

Humandienstleistungen: Fehlbeanspruchungen sind häufig, aber meist korrigierbar

Bericht: Uni Dresden

Das Spannungsfeld von Humandienstleistungen liegt "zwischen Lohnarbeit und Liebesdienst": Einerseits gilt das Prinzip "Leistung gegen Bezahlung", andererseits wird psychosoziale solidarische Mitmenschlichkeit erwartet. "Der Kernwiderspruch bestimmt die dialogisch-interaktiven Arbeitsprozesse in allen ihren Aspekten, auch in den psychischen Belastungen und Beanspruchungen." Einer der führenden Arbeitspsychologen Deutschlands, Prof. Winfried Hacker von der Fachrichtung Psychologie der TU Dresden, legt das erste Lehrbuch zu diesem Thema vor.

Das Erleben und Verarbeiten interaktionsbedingter Emotionalität kann belasten - oder auch bereichern, gelegentlich beides gleichzeitig. Hacker nennt ein alltägliches Beispiel: "Einer mürrischen Kundin wird regelkonform freundlich und lächelnd erwidert; ein gelingendes Umstimmen wird freudig als professioneller bzw. mitmenschlicher Erfolg erlebt."

Eine "spezifische psychosoziale Fehlbeanspruchung" beschreibt Hacker in der fehlenden Reziprozität; er postuliert dabei kein Machtgleichgewicht zwischen Dienstleister und Klient, z. B. zwischen Lehrer und Schüler. Auch das Verhältnis zwischen Leistung und wirtschaftlichem Ertrag steht dabei nicht im Vordergrund, sondern das emotional-geistige Engagement, dem kein entsprechendes Feedback folgt. Daher ist das Belastungsrisiko bei interaktiver Arbeit besonders hoch.

"Beanspruchungen und Belastungen in Humandienstleistungen entstehen an den Schnittstellen Dienstleister-Klient sowie Dienstleister-Organisation und sind multidimensionaler Art", schreibt Hacker. "In der Bilanz von Geben und Nehmen können Ungleichgewichte entstehen". Als Beispiele nennt er:

- Dem Geben von Hilfe und Fürsorge beispielsweise an Patienten kann ein zu geringer oder fehlender Rückfluss an Dank oder Zuwendung gegenüberstehen. Als Folge kann langfristig eine körperliche und psychische, auch emotionale Erschöpfung auftreten, die unter Umständen mit einer Abwendung oder im Extremfall einer Aversion gegen Patienten verbunden ist.
- Dem aufopfernden Arbeiten für eine Organisation kann eine als unzureichend erlebte Unterstützung und Einflussmöglichkeit gegenüberstehen. Die Folge ist ein Rückzug aus dem Engagement.

Einer großen Zahl potenziell belastender Faktoren steht eine ebenso große Zahl von - teils organisatorischen, teils interaktiven - Entlastungschancen gegenüber. Hacker beschreibt detailliert die Probleme sowie die häufig ungenutzten Lösungsmöglichkeiten.

*Pressemitteilung v. 9.11.2009
Kim-Astrid Magister, Pressestelle
Technische Universität Dresden*

Quelle: [idw/http://idw-online.de/pages/de/news343160](http://idw-online.de/pages/de/news343160)

Winfried Hacker
Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit
Pabst, Lengerich/Berlin 2009, 344 Seiten, ISBN 978-3-89967-560-3