

# Interaktionsarbeit: Die Arbeit an und mit Menschen als besondere Form der Erwerbsarbeit

inter  
aktions  
arbeit  
gestalten

## Faktenblatt 01

Interaktionen mit KundInnen, PatientInnen, KlientInnen, BürgerInnen oder Lernenden sind für viele Beschäftigte Bestandteil ihrer täglichen Arbeit. Interaktionsarbeit ist aber - trotz einer gewissen Schnittmenge - nicht gleichzusetzen mit Dienstleistungsarbeit. Soziale Interaktionen sind Bestandteil vieler Tätigkeiten und Berufsbilder; zudem finden sie nicht nur mit KundInnen und ähnlichen betriebsexternen Personengruppen, sondern auch intern in Organisationen statt. Bestehende Forschung im Themenfeld Interaktionsarbeit unterstreicht, dass die Arbeit an und mit Menschen mit besonderen Anforderungen an die Beschäftigten einhergeht; überdies wirken sich Entwicklungen im Rahmen fortschreitender Digitalisierung auch auf die Interaktionsarbeit aus.

Aus diesem Grund hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Jahr 2019 den Förderschwerpunkt „Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen“ ins Leben gerufen, in dessen Rahmen sich 18 Verbundprojekte sowie das Metaprojekt Interaktionsarbeit: „Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels (InWiGe)“ mit der Arbeit an und mit Menschen auseinandersetzen<sup>1</sup>. Dies ist der Auftakt zu einer Reihe von Faktenblättern des Projekts InWiGe, die wesentliche Aspekte der Interak-

tionsarbeit auf der Grundlage verschiedener Sekundärdaten beleuchtet.

Das Ziel dieses ersten Faktenblattes ist es, ein grundlegendes Verständnis für Interaktionsarbeit als Arbeit an und mit Menschen zu generieren. Um dies zu erreichen, gehen wir kurz auf den Begriff der Interaktionsarbeit im wissenschaftlichen Diskurs ein, bevor wir wesentliche Charakteristika der Interaktionsarbeit hervorheben. Das Faktenblatt basiert auf repräsentativen Daten der Erhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit<sup>2</sup>, sowie des European Working Conditions Survey (EWCS) 2015<sup>3/4</sup>.

### Begriff und Verbreitung der Interaktionsarbeit

Interaktionsarbeit hat in den vergangenen beiden Jahrzehnten in der wissenschaftlichen Debatte an Bedeutung gewonnen. Während sich der Begriff in der deutschen Arbeits- und Organisationspsychologie, den Arbeitswissenschaften sowie der Arbeitssoziologie seit den 2000er Jahren in unterschiedlichem Ausmaß etablieren konnte, ist und bleibt Interaktionsarbeit im internationalen Diskurs noch immer ein Randphänomen, welches in verschiedenen Debatten zumeist nur implizit thematisiert wird. Obgleich bislang ein einheitliches Begriffsverständnis für

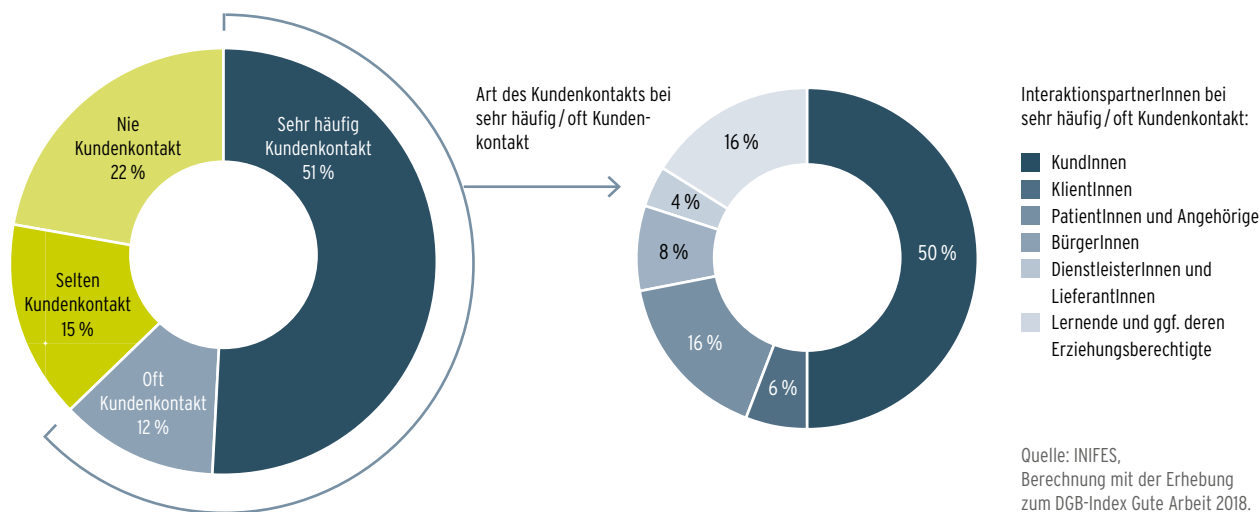


Abb. 1 Verbreitung von Interaktionsarbeit und ihre Verteilung auf die hauptsächlichsten Interaktionspartner der Beschäftigten

