ECONSTOR
Make Your Publications Visible.

A Service of
ZBW
Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
Leibniz Information Centre for Economics

Böhle, Fritz; Weihrich, Margit

Article — Published Version

Das Konzept der Interaktionsarbeit

Zeitschrift für Arbeitswissenschaft

Provided in Cooperation with:
Springer Nature

Suggested Citation: Böhle, Fritz; Weihrich, Margit (2020) : Das Konzept der Interaktionsarbeit, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, ISSN 2366-4681, Springer, Berlin, Heidelberg, Vol. 74, Iss. 1, pp. 9-22,
https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2

This Version is available at:
https://hdl.handle.net/10419/288914

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

WWW.ECONSTOR.EU

Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft

Z. Arb. Wiss. (2020) 74:9–22
https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2

WISSENSCHAFTLICHE BEITRÄGE

Das Konzept der Interaktionsarbeit

Fritz Böhle[1] · **Margit Weihrich**[1]

Online publiziert: 30. Januar 2020
© Der/die Autor(en) 2020

Zusammenfassung
Interaktion spielt in der Arbeit an und mit Menschen eine besondere Rolle. Denn Menschen sind besondere „Arbeitsgegenstände". Zum einen haben sie eigene Interessen und Bedürfnisse; zum zweiten ist es auch von ihrem Handeln abhängig, dass die Dienstleistung gelingt. In diesem Beitrag wird das integrierte Konzept der Interaktionsarbeit vorgestellt, das diese besondere Arbeit mit ihren Merkmalen erfasst. Dabei geht es um die voraussetzungsreiche Herstellung einer Kooperationsbeziehung, den Umgang mit den eigenen Gefühlen, die Beeinflussung der Gefühle der Kunden, Klienten und Patienten und den Umgang mit den Unwägbarkeiten, die zur Arbeit an und mit Menschen gehören. In der Hinführung zum Konzept wird der vorliegende Forschungsstand umrissen, und am Ende werden weiterführende Forschungsfragen gestellt.
Praktische Relevanz: Das Konzept und die dadurch angeleitete empirische Forschung stellen wichtige Grundlagen für eine Gestaltung der Arbeit an und mit Menschen dar. Denn Arbeitsgestaltung richtet sich nach wie vor weitgehend an der Arbeit an der Produktion und Verwaltung aus. Sie muss den Besonderheiten der Interaktionsarbeit gerecht werden, damit Belastungen der Beschäftigten reduziert und gute Dienstleistung ermöglicht wird.

Schlüsselwörter Interaktionsarbeit · Dienstleistungen · Arbeitsgestaltung · Soziologie · Arbeitswissenschaft

The concept of interaction work

Abstract
Interaction plays a special part in work on and with human beings, because human beings are a specific kind of "object of labour". On one hand, they pursue their own interests and have their own needs; on the other hand, the success of a service also depends on their own doings. This paper presents an integrated concept of interaction work that is apt to capture this specific kind of work with its special features. It includes producing a cooperation relationship which is a demanding task; dealing with the workers' feelings; influencing the feelings of customers, clients, and patients; and dealing with the imponderabilities that belong to any work on and with human beings. Initially an outline of the current state of research is given, and finally open research questions are elaborated.
Practical Relevance: The concept of interaction work and the empirical research guided by this concept are essential foundations for shaping and designing work on and with human beings. Work design still tends to be oriented to production and administration work. However, design of interaction work needs to do justice to the specific features of work on and with persons in order to reduce occupational strain and stress and to enable good service quality.

