

Die wachsende Bedeutung von personenbezogenen Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung

Manfred Geiger

In Kapitel 2 wird zunächst gezeigt, wie mit der Betonung von verobjektivierbaren Leistungsaspekten der Personenbezug von Dienstleistungen einstweilen in den Hintergrund trat, nun aber gerade mit Blick auf wichtige Zukunftsfelder wieder virulent wird (*Vom Diener zum Dienstleister und „der neue Hunger nach Personenbezug“*). Die hier dargestellte Entwicklung hängt mit zwei grundlegenden Trends zusammen, die den fortschreitenden Prozess der Verdienstleistung (Servitization) prägen: Der Transformation von vormalig privat bzw. informell geregelten Austauschbeziehungen zu erwerbsförmig organisierten (*Die Verdienstleistung von informell gestalteten Austauschbeziehungen*) und der immer engeren Verknüpfung von Produkten bzw. materiell-technischer Produktion mit Dienstleistungen (*Hybridisierung von Produkten und Wertschöpfungsprozessen*). Bei dem zuerst genannten Trend zielt die Verdienstleistung auf eine erwerbsförmige Erbringung von ehemals informell erbrachten Leistungen immaterieller Art. Im zweiten Fall bezieht sich der Prozess der Verdienstleistung auf eine Anreicherung und „Veredelung“ von bereits erwerbsförmig organisierter, zunächst aber primär produktorientierter Wertschöpfung.

Nach der Darstellung dieser beiden Trends werden die Personenbezüge, auf die es in der Dienstleistungsarbeit, aber auch bei den neuen, oft ebenfalls stark von Dienstleistungsarbeit geprägten Produktionssteuerungskonzepten künftig mehr denn je ankommt, in einer übergreifenden Betrachtung hervorgehoben. In die-

ser Passage (*Essentials des Personenbezugs in Arbeitsprozessen*) geht es spezieller um das Arbeitshandeln, und zwar insbesondere um die bei personenbezogenen Dienstleistungen so wichtige Interaktionsarbeit. Hier wiederum kann, auch wenn beides in der Praxis oft eng zusammenhängt, in Anlehnung an Dunkel & Weihrich (2010) zwischen „*Interaktionen als Arbeit*“ und „*Interaktionen in der Arbeit*“ unterschieden werden. „*Interaktionen als Arbeit*“ beziehen sich unmittelbar auf den Adressaten einer Dienstleistung, „*Interaktionen in der Arbeit*“ auf das kooperative Handeln zwischen Mitarbeitern und/oder zwischen Dienstleistungserbringern.

Vom Diener zum Dienstleister und „der neue Hunger nach Personenbezug“

Im Grunde ist der Personenbezug konstitutiver Bestandteil von Dienstleistungen schlechthin. Mit dem Wandel der Arbeitsbeziehungen veränderten sich allerdings die Betonung und der Charakter des Personenbezugs sowie seine Verknüpfung mit „Leistung“. Das lässt sich anhand der Konnotationen verdeutlichen, die mit den Wortbestandteilen „Dienst“ und „Leistung“ und ihrer Zusammenführung zu „Dienstleistung“ zum Ausdruck kommen.

Wortgeschichtlich betrachtet ist „dienen“ auf ein „herrschaftlich personales Über- und Unterordnungsverhältnis zwischen Personen in unterschiedlicher sozialer Stellung“ (Bauer 2001, S. 55) zurückführen. Der Diener gehörte zu oder gar einem Herrn – als Sklave (Servus), als Gefolgsmann, Untertan, Knecht oder Magd, als Diensthote, Zofe oder Höfling. Der Diener hatte sich in statusbestätigender Weise vor seinem Herrn zu verneigen („einen Diener machen“) und so dem sozial Höherstehenden seine Ehrerbietung zu zeigen. Dieser gerade im Deutschland des wilhelminischen Kaiserreichs betonte Beigeschmack des Untertänigen mag mit ein Grund sein, weshalb sich auch noch heutzutage vornehmlich ältere Menschen, bei denen der frühere Konnex von Dienstleistungen und Subordination noch nachwirkt, scheuen, haushaltsnahe Dienste in Anspruch zu nehmen, weil sie das Gefühl haben, damit eine in ihren Augen negativ konnotierte Beziehungskonstellation wieder aufleben zu lassen.

