

Gestaltung von Interaktionsarbeit

iga.Expertendialog 2016

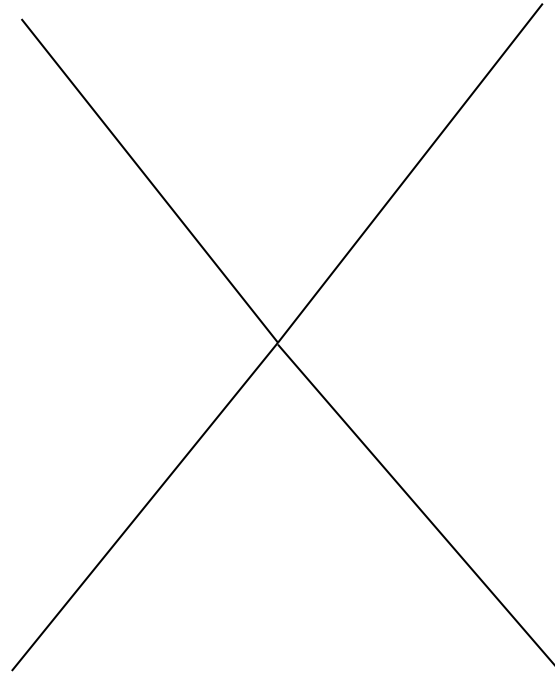
Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)

Grundsätze humaner Arbeitsgestaltung

Ziele

- Gesundheitsförderlichkeit (physisch, psychisch)
- Qualifikations- und Lernförderlichkeit
- Autonomie
- Soziale Einbindung und Unterstützung
- Sinnhaftigkeit