Keywords Interaction work · Services · Work design · Sociology · Human engineering

✉ Prof. Dr. Fritz Böhle
fritz.boehle@phil.uni-augsburg.de

[1] Philosophisch-Sozialwissenschaftliche Fakultät, Universität Augsburg, Eichleitnerstraße 30, 86159 Augsburg, Deutschland

In Dienstleistungsbeziehungen spielt die Arbeit an und mit Menschen eine besondere Rolle: Sie ist notwendig, sie ist anspruchsvoll und sie braucht eine besondere Arbeitsgestaltung. Ein theoretisch und empirisch geerdetes Ergebnis von Forschungen zu den Besonderheiten dieser Arbeit ist das integrative Konzept der Interaktionsarbeit (Böhle et al. 2015). In diesem Beitrag werden zuerst wichtige Beiträge zu den Besonderheiten der Dienstleistungsarbeit versammelt, die die Konzeptentwicklung inspiriert haben. Sodann wird das integrative Konzept der Interaktionsarbeit eingeführt und vorgestellt, und schließlich werden Perspektiven für die weitere Forschung aufgezeigt.

1 Forschungen zu besonderen Merkmalen von Dienstleistungsarbeit

Die Thematisierung der Arbeit an und mit Menschen ist ein relativ neues Phänomen. Sie lenkt den Blick auf die Bedeutung sozialer Interaktion in Dienstleistungsbeziehungen. „Interaktion“ und „Arbeit“ hatten lange Zeit scheinbar nichts miteinander zu tun; erst in jüngerer Zeit nehmen diese getrennten Welten Kurs aufeinander. Für diese lange Trennung gibt es mindestens drei Gründe:

Zum ersten hat sich die klassische Arbeitsforschung vornehmlich auf die Produktionsarbeit konzentriert und ihre Analyse- und Gestaltungsinstrumente daraufhin ausgerichtet. Auch die Zunahme des „dritten Sektors“ änderte daran erst einmal nichts: In der Arbeits- und Industriesoziologie wurden Dienstleistungen durch die Brille der Industriearbeit definiert und als „nicht produktiv“ etikettiert (Berger und Offe 1984). Auch in den betriebswirtschaftlich und ingenieurwissenschaftlich dominierten Ausprägungen der Dienstleistungsforschung spielte die Tatsache, dass Dienstleistungen soziale Angelegenheiten sind, lange keine Rolle. Noch im stark technisch-ökonomisch orientierten „Service Engineering“ der 2000er Jahre folgte man der Logik der „technology first“, nach der Dienstleistungen als Anhängsel der Technik galten und die sozialen Dimensionen von Dienstleistungen unterbelichtet blieben (Bieber und Geiger 2014, S. 28 ff.).

Zum zweiten lässt sich zumindest für die deutschsprachige Soziologie eine Arbeitsteilung in Sachen „Interaktion“ und „Arbeit“ diagnostizieren, die den Blick auf Interaktionsarbeit verstellte. Während die klassische Arbeits- und Industriesoziologie Arbeit vordringlich als instrumentell-gegenstandsbezogenes und planmäßig-rationales Handeln gefasst und sich auf die betriebliche und gesellschaftliche Organisation von Arbeit konzentriert hatte, waren die Besonderheiten sozialer Interaktion ein Kernthema der allgemeinen Soziologie und der soziologischen Theoriebildung. So galt Arbeit auf Seiten der Arbeits- und Industriesoziologie – mit wenigen Ausnahmen – als betrieblich organisierte Tätigkeit und nicht als soziales Handeln, während in der soziologischen Theorie Interaktion weder etwas mit Zweckrationalität noch mit Gegenständen zu tun hatte; Arbeit kam daher in diesem Zusammenhang gar nicht vor (Dunkel und Weihrich 2018).

Ein dritter Grund liegt darin, dass in Dienstleistungsbeziehungen Faktoren wie Subjektivität, Gefühle und Körperlichkeit eine wichtige Rolle spielen. Doch die entsprechenden „turns“ sind weitgehend jüngeren Datums: Sie haben sich zuerst im Rahmen soziologischer Theoriebildung und spezieller Soziologien niedergeschlagen und kommen auch bislang nur zögerlich in der Arbeits- und Industriesoziologie an. Die Erforschung der Gefühle hat dabei die längste Tradition und sie hat sich auch am schnellsten etabliert (Dunkel und Weihrich 2010). Entsprechend wurden bei der Konzipierung der Interaktionsarbeit Anleihen bei der Emotionssoziologie und -psychologie genommen.

