

# 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!**