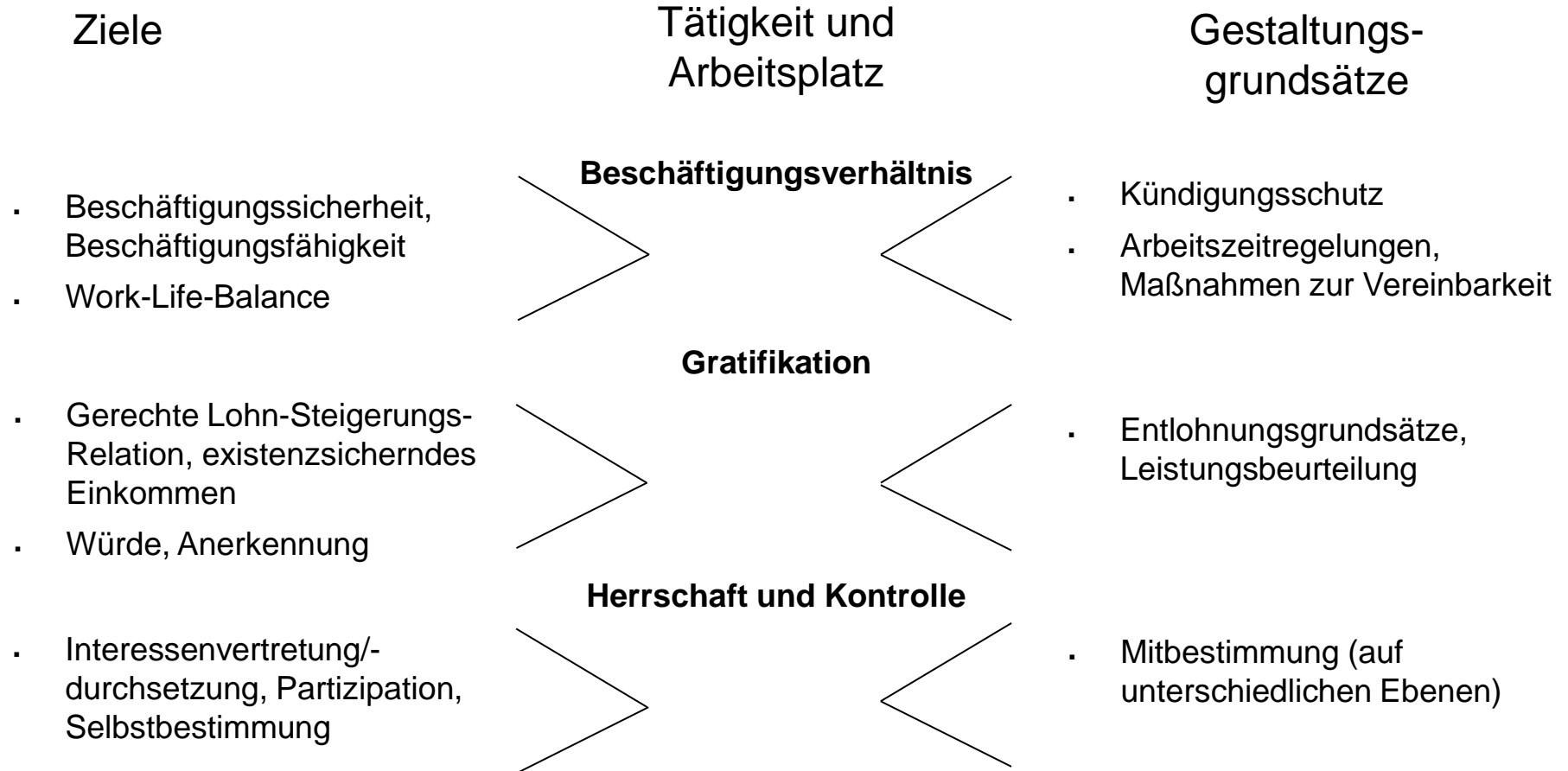
Tätigkeit und Arbeitsplatz



Gestaltungsgrundsätze

- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Vielseitigkeit, breites Aufgabenspektrum
- Vollständige Tätigkeit von der Planung bis zur Kontrolle)
- Handlungsspielräume, Selbstorganisation, -gestaltung
- Vermeidung widersprüchlicher Arbeitsanforderungen
- Kooperation, Selbstbestimmung der sozialen Unterstützung
- Verortung der Tätigkeit im Gesamtsystem
- Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte

Grundsätze humaner Arbeitsgestaltung



Integrierter Arbeits- und Gesundheitsschutz – mitarbeiter- und kundenorientiert

- Bei den Maßnahmen der Arbeitsgestaltung sind neben den Belangen der Beschäftigten auch die Belange der Kunden zu beobachten. Diese können im Widerspruch zueinander stehen.
- Interaktionsarbeit erfordert Gestaltungsansätze, bei denen Erleichterungen für den Arbeitenden auch für Kunden positive Wirkungen haben oder bei den Kunden eine Akzeptanz negativer Effekte fördern.
- Des Weiteren sind bei Interaktionsarbeit beim Gesundheitsschutz und der Gesundheitsförderung grundsätzlich auch psychisch-emotionale Belastungen einzubeziehen.

Integrierter Arbeits- und Gesundheitsschutz

- Transformation von Gegensätzen zwischen Beschäftigten und Kunden in Gemeinsamkeiten
- Nutzer- und kundenfreundliche Gestaltung und Einsatz von Technik
- Förderung der Kooperationsbereitschaft und -fähigkeit der Kunden/Klienten
- Psychisch-emotionaler Arbeitsunfall

Neue Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Vielseitigkeit, breites Aufgabenspektrum

Bei Interaktionsarbeit kann Vielseitigkeit auch belastend sein, weil die Gefahr besteht, dass Kunden „entgrenzte“ Anforderungen stellen. Interaktionsarbeit erfordert Gestaltungsansätze, bei denen die Vielseitigkeit der Tätigkeit mit der Möglichkeit zur Begrenzung des Kundenkontakts bzw. von Kundenanforderungen verbunden wird.

Lösungsansatz

Begrenzung von Entgrenzung

Neue Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Vielseitigkeit, breites Aufgabenspektrum

- Klare Aufgabendefinition und -begrenzung
- Unterstützung der Beschäftigten bei der Bewältigung von Entgrenzung
- Vielseitigkeit arbeitsorganisatorisch begrenzen

Neue Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Vollständige Tätigkeit – von der Planung bis zur Kontrolle

Planung und Kontrolle sind bei Interaktionsarbeit nur begrenzt möglich, da der Gegenstand der Dienstleistung unbestimmt ist und die Dienstleistung selbst ein flüchtiges Produkt ist. Die mangelnde Plan- und Kontrollierbarkeit ist ein Wesensmerkmal von Interaktionsarbeit. Erforderlich sind Gestaltungsansätze, bei denen selbstverantwortliches, autonomes Handeln auch trotz bzw. mit Unplanbarkeiten und begrenzter Kontrolle ermöglicht wird.

Lösungsansatz

Situatives und informelles Handeln ermöglichen

Neue Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Vollständige Tätigkeit – von der Planung bis zur Kontrolle

- Handlungsspielraum für erfahrungsgeleitet-subjektivierendes Handeln
- Fehlertoleranz und Fehlerkultur
- Differenzierter Umgang mit Unterbrechungen
- Produktive Nutzung der Kontrolle durch Kunden

Neue Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Weitere für Interaktionsarbeit modifizierte und erweiterte Grundsätze der Arbeitsgestaltung

- Sinnhaftigkeit der Arbeit – Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte
- Leistungs- und Personalbeurteilung – Anerkennung der Kompetenzen für Interaktionsarbeit
- Kooperation – Förderung informeller Kooperation im Arbeitsprozess
- Arbeitszeit – Vereinbarkeit von Arbeit und Leben sowie der Lebensführung von Beschäftigten und Kunden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen zur
Initiative Gesundheit und Arbeit (iga)
unter [iga-info.de](https://www.iga-info.de)