Gleichwohl haben sich Arbeit und Interaktion inzwischen aufeinander zubewegt. Im Folgenden werden Forschungsansätze zusammengestellt, die im Vorlauf, aber auch parallel zum Konzept der Interaktionsarbeit entwickelt wurden und (zum Teil zentrale) Bausteine für das Konzept der Interaktionsarbeit geliefert haben.

1.1 Interaktionen in der Dienstleistung

Während in den USA – inspiriert durch die Chicago School – bei der Untersuchung von Dienstleistungen schon früh deren interaktive Besonderheiten fokussiert wurden (Goffman 1973; Strauss 1978), wurde im deutschsprachigen Raum erstmals Ende der 1970er Jahre thematisiert, dass Dienstleistungen soziale Angelegenheiten sind. Damals wurde die „Ko-Produktion“, wonach Kundin und Dienstleisterin das Produkt personenbezogener Dienstleistungen gemeinsam herstellen, als ein Merkmal von Dienstleistungsbeziehungen herausgearbeitet (Gross und Badura 1977). Doch erst in den 1990er Jahren wurde der Fokus zunehmend auf die Besonderheiten der Dienstleistungsarbeit gerichtet: konzeptuell (z. B. Nerdinger 1994), methodologisch (z. B. Reichertz 1992) oder im Rahmen empirischer arbeitssoziologischer Fallstudien (z. B. Durst 1993). In der Folge wurden soziale Interaktionen in der Dienstleistung immer mehr zum Thema, und es wurden empirische Untersuchungen in verschiedenen Arbeitsbereichen durchgeführt – z. B. im Einzelhandel und in der Pflege (vgl. hierzu Dunkel und Weihrich 2018; Böhle et al. 2015). Gleichwohl blieb der Blick auf einzelne Facetten wie Kommunikationsfähigkeit und Kompetenzen gerichtet, ohne die Bedeutung von Interaktionen in der Dienstleistung systematisch zu erfassen. Das änderte sich Anfang des neuen Jahrtausends, und vor allem im aktuellen Jahrzehnt spielen die konzeptuellen Besonderheiten von Dienstleistungsarbeit eine zunehmend wichtige Rolle in der arbeitssoziologischen und

arbeitswissenschaftlichen Diskussion. Diese Renaissance hat viele Gründe. Eine große Rolle spielt die „subjektive Wende“ aufgrund der Veränderung der innerbetrieblichen Prozesse in Richtung Vermarktlichung und Subjektivierung von Arbeit; aber auch die Veränderung der zwischenbetrieblichen Zusammenarbeit, die wachsende Bedeutung von Erwerbsarbeit außerhalb betrieblicher Grenzen und die rasante Entwicklung von Dienstleistungsarbeit haben dazu beigetragen. Und nicht zuletzt sind die gesellschaftlichen Trends der Rationalisierung und Digitalisierung zu nennen, denn sie gefährden die interaktiven Anteile von Arbeit, deren Notwendigkeit gerade erst erkannt wird (Dunkel und Weihrich 2018, S. 211). Mit der „interaktiven Arbeit“ (Dunkel und Weihrich 2012a), der „dialogisch-interaktiven“ Erwerbsarbeit (Hacker 2009) und nicht zuletzt der „Interaktionsarbeit“ (Böhle und Glaser 2006a; Böhle et al. 2015) sind eigenständige Forschungstraditionen entstanden, die sich auch für die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit nutzen lassen. Wir stellen die Konzepte der „interaktiven Arbeit“ und der „dialogisch-interaktiven Erwerbsarbeit“ kurz vor, weil sie wichtige Bausteine für das Verständnis der Rolle von Interaktionen in Dienstleistungsbeziehungen geliefert und im Austausch der Forscherinnen und Forscher untereinander die Weiterentwicklung des integrierten Konzepts der Interaktionsarbeit beflügelt haben.

