

Arbeit und Alltag.
Beiträge zur ethnografischen Arbeitskulturforschung

Schriftenreihe der Kommission Arbeitskulturen
in der Deutschen Gesellschaft für Volkskunde

Herausgegeben von Irene Götz, Gertraud Koch,
Klaus Schönberger und Manfred Seifert

Band 5

Gertraud Koch, Bernd Jürgen Warneken (Hg.)

Wissensarbeit und Arbeitswissen

Zur Ethnografie des kognitiven Kapitalismus



Gertraud Koch ist Professorin für Kommunikationswissenschaft und Wissensanthropologie an der Zeppelin Universität Friedrichshafen.

Bernd Jürgen Warneken war außerplanmäßiger Professor am Institut für Empirische Kulturwissenschaft der Universität Tübingen.

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Körper-Wissen als Arbeitspraxis in der postfordistischen Dienstleistung

Einführung in ein Panel über normative und gelebte Berufsprofile in Altenpflege, Friseurgewerbe und Mutterschaft

Irene Götz

Arlie Russel Hochschild beginnt das erste Kapitel ihres Buches *The Managed Heart* über den Charakter von Gefühlsarbeit in gegenwärtigen Dienstleistungsberufen mit einem Vergleich, einer Szene frühkapitalistischer Industriearbeit aus Karl Marx' *Kapital* (siehe Hochschild 1983). Der Arm eines Kindes, der mit den immer gleichen Bewegungen die langen Arbeitstage hindurch eine Maschine bedient, illustriert hier eindrücklich die Vernutzung des entfremdeten Körpers als bloßes Arbeitswerkzeug und die entsprechenden Folgekosten, die er davonträgt. Wir kennen die Bilder der in jungen Jahren bereits ausgemergelten Arbeiter und Arbeiterinnen, denen der unmenschliche Körpereinsatz der immer gleichen Bewegungsroutinen an einer Maschine in den Leib eingeschrieben war. Die postfordistische Wissens- und Dienstleistungsarbeit geht dagegen in anderer Form im wahrsten Sinne unter die Haut, auch wenn das neue Leitbild der Kreativen in Freizeitlook mit Laptop den tatsächlichen Arbeitseinsatz von Geist und Sinnen und die entsprechenden Kosten unsichtbar halten soll (Barth 2009). Dabei und dafür wird im entgrenzten postfordistischen Subjektivierungsregime nicht weniger als die ganze Persönlichkeit mit spezifischen *social skills* verlangt, geformt, bewertet und optimiert.

Arlie Russel Hochschild (1983) fragt nach den psychischen Kosten und Aspekten dieser subtileren Formen von Entfremdung für diejenigen, die in einem postfordistischen Dienstleistungsberuf Gefühle, Auftreten, die ganze Erscheinung für ihre Interaktionsarbeit zu Markte tragen müssen, und dies meist in einem streng durchrationalisierten Zeitakt. Die von ihr untersuchten Flugbegleiterinnen müssen ihre physische und psychische Gesamterscheinung entlang bestimmter Normen arrangieren, und diese marktformige Zurichtung des Selbst darf möglichst nicht als solche deutlich werden, und schon gar nicht die möglichen Entfremdungen und ihre Folgen. Bis zum Burn-out als Syndrom finaler Erschöpfung, die sich im Übrigen in Dienst-

leistungsberufen besonders häufig findet, ist es ein schleichender Prozess, der die belastenden Arbeitsfolgen nicht mehr sofort erkennbar in einen ausgezehrten Körper einschreibt, sondern lange weitgehend verborgen gehalten werden kann.

