

iga.Expertendialog 2016



Interaktionsarbeit

Gesunde Arbeit und neue Perspektiven für die Gestaltung von Dienstleistungen

mit
Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)

Termin: 27. bis 28. Juli 2016

Veranstaltungsort: AOK Bundesverband
Rosenthaler Str. 31
10178 Berlin

Mittwoch, 27. Juli 2016

10.30 Uhr **Eröffnung der Veranstaltung**

Moderation: Patricia Lück (AOK-BV, Berlin)
Marlen Cosmar (DGUV, Dresden)

11.00 Uhr **Warum ist Interaktionsarbeit ein Präventionsthema?**

11.30 Uhr **Das Konzept Interaktionsarbeit**

- Facetten der Interaktionsarbeit
- Stand der Forschung
- Unterschiede gegenüber sonstiger Arbeit, zwischen Branchen
- Diskrepanz zwischen Standardisierung und Nicht-Standardisierung

13.00 Uhr Mittagessen

14.00 Uhr **Belastungskonstellationen bei Interaktionsarbeit**

- 3 Typen der Interaktionsbeziehungen
- Belastungen und mögliche Beanspruchungsfolgen/
Gefährdungen durch Interaktionsarbeit

15.00 Uhr **Gruppenarbeit zu den Belastungskonstellationen**

16.00 Uhr Kaffeepause

16.30 Uhr **Neue Perspektiven für die Arbeitsgestaltung**

17.30 Uhr Ende des 1. Tages

18.15 Uhr Geführter Spaziergang durch die Hackeschen Höfe und gemeinsames Abendessen

Donnerstag, 28. Juli 2016

9.00 Uhr **Einstieg in die Fallarbeit**

9.15 Uhr **Fallarbeit I**
„Der widerständige Kunde“: Gesundheitsschutz unter Einbeziehung der Kundenperspektive

10.15 Uhr Kaffeepause

10:45 Uhr **Fallarbeit II**
Arbeitsgestaltung bei Emotionsarbeit: Wie kann ich Arbeit so gestalten, dass Emotionsarbeit nicht zu Überforderungen/ Fehlbelastungen führt?

11:30 Uhr **Fallarbeit III**
Diskrepanz zwischen Formalisierung und der Notwendigkeit zu situativem Arbeitshandeln

12:30 Uhr Mittagessen

13.30 Uhr **Abschlussdiskussion**
Wie können die besonderen Anforderungen von Interaktionsarbeit und die Gestaltungsansätze in die Praxis aufgenommen werden?

14.30 Uhr **Zusammenfassung**

15.00 Uhr Ende der Veranstaltung

Titelbild: Fotolia, Clemens Schüßler