1.1.1 Interaktive Arbeit

Die Forschungen zur „interaktiven Arbeit“ (Dunkel und Weihrich 2012a) stellen die Beziehung zwischen Kunden und Dienstleistern in den Mittelpunkt und buchstabieren die Ko-Produktionsthese von Gross und Badura weiter aus. Hierfür wird eine Heuristik sozialer Abstimmungsprobleme und ihrer Bearbeitungsformen für Dienstleistungsarbeit ausformuliert (Dunkel und Weihrich 2012b) und im Rahmen einer subjektorientierten Soziologie als Rückgrat für die empirische Untersuchung von Dienstleistungsbeziehungen mittels interpretativer Methoden genutzt (Weihrich und Dunkel 2003; Dunkel und Weihrich 2006, 2012a; Dunkel und Voß 2004). Die Ausgangsthese lautet, dass Dienstleister und Kunden zusammenarbeiten müssen, um die in Dienstleistungsbeziehungen systematisch anfallenden Abstimmungsprobleme zu bearbeiten: Koordinations-, Beitrags- und Verteilungsprobleme. So ist erstens auszuhandeln, worin der Gegenstand der Dienstleistung bestehen und wie das Prozedere seiner Erstellung aussehen soll (was beides in Dienstleistungen nicht von vornherein feststeht); hier geht es um Koordinationsprobleme. Zweitens ist sicherzustellen, dass Dienstleister und Kunden ihre jeweiligen Beiträge zur Dienstleistungserstellung leisten (Beitragsprobleme) – ein Problem angesichts der Tatsache, dass in Dienstleistungsbeziehungen nur unvollständige Verträge geschlossen werden können. Zum dritten können jederzeit Konflikte entstehen (Verteilungsprobleme): Da – in der Regel – Leistung gegen Geld getauscht wird und man nicht vorher weiß, wie das Ergebnis aussieht, muss man systematisch mit dem Auftreten von Konflikten rechnen und sich darum kümmern, dass sie verhindert oder befriedet werden (Dunkel und Weihrich 2012b). Die für die Bearbeitung dieser Abstimmungsprobleme notwendige interaktive Arbeit besteht darin, dass Kunden und Dienstleister in der Dienstleistungssituation spezifische Abstimmungsmechanismen entwickeln oder nutzen: „Verständigung“ für die Bearbeitung von Koordinationsproblemen, „Vertrauensaufbau“ für die Bearbeitung von Beitragsproblemen und „Konfliktlösungs-Kompetenzen“ für die Bearbeitung von Verteilungsproblemen (Dunkel und Weihrich 2014). Damit bekommt der Kunde seinen Platz als eigenständiger Partner in der Dienstleistungsbeziehung. Entsprechend empfehlen Dunkel und Weihrich (2012a) neben einer Arbeitsgestaltung, die den notwendigen Aushandlungsprozessen Raum gibt, eine Professionalisierung interaktiver Arbeit, die die Qualifizierung der Kunden einschließt, und Hoffmann und Weihrich (2012) machen darauf aufmerksam, dass auch die Arbeitsplätze der Kunden zu gestalten sind. Entsprechende Fallstudien zu interaktiver Arbeit wurden im Hotel, im Bahnhof und im Altenheim durchgeführt.

