

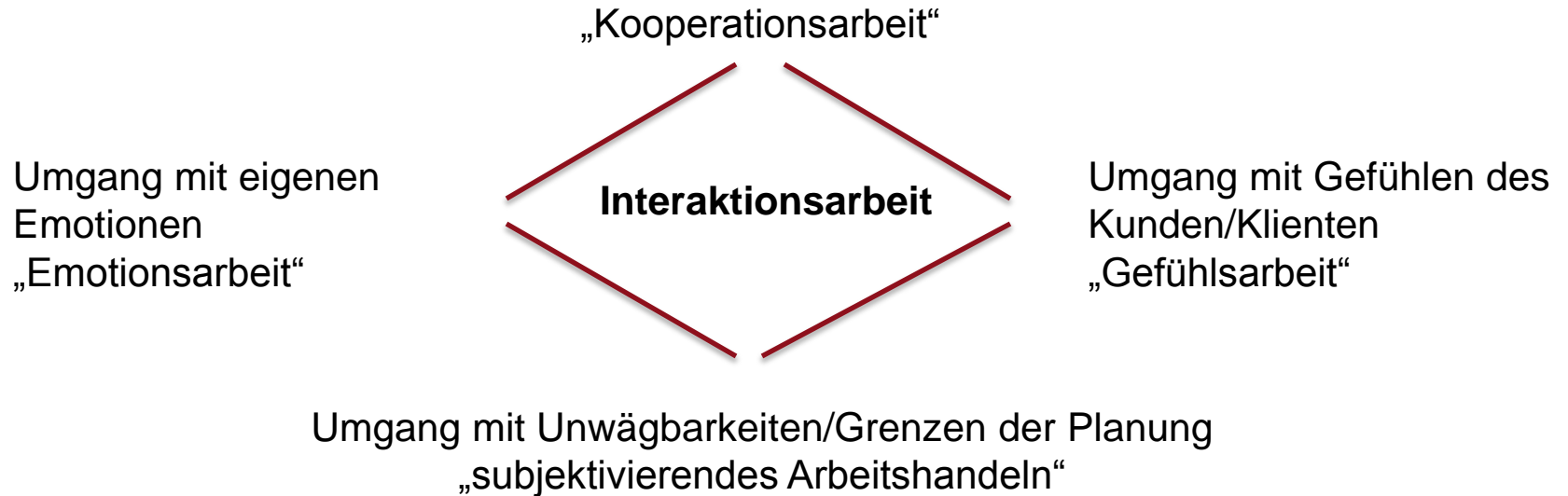
# Technisierung – Organisierung von Dienstleistungsarbeit Folgen für Interaktionsarbeit

iga.Expertendialog 2016

Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)

## 2. Interaktionsarbeit – Merkmale

Herstellung einer Kooperation zwischen Dienstleister und Kunden/Klienten



# Entwicklungen von Arbeit

## Bis 1980er Jahre

- One best way der Rationalisierung
- Taylorismus als Leitbild

## Heute und zukünftig

- Heterogene Entwicklungen von Arbeit
- Unterschiedliche Rationalisierungsformen und -strategien

# Entwicklungen von Arbeit

Entwicklungen von Arbeit

Rationalisierung – Organisation - Technik



Interaktionsarbeit

# Entwicklungstendenzen

- Negation und Transformation von Interaktionsarbeit
- Formalisierung und Objektivierung von Interaktionsarbeit
- Entgrenzung von Interaktionsarbeit und Beschränkung von Ressourcen

Negation und Transformation von Interaktionsarbeit

Tayloristische Rationalisierung  
„einfache“ Arbeit und Standardisierung



Nichtbeachtung der Interaktionsarbeit beim Kontakt mit Kunden  
Angleichung an die Arbeit mit Objekten

physische und psychische Belastungen wie bei Produktions- und  
Verwaltungsarbeit  
und  
Konflikt zwischen Standardisierung und notwendigem  
situativem Handeln

*Problem*

# Negation und Transformation von Interaktionsarbeit

## Entpersonalisierung der Dienstleistungsarbeit

Verlagerung auf sach-/objektbezogene Arbeit

Bereinigung von Interaktionsarbeit



Beseitigung von Interaktionsarbeit bei Dienstleistungen

grundlegender Wandel der Arbeit

Interaktionsarbeit als faktisch aber nicht vorgesehene Anforderung  
zusätzliche Anforderung und Belastung

*Problem*

## Formalisierung und Objektivierung von Interaktionsarbeit

posttayloristische Rationalisierung – Subjektivierung der Arbeit  
qualifizierte Arbeit und Eigenverantwortung

Indirekte Steuerung/Ökonomisierung

Formalisierung von Prozessen  
(Kennzahlen, Dokumentation Qualitätsmanagement etc.)



Berücksichtigung von Interaktionsarbeit, aber  
Nicht-Berücksichtigung von situativem Handeln und informellen  
Praktiken

*Problem*

Behinderung/Erschwerung von Interaktionsarbeit  
Zeitdruck, Qualitätsmangel; Zusatzaufwand  
Mangelnde Anerkennung



# Entgrenzung von Interaktionsarbeit und Beschränkung von Ressourcen

traditionelle qualifizierte und selbstverantwortliche Arbeit  
professionelle Autonomie/Vertrauen



Berücksichtigung von Interaktionsarbeit, aber  
einseitige Betonung der Kundenorientierung  
Kosteneinsparung und ungeplante Beschränkung von Ressourcen

*Problem*

Entgrenzung von Kundenanforderungen  
Belastung durch fehlende Ressourcen für Interaktionsarbeit

# Konsequenzen für die Arbeitspolitik

- Arbeits- und prozessbezogene differenzielle Arbeitspolitik
- Besondere Herausforderung: Thematisierung und Anerkennung der Merkmale von Interaktionsarbeit und ihrer Notwendigkeit
- Nichtberücksichtigung von Interaktionsarbeit führt zu negativen Folgen sowohl für die Beschäftigten als auch Kunden, Unternehmen und Gesellschaft

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

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