inter
aktions
arbeit
gestalten

Heterogen, fragmentiert und interdisziplinär: Interaktionsarbeit als Forschungsgegenstand

Dr. Nadja Dörflinger

Fachtagung „Interaktionsarbeit gestalten“

Dortmund, 20.6.2022

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland
EUROPÄISCHE UNION
Zusammen. Zukunft. Gestalten.

Inhalt

- Einleitung
- Interaktionsarbeit als Gegenstand wissenschaftlicher Debatten
- Interaktionsarbeit als besondere Form von Erwerbsarbeit und eigene analytische Kategorie
- Fazit

Einleitung

- **Das Thema ‚Arbeit' wird vielfach in Dichotomien gedacht; beispielsweise gibt es Produktions- und Dienstleistungsarbeit, unbefristete und befristete Arbeit, Vollzeit- und Teilzeitarbeit, bezahlte und unbezahlte Arbeit**

  Gewisse Kategorien von Arbeit könnten durch die etablierten dichotomen Raster fallen

- **Das Thema ‚Arbeit' wird oftmals anhand von Ansätzen und Modellen erforscht, die einem Produktionskontext entspringen**

  Solche Ansätze und Modelle könnten die Spezifika von anderen Arbeitsformen verkennen

→ Beide Problemfelder betreffen die Arbeit an und mit Menschen

Interaktionsarbeit als Arbeit an und mit Menschen

- Interaktionsarbeit (IA) involviert soziale Interaktionen zwischen Beschäftigten und KundInnen, PatientInnen, SchülerInnen, KlientInnen o.ä. im Kontext von Erwerbsarbeit
- 41% der Beschäftigten in der EU interagieren regelmäßig mit DienstleistungsnehmerInnen; 61% davon sind Frauen (Eurofound 2020)
- Große Heterogenität interaktiver Tätigkeiten bzw. Berufsbildern und Branchen, in denen viel Interaktionsarbeit geleistet wird
- IA geht oft mit herausfordernden Arbeitsbedingungen, einer vergleichsweise geringen Bezahlung und möglichen Gesundheitsrisiken einher

→ **Dennoch ist IA eher ein Randphänomen in der wissenschaftlichen, (arbeits-)politischen und gesellschaftlichen Debatte**

Die wissenschaftliche „Gemengelage“

Symbolischer Interaktionismus (theoretische Soziologie)

Rolle sozialer Interaktionen im Alltag; Fokus auf Individuen

Service work (Employment relations, HRM, Arbeitssoziologie)

Besonderheit der Arbeit im Dienstleistungsdreieck

Interaktionsarbeit (Arbeitssoziologie, -psychologie, Arbeitswissenschaften)

Wesensmerkmale der Interaktionsarbeit

Der symbolische Interaktionismus

- Verortet sich in der theoretischen Soziologie (Chicago School)
- Soziale Interaktionen spielen eine wesentliche Rolle im Alltag (Goffman, 1957, 1983)
- Nur wenige Studien in dieser Tradition kreieren einen expliziten Link zum Themenfeld Arbeit bzw. Arbeitswelt
- Aushandlungsprozesse – durch soziale Interaktionen - als wesentlicher Bestandteil der Arbeit(swelt) (Corbin & Strauss, 1993)

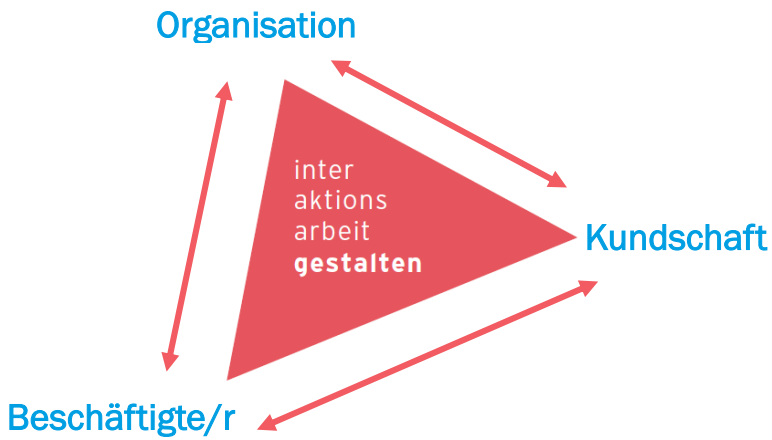
→ Wenig Verknüpfungen zu anderen (soziologischen) Disziplinen bzw. der Arbeitssoziologie, was womöglich am Fokus auf Individuen und deren Rolle im Sozialgefüge liegt