Andererseits kam die stark personenbezogene Komponente auch beim freiwilligen Dienen zum Ausdruck („jemandem einen Dienst erweisen“): als Dienst für Bedürftige und die Gemeinschaft, als Dienst für „Volk und Vaterland“, als religiös begründete Nächstenliebe, die oft zugleich auch als eine Art Dienst für Gott verstanden wurde (Bauer 2001, S. 50). Dabei spielt der Effekt einer Statusverstärkung ebenfalls eine Rolle, wenngleich sich dieser nun aber zugunsten der Helfenden auswirkt. Ihnen wird Ehre und Anerkennung zuteil. Das mag seinerseits die Hilfemotivation beflügeln. Beim patriarchalischen Hilfeverständnis der

christlich-bürgerlichen Privatwohltätigkeit und der fürsorglichen Patronage frühindustrieller Fabrikherren schwang *noch* mehr mit. Denn durch die Art und Weise, wie Hilfe als großmütig anmutende Geste von oben herab und nicht ohne moralisierenden Unterton an die unteren Schichten herangetragen wurde, wirkte sie zugleich als Bestätigung etablierter Autoritäten und der von ihnen repräsentierten Werte (vgl. dazu Geiger 2004, S. 129-139).

Mit der Entwicklung zu einer bürgerlichen Marktgesellschaft, in der vertraglich geregelte Arbeitsverhältnisse und nicht primär in Stand und Status bzw. Morallhierarchien begründete Untertanenpflichten im Vordergrund stehen, lebte das freiwillige Dienen für andere, für die Gemeinschaft und ein höheres Wesen fort. Es wurde in Form eines für die bürgerliche Gesellschaft typischen Ehrenamtes sogar aufgewertet und wirkt bis in unsere Zeit hinein statushebend. In den wirtschaftlich relevanten Bereichen aber trat der unmittelbar an Personen gebundene Aspekt des Dienens, der in der Figur des „Fabrikbeamten“, den „Unteroffizieren des Kapitals“ und in den Unterwürfigkeitsritualen der Belegschaft zunächst durchaus noch zum Ausdruck kam (Bauer 2001, S. 56), schon bald in den Hintergrund. Umso deutlicher rückte der tendenziell verobjektivierbare Leistungsaspekt von Diensten in den Blickpunkt. Aus dem bei allem Lohn immer auch obrigkeitlich verpflichteten Diener wurde ein erwerbsförmig tätiger „Dienstleister“. Mit diesem Begriff wird die Aufgabe und das Ergebnis, eben das zu Leistende, betont, weniger das Dienen im Sinne einer personalisierten Beziehung. Bei der Wahrnehmung von Staats- und Verwaltungsfunktionen blieb vor allem beim Militär und bei den zu (Berufs)Beamten mutierten Höflingen die Vorstellung eines von persönlicher Loyalität getragenen Dienens zwar erhalten, aber auch diese Art des Dienens hat sich mit der Entwicklung zu einer demokratisch legitimierten Marktgesellschaft mehr und mehr einer in der Wirtschaft mittlerweile bereits üblichen Erwerbstätigkeit angenähert. Das zeichnete sich schon mit dem Bedeutungszuwachs der „Leistungsverwaltung“ gegenüber hoheitlichen Aufgaben ab und es setzt sich mit den aktuellen, an Ökonomie und Effizienz orientierten Verwaltungsreformen fort.

