inter
aktions
arbeit
gestalten

Interaktionsarbeit als besondere Form der Erwerbsarbeit: Einblicke in die empirische Studie von InWiGe

Dr. Nadja Dörflinger

Michael Niehaus

Fachtagung „Interaktionsarbeit gestalten“

Dortmund, 21.6.2022

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

Unsere Forschungsfragen

inter
aktions
arbeit
gestalten

Kontext

Wie entstehen Arbeitsbedingungen bei der Interaktionsarbeit bzw. was beeinflusst Arbeitsbedingungen bei der Interaktionsarbeit?

Wirkung

Wie wirken sich die Besonderheiten der Interaktionsarbeit auf die Beschäftigten und deren Gesundheit aus? Wie gehen diese damit um?

Gestaltung

Wie kann Interaktionsarbeit menschengerecht gestaltet werden (auch im Hinblick auf den digitalen Wandel)?

Unsere Studie

Vergleichende, empirische Studie basierend auf qualitativen Forschungsmethoden

- **Ziel:** Interaktionsarbeit (IA) über Beschäftigtengruppen hinweg erforschen; Fokus auf die Arbeitssituationen von Beschäftigten, die Interaktionsarbeit leisten und auf den Kontext, in dem Interaktionsarbeit verrichtet wird
- **Methode:** Knapp 100 halbstandardisierte Interviews mit Experten, Beschäftigten, Managern und Betriebsräten sowie Beobachtungen (mehrere Tage in drei Beschäftigtengruppen)
- **Beschäftigtengruppen:** Servicekräfte in der Gastronomie und im Fachhandel, Beschäftigte in der Altenpflege, BeraterInnen bzw. Coaches, FallmanagerInnen bei der BA, PolizistInnen

Zitat 1

„Um im Gastgewerbe arbeiten zu können, braucht es die vier goldenen Ms: Man muss Menschen mögen. (...) Das ist die Grundvoraussetzung. Wer die vier goldenen Ms mitbringt, der wird im Gastgewerbe glücklich werden.“

Experte

Die 4Ms - „Man muss Menschen mögen“

- IA ist Arbeit an und mit Menschen; daher ist sie immer auch mit Unsicherheiten und Unwägbarkeiten verbunden - diese (gekonnt) zu überwinden ist ein wesentliches Element von IA
- Soziale Interaktionen mit der Kundschaft und ähnlichen Gruppen im Kontext der Erwerbsarbeit sind Arbeit im eigentlichen Sinne, auch wenn sie oftmals nicht gesehen wird – beispielsweise in Ausbildungsordnungen, der Arbeitsbewertung oder in der Gefährdungsbeurteilung
- IA erfordert Qualifizierung und Kompetenzen, die zumindest teilweise erlernbar sind; auch im Zuge einer (weiteren) Professionalisierung ist eine erhöhte Sichtbarkeit von IA wichtig
- Dennoch: viele Beschäftigte erleben die Arbeit an und mit Menschen als sinnstiftend; sie entscheiden sich bewusst für interaktive Berufsfelder

Zitat 2

„Und wenn dir ein Kunde sagt: "Du bist mein Tageshighlight", dann ist das noch viel schöner. (...) Dann habe ich alles, alles erfüllt, was mein Job von mir verlangt und ich mache es gerne. Ja, ein zufriedener Kunde ist mein größtes Lob.“

Beschäftigte/r

„Wenn ich angespuckt werde oder mir gedroht wird, das belastet mich sehr. Weil ich mir einfach denke, warum gibt es solche Menschen, warum machen die denn sowas?“

Beschäftigte/r

Die Kundschaft – Quelle von Freude und Leid zugleich

- Ambiguität in der Rolle der Kundschaft und ähnlichen Gruppen; die Kundschaft kann zugleich Stressor und Ressource sein
- Schwierige Kunden werden oftmals ‚gemacht', insbesondere wenn Rahmenbedingungen kundenunfreundlich sind (z.B. Warteschleifen/-schlangen im Callcenter, an der Kasse oder im Restaurant; undeutliche Formulare beim Amt)
- Das situative Handeln des Beschäftigten im Umgang mit der Kundschaft ist zentral; dies ist vor allem in schwierigen Situationen nicht trivial
- Implikationen für Arbeitsgestaltung: nicht nur Verhaltens-, sondern auch Verhältnisprävention stärken

→ **Organisationen können durch prospektive Arbeitsgestaltung dazu beitragen, die Auftretenswahrscheinlichkeit schwieriger Situationen zu reduzieren**

Zitat 3

„Ich unterdrücke meine Gefühle so lange, bis ich gegen die Wand schlage. (...) wenn ich zum Beispiel einen sehr, sehr nervigen Kunden habe, der mir so auf die Pelle rückt (...) also bevor ich meine Selbstbeherrschung verliere (...) ich habe ja so zwei Wände, wo ich halt gegen schlage (...) damit ich ein bisschen runterkomme. (...) dann bin ich wieder auf dieser Down-Phase; dann bin ich meine Wut wieder los.“