die Arbeit an und mit Menschen fehlt, greift die bestehende Literatur die Kernidee des sogenannten Service Triangle<sup>5</sup> oder Dienstleistungsdreiecks auf, nämlich das Vorhandensein von drei wesentlichen Akteuren: Organisation, Beschäftigte und KundInnen. Daher überrascht es nicht, dass Interaktionsarbeit in Befragungen meist darüber gemessen wird, ob bzw. wie häufig Beschäftigte Kontakt mit KundInnen oder ähnlichen Gruppen haben. In der DGB-Index-Erhebung des Jahres 2018 gaben zusammengefasst 63 % der Beschäftigten an, sehr häufig (51%) oder oft (12 %) in Kontakt mit einer der oben genannten Personengruppen zu arbeiten. Die Gruppen, mit denen die Beschäftigten vorwiegend beruflich interagieren, sind KundInnen (50 %), PatientInnen und deren Angehörige (16 %), Lernende und ggf. deren Erziehungsberechtigte (16 %), BürgerInnen (8 %), KlientInnen (6 %) sowie DienstleisterInnen und LieferantInnen (4 %) (vgl. Abb. 1). Mit einem Anteil von 74 % kommt Interaktionsarbeit im Dienstleistungssektor häufiger vor als im produzierenden Gewerbe, wo 43 % der Beschäftigten sehr häufig oder oft Interaktionsarbeit leisten. Diese Ergebnisse unterstreichen, dass Interaktionsarbeit für eine Vielzahl von Beschäftigten zum Arbeitsalltag gehört.

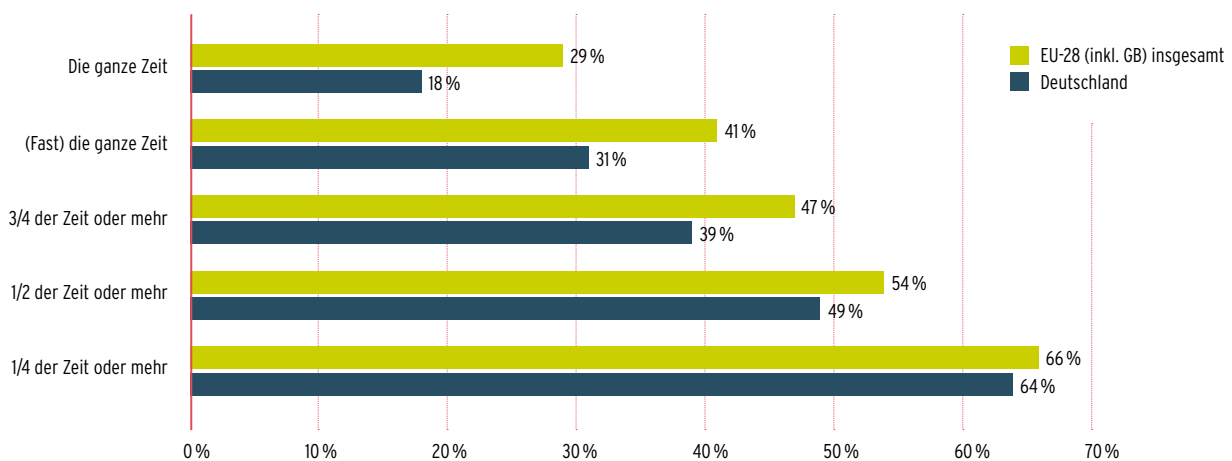
Im Vergleich zum Gesamtwert der EU-28-Staaten (inkl. GB) ist die Verbreitung von Tätigkeiten mit einem hohen Anteil von Interaktionsarbeit in Deutschland leicht unterdurchschnittlich. Laut Daten des EWCS 2015 leisten bundesweit 49 % der abhängig Beschäftigten zu mindestens der Hälfte ihrer Arbeitszeit Interaktionsarbeit. Zu einem Anteil von einem Viertel oder mehr ist das bei 64 % der Fall. Die entsprechenden Werte für den Durchschnitt der EU-28-Staaten (inkl. GB) betragen hingegen 54 % und 66 %. Deutlicher fällt dieser Unterschied aus, wenn nur Beschäftigte betrachtet werden, deren Arbeitszeit zu einem noch größeren Anteil aus Interaktionsarbeit besteht (vgl. Abb. 2).