1.1.2 Dialogisch-interaktive Erwerbsarbeit

Winfried Hacker hat ein arbeitspsychologisch grundiertes Konzept „dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit“ entwickelt (Hacker 2009) und benennt die Besonderheiten dieser Arbeit (Hacker 2018). Zum ersten liegt ihr ein Kernwiderspruch zugrunde: Interaktionsarbeit ist einerseits Erwerbsarbeit – und nur darum geht es hier – und damit ein gewinnorientierter Tausch der Arbeitsleistung gegen Geld, andererseits ein mitmenschlicher Prozess mit ethischem Anspruch. Zum zweiten wird dialogisch-interaktive Arbeit durch die Klienten mitgestaltet, was Vorhersehbarkeit und Planbarkeit begrenzt. Zum dritten beeinflusst der Dienstleister den Klienten über dessen Psyche und braucht daher eine Vorstellung von den Wünschen und dem Wissen des Klienten, um ihn erfolgreich beeinflussen oder beraten zu können. Zum vierten werden die Hauptinstrumente dieser Interaktion benannt: Sie sind zum einen dialogisch und nehmen damit auf sprachlichem Weg Einfluss auf die psychische Verhaltensregulation der Klienten; sie sind zum anderen interaktiv und beziehen sich damit auf die nichtsprachlichen Anteile, etwa den Gefühlsausdruck sowie das wechselseitige Aufeinanderwirken von Individuen zur Verhaltensabstimmung. So wird dialogisch-interaktive Arbeit als eine „komplexe, auch Emotionen integrierende psychische Regulation von Erwerbsarbeitsprozessen an bzw. mit Personen als Subjekten ihres Verhaltens in einer Klientenposition“ definiert (Hacker 2009, S. 21). Gleichzeitig weist Ha-

cker aber auch darauf hin, dass Dienstleistungsarbeit nicht nur dialogisch-interaktiv sei, sondern auch andere Arbeitsformen beinhalte. Er systematisiert schließlich verschiedene Klassen interaktiver Tätigkeiten: personenverändernde Tätigkeiten, Personen zeitweilig beeinflussende Tätigkeiten und personenbezogene Tätigkeiten. Aus einer Analyse der Belastungen und Beanspruchungen bei dialogisch-interaktiver Arbeit werden Schlussfolgerungen für die Gestaltung dieser Arbeit und die Ausbildung der Arbeitenden für die Besonderheiten dieser Tätigkeit gezogen.

1.2 Gefühle in der Arbeit an und mit Menschen

In dem 1999 erschienenen Themenheft „Personenbezogene Dienstleistung – Arbeit der Zukunft" der Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, das auch den Anlass für die vorliegende Veröffentlichung darstellt, legten André Büssing und Jürgen Glaser auf der Basis einer Untersuchung im Krankenhaus ein theoretisches Konzept von „Interaktionsarbeit" vor, in dem „Gefühlsarbeit" als eine wichtige Bewältigungsstrategie derjenigen Anforderungen und Belastungen integriert wurde, die „in den Kernaufgaben der pD [personenbezogenen Dienstleistungen, Anm. d. Verf.] begründet sind" (Büssing und Glaser 1999, S. 167). Als Kernaufgabe wurde die „zwischenmenschliche Interaktion" benannt und im Rückgriff auf den interaktionistischen Ansatz von Strauss et al. (1980) ausgeführt, in dem die „Gefühlsarbeit" eine wichtige Rolle spielt. Gefühlsarbeit wird dort als Arbeit definiert, „die unter Berücksichtigung der Antworten der bearbeiteten Person oder Personen geleistet wird *und* die im Dienste des Hauptarbeitsverlaufs erfolgt". Sie müsse deshalb, so Büssing und Glaser, „nicht nur am bzw. mit dem Klienten geleistet werden, sondern in Teilen auch an sich selbst oder an anderen Arbeitenden" (Büssing und Glaser 1999, S. 167). „Gefühlsarbeit" schließt in dieser Lesart die „Emotionsarbeit" in der Tradition der Forschungen von Arlie Hochschild (1979, 1983) ein. Hochschild hat unter dem Begriff „emotional work" untersucht, wie Arbeitende ihre eigenen Gefühle bearbeiten. Kernpunkte der Hochschild'schen Soziologie der Emotionen sind die Anpassung der eigenen Gefühle an die geltenden Gefühlsregeln der Organisation, die hierfür angewendeten Strategien des surface und des deep acting sowie eine Kritik der Kommodifizierung der Gefühle. An dieser Forschungsrichtung kritisieren Büssing und Glaser, dass dort zum einen emotionale Arbeit als ein negativer Aspekt der Dienstleistungsarbeit betrachtet und zum anderen ein personenbezogener Ansatz vertreten werde, der objektive Arbeitsbedingungen und spezifische Aspekte der Arbeitssituation ausblende. In der Folge schlagen Büssing und Glaser den Begriff der „Interaktionsarbeit" vor: Er integriert die Strauss'sche Gefühlsarbeit und die Hochschild'sche Emotionsarbeit, indem nun auch die „individuellen Komponenten der Gefühlsregulierung [...] im Dienste der Bewältigung von Anforderungen und Belastungen der Interaktionsaufgaben" stehen (Büssing und Glaser 1999). Auch andere Beiträge in dem genannten Themenheft näherten sich den Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen an, indem sie die Gefühlsdimension thematisierten (Brucks 1999; Nerdinger und Röper 1999). So arbeitete Ursula Brucks mit dem Begriff des „dramaturgischen Grundrisses", der Bedeutungen transportiere, die intersubjektiv gelten, aber auch auseinanderfallen können. „Sentimental Work" bestehe daher im Verstehen (und eventuell auch im Verändern) des dramaturgischen Grundrisses des anderen, „emotional work" betreffe den eigenen dramaturgischen Grundriss. Eine Systematisierung der unterschiedlichen Bedeutungen von Gefühlen bei personenbezogenen Dienstleistungen wurde schon 1988 von Wolfgang Dunkel entwickelt. „Gefühl als Bedingung" benennt die Gefühle der Arbeitenden und deren Anpassung an die Gefühlsregeln am Arbeitsplatz und verweist damit auf die „emotional work" von Hochschild; „Gefühl als Gegenstand" benennt die Bearbeitung der Gefühle anderer Personen als Voraussetzung für das Erreichen des Arbeitsergebnisses und verweist damit auf die „sentimental work" von Strauss; „Gefühl als Mittel" benennt die Nutzung eigener Gefühle als Mittel der Erkenntnis und verweist damit auf die frühen Arbeiten von Fritz Böhle zum subjektivierenden Arbeitshandeln.