E. Goffman

Die Service Work-Debatte

- **Emotionsarbeit:** Verbergen von Gefühlen bzw. zeigen von organisational gewünschten Gefühlen; Debatte zum Thema *aesthetic labour* (z.B. Hochschild 1983; Bolton & Boyd 2003; Wharton 2009; Warhurst & Nickson 2020)
- **Service triangle:** Interdependenzen zwischen den drei Akteuren im Dienstleistungsdreieck und sich daraus ergebende Herausforderungen (Leidner 1993)
- **The sociology of service work:** Beschäftigte sind ggf. mit widersprüchlichen Anforderungen konfrontiert (Kundenorientierung versus Effizienzvorgaben der Organisation); Ambiguität der Rolle der Kundschaft (z.B. Korczynski 2002; Korczynski & Ott 2004)

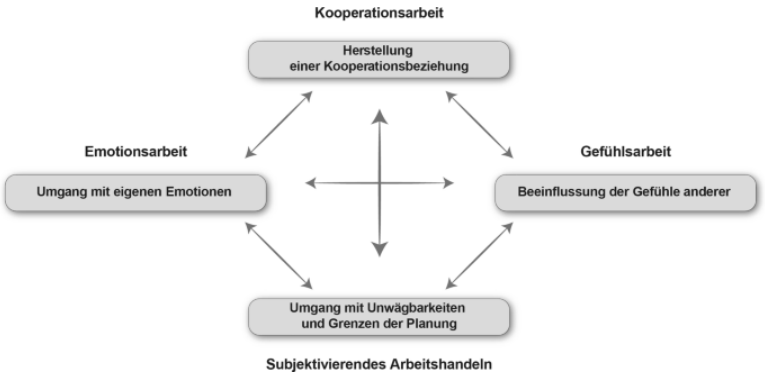
→ *Fokus auf den Kontext, in dem IA geleistet wird sowie auf die Konsequenzen der Präsenz der Kundschaft als dritter Akteur im Service Triangle; IA nur implizit betrachtet*



Dienstleistungsdreieck
(siehe Leidner, 1993)

Die deutschsprachige Debatte zum Thema Interaktionsarbeit

- Besondere Wesensmerkmale, die dem „Arbeitsgegenstand Mensch“ bzw. der dialogischen Natur der IA geschuldet sind (Böhle & Weihrich 2020; Hacker 2009) → Interaktionsarbeit ist Arbeit und geht mit besonderen Anforderungen einher
- Bestehende arbeitssoziologische und -psychologische Ansätze betonen: 1) den sozialen Aspekt der IA; 2) die Existenz von Unsicherheit und Unwägbarkeiten; 3) die Idee der Ko-Produktion von Dienstleistungen



Integriertes Modell der IA
(siehe Böhle & Weihrich 2020)

- Studien in dieser Tradition erforschen, wie bzw. durch welches Handeln Beschäftigte es schaffen, Dienstleistungsprozesse erfolgreich zu gestalten, d.h. wie Unwägbarkeiten überwunden werden oder wie sie herausfinden, was die Kundschaft erwartet (z.B. Böhle 2006; Dunkel & Weihrich 2006)

→ *Identifikation von Wesensmerkmalen; Betonung der Komplexität, die die Arbeit an und mit Menschen kennzeichnet; Handlungsfähigkeit (agency) der Beschäftigten steht im Vordergrund*

