nicht sein.
- Kund*innen müssen die vorgegebenen Angebote und Bedingungen **akzeptieren**, wenn sie eine Dienstleistung erhalten wollen. Maschinen bearbeiten das Beitragsproblem vornehmlich über **Kontrollmechanismen**.
- Konflikte werden **nicht** als solche **thematisiert** und daher auch nicht **verhandelt** oder **geschlichtet**.



Emotionsarbeit

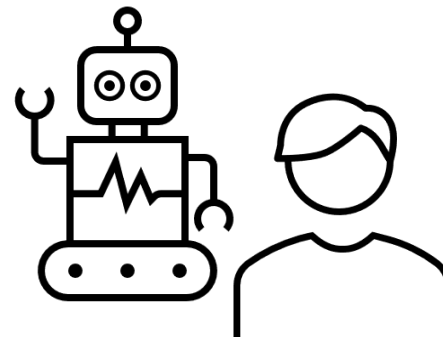
Dienstleister*innen halten ihren **Ärger** oder ihre **Ungeduld im Zaum**, um ihre Kund*innen nicht damit zu konfrontieren.

Auch Kund*innen **regulieren ihre Emotionen** aus denselben Gründen. Sie tun das auch oft nicht, müssen dann aber mit Reaktionen rechnen.



Maschinen haben **keine Emotionen** und müssen die entsprechende Arbeit nicht leisten. Alexa ist so programmiert, dass sie freundlich und unbeteiligt bleibt, ganz egal, was ihr widerfährt.

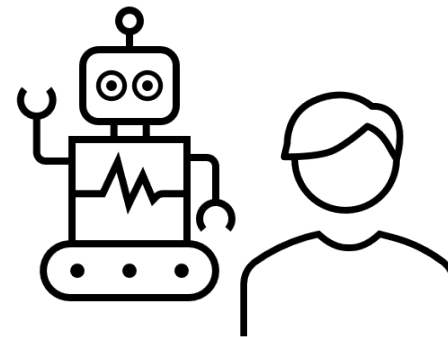
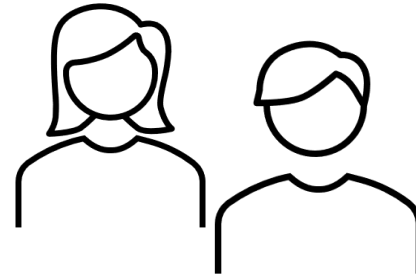
Ihre **Nutzer*innen** haben allerdings **keinen direkten Anlass** mehr, ihre **Emotionen zu regulieren**.



Gefühlsarbeit

Dienstleister*innen **bearbeiten** die **Gefühle ihres Gegenüber**: Sie beruhigen Patient*innen, schaffen ein Einkaufserlebnis für die Kundschaft oder inszenieren sich als Respektsperson.

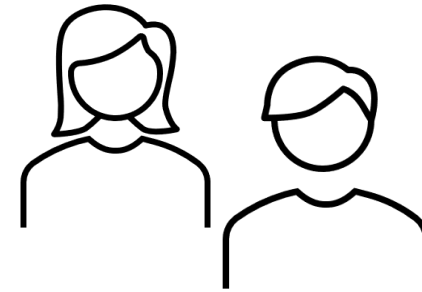
Auch **Kund*innen** strengen sich entsprechend an, die **Kooperationsbereitschaft der Dienstleister*innen** über **Gefühlsarbeit zu befördern**.



Maschinen können **Gefühle signalisieren** und **auslösen**, und sie können inzwischen auch Gefühle **erkennen**. Über **Empathie** aber verfügen sie **nicht**. Umgekehrt schreiben **Kund*innen Maschinen** mitunter **Subjektcharakter** zu – sie beschimpfen sie (oft), loben sie (seltener) und lassen sich gelegentlich auch verführen.

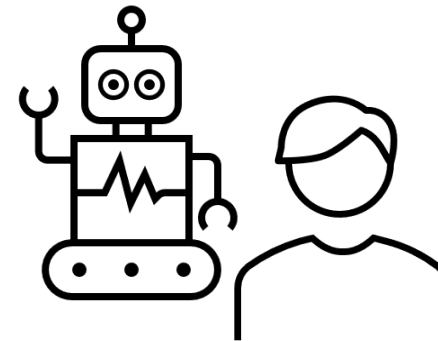
Subjektivierendes Arbeitshandeln

In der Interaktionsarbeit geht es immer auch darum, mit **Unwägbarkeiten** umgehen zu können. Hierfür können **Dienstleister*innen und Kund*innen** auf ein spezifisch menschliches Arbeitsvermögen zurückgreifen: auf ihr **Gespür** für ihr Gegenüber und die Situation.