Beschäftigte/r

Die Wand als Coping Strategy

- „Die Wand“ als wenig vorteilhaftes Beispiel einer Coping Strategy
- Bestehende Gestaltungshilfen geben insbesondere „Tipps“ zur individuellen Verhaltensprävention (z. B. „dreimal ruhig durchatmen“)
- Herausforderung für die Gefährdungsbeurteilung:
  - Kriterien der GDA-Merkmale weiterentwickeln, sodass sie mögliche Gefährdungen aus der Arbeit mit organisationsexternen Menschen einbeziehen
  - Messung „objektiver Grenzwerte“ für mögliche Gefährdungen durch die Arbeit an und mit Menschen nicht möglich
  - Einfache Expositionsmodelle kaum anwendbar, daher Empfehlungen zur Verhältnisprävention in Form von typischen Szenarien erstellen

→ Erste Empfehlungen: Eskalationsszenarien, die den „Ausstieg“ aus der Interaktion ermöglichen; Supervision, Coaching; Erfahrungsaustausch

Zitat 4

„Wir haben überall eine enorme Konzentration. (...) Anders als in anderen Bereichen haben wir ja viele Personalkosten noch. Und da die Preise mittlerweile so gedrückt sind, (...) die Margen so gering sind (...) weichen sie darauf aus, den Wettbewerb auf Kosten des Personals zu führen. Was eben kennzeichnet, dass die Unternehmen sagen: "Okay, wenn wir noch einsparen können, machen wir es durch Personalabbau, machen wir es durch Tarifflucht und immer auf Kosten der Beschäftigten“.“

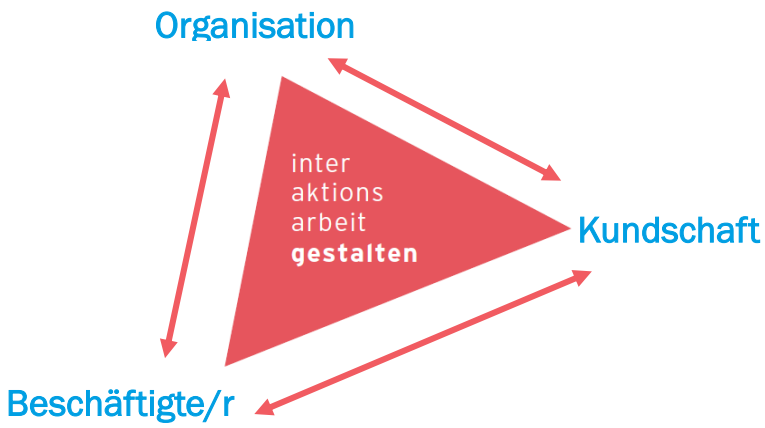
Expertin

Kontexte der Interaktionsarbeit

- Analyse von IA bzw. Arbeitsgestaltung sollte sich nicht nur auf die Ebene des Arbeitsplatzes bzw. den Arbeitsplatzkontext beziehen
- Weitere Faktoren auf verschiedenen analytischen Ebenen sollten ebenfalls in den Blick genommen werden, denn dort finden sich mehr oder weniger förderliche Rahmenbedingungen (Branchekontext, Regulierungsstrukturen, Metaentwicklungen etc.)
- Das Dienstleistungsdreieck und insbesondere die Machtkonstellationen und -dynamiken zwischen den Akteuren sollten betrachtet werden

→ **Hohe Komplexität, da Faktoren auf verschiedenen Ebenen zusammenwirken; die Arbeitsgestaltung sollte dies adressieren**

→ **Die Arbeitsbedingungen in der IA entspringen nicht allein dem Arbeitsplatzkontext**



Dienstleistungsdreieck
(siehe Leidner, 1993)

Zitat 5

„Interaktionsarbeit (...) ist eine Form der Arbeit, die bislang irgendwie nicht so gesehen wurde. Und die natürlich in dem Sinne auch mehr wertgeschätzt werden sollte. (...) Interaktionsarbeit stellt eben auch für die Wertschöpfung einen zentralen Mehrwert dar .“

Manager

IA und Wertschöpfung

- Trotz Herausforderungen bzgl. Sichtbarkeit und Wertschätzung spielt IA eine zentrale Rolle, denn insbesondere im Dienstleistungsbereich findet Wertschöpfung während und durch IA statt
- Besonderheit: Produktion und Konsum fallen in der IA zusammen, daher findet Wertschöpfung i.d.R. während der IA statt und vielfach durch die Ko-Produktion von DienstleistungsgeberIn und -nehmerIn
- Aufgrund der zentralen Rolle der IA für Wertschöpfung, sollten alle Akteure des Dienstleistungsdreiecks Interesse an deren guten Gestaltung haben

→ **IA war und ist nicht nur in Zeiten einer Pandemie systemrelevant; ihre Zentralität für die Wertschöpfung unterstreicht auch die Wichtigkeit für die gesamte Wirtschaft**

Fazit (Work-in-Progress)

Bei der guten Gestaltung von Interaktionsarbeit ist (künftig) folgendes wesentlich:

- Spezifische Qualifizierung für die IA nötig
- Der Kunde ist Stressor und Ressource zugleich
- Nicht nur die Verhaltens-, sondern auch die Verhältnisprävention stärken
- Die Arbeitsbedingungen in der IA resultieren nicht allein aus dem arbeitsorganisatorischen Kontext
- IA beeinflusst die Wertschöpfung und die Wertschöpfung beeinflusst die Interaktionsarbeit

→ **Erarbeitung einer „Taxonomie der Interaktionsarbeit“ (Arbeitstitel), basierend auf dem aktuellen Forschungsstand und den eigenen empirischen Arbeiten**

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.