

Interaktionsarbeit als Gegenstand von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft

Ralph BRUDER¹, Gerhard ERNST², Michael FISCHER³

¹ *Institut für Arbeitswissenschaft, TU Darmstadt
Otto-Berndt-Straße 2, D-64287 Darmstadt*

² *Kirchstraße 36, D-56316 Raubach*

³ *Bereich Politik und Planung, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di,
Paule-Thiede-Ufer 10, D-10179 Berlin*

Kurzfassung: Interaktionsarbeit ist mit der Zielsetzung der Arbeit an und mit Menschen ein zentraler Arbeitstyp in der Erwerbsarbeit. Aufgrund enger wirtschaftlicher Vorgaben kann es insbesondere bei der Interaktionsarbeit zu Spannungen und Problemen kommen. In der Arbeitswissenschaft haben sich inzwischen fruchtbare Ansätze gefunden, die zur besseren Gestaltung der Arbeit beitragen können. Dies ist besonders wichtig, da die Interaktionsarbeit wegen ihrer engen Beziehungen zu Kunden, Klienten und Patienten eine eigenständige Handhabung von Gestaltungskriterien erfordert. Eine Gestaltung guter Dienstleistungen und guter Arbeit erfordert das Überschreiten der bisherigen arbeitswissenschaftlichen Disziplingrenzen in Richtung einer „Service Science“ mit ihren Ansätzen und Methoden der systematischen Gestaltung von Dienstleistungssystemen.

Schlüsselwörter: Interaktionsarbeit, Dienstleistungswissenschaft, subjektives Arbeitshandeln, dialogisch-interaktive Arbeit, Service Engineering

1. Interaktionsarbeit als Arbeitsform

Interaktionsarbeit bestimmt sich nicht allein durch Interaktion (z.B. die Kooperation mit Kolleg_innen), sondern durch das Ziel der Arbeitsaufgabe: Arbeit mit und am Menschen. Hacker (2009) nennt dementsprechend sein Lehrbuch „Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit“. Zur Interaktionsarbeit gehören das Lehren, das Pflegen, das Heilen, das Beraten, das Verkaufen. Im Unterschied dazu z.B. die Arbeit im logistischen Lagern mit der Verteilung von Gütern oder die Wissensarbeit, deren Ziel die Verarbeitung oder Produktion von Wissen ist.

Interaktionsarbeit ist Bestandteil von „Service-Prozessen“ in kooperativen „Service-Systemen“. „Service“ (Vargo et al., 2011) will darauf hinweisen, dass es sich hier nicht um eine volkswirtschaftliche Kategorie handelt, sondern um einen kollaborativen Prozess zwischen Akteuren, in dem gemeinsam Werte produziert werden. Dementsprechend findet sich Interaktionsarbeit nicht nur im volkswirtschaftlich definierten Dienstleistungssektor, sondern auch im (volkswirtschaftlich) definierten verarbeitenden Gewerbe. Insgesamt gilt, dass eine Orientierung an volkswirtschaftlichen Kategorien bei arbeits- und dienstleistungswissenschaftlichen Betrachtungen in

die Irre führt: Das Beispiel des Dienstleistungskonzerns DHL Deutsche Post, der inzwischen auch Elektroautos produziert, macht das deutlich.

2. Verbreitung und Entwicklung der Interaktionsarbeit

Da die volkswirtschaftliche Statistik sich an Branchen und nicht an Arbeitsformen orientiert, ist eine quantitative Betrachtung von Interaktionsarbeit schwierig. Geht man von der volkswirtschaftlichen Statistik als erster Annäherung aus, so arbeiten allein im Gesundheitswesen 4,4 Millionen Menschen, viermal so viele wie in der Automobilindustrie. Die Zahl der Erzieher_innen ist zwischen 1993 und 2010 von ca. 400.000 auf knapp 550.000 gestiegen. Für die Bereiche Pflege, Kinderbetreuung und hauswirtschaftliche Dienstleistungen wird ein Wachstumsimpuls von etwa einem Prozent des Bruttoinlandsprodukts und 667.000 zusätzliche Arbeitsplätze bis 2025 erwartet.