Während die Wortgeschichte von „dienen“ auf eine subjektiv-personale Beziehung hindeutet, betont Leistung einen sachlichen Bezug (Bauer 2001). Der Leistungsbegriff hat sich aus dem Wort „leisten“ entwickelt. Im Mittelhochdeutschen war damit „der Spur folgen“ gemeint (Kluge & Seebold 1995, S. 514). Später bezog sich dieser Begriff genereller auf „ein Gebot oder ähnliches befolgen“ (ebd.). Diesem Verständnis liegt auch der Begriff „Leisten“ zugrunde. Der Leisten ist eine Art Maßvorgabe, an der sich ein Produkt und die zu seiner Herstellung notwendige Arbeit, die erwartete Leistung, zu orientieren hatte. Der Schuster schlug das Leder über einen „Leisten“, ein aus Holz nachgebildetes Modell, mit der die Form

für den herzustellenden Schuh vorgegeben war (Bauer 2001). Auf diesen Sinngehalt einer Maßvorgabe verweist auch die noch heutzutage übliche Redewendung, man könne „nicht alles über *einen* Leisten schlagen“, an *einem* Maßstab messen.

Die Orientierung an definierbaren Leistungen und damit an möglichst verobjektivierbaren Kriterien stand seit der Industrialisierung in der Produktion und bei den produktionsnahen Dienstleistungen im Vordergrund; tendenziell aber überall, wo sich hinsichtlich der Gestaltung von Arbeitsprozessen ein tayloristisches Leit- und Menschenbild durchsetzte. Nach diesen Vorstellungen galt es, die Subjektivität der arbeitenden Menschen, wenn nicht zu neutralisieren oder als „Privatsache“ auszublenden, so doch möglichst weitgehend unter Kontrolle zu halten und zu entschärfen. Ein Mindestmaß von unmittelbar an das Subjekt gebundener Motivation ist zwar selbst bei einer noch so restriktiv durchstrukturierten Arbeit notwendig, zugleich aber erscheint diese Subjektivität als potenzielle Störquelle, die einen auf Reibungslosigkeit und verobjektivierbare Qualität getrimmten Betriebsablauf nur allzu leicht beeinträchtigen könnte. Diese grundlegende, viele Wirtschaftsbereiche durchdringende Sichtweise führte zu einem Abschleifen von personenbezogenen Aspekten, die nicht zum Kernbereich eines tendenziell als verobjektivierbar betrachteten Leistungsprozesses zu gehören schienen. Schon bald drangen die an einem tayloristischen Leit- und Menschenbild orientierten, stark betriebswirtschaftlich inspirierten Effektivierungsbestrebungen und Strategien eines auf messbare Kriterien fixierten Qualitätsmanagements in ein breites Spektrum von Angestelltentätigkeiten vor und sie erfassten letztlich auch die schon immer stark personengeprägte Dienstleistungsarbeit der Reproduktionssphäre.¹

Die der Reproduktionssphäre zuzurechnenden Aufgabenbereiche wurden bis in die 1980er Jahre hinein eifrig ausgebaut; und mit ihnen die dazu notwendigen

1 Die Aufgabenbereiche der Reproduktionssphäre bestimmen sich in Abgrenzung zum Produktionsbereich. Dem Produktionsbereich sind Aufgaben zuzuordnen, die der Erstellung von Gütern und den unmittelbar darauf bezogenen Tätigkeiten dienen. Zu den als Reproduktionsarbeit bezeichneten Tätigkeiten gehört alles, was zur Vorbereitung und zum Aufrechterhalten der Arbeit im Produktionsbereich notwendig ist bzw. dem Auffangen der hier induzierten Folgeprobleme dient, aber in Tätigkeitsbereichen jenseits der Produktionssphäre angesiedelt ist. Das gilt typischerweise für die Haushalts-, Familien- und Erziehungsarbeit, die Bildung und Ausbildung oder auch für weite Bereiche der gesundheitlichen Versorgung. Je enger Reproduktions- und Produktionsaufgaben funktional aufeinander bezogen sind und ineinandergreifen, desto schwieriger wird die Abgrenzung. Heuristisch mag die Differenzierung zwischen Produktions- und Reproduktionsbereich aber weiterhin sinnvoll sein (vgl. Berger & Offe 1984, die Dienstleistungen ganz allgemein eine Gewährleistungsfunktion für den Produktionsbereich zuschreiben).