### Charakteristika der Interaktionsarbeit

Die Position des Beschäftigten innerhalb des Dienstleistungsdreiecks wird in der Literatur vielfach als herausfordernd beschrieben, denn es wird erwartet, dass Beschäftigte ihre Kundschaft (oder ähnliche Gruppen) gut betreuen und gleichzeitig die (ökonomischen) Vorgaben ihrer Organisation erfüllen<sup>6</sup>. Dabei geht insbesondere der Kontakt mit KundInnen oder ähnlichen Gruppen mit Anforderungen einher, die sich von Anforderungen in der Produktionsarbeit unterscheiden. Böhle und Weirich<sup>7</sup> definieren daher vier Wesensmerkmale der Interaktionsarbeit: Kooperationsarbeit, Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit und subjektivierendes Arbeitshandeln. Kooperationsarbeit beschreibt die Notwendigkeit, eine Kooperationsbeziehung herzustellen und aufrechtzuerhalten. Während bei der Emotionsarbeit der Umgang mit den eigenen Emotionen im Vordergrund steht, sind es bei der Gefühlsarbeit die Emotionen des Interaktionspartners. Subjektivierendes Arbeitshandeln bezieht sich auf den Umgang mit Unwägbarkeiten bei der Interaktionsarbeit. Allerdings sind nicht alle diese Aspekte in den vorliegenden Datengrundlagen erfasst.

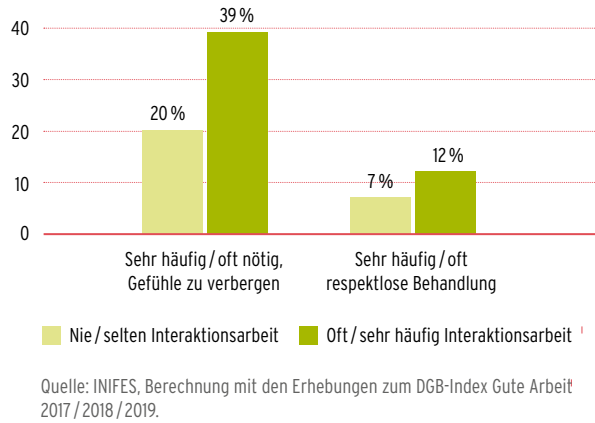
Beschäftigte, die häufig oder oft Interaktionsarbeit leisten, müssen öfter ihre eigenen Gefühle bei der Arbeit verbergen als Beschäftigte, die nur selten oder nie mit betriebsexternen Personen interagieren. Auch respektlose Behandlung durch andere, wie z.B. KundInnen und ähnliche Gruppen, oder aber durch KollegInnen oder Vorgesetzte, kommt bei Beschäftigten mit ausgeprägter Interaktionsarbeit etwas häufiger vor (Abb. 3). Eine genauere Analyse zeigt, dass unter Letzteren respektlose Behandlung vor allem von KundInnen oder ähnlichen Gruppen ausgeht<sup>8</sup>.

Unwägbarkeiten kommen bei Beschäftigten mit einem hohen Anteil von Interaktionsarbeit häufiger vor. Bei Beschäftigten, die mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit

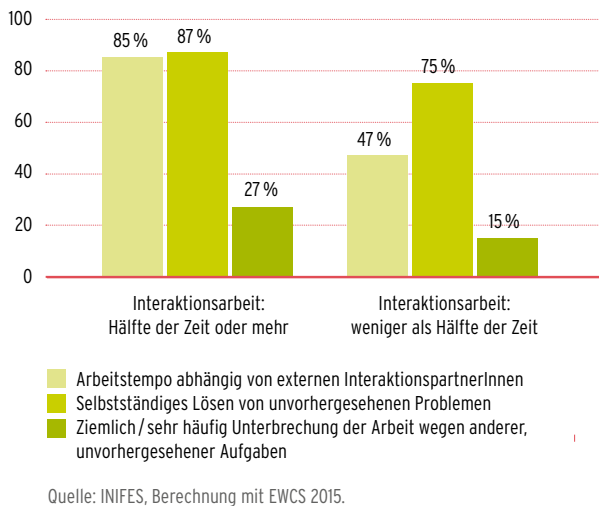


Quelle: INIFES, Berechnung mit dem ECWS 2015.