Interaktionsarbeit als Erwerbsarbeit wird durch die Besonderheit gekennzeichnet, dass das „Subjekt Mensch“ gleichzeitig „Objekt“ der Dienstleistungen (ab jetzt im Sinne des „Service“ gebraucht) ist und dies in der Regel unter engen wirtschaftlichen Vorgaben. Damit werden die „Rahmenbedingungen der Erwerbsarbeit, das heißt der Verkauf der Arbeitskraft als Ware und die Arbeitsmarktsituation“ (Hacker, 2009 S. 68) dominant wirksam. Hacker ist sich der Problematik klar und fordert, dass zur Interaktionsarbeit eine hohe ethische Verantwortung gehört, dass aber die Arbeitswissenschaft den handelnden Menschen Modelle, Methoden und Werkzeuge zur Verfügung stellen muss, um geleitet von dieser Verantwortung ihrer (Erwerbs)Arbeit nachzukommen. Brucks hat diesen Weg nicht gewählt, sie wirft der Handlungstheorie vor, „blind für die Sozialität und auch die Körperlichkeit von Handeln sowie deren Vermittlung im emotionalen Ausdruck“ (Brucks 1998, S. 181) zu sein.

Interaktionsarbeit unterliegt historisch bedingten Prozessen, die sich in der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen, Arbeitsaufgaben und Arbeitsbedingungen niederschlagen. Einer dieser Prozesse ist der Ersatz menschlicher Arbeit durch Technik. So ist Interaktionsarbeit seit Jahrzehnten Digitalisierungsprozessen unterworfen. Insbesondere in der Beratung hat sich der unmittelbare persönliche Kontakt, der vor 50 Jahren definierendes Merkmal war, zu einem Kontinuum von unmittelbarem persönlichem Kontakt bis zu einem technisch-vermittelten, ja „technisch-ersetzten“ Kontakt entwickelt.

3. Ansätze zur Interaktionsarbeit

1999 fand ein wichtiger Klärungsschritt mit dem Themenheft „Personenbezogene Dienstleistung - Arbeit der Zukunft“ der Zeitschrift für Arbeitswissenschaft statt. Dort verankerten die viel zu früh verstorbenen André Büssing und Ursula Brucks die Begriffe der „Interaktionsarbeit“ (Büssing & Glaser, 1999) und der „Gefühlsarbeit“ (Brucks, 1999) und es wurden die Konzepte des subjektivierenden Arbeitshandelns (Böhle, 1999) und der emotionalen Dissonanz (Nerdinger & Röper 1999) vorgestellt.

3.1 Subjektivierendes Arbeitshandeln und dialogisch-interaktive Erwerbsarbeit

Nach dem Tode Büssings wurden in München die nächsten Schritte getan. Dies war zunächst die Erweiterung des Untersuchungsfeldes auf Softwareentwicklung,

Arbeit von Lehrerinnen und Lehrern, Arbeit von Friseurinnen und Friseuren, Arbeit im Zug und Arbeit im Call Center. Böhle und Glaser (2006) haben dann die Tausch-, Dispositions- und Bearbeitungsbeziehung als grundlegend für die Interaktionsarbeit herausgearbeitet. Böhle ordnet die Interaktionsarbeit dem Konzept des „Subjektivierenden Arbeitshandeln“ zu und definiert als weitere Kernbestandteile der Interaktionsarbeit die Emotionsarbeit und die Gefühlsarbeit. (Böhle & Glaser, 2006, S.30). Emotionsarbeit ist die Regulation eigener Gefühle im Arbeitsprozess. Gefühlsarbeit dagegen ist die Beeinflussung fremder Gefühle zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe. Hackers Ansatz (der damals die Lehrstuhlvertretung für den verstorbenen Andre Büssing wahrnahm) ordnete die Interaktionsarbeit als „dialogisch-interaktive Erwerbsarbeit“ in die Handlungsregulationstheorie ein. Die Handlungsregulationstheorie (Hacker, 1973) lieferte die theoretischen Grundlagen für Arbeitsstrukturierung in der Produktion und konnte jetzt um die Interaktionsarbeit erweitert werden. In der Auseinandersetzung mit dem Konzept des subjektivierenden Arbeitshandeln (Hacker, 2006) sah Hacker die Problematik, die Erwerbsarbeit „Interaktionsarbeit“ in Gefühlsarbeit, subjektivierendes Arbeitshandeln oder Emotionsarbeit einzuteilen (Hacker, 2006 und Hacker, 2009, S.21), ohne eine Verbindung zu anderen Formen der Arbeit und Arbeitsgestaltung herstellen zu können.

Damit stehen der Arbeitswissenschaft zwei theoretische Konzepte zur Verfügung, um darauf aufbauend eine wissenschaftliche Weiterentwicklung zu ermöglichen.