Dienstleistungen. Denn mit der auf Dekommodifizierung der Arbeitskraft zielenden Sozialpolitik kam ihnen eine wichtige Funktion zu. Je mehr sich die Arbeit im Zuge von tayloristischen Rationalisierungsbestrebungen verdichtete und je mehr hier lebensweltliche Aspekte ausgeblendet wurden, je konsequenter die als nicht hinreichend produktiv Geltenden selektiert wurden, desto stärker war die Auf- fang- und Kompensationsfunktion von Reproduktionsarbeit gefragt. Und hier- bei wuchsen, weil sich Belastungen im Produktionsbereich auf die Familien und ihren Handlungsspielraum auswirkten, dem Sozialstaat immer mehr Aufgaben zu.

Inspiziert und forciert von den sozialen Bewegungen der 1970er und 1980er Jahre konnten sich viele der sozialstaatlich finanzierten Versorgungsangebote zunächst sehr weitgehend nach ihrem jeweils eigenen Selbst- und Professions- verständnis entwickeln, und zwar auch in einer Art und Weise, die mit dem im produktionsnahen Bereich mittlerweile bereits üblichen Rationalitäts- und Effek- tivitätsverständnis wenig gemein hatte. Gerade im Zeichen einer auf Inklusion zielenden Reformpolitik grenzten sich viele der im Reproduktionsbereich be- fassten Hilfe-, Kultur- und Bildungseinrichtungen, nicht zuletzt, weil man hier einen Gegenakzent zu der im Produktionsbereich offensichtlichen Dominanz von Kapitalinteressen setzen wollte, sogar bewusst von den im Produktionsbe- reich üblichen Handlungslogiken ab. Solange aber die sozialstaatlich finanzierte Kompensationsfunktion vieler Reproduktionsbereiche, einschließlich seiner kri- tischen Gegenakzente, auf breiter Ebene anerkannt, durch den Mainstream des gesellschaftlichen Diskurses gedeckt waren und letztlich angesichts einer pros- perierenden Wirtschaft auch finanzierbar schienen, kamen keine grundlegenden Problematisierungen auf. Das Leistungsangebot konnte sich primär an einem damals stark politisch inspirierten Fachdiskurs ausrichten, der von der zeittypi- schen Reformstimmung („mehr Demokratie wagen“ – und zwar in tendenziell allen Lebensbereichen) geprägt war und programmatisch in dezidiert Weise auf kundenbezogene Lebensweltorientierung, auf Interessenvertretung für das Ge- meinwohl und „die von unten“ zielte.

Nun wurden auch die sozialen Berufe mehr denn je als wissenschaftlich fun- dierte, beruflich zu organisierende Erwerbstätigkeiten gesehen. Die Reminiszen- zen an das traditionelle Bild einer selbstlosen HelferIn, die sich aus als altruistisch empfundenen Motiven zur Nächstenliebe verpflichtet und/oder berufen sieht, wurden problematisiert. Als Beispiele sind Schmidbauers psychoanalytische Reflexion über „Die hilflosen Helfer“ (1977) oder auch die feministische Kritik an der Instrumentalisierung und (Aus)Nutzung weiblichen Arbeitsvermögens zu nennen. Schmidbauer zeigt, wie sehr gerade eine vordergründig so selbstlos scheinende Helfermotivation auf der Kompensation von beschädigten Selbst-

wertgefühlen beruhen kann und so unbewusst einem einfühlsamen und realistischen Sich-Einlassen auf andere im Wege steht. Das Helfen verkörpert ein Ideal, das, weil es weder realisierbar ist noch als Teil von Kompensationshandlungen erkannt wird, die Betroffenen immer wieder und mitunter bis zur Erschöpfung oder gar bis zum Burnout antreibt. Den unterdrückten Frust bekommt, wenn auch in verquerrer Form, das Klientel zu spüren. Beispiele für die Problematisierung der Spekulation auf ein als typisch „weiblich“ geltendes Arbeitsvermögen, das gerade bei einer personenbezogenen Interaktionsarbeit gefragt ist, aber vergleichsweise schlecht entlohnt und in der Erwerbsarbeit offiziell kaum anerkannt wird, sind die Studien von Hochschild (1990) über die Kommerzialisierung der Gefühle sowie die von Ostner & Beck-Gernsheim (1979) über die Instrumentalisierung von Mitmenschlichkeit in der weiblichen Berufsarbeit.

