

Interaktionsarbeit

Konzept

iga.Expertendialog 2016

Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)

Übersicht

1. Dienstleistungsarbeit – Interaktionsarbeit

2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Forschungsprojekte

- Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit
 - Förderung durch die Hans-Böckler-Stiftung
 - Prof. Dr. Fritz Böhle, Dr. Ursula Stöger, Dr. Margit Wehrich
 - Januar 2012 – April 2014

Forschungsprojekte

- Prävention von Belastungen bei formalisierter Arbeit in Dienstleistung und technischer Entwicklung (PräFo)
 - Förderung durch das BMBF
 - Prof. Dr. Fritz Böhle, Dr. Margit Wehrich, Marc Jungtäubl M.A.
 - November 2015 – Oktober 2018

Interaktionsarbeit gestalten

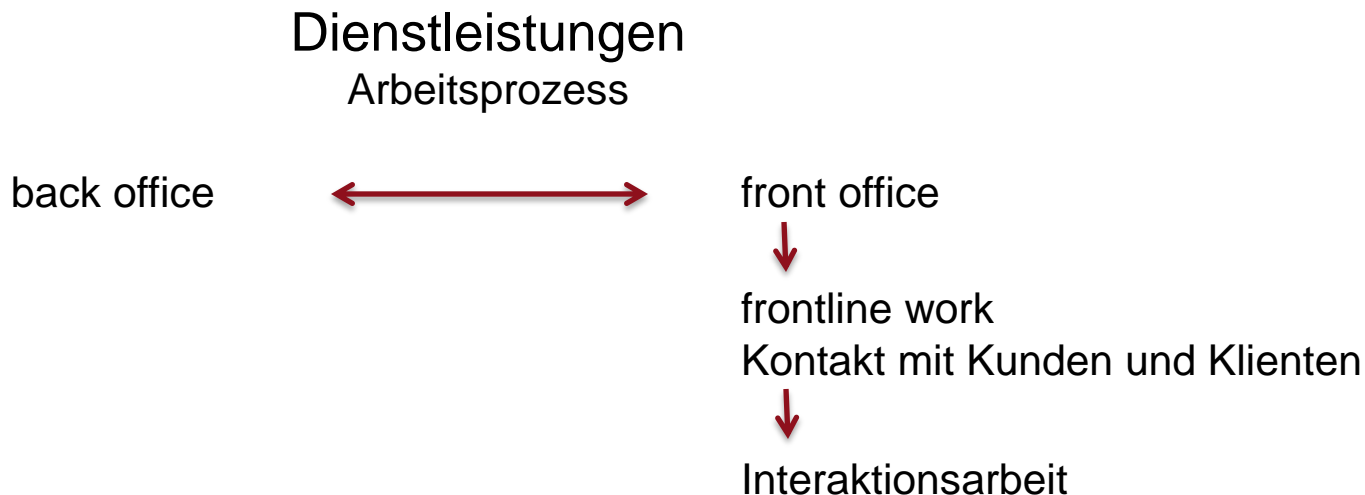
Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich (2014):

Interaktionsarbeit gestalten.
Vorschläge und Perspektiven für humane
Dienstleistungsarbeit.

Berlin: edition sigma



1. Dienstleistungsarbeit – Interaktionsarbeit



1. Dienstleistungsarbeit – Interaktionsarbeit

Dienstleistungen

- frontline Work – Interaktionsarbeit
- Bestandteil jeder Dienstleistung
- Pflege, Versicherung, technischer Service usw.
- Kernelement oder Ergänzend

1. Dienstleistungsarbeit – Interaktionsarbeit

Interaktionsarbeit

Produktions- und Verwaltungsarbeit

- Gegenstand der Arbeit:
Materielle und immaterielle Objekte
- Soziale Interaktion (Kooperation)
als Arbeitsmittel

Dienstleistungen (frontline work)

