

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

Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren

BGM-Netzwerktreffen öffentlicher Verwaltungen in Nordbayern

April 2017

Gliederung

1. Interaktionsarbeit – Merkmale
2. Interaktionsarbeit – Entwicklungen von Dienstleistungen

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Dienstleistungen

frontline work – Interaktionsarbeit

Bestandteil jeder Dienstleistung

Pflege, Versicherung, technischer Service usw.

Kernelement oder Ergänzung gegenstandsbezogener Arbeit

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Interaktionsarbeit

Dienstleistungen – frontline work

- „Gegenstand“ der Arbeit: Kunden und Klienten
- soziale Interaktion als „Inhalt“ der Arbeit

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Arbeit mit Kunden und Klienten

- Tauschbeziehung
Verkauf/Handel
- Dispositionsbeziehung
öffentliche Verwaltung/Arbeitsagentur
technischer Service
- Bearbeitungsbeziehung
Pflege

1. Interaktionsarbeit – Merkmale



1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Herstellung von Kooperation

„Kooperationsarbeit“

Der Erfolg der Dienstleistung hängt ab von der Kooperation zwischen
Dienstleister und Kunde/Klient

Notwendigkeit einer Transformation der Tausch-, Dispositions- und
Bearbeitungsbeziehung in die Kooperationsbeziehung

Wechselseitige Anerkennung und Unterstützung als Voraussetzung der
Kooperation

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Umgang mit (eigenen) Emotionen bei der Erbringung von Dienstleistungen

„Emotionsarbeit“

- Emotionskontrolle
- Unterdrückung von Emotionen (z.B. Ekel, Ärger)
- Emotionskontrolle
- Darstellung von Emotionen (z.B. Freundlichkeit)

Arbeit an der Darstellung von Gefühlen (surface acting)

Arbeit an eigenen Emotionen (deep acting)

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Beeinflussung der Gefühle der Kunden/Klienten

„Gefühlsarbeit“

- Begleitung des „Hauptarbeitsprozesses“
- Inhalte/Ziele von Gefühlsarbeit

Vertrauen
psychische Unterstützung
Biografie
Identität
Kontext

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Umgang mit Unwägbarkeiten

Subjektivierendes Handeln

Vorgehen

dialogisch-explorativ

sinnliche Wahrnehmung

empfindend und spürend,
mit allen Sinnen

Denken

assoziativ-bildlich

Beziehung

Nähe, Empathie

1. Interaktionsarbeit – Merkmale

Herstellung einer Kooperation zwischen
Dienstleister und Kunden/Klienten

„Kooperationsarbeit“

Umgang mit
eigenen
Emotionen

„Emotionsarbeit“

Interaktionsarbeit

Umgang mit den
Gefühlen des
Kunden/Klienten

„Gefühlsarbeit“

Umgang mit Unwägbarkeiten/
Grenzen der Planung

„subjektivierendes
Arbeitshandeln“

2. Interaktionsarbeit – Entwicklungen von Dienstleistungen

Organisation, Technisierung und Rationalisierung

- Negation und Transformation von Interaktionsarbeit
Angleichung der Produktions- und Verwaltungsarbeit
- Formalisierung von Interaktionsarbeit
Prozessoptimierung, Verfahren, „Standardisierung“
- Entgrenzung von Interaktionsarbeit und Beschränkung von Ressourcen
Kundenorientierung/Beratung

Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich (2014):
Interaktionsarbeit Gestalten.

Vorschläge und Perspektiven für humane
Dienstleistungsarbeit.

Berlin: edition sigma



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**