

Arbeit an und mit Menschen

Interaktionsarbeit im Kontext der Digitalisierung

Das Thema Digitalisierung löst oftmals Assoziationen aus, die mit der Sphäre der Produktionsarbeit in Zusammenhang stehen. So verbindet man Digitalisierung häufig mit Robotern, vollautomatisierten Produktionsanlagen, künstlicher Intelligenz oder Gadgets wie Datenbrillen. Die Digitalisierung wirkt sich allerdings nicht nur auf die eher technikgestützte Arbeit aus, sondern auch auf die Arbeit an und mit Menschen. Diese Form der Arbeit wird auch als Interaktionsarbeit bezeichnet.

Anders als bei vorwiegend produktbezogenen Tätigkeiten, die sich auf den Umgang mit einem materiellen Objekt beziehen, steht bei personenbezogenen Tätigkeiten der Umgang mit anderen Menschen im Vordergrund, wie beispielsweise in der Beratung, in der Pflege, im Verkauf oder in der Bildung. Daher sollte Interaktionsarbeit im Kontext des sogenannten Dienstleistungsdreiecks betrachtet werden, das Beschäftigte, Organisationen und Kunden, Klienten oder Patienten als zentrale Akteure einschließt. Beschäftigte sind daher nicht alleine ihrem Arbeitgeber, sondern auch ihren Kunden verpflichtet. Diese doppelte Rolle geht oftmals mit besonderen

Anforderungen und Belastungen einher. Auch wenn Interaktionsarbeit meist im Dienstleistungssektor verortet wird, ist sie Bestandteil vieler verschiedener Berufsbilder und findet sowohl außerhalb von Betrieben mit Kunden, Klienten und Patienten als auch innerhalb von Betrieben mit Beschäftigten anderer Abteilungen oder in der Führung statt. Interaktionsarbeit nimmt dabei eine entscheidende Rolle bei der erfolgreichen Bewältigung der Arbeitsaufgabe ein.

Chancen und Risiken

Die Digitalisierung wirkt sich auch auf interaktive Tätigkeiten aus. Körperlich schwere Tätigkeiten – wie sie beispielsweise in der Paketzustellung oder im Handwerk vorkommen – könnten durch Hilfsmittel wie Exoskelette oder durch Roboterwagen, wie den sogenannten EffiBOT, erleichtert werden. Zudem könnten neue Softwaresysteme den Dokumentationsaufwand verringern, der bei vielen interaktiven Tätigkeiten notwendig wird. Diese Veränderungen könnten womöglich dazu führen, dass mehr Zeit für den Kunden bliebe. Während diese Beispiele vor allem Chancen hervorheben, die sich durch die fortschreitende Digitalisierung ergeben, birgt diese jedoch auch Risiken. So könnten neue Technologien etwa genutzt werden, um gewisse interaktive Tätigkeiten weiter zu standardisieren, beispielsweise im Kontext von Call-Center-Arbeit. Dies schränkt jedoch den Handlungsspielraum von Beschäftigten ein, resultiert in mehr Monotonie und könnte auch zu Dequalifizierung führen. Zudem könnten sich auch neue Möglichkeiten für den Arbeitgeber ergeben, um die Leistung von Beschäftigten zu messen und miteinander zu vergleichen, was den Druck auf Beschäftigte erhöht.

Diese Chancen und Risiken der Digitalisierung für die Arbeit an und mit Menschen werfen Fragen in Bezug auf die Gestaltung von Interaktionsarbeit in betrieblichen Kontexten auf und unterstreichen die wichtige Rolle betrieblicher Akteure in dieser Hinsicht.

Das seit April 2019 laufende Forschungsprojekt „InWiGe – Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels“ verortet sich in diesem Themenfeld. Dieses Projekt führt die BAuA gemeinsam mit dem Internationalen Institut für Empirische Sozialökonomie (INI-FES) durch. Einerseits ist InWiGe das Metaprojekt des Förderschwerpunktes „Arbeiten an und mit Menschen“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. InWiGe spielt daher eine zentrale Rolle im Rahmen der Vernetzung der dem Förderschwerpunkt angehörenden Verbundprojekte. Andererseits beinhaltet InWiGe eine eigene wissenschaftliche Studie, die darauf abzielt, die Entstehung und Wirkung von Arbeitsbedingungen in der Interaktionsarbeit im Kontext der Digitalisierung zu erforschen. Darauf basierend möchte InWiGe Gestaltungsempfehlungen für eine gesundheits- und persönlichkeitsförderliche Interaktionsarbeit ableiten. Daher sollen empirisch fundierte Erkenntnisse nicht nur die wissenschaftliche Debatte stärken, sondern auch für die Praxis nutzbar gemacht werden.

Weitere Informationen zu InWiGe: www.interaktionsarbeit-gestalten.de



Mit neuen Technologien lassen sich auch in Call-Centern gewisse interaktive Tätigkeiten standardisieren.



Dr. Nadja Dörflinger,
Fachgruppe
„Wandel der Arbeit“



Michael Niehaus,
Fachgruppe
„Wandel der Arbeit“