Maschinen agieren hier ganz anders. Sie **berechnen** die Welt, erheben **quantifizierbare** Daten und bewerten diese nach **objektiv festgelegten Kriterien**.

Kund*innen hingegen setzen **subjektivierendes Arbeitshandeln** ein, um herauszufinden, wie die Maschine „tickt“.



Auch in konventionellen Dienstleistungsbeziehungen leisten nicht nur die Beschäftigten, sondern auch die Kund*innen Interaktionsarbeit: Sie halten Dienstleister*innen zur Kooperation an, bearbeiten ihre eigenen Gefühle und die der Beschäftigten, und sie setzen ihr Gespür für das Gegenüber und die Situation ein.

Das gilt auch, wenn sie auf maschinelle Dienstleister treffen:

- Sie werden erfinderisch, wenn es darum geht, Maschinen so zu bedienen, dass sie so funktionieren, wie sie es gerne hätten;
- sie sehen sich eigenen Gefühlen ausgesetzt – z.B. wenn das nicht gelingt;
- sie schreiben der Maschine Gefühle zu und bedienen diese gelegentlich auch;
- und sie setzen ihr leibliches Gespür ein, wenn es darum geht, herauszufinden, wie sie mit einer Maschine umgehen müssen.

Nur: Von den Maschinen kann man das alles nicht unbedingt sagen.

- Wenn man das Konzept der Interaktionsarbeit auf die „Arbeit ohne Menschen“ anwendet, wird noch einmal besonders deutlich, dass Dienstleistungen unter Menschen hochkomplexe Veranstaltungen sind.
- Gleichzeitig wird deutlich, dass Maschinen nicht über die Kompetenzen verfügen, die für Interaktionsarbeit zentral sind – auch weil die körperlich-leibliche Fundierung fehlt. Interaktionsarbeit wäre somit ein rein menschliches Können.
- Dieses Können setzt Menschen sogar in die Lage, Kooperationsbeziehungen mit Maschinen aufzubauen – man weist Maschinen Subjektcharakter zu und behandelt sie auch so.
- Das führt allerdings zu der Frage, inwieweit man für die „Arbeit ohne Menschen“ eine solche halbierte Interaktionsarbeit überhaupt braucht – und ob es überhaupt sinnvoll ist, von „halbierter Interaktionsarbeit“ zu sprechen, wenn das Gegenüber als Interaktionspartner erst kontrafaktisch konstruiert werden muss.

- Wie auch immer man diese Fragen beantworten möchte: Man übt in Dienstleistungsbeziehungen Kompetenzen ein, die man auch jenseits dieser Beziehungen gut gebrauchen kann. Dienstleistungsbeziehungen sind daher „Labore des Sozialen“ (Dunkel/Wehrich 2014).
- Was genau man dort lernt, hängt davon ab, wie Dienstleistungsbeziehungen gestaltet sind. Idealerweise lernt man, Interessen zu artikulieren, aber auch auszugleichen; man lernt, die Perspektive anderer zu übernehmen, Empathie zu entwickeln und selbstreflexiv auf Gefühle (eigene und fremde) zu reagieren. Das muss aber natürlich nicht so sein, wie wir alle wissen.

Wie die „Labore des Sozialen“ aussehen, wenn Kund*innen mit Maschinen agieren, wissen wir bislang noch nicht.

- Verlieren Menschen ihre interaktiven Kompetenzen schließlich doch?
- Brauchen sie sie vielleicht auch gar nicht mehr?
- Würden sie das vielleicht sogar als Entlastung empfinden?
- Entwickeln sie neue Kompetenzen?
- Wenn ja, wie sehen diese aus?
- Und was bedeutet das dann für die Dienstleistungsarbeit – und das gesellschaftliche Zusammenleben?

Vielleicht kommen wir ja einigen dieser Fragen in unserer heutigen Session noch ein kleines Stück weit auf die Spur.

Böhle, Fritz; Wehrich, Margit (2020): Das Konzept der Interaktionsarbeit. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 74, S. 9-22.

Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2014): Interaktive Arbeit: Die soziale Dimension von Dienstleistungsarbeit. In: Sydow, Jörg; Sadowski, Dieter; Conrad, Peter (Hrsg.): Arbeit – eine Neubestimmung. Managementforschung 24. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 245-289.

Voß, G. Günter; Rieder, Kerstin (2005): Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt, New York: Campus.

Dr. Margit Wehrich

margit.wehrich@phil.uni-augsburg.de

Marc Jungtäubl

marc.jungtaeubl@phil.uni.augsburg.de

Universität Augsburg

Forschungseinheit für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt

Eichleitnerstraße 30

86159 Augsburg

<https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de/>