

Interaktion als Präventionsthema

Dr. Marlen Cosmar und Patricia Lück

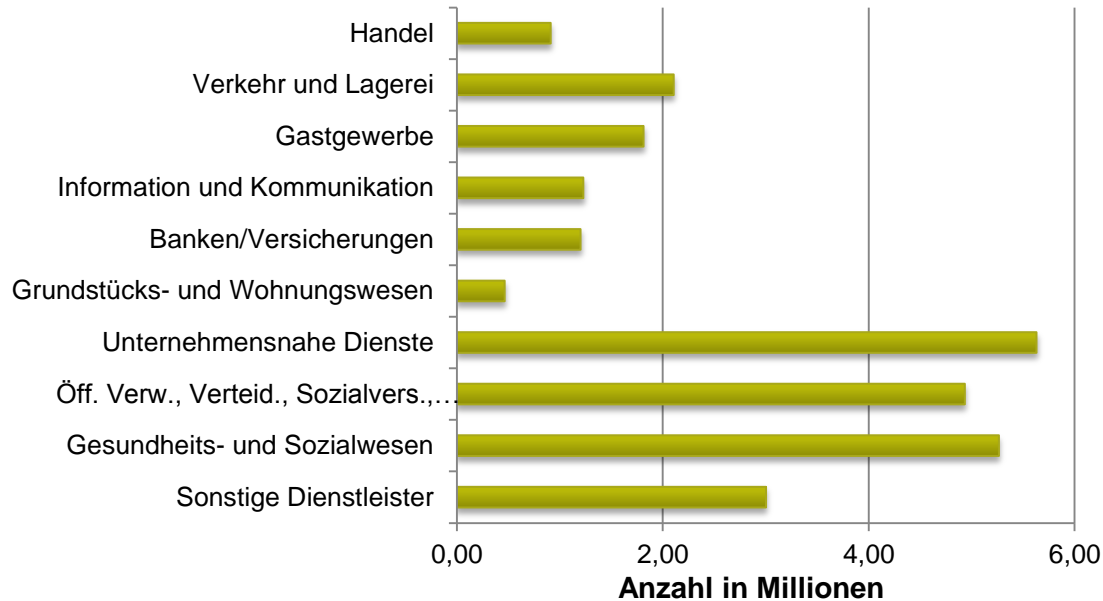
Interaktion als zentrale Herausforderung vieler Tätigkeiten

- Interaktion ist bei fast jeder Tätigkeit notwendig (auch im Produktionsbereich) → klassische Produktions- und Einzelarbeitsplätze werden abnehmen
- vor allem in vielen Dienstleistungsberufen ist Interaktion ein bestimmendes Tätigkeitsmerkmal
- Beispiele: Pflege, Verkauf, Beratung, medizinische Versorgung

Bedeutung des Dienstleistungssektors in Deutschland

- $\frac{3}{4}$ aller Arbeitsplätze
- 70% der Wertschöpfung

Erwerbstätige in einzelnen Dienstleistungsbranchen



Quelle:
Statistisches
Bundesamt, 2014

Wesentliches Ziel von Dienstleistungsunternehmen



sich durch hohe Servicequalität von
Konkurrenten abheben

Interaktionsarbeit als Arbeitsbelastung

Immer
freundlich sein

Immer eine
Antwort haben



Eigene Gefühle
zurückhalten

Immer professionelle
Distanz wahren

Welche Interaktionsanforderungen gibt es bei Ihrer Tätigkeit?

Kundenbezogene soziale Stressoren (Dorman & Zapf, 2004)

- Autoritatives Verhalten von Kunden
- Angriffe verbaler Natur,
- Aversionen gegenüber Kunden
- Abstimmungsschwierigkeiten



moderate bis starke Zusammenhänge mit dem
Burnout-Syndrom

Beanspruchungswirkung von Emotionskontrolle

Emotionale Kontrollanforderungen gehen mit Stress und negativen Beanspruchungsfolgen einher, besonders wenn häufig Gefühle gezeigt werden müssen, die nicht wirklich empfunden werden (Cheung & Tang, 2007)

ABER: Gute Arbeitsgestaltung und individuelle Bewältigungsansätze können diese Effekte entscheidend abpuffern.

Interaktionsarbeit als Zukunftsthema

Gründe für Anstieg der Interaktionsanforderungen

- flache Hierarchien
- maßgeschneiderte Dienstleistungen
- komplexe Prozesse, die gut abgestimmt sein müssen
- globaler Wettbewerb



BAUA sieht Interaktionsarbeit als eine zentrale Zukunftsherausforderung im Bezug auf (psychische) Gesundheit (Projekt: „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“)

Interaktionsarbeit als Thema für GKV und UV

- aus der Interaktion mit Kunden, Klienten oder Patienten sowie auch Kollegen ergeben sich spezifische, vor allem psychische Belastungen
 - diese können zu positiven wie auch negativen Beanspruchungsfolgen führen
 - um negative Beanspruchungsfolgen zu vermeiden, sind verhältnis- sowie verhaltenspräventive Ansätze notwendig
- hier muss Gesundheitsförderung bzw. Gesundheitsschutz ansetzen

Fragen für den Expertendialog

- Was charakterisiert Interaktionsarbeit?
- Welche spezifischen Belastungen entstehen?
- Welche positiven und negativen Folgen können sich einstellen?
- Welche Maßnahmen können dabei helfen, dass Interaktionsarbeit sich vor allem motivierend und gesundheitsförderlich auswirkt?
- Wie können diese Maßnahmen in bestehende Aktivitäten des Gesundheitsschutzes bzw. der Gesundheitsförderung eingebunden werden?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

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