2. Fachtagung Interaktionsarbeit gestalten

Transformation der Arbeit gestalten – Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen sichern

Die Arbeitswelt befindet sich im Wandel: Digitalisierung, demografischer Wandel und veränderte gesellschaftliche Anforderungen verändern nicht nur die Rahmenbedingungen der Erwerbsarbeit, sondern auch die Art und Weise, wie wir miteinander arbeiten und kommunizieren. Besonders betroffen sind Bereiche der Interaktionsarbeit – dort, wo Menschen mit Menschen arbeiten, sei es in Pflege, Bildung, Beratung oder im Dienstleistungssektor. Doch gerade diese Berufe sind essenziell für das gesellschaftliche Funktionieren und stehen gleichzeitig vor großen Herausforderungen: Fachkräftemangel, steigende Anforderungen und sich wandelnde Erwartungen an die Qualität der Arbeit.

Vor diesem Hintergrund lädt die 2. Fachtagung Interaktionsarbeit Expert:innen aus Wissenschaft, Praxis und Politik dazu ein, gemeinsam Lösungen zu diskutieren und Perspektiven für die Zukunft der Interaktionsarbeit zu entwickeln:

- Wie kann eine nachhaltige und attraktive Gestaltung dieser Berufe gelingen?
- Welche innovativen Ansätze gibt es, um den Fachkräftemangel zu bewältigen?
- Und wie können technologische Entwicklungen sinnvoll eingesetzt werden, um Arbeitsbedingungen zu verbessern und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen langfristig zu sichern?

Freuen Sie sich auf spannende Vorträge, praxisnahe Workshops und anregende Diskussionen mit führenden Expert:innen und Akteur:innen aus der Branche. Gemeinsam wollen wir die Transformation der Arbeit aktiv gestalten und neue Wege für eine zukunftssichere Interaktionsarbeit erarbeiten.

TAGUNGSPROGRAMM

DONNERSTAG, 20.11.2025, DASA, ENERGIEHALLE

Gesamtmoderation:
Dr. Sabrina Sobieraj (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

Begrüßung

09:00 Uhr **Begrüßung**
Prof. Dr. Anita Tisch, Vizepräsidentin, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Vorträge

09:15 Uhr **Gesellschaftlich notwendige, personenbezogene Dienstleistungen – ein Brennpunkt auf der Landkarte der Arbeit?**
Dr. René Lehweß-Litzmann (Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen)

09:45 Uhr **Die Arbeit an und mit Menschen als besonders sinnstiftende Arbeit? Einblicke in verschiedene Bereiche gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen**
Dr. Nadja Dörflinger & Dr. Jonas Wehrmann (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

10:15 Uhr **Diskussion**

10:30 Uhr **Kaffeepause**

Praxistalk

11:00 Uhr **Interaktions- und Dienstleistungsarbeit in Transformation**
Ziel des Praxistalks ist es, konkrete Einblicke in unterschiedliche Branchen und Tätigkeitsfelder zu geben. Wir möchten die Probleme aus Sicht der Beschäftigten und Unternehmen herausarbeiten und gleichzeitig betriebliche Lösungen diskutieren.
Gäste: Thomas Schäfer (Handelsverband NRW), Christian Wille (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di), Daniel Kunstleben (FABIDO), Charlotte Friederich (VDV-Akademie), Loretta Hölzel (Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung)

Moderation: Michael Niehaus (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

12:15 Uhr **Mittagspause**

Sessions

13:15 Uhr **Einblicke in verschiedene Aspekte von Interaktions-/Dienstleistungsarbeit und Transformation**

Session 1: Aggression bei Interaktionsarbeit
Raum DASA 0018
Dr. Jonas Wehrmann & Jamila Janitzky, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

- Hannah Huxholl (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung): Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt
- Rahwa Gebrekiros (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege): Sexuelle Belästigung und Gewalt in der Pflege
- Prof. Dr. Guido Becke (Universität Bremen): Gewalt am Arbeitsplatz „Privathaushalt" - Handlungsperspektiven für Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit

Session 2: Diversität als Herausforderung bei Interaktionsarbeit
Seminarraum 1
Michael Niehaus & Melanie Rezvani, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin;
Mit Beiträgen von

- Vy Tran (Clubcommission e. V. Berlin): Mental Health in Clubs. Stärkung der organisationalen Resilienz der Clubs und der psychischen Gesundheit der Beschäftigten
- Charlotte Friederich (VDV-Akademie e.V.): Diversität im öffentlichen Nachverkehr - Learnings aus dem INQA-EXP KompResifÖV
- Nura Mahmalat (Prospektiv GmbH): Diversität in der Krankenpflege

Session 3: Führung als besondere Form von Interaktionsarbeit
Seminarraum 2

Dr. Kai Klasmeier & Franziska Dennißen, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin;
Mit Beiträgen von

- Prof. Dr. Joyce Elena Schleu (Radboud University Nijmegen)
- Louisa Schüttke (Ruhr-Universität Bochum)

Session 4: Unsichtbare Arbeit sichtbar machen – die neue DASA-Ausstellung zum Thema Dienstleistungen
Sarah-Louise Rehahn & Dr. Nadja Dörflinger, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

14:45 Uhr **Kaffeepause**

Zukunftstalk

15:15 Uhr **Impulse zur künftigen Erforschung und Gestaltung von Interaktions-/Dienstleistungsarbeit**
Gäste: Dr. René Lehweß-Litzmann (Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen), Prof. Dr. Guido Becke (IAW Bremen), Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg und ISF München), Dr. Birgit Thomson (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)
Moderation: Michael Niehaus & Dr. Sabrina Sobieraj (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

16:15 Uhr **Optional: DASA-Führung (Ausstellung „Dienstleistung“)**