Die in den Zeiten der damaligen Aufbruchsstimmung anlaufenden Reformen zielten auf eine politisch begründete und mit fachspezifischen Mitteln anzustrebende Inklusion. Die damit verbundene Dienstleistungssystematik und -problematik, die sich etwa aus der Transformation vormals privat und informell gestalteter Austauschbeziehungen in nun erwerbsförmig gestaltete Dienstleistungen ergibt, blieb allerdings einstweilen noch unterbelichtet. Auch verstanden und verstehen sich noch viele der als Anstellungsträger fungierenden Wohlfahrtsverbände nach wie vor als eine „Dienstgemeinschaft“, ein Begriff, bei dem das traditionelle Verständnis eines der Organisation und der Gemeinschaft in subalternen Funktion dienenden und auf mittlerweile sonst übliche Arbeitnehmerrechte zum Teil verzichtenden Mitarbeiters noch mitschwingt.

Unter den Vorzeichen der sich verfestigenden Arbeitsmarktkrise und permanenter Haushaltskonsolidierungen sahen sich die von sozialen Bewegungen getragenen Reformbestrebungen jedoch schon bald in der Defensive. Bereits Mitte der 1970er Jahre war die Plateauphase des Ausbaus sozialstaatlicher Leistungen erreicht. Fortan konnte zwar nicht von einem generellen Abbau von sozialen Erungenschaften die Rede sein, wohl aber von einem tendenziellen. Die Hoffnung auf stetig sich regenerierendes Wachstum, eine implizite Voraussetzung des damaligen Wohlfahrtsverständnisses, verblasste. Mit dem „kurze(n) Traum immerwährender Prosperität“ (Lutz 1984) war es einstweilen vorbei. Der Ausbau eines vom wirtschaftlichen Wachstum abhängigen Sozialstaats wurde mehr und mehr problematisiert. Der „große Integrator“, das sozialrechtlich abgesicherte und mit vielen Wohlfahrtsleistungen ergänzte Lohnarbeitsverhältnis, verlor an Kraft. Die explizit auf Inklusion und Veränderung von Lebensverhältnissen zielenden Reformkonzepte büßten ihre propulsierende Funktion ein. Mit dieser Entwicklung gerieten auch die zaghaften Versuche einer professionell fundierten Verfeinerung und Kultivierung klientenbezogener Interaktionsarbeit ins Stocken. Derartige

Konzepte konnten zwar hier und da, vor allem im Windschatten von Selbsthilfeorganisationen, weiter verfolgt und kultiviert werden, das hatte nun aber eher den Charakter eines in der Nische verharrenden Experimentierfeldes. Das breite Spektrum von sozialen bzw. gesundheitsbezogenen Dienstleistungen hingegen war schon bald einer allgegenwärtigen Ökonomisierung ausgesetzt. Die auf Vermarktlichung zielenden Deregulierungen und die ordnungspolitisch erwünschte Konkurrenz auf Quasimärkten führten nun auch in sozialstaatlich organisierten Dienstleistungsbereichen der Reproduktionssphäre zu einem anhaltenden Rationalisierungsdruck (Hielscher et al. 2013). Das traf insbesondere die betont kundenorientierte und interaktive Ausgestaltung von Leistungen. Sie sind personalintensiv und ihre Wirkungen lassen sich mit den auf Verobjektivierbarkeit und Effizienznachweis drängenden Qualitätskriterien, die nun allerorten propagiert wurden, nur schwerlich fassen.