Emotional Labour entlang bestimmter gesellschaftlicher und besonderer berufsständischer Gefühlsnormen ist konstitutiver Bestandteil jeder Dienstleistung geworden, ohne dass der Charakter der Arbeit (die im wahrsten Wort- und auch im übertragenen Sinne eine Zuneigung zum Kunden bedeutet) hier genauso offensichtlich zu Tage tritt wie zu Zeiten des Frühkapitalismus, als lediglich der Körper, genau genommen ein bestimmter Teil desselben, verlängerter Hebel von Maschinen war. Hier schien, so suggerierte es die postulierte und gelebte Trennung von Arbeitszeit und Freizeit, nur ein bestimmter Teil menschlicher Physis in den Produktionsprozess eingegliedert zu sein; und wenn Schweiß, Staub und Routine hinter dem Arbeiter/der Arbeiterin lag, in der außerbetrieblichen Lebenswelt, gehörten sie noch ihm (oder ihr), die »authentischen« Gefühle, »das Innerste« eines Menschen, also all das, was er (oder sie) an kreativem Selbstaussdruck bei der Arbeit zurückhalten musste, aber auch durfte. Dass nach einem zehn- oder mehrstündigen Arbeitstag hier oft nicht viel Kreativität und Geist mehr übrig war, ist bekannt. Um hier nicht missverstanden zu werden: Es geht nicht darum, die ebenfalls krankmachenden frühkapitalistischen oder dann die fordistischen Arbeitsverhältnisse der Nachkriegsproduktion mit ihrer körperzehrenden Routine zu erklären. Sondern es geht darum, durch den Vergleich auf der Ebene der Involviertheit des Körperlich-Sensuellen die heutigen Vernutzungsaspekte physischer und psychischer Existenz (die sich bekanntlich nicht voneinander trennen lassen) genauer konturieren zu können. Dies scheint umso notwendiger, eben weil die heutige White-Collar-Tätigkeit ihren Charakter von Schwerarbeit, die sie in gewisse Weise auch ist, ja gerade mit Hilfe der Zurichtung auf die jeweilige Rolle der gepflegten, kommunikativen und empathischen Dienstleisterin zu verbergen hat.

In den Diskussionen um Subjektivierung und Entgrenzung wird bislang dieser Aspekt der *emotionalen Entgrenzung* von Arbeit und Nicht-Arbeit vergleichsweise wenig beachtet und noch kaum eruiert, welche Möglichkeiten ethnografische, mikroanalytisch vertiefte Forschung des empathischen und selbstreflexiven Forschers hier hat, diese spezifischen Vernutzungspraktiken des Körperlich-Sensuellen genauer sinnhaft verstehen und beschreiben zu können.

Die Abschöpfung der Arbeitskraft setzt heute, auf tradierte Bilder vom Körper und Leib bezogen, *innen* bei den Gefühlen und vor allem an dem immateriellen Feld des Wissens, und nicht mehr nur primär *außen*, an eingeschliffenen Handgriffen des Körpers als Teil der Maschinenarbeit, an. Der *reflexive Kapitalismus* hat sich das innovative Potenzial dieser kreativen außerbetrieblich genutzten Gestaltungskraft längst einverleibt (vgl. Boltanski/Chiapello 2006).

Dabei sind in Folge oder als Teil dieser Entgrenzungen in subjektivierten Arbeitskontexten *innen* und *außen* genauso fragwürdige Kategorien wie *fremd* und *eigen*, *entfremdet* und *selbstbestimmt*. Das Wissen liegt nicht nur im Inneren des kognitiven Apparates monadisch abgeschlossen, sondern wird – wie im fordistischen Produktionsregime – durch hybride Mensch-Maschinen-Interaktionen – jetzt virtuell – erzeugt, abgerufen und in projektartigem Wissensmanagement selektiert, vernetzt und (inter-)aktiv angewendet. Wie am Beispiel der Gefühlsarbeit und kognitiven Arbeit deutlich wird, sind hier fremd- und selbstbestimmte Normen und Praktiken – zum Beispiel der »richtigen« Pflege von Alten oder Kindern – oft nur dann als getrennt erkennbar, wenn das äußere, traditional vermittelte Berufsbild und die individuellen Werte und (akuten) Gefühle oder eigenen Vorstellungen im Alltag in Widerspruch geraten und hier Konflikte ausgehandelt werden müssen. Von außen herangetragene Erwartungen und Gefühlsnormen werden, das hat bereits Arlie Russel Hochschild (1983) gezeigt, in einen spezifischen berufsständischen Habitus inkorporiert und in der Interaktion als informelles Wissen angeeignet, aber auch bisweilen kreativ entlang innovativer, eigener Bedürfnisse und Konzepte transformiert.

Fragen nach *Authentizität* des Gefühlten und des Interaktionsmanagements erscheinen hier genauso schwierig, wie seinerzeit in den volkskundlichen Debatten um »echte« und folkloristisch imprägnierte »Volkskultur« dieser Begriff in die Irre führte. Die Frage nach Authentizität ist dabei jedoch eine, die die Gefühlsarbeiterinnen und -arbeiter selbst insbesondere dort bewegt, wo sie ihre eigenen Gefühle, Schmerz, Trauer, Wut, zugunsten einer aktiv gelebten – und keinesfalls aufgesetzt wirken dürfenden – Empathie und Freundlichkeit dem Kunden gegenüber zurückhalten müssen und diesbezüglich in ihrem Sein einer permanenten Prüfung durch Kunden, Vorgesetzte, Berater oder Schulungsleiterinnen unterzogen werden. Hier zeigt sich dann der Stress durch eine und mit einer doppelte(n) Authentizität diame-tral auseinanderlaufender Gefühle. Da sind zum einen die situativ authentischen und zum anderen die von der professionellen Interaktionssituation

abverlangten Gefühle, die ebenfalls authentisch sein müssen – aufgesetzte Empathie wird vom Kunden-Gegenüber leicht erspürt. Beide Gefühlsebenen müssen gemanagt und entlang des jeweiligen Anforderungsprofils und Kundenbedürfnisses moduliert werden.