Abb. 2 Verbreitung von Interaktionsarbeit in Deutschland und der EU nach dem Anteil von Interaktionsarbeit an der Arbeitszeit



**Abb. 3** Indikatoren für Emotions- und Gefühlsarbeit aus dem DGB-Index Gute Arbeit, nach der Häufigkeit von Interaktionsarbeit



**Abb. 4** Indikatoren für Unwägbarkeiten und Kooperationsenge mit InteraktionspartnerInnen bei Beschäftigten in Deutschland, nach dem Anteil von Interaktionsarbeit an der Arbeitszeit

Interaktionsarbeit leisten, beträgt der Anteil derjenigen, die unvorhergesehene Probleme selbstständig lösen müssen, 87 % und bei einem geringeren Anteil von Interaktionsarbeit 75 %. Auch die Anforderung, die Arbeit wegen unvorhergesehener Aufgaben unterbrechen zu müssen, ist bei zeitlich stark ausgeprägter Interaktionsarbeit häufiger zu beobachten (27 % versus 15 %). Die Abhängigkeit des Arbeitstempos von externen InteraktionspartnerInnen ist bei einem hohen Anteil von Interaktionsarbeit stärker verbreitet (vgl. Abb. 4).

Interaktionsarbeit kann aber auch eine Ressource sein. 91 % der Beschäftigten, die häufig oder oft an und mit Menschen arbeiten, identifizieren sich nach Daten des DGB-Index Gute Arbeit 2017–2019 in (sehr) hohem Maße mit ihrer Tätigkeit und 77 % haben in (sehr) hohem Maße den Eindruck, mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für

die Gesellschaft zu leisten. Bei Beschäftigten, die selten oder nie mit betriebsexternen Personen interagieren, liegen die jeweiligen Werte bei 84 % bzw. 58 %. Betrachtet man die Daten des EWCS, fällt der Unterschied zwischen den Beschäftigtengruppen deutlich geringer aus. 88 % der Beschäftigten, die mindestens zur Hälfte ihrer Arbeitszeit Interaktionsarbeit leisten, haben „immer“ oder „meistens“ das Gefühl, sinnvolle Arbeit zu verrichten; andere Beschäftigte geben dies mit einem Anteil von 85 % fast ebenso häufig an. Der Grund für diese Ergebnisunterschiede liegt vermutlich in den verschiedenen Fragestellungen begründet, wobei die Frage nach „sinnvoller Arbeit“ im EWCS etwas allgemeiner ausfällt.

Die Arbeit an und mit Menschen ist, wie bereits erwähnt, stark von emotionalen Anforderungen gekennzeichnet (vgl. Abb. 3); dies bestätigen auch Analysen auf Basis des EWCS 2015. Emotionale Belastungen, wie der Umgang mit verärgerten InteraktionspartnerInnen, das Verbergen von Gefühlen oder emotional aufwühlende Situationen, kommen bei Interaktionsarbeitenden in Deutschland aber etwas seltener vor als im Durchschnitt der anderen EU-Staaten (inkl. GB, vgl. Tab. 1). Beschäftigte, die Interaktionsarbeit leisten, sind auch öfter verbalen Beleidigungen ausgesetzt als andere Beschäftigte. (Deutschland: 18 % versus 7 %; andere EU-28-Staaten: 14 % versus 7 %). Verglichen mit dem Durchschnitt der anderen EU-28-Staaten (inkl. GB), berichten Interaktionsarbeitende in Deutschland geringfügig öfter von verbalen Beleidigungen (vgl. Tab. 1). Interaktionsarbeit ist auch von Unterbrechungen wegen unvorhersehbarer Aufgaben gekennzeichnet (vgl. Abb. 4). Im Vergleich mit dem Schnitt der anderen EU-28-Staaten (inkl. GB) werden Unterbrechungen von Interaktionsarbeitenden in Deutschland etwas seltener genannt. Die Bewertung des Sinngehalts der Arbeit auf Basis des EWCS 2015 fällt in Deutschland ähnlich wie im Durchschnitt der anderen EU-28-Staaten (inkl. GB) aus (vgl. Tab 1)<sup>9</sup>.