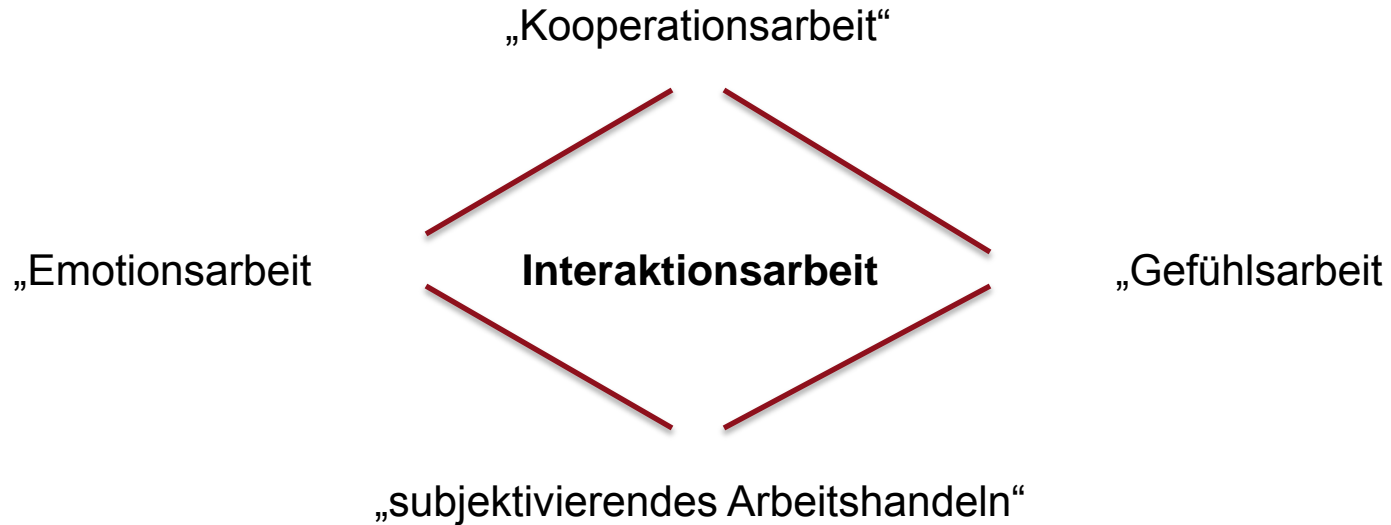
- Gegenstand der Arbeit:
Kunden und Klienten
- Soziale Interaktion
als „Inhalt“ der Arbeit

1. Dienstleistungsarbeit – Interaktionsarbeit

Arbeit mit Kunden und Klienten

- Tauschbeziehung: Verkauf/Handel
- Dispositionsbeziehung: öffentliche Verwaltung (Arbeitsagentur)/technischer Service
- Bearbeitungsbeziehung: Pflege

2. Interaktionsarbeit – Merkmale



2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Herstellung von Kooperation – „Kooperationsarbeit“

- Der Erfolg der Dienstleistung hängt ab von der Kooperation zwischen Dienstleister und Kunde/Klient
- Notwendigkeit einer Transformation der Tausch-, Dispositions- und Bearbeitungsbeziehung in eine Kooperationsbeziehung
- Wechselseitige Anerkennung und Unterstützung als Voraussetzung der Kooperation

2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Umgang mit (eigenen) Emotionen bei der Erbringung von Dienstleistungen – „Emotionsarbeit“

- Emotionskontrolle
- Unterdrückung von Emotionen (z.B. Ekel, Ärger)
- Emotionsausdruck
- Darstellung von Emotionen (z.B. Freundlichkeit)

Arbeit an der Darstellung von Gefühlen (surface acting)
Arbeit an eigenen Emotionen (deep acting)

2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Beeinflussung der Gefühle der Kunden/Klienten – „Gefühlsarbeit“

- Begleitung des „Hauptarbeitsprozesses“

Inhalte/Ziele von Gefühlsarbeit

- Vertrauen
- Psychische Unterstützung
- Biografie
- Identität
- Kontext

2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Umgang mit Unwägbarkeiten – subjektivierendes Handeln

Vorgehen

dialogisch-explorativ

Sinnliche Wahrnehmung

empfindend und spürend, mit allen Sinnen

Denken

assoziativ-bildlich

Beziehung

Nähe, Empathie

2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Herstellung einer Kooperation zwischen Dienstleister und Kunden/Klienten



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen zur
Initiative Gesundheit und Arbeit (iga)
unter iga-info.de