

Kurzbericht zur Session 3: Quantifizierung von Interaktionsarbeit: Ergebnisse und Forschungsbedarfe

Chair: Markus Holler, Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie (Projekt InWiGe)

ReferentInnen: Dr. Sabrina Sobieraj und Jan Digutsch, Leibniz-Institut für Arbeitsforschung an der Technischen Universität Dortmund (Projekt Digitaler Engel), Markus Holler, INIFES, Projekt InWiGe)

Die Session beschäftigte sich mit dem quantitativen Forschungsstand zur Interaktionsarbeit und mit der Frage, was quantitative Forschungsmethoden – nicht in Konkurrenz zur qualitativen Forschung, sondern in pragmatischer Ergänzung und Kombination – zu diesem Forschungsstand weiter beitragen können.

Zunächst wurde eine Verortung des Themas durch Markus Holler vorgenommen, in der dargelegt wurde, warum Quantifizierung von Interaktionsarbeit ein relevantes Thema ist und welche Potentiale darin liegen. Es wurde gezeigt, dass eine zunehmend breite Basis von Sekundärdaten vorliegt, die es erlaubt, in Bezug auf Stressoren, Ressourcen und andere arbeitsbezogene Merkmale Unterschiede nach der Häufigkeit bzw. nach dem Umfang der Interaktionsarbeit darzustellen. Demgegenüber stehen jedoch nur wenige Daten für eine weitere Ausdifferenzierung innerhalb des sehr heterogenen Konzepts der Interaktionsarbeit nach der Art der Interaktion bzw. nach der Art der Interaktionsarbeit zur Verfügung. Anhand eines Analysebeispiels wurde deutlich, dass entsprechende Daten eine sinnvolle Ausdifferenzierung innerhalb der Interaktionsarbeit ermöglichen können und Unterschiede in Stressoren und Ressourcen innerhalb der Interaktionsarbeit differenziert werden könnten. Abschließend wurden Forschungsbedarfe und weiterführende Analysemöglichkeiten skizziert.

Anschließend wurde eine Operationalisierung von Interaktionsarbeit nach Böhle und Wehrich (2020)¹ in einem mehrdimensionalen Messmodell von Sabrina Sobieraj und Jan Digutsch vorgestellt, das für die Zielpopulation von Pflegekräften entwickelt und getestet wurde. Das Modell unterscheidet die Subdimensionen der Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit, Kooperationsarbeit sowie des Subjektivierenden Handelns. Eingebettet in das Job-Demands-Resources Modell wurden Annahmen über die Korrelationen der Subdimensionen mit berufsbezogenem Wohlbefinden, Eigenschaften des Jobs und individuellen Ressourcen überprüft. Die Ergebnisse bestätigten die interne Struktur der vier Subdimensionen. Die Korrelationen zu den weiteren arbeitsbezogenen Merkmalen vielen in Bezug auf Emotions- und Gefühlsarbeit überwiegend so aus, wie von den ReferentInnen auf Basis der arbeitspsychologischen Literatur angenommen, während Kooperationsarbeit und subjektivierendes Handeln teils unerwartete Korrelationen aufwiesen, was auf weiteren Forschungsbedarf hindeutet. Abschließend wurde ein Ausblick mit Bezug auf weitere geplante Arbeitsschritte gegeben, der sowohl eine Betrachtung im Rahmen einer Tagebuchstudie als auch einer Verallgemeinerung der Skala beinhaltete.

In der abschließenden Diskussion wurde über die Frage der Operationalisierung von Interaktionsarbeit und die Einbeziehung interner Interaktionsarbeit sowie die Messung von Interaktionsarbeit im Sinne eines latenten Konstrukts debattiert. Es wurde festgehalten, dass zusätzlich auch interne Interaktionsarbeit stärker beachtet werden sollte und dass aus Gestaltungsperspektive die Erfassung konkreter Tätigkeiten von großer Bedeutung wäre. Offen musste bleiben, ob eine allgemeine Messung von Interaktionsarbeit oder ob die Betrachtung in Teilgruppen erfolgsversprechender ist. Daten- und Forschungsbedarfe wurden hinsichtlich der möglichst direkten Einbeziehung der „Kundenseite“ bzw. des gesamten Dienstleistungsdreiecks sowie der sozialen und wertschöpfenden Dimension von Interaktionsarbeit identifiziert. Einigkeit

¹ Böhle, F., & Wehrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 74(1), 9-22.

bestand dahingehend, dass nicht nur die möglichst exakte Quantifizierung, sondern auch die Sichtbarmachung und Gestaltung von Interaktionsarbeit Teil der Bemühungen sein sollte.