3.2 Gestaltung von Interaktionsarbeit

Die theoretisch fundierte Ableitung von Gestaltungserfordernissen ist mit einigen Schwierigkeiten verbunden. In Hackers Modell ist das Vorhandensein zweier mentaler Modelle typisch für dialogisch-interaktive Arbeit. Die systematische, aufeinander bezogene Gestaltung der beiden Modelle als eine Grundlage für die Gestaltung der Interaktionsarbeit ist aber nicht bekannt. In Böhles Konzeption (Böhle et al., 2010) ist für Interaktionsdienstleistungen der „Abgleich unterschiedlicher Interessen“ (was als Abstimmung der beiden mentalen Modelle verstanden werden kann) für die Kooperation notwendig. Dieser Abgleich scheint aber eher unsystematisch und nicht verbalisiert zu verlaufen.

Die Anwendung herkömmlicher Gestaltungsgrundsätze auf Interaktionsarbeit ist nicht trivial (Böhle et al., 2014). Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes kollidieren mit Interessen der Kunden, sei es in Fragen der Arbeitszeitgestaltung oder des Technikeinsatzes: „der Lärm in Gaststätten <lässt sich> nicht dadurch abstellen, dass man den Gästen verbietet, sich zu unterhalten.“ (a.a.o S. 28). Auch das Leid in der Pflege gehört zur Interaktionsarbeit. Damit bleibt häufig nur noch Gestaltung der Leistungsvoraussetzungen. Die Gestaltung der Leistungsvoraussetzungen reicht von Fragen der Aus-, Weiter- und Fortbildung zu Maßnahmen der Personalentwicklung und der Kompetenzentwicklung. Dabei sollte immer wieder berücksichtigt werden, dass Verhältnisprävention vor Verhaltensprävention geht.

4. Interaktionsarbeit zwischen Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft

Die Arbeitswissenschaft in Deutschland hat vor ca. 30 Jahren den Weg zu einem an Zielhierarchien orientierten Ebenenmodell vollzogen (Kirchner 1972; Rohmert 1983; Hacker 1986). Das erlaubt der Arbeitswissenschaft eine Arbeitsteilung und Standortbestimmung zwischen den kooperierenden Disziplinen (Schlick et al., 2010).

In der Dienstleistungswissenschaft steht dieser Entwicklungsprozess in Deutschland noch am Anfang. Während in Deutschland vielfach noch über Forschung in der (volkswirtschaftlich definierten) Dienstleistungsökonomie nachgedacht wird, wird im internationalen Raum schon das Konzept der „Service Science“ diskutiert, einschließlich der Handbücher (Maglio et al. 2010, Gallouj & Djellal, 2010) und der referierten Zeitschriften (Journal of Service Science Research). Doch auch in Deutschland gibt es erfolgversprechende Ansätze zu einer Service Science (Birken & Dunkel, 2013, Spath & Ganz, 2008). Dabei bietet sich in der deutschen Wissenschaftslandschaft die Chance der Verbindung von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft.

Diese Verbindung ist nicht nur wissenschaftlich sinnvoll, indem die Trennung zwischen informatikzentrierter und sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung aufgehoben wird (Schlick, 2011). Die Beziehung zwischen Dienstleistungs- und Arbeitswissenschaft kann auch einen engeren Zusammenhang zwischen Konzeption und Leistung eines Dienstleistungsangebotes sowie dem Wohlbefinden der die Dienstleistung erfüllenden Menschen herstellen. Damit wird die Gefahr reduziert, dass die Gestaltung von Dienstleistungen nicht mit der Frage beginnt, was technisch möglich ist, sondern mit der Klärung, welche technischen Lösungen zu Guter Dienstleistung und Guter Arbeit führen.

Arbeitswissenschaftlich wird meist nur die unmittelbar sichtbare Konstellation der Interaktionspartner_innen gesehen, also Trainer_in zu Trainee; Verkaufsperson zum Kaufenden; Erziehungsperson zu Kind. Ebenso setzt sie häufig erst an, wenn die Interaktionsarbeitsaufgaben definiert und die Arbeitsbedingungen festgelegt sind. Eine ganzheitliche Gestaltung für Gute Dienstleistungen (im Sinne der Kunden) und Gute Arbeit (im Sinne der Beschäftigten) erfordert es aber, die Gestaltung des gesamten Dienstleistungssystems einschließlich seiner Prozesse zu betrachten. Hier muss es eine Verbindung zwischen der systematischen Gestaltung von Dienstleistungen (dem Service Engineering der Service Science) und der Arbeitsgestaltung aus der Arbeitswissenschaft geben.