In der Reproduktionssphäre blieben die personenbezogenen Aspekte im Dienstleistungsgeschäft zwar weiterhin ein zentrales Thema. Sie wurden in öffentlichen Verlautbarungen, Leitbildpräsentationen und wohlfeilen Konzeptdarstellungen eifrig betont und angemahnt, mit Blick auf die dazu erforderliche Personalausstattung aber fanden sie kaum noch angemessene Berücksichtigung. Umso mehr rückten betriebswirtschaftlich orientierte Effizienzkriterien und Managementkonzepte in den Vordergrund. Hier war weniger von Klienten- und Lebensweltorientierung, denn von Kundenorientierung die Rede und es waren primär betriebswirtschaftlich versierte Fachkräfte mit Erfahrungen im privatwirtschaftlichen Bereich, die in dieser Hinsicht den Ton angaben. Sie füllten ein Vakuum, das viele Mitarbeiter in den sozialstaatlich regulierten Fachbereichen des Reproduktionssektors, die traditionellerweise oft schon von ihrem grundsätzlichen Selbstverständnis ökonomischen Fragen her reserviert gegenüberstanden, hinterließen. Unter diesen Vorzeichen aber wurden, wenn es die Rechtslage und die Machtkonstellation erlaubte, kostenträchtige Tätigkeitsbereiche, bei denen nur schwerlich objektiv messbare Wirkungen dingfest zu machen sind, nur allzu schnell zu Kandidaten für Rationalisierungsbestrebungen.

Letzteres galt und gilt mit Blick auf produkt- und unternehmensbezogene Dienstleistungen erst recht. Aber bei ihnen war und ist man, zumal in tayloristisch geprägten Betriebs- und Arbeitsorganisationen, ohnehin schon stärker auf die verobjektivierbaren Leistungsaspekte fixiert. Das sich nicht in Kennziffern Spiegelnde und damit das nicht auf diese Weise Erfassbare wurde ignoriert, externalisiert oder stillschweigend wegrationalisiert. Mitunter wurde es auch schlichtweg als eine extrafunktionale Fähigkeit, als ein informell und im Grunde „privat“ zu erbringender Restbereich betrachtet; als ein „Add on“ oder, wie sich Böhle et al. (2011a) ausdrücken, als ein „Nice to have“, auf das man gegebenenfalls auch

wieder schnell verzichten kann. Das betraf nicht zuletzt die vielen „stillen“, aber funktional durchaus wichtigen Leistungen von Mitarbeitern: ihr Einfühlungsvermögen und persönliches Engagement, ihr praktisches Erfahrungswissen und Gespür für all das, was in einer konkreten Arbeitssituation über die verobjektivierbaren Aspekte hinaus noch wichtig sein kann.

In den klassischen Dienstleistungsbereichen der Reproduktionssphäre war die mehr oder weniger offene Kritik an der stiefmütterlichen Wahrnehmung und Handhabung des Personenbezugs allerdings weiterhin präsent. Man kannte ja, bevor der Ökonomisierungstrend griff, eine andere Tradition. Mittlerweile tangiert dieses Unbehagen aber auch produktionsnähere Bereiche. Es wird immer offensichtlicher, dass es gerade in den für unsere Gesellschaft so wichtigen Zukunftsfeldern in vielerlei Hinsicht mehr denn je auf die personenbezogenen Aspekte von Dienstleistungen ankommt: auf eine individualisierte Adressierung; auf den Mehrwert interaktiver Koproduktion aller am Arbeits- bzw. Dienstleistungsprozess Beteiligten; auf Selbststeuerung und die Mobilisierung von eng mit der Persönlichkeit verknüpften Motivationsgrundlagen; auf die Veränderung von Gewohnheiten, Verhaltensmustern, Haltungen und Lebensführungsstilen; auf die Berücksichtigung von biografischen und lebensweltlichen Hintergründen, die in diesem Zusammenhang ebenso wie persönlichkeitsprägende Milieus und lebenslagebestimmende Verhältnisse relevant sein können.