Ohne in Sozialromantik verfallen zu wollen, ist hier ein prinzipieller Unterschied zu machen: Der fordistische Arbeiter im Produktionsunternehmen durfte und konnte schimpfen auf seinen Meister, den Betrieb, die Kollegenschaft; wenn die Arbeit und der Lohn unzumutbar waren, hatte er die gängigen Mittel des Arbeitskampfes zur Verfügung, er hatte ein klares Gegenüber in der Arbeitgeberseite und ein Ventil für angestauten Frust und Schmerz. Diese Mittel des Kampfes wie das klare Gegenüber sind weitaus schwächer in einer zunehmend flexibilisierten, individualisierten und prekarierten Arbeitswelt, in der immer neu zusammengestellte Schichten, individuell ausgehandelte Verträge und oft kurzfristige und ungesicherte Arbeitsverhältnisse in diffusen Machtverhältnissen Kollegialität und Solidarisierungseffekte erschweren und so die Unsicherheit der Existenz den Stress erhöht, der in den meist durchrationalisierten Arbeitsformen ohnehin bereits besteht.

Ein zweiter einführender Gedanke, der mit diesem ersten zusammenhängt, sich aus ihm ergibt: Um sich dergestalt *smart* mit *soft skills* immer neu und individualisiert flexibel zu präsentieren und das Selbst für den Kundendienst optimieren zu können, um die geforderte Kreativität und Fitness des Dienstleistungskörpers möglichst lang erhalten zu können, um Kinder auf die späteren Anforderungen vorzubereiten, aber auch um das immer länger dauernde Alter zu »verwalten«, die kranken Körper zuhause oder im Altenheim funktional halten zu können – für all das sind längst »Wissens-Macht-Komplexe« im Sinne Foucaults entstanden. Das heißt, es hat sich, etwa im Feld einer Fitness- und Wohlfühlindustrie und eines Pflege-, Beratungs- und Bildungsmarktes eine immer weiter ausdifferenzierte Wissenslandschaft ausgebildet, die Leib und Psyche als Arbeitsinstrument, aber auch vor allem als Arbeitsobjekt regiert. Diese komplex verästelte Wissensgenealogie kommt, wie es Foucault formuliert hat, in Form einer ausgefeilten Selbstführungsapparatur in die Körper und »Seelen«. Der äußere Zwang ist hier, zumal in einer postfordistischen Arbeitsgesellschaft mit ihren flachen Hierarchien und oft wenig präserter Führung von außen und »oben«, durch sogenannte »Technologien des Selbst« ersetzbar.

Diese Selbsttechnologien ermöglichen es den »Individuen [...], mit eigenen Mitteln bestimmte Operationen mit ihren Körpern, mit ihren eigenen

Seelen, mit ihrer eigenen Lebensführung zu vollziehen, und zwar so, dass sie sich selber transformieren, sich selber modifizieren und einen bestimmten Zustand von Vollkommenheit, Glück, Reinheit, übernatürlicher Kraft erlangen« (Foucault 1984: 3f.).

Ausdifferenziert haben sich in dieser Wissenslandschaft die Leitbilder, die Kenntnisse und Körperrouninen, etwa bezüglich Kinderaufziehen und Altenarbeit, Gesundheit und Körperpflege, worum es in den folgenden Beispielen geht. Die Sondierung, das Management und die Verankerung dieses Wissens im Habituellen ist selbst eine komplexe Arbeit geworden, die in den damit befassten Tätigkeiten und Berufen, die ohnehin strengen Zeit- und Ökonomisierungsregimes unterliegen, zusätzlich Zeit kostet.