### Zusammenfassung und Ausblick

Im Gegensatz zur klassischen Produktionsarbeit geht die Arbeit an und mit Menschen mit besonderen Anforderungen einher, die sich insbesondere aus der Präsenz von KundInnen und ähnlichen Gruppen ergeben. Jene Präsenz macht es erforderlich, dass Beschäftigte Kooperationsarbeit, Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit erbringen sowie subjektivierendes Arbeitshandeln einsetzen müssen, um gelungene Interaktionsarbeit zu leisten. Auf Unterschiede innerhalb der großen Gruppe der Interaktionsarbeitenden – z. B. nach Berufen oder Branchen – konnte in der hier gebotenen Kürze nicht eingegangen werden. Es ist aber davon auszugehen, dass es sich bei Interaktionsarbeit trotz gemeinsamer verbindender Elemente um ein recht heterogenes Phänomen handelt, das

je nach der betrachteten Beschäftigtengruppe und der konkreten Ausgestaltung der Rahmenbedingungen der Interaktionsarbeit, unterschiedliche Anforderungen an

die Beschäftigten stellt. Die folgenden Faktenblätter werden näher auf die spezifischen Arbeitsbedingungen der Beschäftigten in der Interaktionsarbeit eingehen.

**Tab. 1** Arbeitsbedingungen bei Beschäftigten mit Interaktionsarbeit (die Hälfte der Zeit oder mehr) in Deutschland und den EU 28-Staaten (ohne Deutschland)

	Deutschland (BRD)	EU-28 (inkl. GB) ohne BRD	Unterschied. BRD - EU-28 (ohne BRD) in Prozentpunkten*
Umgang mit verärgerten Kunden, Patienten, Schülern usw. (1/4 der Zeit oder mehr)	47 %	57 %	-11
Arbeit wegen einer anderen unvorhergesehenen Aufgabe unterbrechen (ziemlich/sehr häufig)	27 %	37 %	-10
Die Arbeit erfordert es, dass Sie Ihre Gefühle verbergen (immer/meistens)	35 %	41 %	-6
Situationen ausgesetzt sein, die Sie emotional aufwühlen (1/4 der Zeit oder mehr)	39 %	44 %	-5
Selbstständiges Lösen von unvorhergesehenen Problemen (ja)	87 %	86 %	1
Gefühl, eine sinnvolle Arbeit zu verrichten (immer/meistens)	88 %	86 %	2
Arbeitstempo abhängig von direkten Anforderungen von Personen wie z. B. Kunden, Fahrgästen, Schülern/Studenten, Patienten usw. (ja)	85 %	83 %	2
Verbale Beleidigung bei der Verrichtung der Arbeit (ja)	18 %	14 %	3

\* Berechnung auf Basis von ungerundeten Werten. / Quelle: INIFES, Berechnung mit EWCS 2015.

### Quellen und weitere Informationen

- Das Metaprojekt InWiGe (Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels) wird zusammen mit den Verbundprojekten im Förderschwerpunkt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verbundprojekte des Förderschwerpunkts werden gleichzeitig durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.
- Im DGB-Index Gute Arbeit wird danach gefragt, wie häufig in der hauptberuflichen Tätigkeit im direkten Kontakt mit KundInnen, KlientInnen, PatientInnen oder ähnlichen Gruppen zusammengearbeitet wird, die nicht Betriebsangehörige sind.
- Im EWCS 2015 wurde erfragt, in welchem Umfang der Hauptberuf den direkten Umgang mit nicht betriebsangehörigen Personen, wie z. B. KundInnen, Fahrgästen, SchülerInnen/StudentInnen, PatientInnen usw. einschließt.
- Alle Auswertungen erfolgten unter Verwendung eines Redressmentgewichtes oder Designgewichtes (bei Teilgruppen).
- Leidner, R. (1993). Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life. University of California Press, Berkeley.
- Korczynski, M. (2001). Human Resource Management in Service Work. Palgrave Macmillan, London.
- Böhle, F. & Wehrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 74(1), 9-22.
- Von allen Beschäftigten, die sehr häufig oder oft Interaktionsarbeit leisten, geben 38 % an, von Kunden herablassend oder respektlos behandelt zu werden. Die entsprechenden Anteile in Bezug auf KollegInnen und Vorgesetzte betragen 16 % und 18 % (Mehrfachnennungen).
- Die in Tab. 1 beobachteten Unterschiede bestätigen sich auch dann, wenn zusätzlich die in Abb. 2 gezeigte, unterschiedliche Verteilung der Häufigkeit von Interaktionsarbeit in Deutschland und den anderen EU 28-Staaten kontrolliert bzw. aus den Ergebnissen herausgerechnet wird. Andere Faktoren, wie die Berufs- und Branchenstruktur, arbeitsrechtliche, kulturelle oder auch sprachliche Unterschiede könnten bei der Erklärung der beobachteten Unterschiede eine Rolle spielen.