Die wachsende Bedeutung personenbezogener Aspekte ist Ausdruck der *systemischen* Verdichtung in einer hochkomplexen und zugleich stark individualisierten Gesellschaft, weil hier die Technik und das arbeitsteilige Zusammenwirken von Menschen, einschließlich der dazu erforderlichen Selbstbeherrschung und -regulierung eine immer engere Symbiose eingehen. Im Prinzip ist eine solche Entwicklung als moderne Ausprägung der Entfaltung von drei universal wirksamen „Grundkontrollen“ zu verstehen, die, weil sie ineinandergreifen, mit Elias (1991, S. 173) auch als „Triade der Grundkontrollen“ bezeichnet werden können.²

2 Der *erste* Kontrolltyp bezieht sich auf die *Kontrolle der Natur*. Um sich vor den Unbilden der Natur und Katastrophen zu schützen, um sich die Ressourcen der Natur und die Naturgesetze zum Zwecke eines besseren Lebens zunutze zu machen, sind die Menschen bestrebt, ihre Kontrolle über die Natur auszuweiten. Dieser Kontrolltyp „entspricht dem, was man gewöhnlich die technologische Entwicklung nennt“ (Elias 1991, S. 174). Eine so weitgehende Kontrolle über die Natur, wie sie heutzutage gang und gäbe ist und mit Hightech in immer neuere Dimensionen vorstößt, war und ist nur im arbeitsteiligen Zusammenwirken vieler Menschen, ja vieler Generationen möglich. Das arbeitsteilige Zusammenwirken, die zunehmende Spezialisierung und Differenzierung sowie der damit einhergehende Integrationsbedarf schaffen wiederum einen wachsenden Bedarf an *Kontrolle von Menschen über Menschen*, „also über das, was wir

Diese Entwicklung, mit der sich von den verschiedensten Seiten her immer mehr Fremd- in Selbstzwänge verwandeln, die schließlich auch noch in eine Informalisierung übergehen können, charakterisiert Elias (1978, 1979, 1997) mit seiner historisch angelegten Analyse des Zusammenhangs von Persönlichkeits- und Gesellschaftsstrukturen, von Psycho- und Soziogenese als „Prozess der Zivilisation“. Mit Elias bleibt allerdings festzuhalten, dass „das Ausmaß der Kontrollchancen über außermenschliche Naturzusammenhänge größer ist und schneller wächst als das über zwischenmenschliche gesellschaftliche Zusammenhänge“ (Elias 1991, S. 173). Das mag mit ein Grund für die immer wieder beklagten Schwierigkeiten sein, technische Systeme in der Praxis umzusetzen. Denn dann werden meist auch die vielen Aspekte zwischenmenschlich-gesellschaftlicher Zusammenhänge virulent. Naturwissenschaftlich fundierte Exzellenz allein genügt also nicht und die Bedeutung einer interdisziplinären Zusammenarbeit ist evident. Allerdings scheint die Kunst, zwischenmenschliche Zusammenhänge zu verstehen oder gar zu steuern noch nicht hinreichend entwickelt zu sein. Das spiegelt sich unter anderem in den unterschiedlichen Möglichkeiten von Natur- und Sozialwissenschaften, zu verobjektivierbaren Erkenntnissen zu gelangen.

Nicht zuletzt um diese Komplexität – die systemische Verknüpfung von Technik, arbeitsteiligem Zusammenwirken und der hierzu notwendigen Selbst-

gewöhnlich als ‘gesellschaftliche Zusammenhänge’ bezeichnen“ (ebd., S. 173). Damit ist der *zweite* Kontrolltyp gemeint.

Mit den Erfordernissen dieser beiden Kontrolltypen geht ein *dritter* einher: die *Selbst-Beherrschung*. Der Mensch ist zwar mit seinen biologischen, aus der Evolutionsgeschichte hervorgegangenen Antrieben ein Teil der Natur, aber er ist viel weniger als andere Lebewesen instinktartig festgelegt. Umso mehr ist er darauf angewiesen, zu lernen, seine Triebökonomie zu beherrschen und nicht zuletzt im Interesse funktionaler Erfordernisse zu kultivieren; eben um die mit Typ eins und zwei bezeichneten Kontrollchancen wahrzunehmen. Dieses generative Lernen bewegt sich auf eine Festigung und Differenzierung der Affektkontrollen zu. Dabei transformieren sich, historisch betrachtet, die zunächst durch Strafandrohungen erzwungenen Affektkontrollen mehr und mehr in Selbstzwänge bis sich schließlich eine intrinsisch geleitete Motivation zur Befolgung von Verhaltensnormen herausbildet. Schließlich werden auch die intrinsisch befolgten Selbstzwänge so selbstverständlich, dass sie gar nicht mehr als Zwänge empfunden werden. Umso eher ist damit zu rechnen, dass Verhaltenserwartungen, die sich aus der fortschreitenden Verdichtung gesellschaftlicher Interdependenzen ergeben, auch ohne formalisierte Regulierung einstellen. Insofern kann von Informalisierung oder auch von „flachen Hierarchien“ die Rede sein. Damit kommt man dem Ideal der modernen Wissensgesellschaft, aus eigenem Antrieb durch rationale Einsicht, durch positive, zielorientierte Motivation den anstehenden Anforderungen gerecht zu werden, Kreativität und Disziplin zu versöhnen ein gutes Stück näher (vgl. dazu auch Baumgart & Eichener 1997; Bogner 1989; Wouters 1979).