Die folgenden drei Panel-Beiträge von Sarah Braun, Petra Schweiger und Petra Schmidt und der abschließende Kommentar Manuela Barths diskutieren, wie die Arbeit mit dem eigenen Körper und die Arbeit am Körper anderer (der »Kunden«) in alltäglichen Arbeitspraktiken gestaltet und von den Akteurinnen ausgehandelt wird. Insbesondere wird hier beachtet, wie diese spezifischen Körperpraktiken zum einen an professionalisierten Wissensregimes orientiert sind (und hier auch gelegentlich widerständige Praktiken erzeugen) und wie in ihnen zum anderen informell erworbenes Erfahrungswissen eingeschrieben ist. Im Mittelpunkt stehen drei Fallstudien zu den von Subjektivierung, Entgrenzung und Emotionsarbeit geprägten Dienstleistungsbranchen des Friseurgewerbes (Braun), der Altenpflege (Schweiger) und der traditionell als »Liebesdienst« verhandelten Hausarbeit (Schmidt), die längst zu einer professionellen Standards unterliegenden Wissensarbeit geworden ist. Nicht zu übersehen ist, dass es sich bei diesen Berufen der Pflege und der Reproduktion noch immer um weiblich konnotierte Tätigkeiten handelt, die also tatsächlich auch weiterhin vorwiegend von Frauen ausgeführt werden.

Literatur

- Barth, Manuela (2007), »Wir nennen es Kreativität«. Inszenierungen von »alter« und »neuer« Arbeit in Werbebildern der Informations- und Kommunikationstechnologie. In: Götz, Irene/Lemberger, Barbara (Hg.), *Prekär arbeiten, prekär leben. Kulturwissenschaftliche Perspektiven auf ein gesellschaftliches Phänomen*. Frankfurt/M./New York, S. 183–204.

- Boltanski, Luc/Chiapello, Ève (2006), *Der neue Geist des Kapitalismus. Paradoxien und Ambivalenzen der Netzwerkökonomien*, Wiesbaden.
- Foucault, Michel (1984), *Von der Freundschaft*, Berlin.
- Hochschild, Arlie Russel (1983), *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkley/Los Angeles.

Wohlfühlmanager der Berührungsindustrie – Ethnografisches über den Einsatz von Gefühl und inkorporiertem Wissen im Friseursalon

Sarah Braun

»Friseur/Friseurin [...] mit Herz und Verstand sowie Berufserfahrung zeitnah gesucht. [...] Sie beherrschen die gängigen Schnitt- und Colorationstechniken, verfügen über ein dienstleistungsorientiertes Wesen und sind team- und kontaktfähig?!«¹

»Das Leitmotiv ›Mit Herz, Hand und Verstand‹ ist fest im Haarstudio Güner verankert und ist Teil der gelebten Unternehmenskultur. Hieraus ist ein ›Wir-Gefühl‹ entstanden, das auch Sie spüren werden.«²

In postfordistischen Zeiten, in denen die Gesellschaft sich selbst gerne als eine dienstleistungsorientierte bezeichnet, immaterielle Arbeitsleistungen kulturell aufgewertet werden und *Wellness* zu einem zentralen Schlüsselwort avanciert, wandeln sich Gefühle von einem Störfaktor zu einer marktförmigen Ressource in unserem Arbeitsalltag. So werden Dienstleistende³ mit direktem Kunden- und Körperkontakt mittlerweile von Unternehmensberatern und in Zeitungsartikeln als »Wohlfühlmanager« (Zanetti 2007) in der »Berührungsindustrie« dargestellt, die es verstehen, den Kunden einen »emotionalen Mehrwert in unsicher gewordenen Zeiten zu schaffen und sie in ihrem Stress und ihrer entkörperlichten Arbeits- und Alltagswelt aufzufangen« wissen (Hermanski 2009: 6; Haberl 2009).

Der vorliegende Beitrag bezieht sich auf eine Studie in einem kleinstädtischen Friseursalon, in dem sich zeigte, wie die eigenen Gefühle der Friseurinnen⁴ im Spannungsdreieck von Wissen, Körper und Arbeit als Kapital

1 Eine Stellenausschreibung im Internet, vom 01.5.2011, <http://vacancies24.de/job/friseur-in-arbeitsort-potsdam-4/>.

2 Unternehmensleitbild eines Friseursalons, vom 26.09.2011, <http://www.haarstudioguer.de/de/leitbild.html>.

3 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird zwar auf genderspezifische sprachliche Markierungen verzichtet, dennoch inkludieren die Begriffe des Dienstleisters, Kunden, der Friseurin etc. immer alle Geschlechter.

4 Anders als in der Alltagssprache, in der wir zum Friseur gehen, soll im Folgenden explizit die weibliche Form der Friseurin benutzt werden – die alle Geschlechter inkludiert –, um