

## **Das Konzept der Interaktionsarbeit – Neue Perspektiven für die Gestaltung von Dienstleistungen**

Fritz Böhle

Nach einer Untersuchung von ver.di hatten bereits 2010 drei Viertel der Beschäftigten im Dienstleistungsbereich häufig mit Kunden, Klienten und Patienten zu tun. Diese Entwicklung von Arbeit nimmt mit der Ausweitung von Dienstleistungen weiter zu. Arbeit mit Kunden und Klienten beschränkt sich nicht nur auf personenbezogene Dienstleistungen, wie die Gesundheitsversorgung, sie ist vielmehr ein Bestandteil jeglicher Dienstleistung. Sie erfolgt auch bei sachbezogenen Dienstleistungen, wie Banken und Versicherungen, Software-Entwicklung, bis hin zum technischen Service.

Die Arbeit mit Kunden und Klienten ist eine Arbeit mit und am Menschen. Sie weist besondere Merkmale auf und unterscheidet sich von der Arbeit in der Produktion oder Verwaltung. Die Arbeit mit und am Menschen ist im Unterschied zur Arbeit mit materiellen und immateriellen Objekten „Interaktionsarbeit“. Kunden und Klienten sind sich oft nicht im Klaren darüber, was sie brauchen, oder können dies schwer beschreiben. Dienstleistende müssen daher mit Kunden und Klienten kooperieren, um zu eruieren und festzulegen, was die Dienstleistung beinhalten soll. Des Weiteren müssen Dienstleistende ihre Emotionen bei der Arbeit kontrollieren wie auch zeigen – nach dem Grundsatz „immer Lächeln“; sie müssen nicht nur die Bedürfnisse und Erwartungen, sondern auch die Gefühle des Gegenüber berücksichtigen. Und schließlich müssen sie vor allem in der Lage sein, nicht nur nach Plan, sondern situativ je nach konkreter Situation und dem Verhalten von Kunden und Klienten zu handeln. Dienstleistungsarbeit ist nicht in gleicher Weise, wie die Arbeit in der Produktion und Verwaltung, planbar. Wird dies nicht berücksichtigt, was in der Praxis oft der Fall ist, ergibt sich letztlich als Konsequenz „nichts stört so sehr wie der Kunde“. Die Beschäftigten müssen dann den Konflikt zwischen Planung und notwendigem situativen Handeln ausgleichen, was zu zusätzlichen Anforderungen und Belastungen führt.

Die besonderen Merkmale von Interaktionsarbeit und daraus resultierende Anforderungen an die Arbeitsgestaltung werden im Vortrag von Prof. Dr. Fritz Böhle auf der Grundlage von umfangreichen empirischen Untersuchungen dargestellt und diskutiert.