5. Fazit

In dem Symposium werden neue Ergebnisse in einem wichtigen Anwendungsfeld der Arbeitswissenschaft diskutiert. Weiterhin werden Beiträge zur wissenschaftlichen Weiterentwicklung zweier Forschungsansätze geleistet. Darüber hinaus geht es darum, den Anschluss an Wissenschaftsdisziplinen zu schaffen, die in den bisherigen Modellvorstellungen der Arbeitswissenschaft noch nicht vorhanden waren.

6. Literatur

- Birken T, Dunkel W (2013) Dienstleistungsforschung und Dienstleistungspolitik - Eine Bestandsaufnahme internationaler Literatur zu Service science und Service work, Arbeitspapier 282, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf
- Böhle F, (1999) Nicht nur mehr Qualität, sondern auch höhere Effizienz - Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Heft 3, S. 174-181
- Böhle F, Glaser J (2006) Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden
- Böhle F., Merl T, Stöger U (2010) Unbeachtete Kompetenzen und verborgene Aspekte personenbezogener Dienstleistung: Interaktionsarbeit und subjektivierendes Handeln, Praevius 31, S. 32-33

- Böhle F, Stöger U, Wehrich M (2014) Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten, gute Arbeit Heft 1, S. 26-28
- Brucks U, (1998) Arbeitspsychologie personenbezogener Dienstleistungen, Hans Huber, Bern
- Brucks U, (1999) Gefühlsarbeit - Versuch einer Begriffsklärung, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Heft 3, S.182- 186
- Büssing A, Glaser J (1999) Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Heft 3, S. 164-173 (1999)
- Gallouj F, Djellal F (2010) The Handbook of Innovation and services, Cheltenham, Edward Elgar Publishers (2010)
- Hacker W; (1973) Allgemeine Arbeits- und Ingenieurpsychologie, VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften. Berlin
- Hacker, W; (1986) Arbeitspsychologie, VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften. Berlin
- Hacker W; (2006) Interaktive/dialogische Erwerbsarbeit - zehn Thesen zum Umgang mit einem hilfreichen Konzept, In: Böhle, F.; Glaser, J. (Hg.): Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit, Arbeitsorganisation und Interaktion in der Dienstleistung, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 17-24
- Hacker W; (2009) Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit, Pabst Verlag
- Kirchner, JH; (1972) Arbeitswissenschaftlicher Beitrag zur Automatisierung – Analyse und Synthese von Arbeitssystemen. Schriftenreihe Arbeitswissenschaft und Praxis. Beuth, Berlin
- Maglio P. P, Kieliszewski C, Spohrer, J, (2010): Handbook of Service Science, Springer (2010)
- Nerdinger F, Röper M, (1999) Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Heft 3, S. 187-193
- Rohmert, W; (1983) Formen menschlicher Arbeit. In: Rohmert, W., Rutenfrank, J. (Hrsg.) Praktische Arbeitsphysiologie. Georg Thieme Verlag, Stuttgart New York
- Schlick C, Bruder R, Luczak H, (2010) Arbeitswissenschaft, Springer Heidelberg
- Schlick C, (2011) Wohin geht die Dienstleistungsforschung? Dialog zwischen Wissenschaft und Wirtschaft, in: Gatermann, I.; Fleck, M. (Hg.): Mit Dienstleistungen Zukunft gestalten, S.365 - 369, Campus Verlag
- Spath D, Ganz W, (eds.) (2008) The Future of Services. Trends and Perspectives. München: Hanser Verlag, S.107-232
- Vargo S.L, Lusch R.F, Horbel C., Wieland H. (2011) Alternative Logiken für Dienstleistungen: Von hybriden Systemen zu Serviceökosystemen, in: Spath D, Ganz W, (Hrsg.): Am Puls wirtschaftlicher Entwicklung, Hanser Verlag, S. 137 – 152.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

ARBEIT(s).WISSEN.SCHAF(F)T
Grundlage für Management & Kompetenzentwicklung

64. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FOM Hochschule für
Oekonomie & Management gGmbH

21. – 23. Februar 2018

GfA Press

Bericht zum 64. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 21. – 23. Februar 2018

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2018

ISBN 978-3-936804-24-9

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

USB-Print:

Prof. Dr. Thomas Heupel, FOM Prorektor Forschung, thomas.heupel@fom.de

Screen design und Umsetzung

© 2018 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de