
Inhalt

Zur Einführung

Zur Thematik des Workshops „Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich“

Vorstellungsrunde

Die Regisseurin Alice Agneskirchner und der Film „Waschen und Legen“

Ausblick auf die Beiträge

Vorträge und Diskussionen

Barbara Sieben: Der Kunde ist König; da muss man seins zurückstecken?

Kerstin Rieder & Wolfgang Dunkel: Kundenorientierung und Kundenkontrolle im Friseurhandwerk

Ursula Holtgrewe: Arbeit am Körper, Arbeit an der Sozialstruktur

Annegret Bolte & Stephanie Porschen: Dimensionen personenbezogener Dienstleistungsarbeit im Friseurhandwerk

Gertraude Krell: Versuch einer Modellierung personenbezogener Dienstleistungsarbeit

Stephan Voswinkel: Typologische Überlegungen zur Friseur-Dienstleistung

Susanne Maaß: Abstimmungsarbeit, Beziehungsdefinition und Intimität

Manfred Krenn: Friseurarbeit als interaktives Handwerk – im Spannungsfeld von professionellen Ansprüchen und Kundenorientierung

Fritz Böhle: Die Interaktion mit dem Haar

Günter Voß: Kundenarbeit und Kundenqualifikation

Zusammenfassung der Ergebnisse

Index

Zum Weiterlesen ...

Biografien der DiskussionsteilnehmerInnen

Nadia Gentile: Visual Sociology

Wolfgang Dunkel: Interaktive Arbeit und personenbezogene Dienstleistungen

Wolfgang Dunkel: Was ist interaktive Arbeit?

Wolfgang Dunkel & Kerstin Rieder (Hrsg.)

Interaktion im Salon



Analysen interaktiver Arbeit
anhand eines Dokumentarfilms
zum Friseurhandwerk

Interaktion im Friseursalon – Neue Wege der Arbeitssoziologie



Eine Kombination von Buch und Multimedia-CD ist die eben beim ISF München erschienene Publikation „Interaktion im Salon“, herausgegeben von Wolfgang Dunkel und Kerstin Rieder. Sie zeichnet ein interdisziplinäres Forschungsvorhaben nach: Bei einem Workshop zum Thema „Interaktive Arbeit im Dienstleistungsbereich“ analysierten und diskutierten Sozial- und WirtschaftswissenschaftlerInnen aus unterschiedlichen Perspektiven, was sich im Friseursalon zwischen FriseurInnen und KundInnen abspielt. Gegenstand und gemeinsamer Bezugspunkt waren Ausschnitte aus dem Dokumentarfilm „Waschen und Legen“ von Alice Agneskirchner.

„Interaktion im Salon“ zielt darauf ab, sozialwissenschaftliche Forschung als lebendige Suche nach Erkenntnis sichtbar und nachvollziehbar zu machen und dokumentiert deshalb nicht nur Ergebnisse, sondern den Diskussions- und Erkenntnisprozess selbst: Von ganz unterschiedlichen Ansätzen aus untersuchen die ForscherInnen die Filmsequenzen. Einige Stichworte, die die Vielfalt und Breite der Herangehensweise illustrieren: Kundenorientierung, Kundenkontrolle, der kompetente Kunde, körperliche, geistige und Gefühlsarbeit, Betrieb, Gender, Kultur, Milieu, Interaktion, Dienstleistungsbeziehung, Professionalität, Intimität ...

Diese unterschiedlichen Zugänge werden nicht einfach nebeneinander gestellt. In lebhafter Auseinandersetzung arbeiten die ForscherInnen an einer Synthese, die auf die Erfassung möglichst vieler Dimensionen von interaktiver Arbeit zielt. Dabei zeigt sich deutlich, wie wenig die verbreitete Klage über die „Servicewüste Deutsch-

land“ die Wesensmerkmale personenbezogener Dienstleistungen erfasst und berücksichtigt. Und es ergibt sich ein differenziertes Bild des Zusammenwirkens von FriseurInnen und KundInnen im Salon, das neue Perspektiven eröffnet.

Buch und CD bieten eine abwechslungsreiche Kombination von Text, Film, Standbildern, Fotos der Fotografin und Soziologin Nadia Gentile, die auch einen Text über „visual sociology“ beigesteuert hat, Links und weiteren Materialien. So wird es möglich, den Erkenntnisprozess zu begleiten und seine einzelnen Schritte selbst zu überprüfen.

Das Projekt, in dessen Rahmen Workshop und Publikation entstanden sind, heißt KoprA – Kooperationsnetz Prospektive Arbeitsforschung. Es wird organisiert vom ISF München – Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V., gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmenkonzept „Zukunftsfähige Arbeitsforschung“ und betreut vom Projektträger DLR – Innovative Arbeitsgestaltung.

Buch + CD sind gegen eine Schutzgebühr von 22 € (inkl. Versandkosten und MWSt.) bei folgender Adresse zu beziehen:

ISF München, Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München, Tel. 089/272921-78, Fax 089/272921-60, frank.seiss@isf-muenchen.de

Eine Kostprobe ist zu finden unter <http://www.isf-muenchen.de>