Synthese – aktueller Stand der Forschung

inter aktions arbeit gestalten

Interdisziplinär
Relevante Konzepte, Modelle und Ansätze finden sich in verschiedenen Disziplinen wieder (Soziologie, Psychologie, Arbeitswissenschaften)

Fragmentiert
Es gibt nicht die Debatte zum Thema IA; Ansatzpunkte verorten sich in unterschiedlichen nationalen wie internationalen Debatten

Heterogen
IA findet in vielen Berufsgruppen und Branchen statt; das hohe Maß an Variation erschwert es, IA ganzheitlich zu betrachten und verstehen

Synergien zwischen den Debatten generieren

Symbolischer Interaktionismus
Wichtigkeit von sozialen Interaktionen im Alltag (und der Arbeitswelt)

Service work
Rolle von Kontexten und Strukturen, in denen IA stattfindet

Interaktionsarbeit
Wesensmerkmale der IA, Handlungsfähigkeit der Beschäftigten

IA als eigene analytische Kategorie

‚Structure' und ‚Agency' ausgewogen betrachten; Wertschöpfungsperspektive auf IA

Interaktionsarbeit als eigene analytische Kategorie

- IA spielt eine zentrale Rolle für die Wertschöpfung von Organisationen, insbesondere im Dienstleistungssektor (Thompson 1983, Dörflinger 2022)
- Da die Produktion und der Verkauf von Dienstleistungen gleichzeitig und in Anwesenheit der Kundschaft stattfinden, ist Interaktionsarbeit untrennbar mit Wertschöpfung verknüpft und für Organisationen zentral (Bélanger & Edwards 2013)
- Eine Wertschöpfungsperspektive ist auch hilfreich, um die Arbeitssituationen von Beschäftigten, die IA leisten, zu verstehen
  - Um Wertschöpfungsziele so gut es geht zu erreichen, versuchen Organisationen, die Unsicherheiten und Unwägbarkeiten, die mit IA einhergehen, zu begrenzen
  - Doch auch wenn Organisationen gewisse ‚Strukturen' schaffen, haben die Beschäftigten letztendlich ein gewisses Maß an ‚Handlungsmacht' im Umgang mit der Kundschaft

→ **IA prägt die Wertschöpfung aber die Wertschöpfung prägt auch die IA**

Interaktionsarbeit als besondere Art von Erwerbsarbeit und eigene analytische Kategorie

‚Faktor Mensch‘

Die Arbeit an und mit Menschen geht mit Unwägbarkeiten einher
(Hacker 2009, Böhle & Weihrich 2020)

Dienstleistungsdreieck

Position des Beschäftigten zwischen Organisation und Kundschaft
(Leidner 1993; Korczynski 2014)

Wertschöpfung

Interaktionsarbeit ist untrennbar mit Wertschöpfung verbunden
(Thompson 1983, Dörflinger 2022)

→ Diese Besonderheiten gehen mit Implikationen für die Arbeitsgestaltung einher

Fazit

- **Interaktionsarbeit und Wissenschaft**

IA als eigene analytische Kategorie etablieren; Ansätze und Modelle schaffen, die es erlauben, diese besondere Form der Erwerbsarbeit weiter zu erforschen und dadurch besser zu verstehen

- **Interaktionsarbeit und Arbeitsgestaltung**

Die weitere Erforschung des Themenfeldes sollte dazu beitragen, Implikationen für die menschengerechte und gesundheitsförderliche Gestaltung von IA abzuleiten

- **Interaktionsarbeit und Arbeitsschutz**

Die Arbeit an und mit Menschen erfordert eine angepasste Sicht aufs Thema, denn Risiken oder Expositionsfaktoren – wie der Kontakt zum Kunden – lassen sich nicht vermeiden; Gefährdungsbeurteilungen sollten erweitert bzw. angepasst werden

inter
aktions
arbeit
gestalten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

inwige@baua.bund.de

www.interaktionsarbeit.de

@inwige

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.