steuerung – künftig in verlässlicherer Weise zu handhaben, ist eine „Dienstleistungsökonomie neuen Zuschnitts“ (Ganz et al. 2011, S. 5) erforderlich und mit dieser entsteht, wie es in Anspielung an Fourastiés Sprachbild vom „Hunger nach Tertiärem“ (Fourastié 1954, S. 274f., S. 310) formuliert werden kann, ein „neuer Hunger nach Personenbezug“. Personenbezogene Aspekte werden wichtiger und gerade bei den Bemühungen, sie in systemisch durchstrukturierte Wertschöpfungskontexte einzubetten, wird bewusst, dass sie auch einen anderen Charakter als etwa technisch handhabbare Systeme haben.

Für diese Entwicklungsdynamik und die daraus resultierenden Erfordernisse einer neuen Dienstleistungsökonomie sind zwei Trends von grundlegender Bedeutung: Die fortschreitende Transformation von zunächst informell bzw. privat gestalteten Austauschbeziehungen in erwerbsförmig organisierte und die sich intensivierende Hybridisierung von Produkten und Wertschöpfungsprozessen, mit der der ohnehin stattfindende Verdienstleistungsprozess zusätzlich forciert wird.

Die Verdienstleistung von informell gestalteten Austauschbeziehungen

Die sukzessive Verdienstleistung von vormals privat bzw. informell geregelten Austauschbeziehungen ist eine Begleiterscheinung arbeitsteilig sich entwickelnder Gesellschaften. Über diese Schiene entstand und formierte sich das Handwerk und der Handel. Schließlich wurden auch immer mehr Reproduktionsfunktionen von diesem Prozess der Verdienstleistung erfasst: die Versorgung im Haushalt, die Erziehung und Bildung, die Behandlung und Pflege von Kranken, alten Menschen und Behinderten; in zunehmendem Maße auch das weite Feld von Freizeitgestaltung, Entspannung und Wellness. Im Prinzip findet die Transformation von zunächst privat bzw. informell geregelten Austauschbeziehungen in erwerbsförmig organisierte seit Menschengedenken statt, und sie kommt in immer neuen Erscheinungsformen zum Ausdruck. Die modernen Ausprägungen eines solchen Verdienstleistungsprozesses haben sich mit der Industrialisierung und den für sie typischen Verberuflichungen und Lohnarbeitsverhältnissen (vgl. dazu Schmidt 2010, S. 131-132) herausgebildet und sie differenzierten sich mit der fordistischen Gesellschaftsformation und schließlich mit der postfordistischen Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft in einer uns heute vertrauten Weise aus (Schmidt 2010; vgl. auch Baethge & Wilkens 2001).

Dieser grundlegende Trend hin zu einer fortschreitenden „Verdienstleistung“ von ursprünglich informell gehandhabten Austauschbeziehungen hängt mit einer Vielzahl wechselseitig sich beeinflussender Faktoren zusammen, wie sie für Gesellschaften der hochentwickelten Moderne typisch sind (vgl. dazu auch Evers et al. 2011a):

Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext
komplexer Wertschöpfung

Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“

Bieber, D.; Geiger, M. (Hrsg.)

2014, VIII, 341 S. 39 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-531-19579-7