

Organisationen im Widerspruch zwischen Emotionsarbeit und Effizienz

Trotz fortschreitender Digitalisierung und Quantifizierung ist die Kernaufgabe vieler Organisationen nach wie vor mit persönlicher, emotional behafteter Arbeit verbunden. Egal ob klassische Bereiche der Sozialarbeit wie Asylberatung oder die Beratung Arbeitssuchender, staatliche Sektoren wie das Justizsystem, das Gesundheits- oder Bildungssystem, oder privatwirtschaftliche Branchen wie Bank- und Versicherungswesen: Sie alle kommen nicht ohne das aus, was in der Literatur als ‚emotional labour‘ bezeichnet wird. Also emotionalen zwischenmenschlichen Aufwand ihrer MitarbeiterInnen, der für die Erreichung der Organisationsziele notwendig ist.

Zugleich sind bürokratische Organisationen zwangsläufig dazu angehalten, Praktiken kalkulativer Messung zur Kontrolle und Koordination ihrer Arbeitskräfte anzuwenden, um ihre finanziellen und personellen Grenzen nicht zu überschreiten und somit ihren Fortbestand zu gewährleisten. Diese ‚governance by numbers‘, ein Grundstein organisationaler Machtausübung, steht jedoch oftmals in starkem Kontrast zur Realität der Emotionsarbeit hinter den Zahlen und Werten, die zumeist nur eine zweite Realität abbilden können.

Als wäre dieser Widerspruch nicht genug, implementieren immer mehr Organisationen algorithmisch automatisierte Entscheidungssysteme, die in die tägliche Praxis der Emotionsarbeit eingreifen, diese unterstützen oder gar ersetzen sollen. So entscheiden in manchen US-Bundesstaaten Algorithmen darüber, ob Sträflinge auf Bewährung das Gefängnis verlassen dürfen. In Krankenhäusern wird mittels der Unterstützung von Algorithmen über Therapien und operative Eingriffe entschieden, in Arbeitsmarktservices über die Vergabe von Fortbildungsmitteln.

Der Fokus des Vortrags im Rahmen des Momentum-Kongresses liegt auf den Widersprüchen, die sich für die Arbeitskräfte in Organisationen durch diese Evolution der Bürokratie ergibt und wie diese wahrgenommen wird. Am passendsten sähe ich das Thema ich Track #2 oder unter Umständen Track #9.