

Topnews 23/24 vom 04.09.2024

Neu: Dienstleistung

Eine Ausstellung über die Arbeit mit Menschen



Am "Emo-Tisch" geht es darum, nonverbal miteinander ins Gespräch zu kommen.

© DASA / Pia Kiara Hilburg

Ohne die vielen Millionen Menschen in Dienstleistungsberufen geht nichts. Doch wie geht das eigentlich und wie geht es den Leuten dabei? Ist die Arbeit mit Menschen beglückend oder belastend – oder beides? Erstmalig lenkt die DASA Arbeitswelt Ausstellung in einem neuen Teil der Dauerausstellung den Blick auf die vielschichtigen Sozialkompetenzen, die in der Arbeit mit Menschen notwendig sind. An der Supermarktkasse, im Restaurant oder auf der Straße prägen Worte, Gesten und Gesichtsausdrücke die Gefühle im Arbeitsalltag - nicht immer einfach auszuhalten.

Die neue Ausstellung lädt daher in die (Innen-)Welt der vielen Dienstleister*innen im Service, in der Sozialen Arbeit oder bei der Polizei ein. So unterschiedlich ihre Arbeitsgebiete auch sind: Sie alle verbinden Fähigkeiten, die wir nicht immer greifen können und dennoch unser tägliches Miteinander ausmachen: gut kommunizieren, Konflikte lösen oder Vorurteile überwinden. Daher arbeiten Menschen in Dienstleistungsberufen vor allem mit Sprache, Respekt und Gefühlen. Die Besucher*innen sind dazu aufgefordert, bei den unsichtbaren Herausforderungen der Interaktionsarbeit auf Spurensuche zu gehen, eigene Emotionen zu entdecken und mit den vielen Mitmach-Stationen der Ausstellung in Dialog zu treten.

Wie aber lässt sich ein wenig greifbares Thema konkret ausstellen? Dazu DASA-Kuratorin Magdalena Roß: "Man kann etwa in ein Wechselbad der Gefühle eintauchen, das ist eine Rauminstallation, bei der wechselnde Stimmungen hervorgerufen werden." Ob die versöhnliche Rutsche nach einem streitbaren Verkaufsgespräch, das Entdecken von Schubladen mit reichlich Vorurteilen oder das Erraten von Gesichtsausdrücken wie an der Supermarktkasse - es gibt viele Anregungen, die zur Vertiefung, zum Dialog und schließlich zu mehr Wertschätzung an diejenigen einladen, die uns allen täglich einen Dienst erweisen. Der neu gestaltete Raum im Obergeschoss der DASA lädt mit Elementen zum Verweilen, Vertiefen oder zur spielerischen Interaktion ein, deren Gestaltung teilweise an eine "Shopping Mall" erinnern. So kann man zum Beispiel in einem Fotoautomaten mit vier Ohren hören und knifflige Konflikte

mit der Macht des gesprochenen Wortes lösen. Oder man macht sich in Café-Atmosphäre fit für die Frage, wie Vorurteile entstehen und wie ein respektvolles Miteinander möglich ist.

In Interviews in einer historischen Telefonzelle vernimmt der Besuchende so manch überraschende Details aus einer Perspektive, die er als Kunde/Kundin vielleicht sonst selten einnimmt. "Man erfährt, dass die Arbeit mit Menschen für die Beschäftigten zugleich sinnstiftend und herausfordernd ist", so Sarah-Louise Rehahn aus dem Kuratorinnen-Team.

Wissenschaftlichen Input lieferten die Ergebnisse des Forschungsprojektes „InWiGe“ der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), in dem Stressoren und Ressourcen bei der Interaktionsarbeit im Fokus standen. So erklärt BAuA-Forscher Jonas Wehrmann: „Die Arbeit mit Menschen ist im Vergleich zur Arbeit mit Gegenständen und Objekten mit besonderen Anforderungen verbunden. So ist das Arbeitsobjekt bei interaktiven Tätigkeiten nicht etwa ein Produkt oder ein Fertigungsteil, sondern es sind Menschen mit eigenen Wünschen, Bedürfnissen und Eigenarten. Daraus ergeben sich besondere Anforderungen an die betriebliche Arbeitsgestaltung.“

Die Ausstellung verspricht daher eine emotionale Achterbahnfahrt und macht an jeder Ecke Angebote, sich auf "Deep Dives" mit den oft wenig wahrgenommenen Menschen hinter der Theke, im Wohnheim oder bei der Verkehrskontrolle einzulassen. Und was sollen die DASA-Gäste mitnehmen? "Menschen, die mit Menschen arbeiten sind Menschen - mit Gefühlen. Das ist harte Arbeit. Sie hantieren täglich mit Emotionen, Regeln und Belastungen. Das darf neu gesehen werden", sagt das Team unisono. Dafür gibt es nun die erste gegenwartsbezogene Ausstellung zum Thema Dienstleistung im deutschsprachigen Raum.

Ausstellungsstationen

Mit Sprache arbeiten

Knifflige Konflikte mit der Macht des gesprochenen Wortes lösen und dabei in die Rolle von Beschäftigten bei der Polizei, in der Sozialen Arbeit oder im Service schlüpfen.

Mit Respekt arbeiten

In "Café-Atmosphäre" erfahren, wie Vorteile entstehen, wo diskriminierendes Verhalten lauert und was wir selbst für ein respektvolles Miteinander tun können.

Mit Gefühlen arbeiten

Sich im Wechselbad der Gefühle seiner eigenen Emotionen bewusst werden und lernen, welche Strategien es im Umgang mit diesen kontaktstarken Jobs gibt.

Attraktionen

Konflikttreppe

Ein Umtauschgespräch führen. Wie emotionsgeladen wird das? Rutschen die beiden Gesprächsführenden sich am Ende den Buckel runter oder lieber auf der DASA-Rutsche Hand in Hand?

Schubladenschrank

Entdecken, wie und warum wir Menschen in Schubladen packen und was das für Auswirkungen auf die Arbeitswelt hat.

Wechselbad der Gefühle

Welche Gefühlszustände gibt es? Willkommen auf einer emotionalen Achterbahnfahrt.

[Mehr zur Ausstellung "Dienstleistung"](#)

[Pressematerialien "Dienstleistung"](#)