1.3 Umgang mit Ungewissheit und Grenzen der Planung

Das Konzept des „subjektivierenden Arbeitshandelns", das ebenfalls in dem oben zitierten Themenheft vorgestellt wurde (Böhle 1999), bezieht sich auf den Umgang mit Ungewissheit und Grenzen der Planung. Es lenkt den Blick darauf, wie man etwas tut, aber auch, wie man etwas wahrnimmt, und räumt subjektiven Faktoren wie Gespür, Erleben und Empfinden einen hohen Stellenwert ein. Denn wenn es um die Bewältigung von Unbestimmtheiten und Unwägbarkeiten geht, gerät das Leitbild des zweckrationalen Handelns an seine Grenzen und bedarf der Ergänzung durch ein solches subjektivierendes und erfahrungsgeleitetes Arbeitshandeln. Diese Art des Handelns wurde zuerst in der industriellen Fertigung aufgedeckt: Erfahrene Arbeitskräfte nehmen Maschinen so wahr, als wären sie lebendig, und spüren es, wenn es ein Problem gibt und worin dieses liegen kann (Böhle und Milkau 1988; Böhle 2017a). In arbeitssoziologischen Untersuchungen der Pflegearbeit Ende der 1990er Jahre wurde deutlich, dass subjektivierendes Handeln eine Kernkompetenz bei der Arbeit an und mit Menschen darstellt (Böhle 1999).

1.4 Auf dem Weg zum integrierten Konzept der Interaktionsarbeit

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekts „intakt – Interaktionsarbeit als ein zukunftsweisender Ansatz zur qualitätsorientierten Organisation von Dienstleistungsprozessen“ legten Fritz Böhle, Jürgen Glaser und André Büssing (2006) ein Konzept von Interaktionsarbeit vor, das der Emotionsarbeit einen eigenen Stellenwert zuweist und nun drei „Kernkomponenten“ zusammenbindet: Emotionsarbeit (als Arbeit an den eigenen Gefühlen), Gefühlsarbeit (als Arbeit an den Gefühlen anderer) und subjektivierendes Arbeitshandeln. Das trug den Autoren die Kritik von Winfried Hacker ein, der davor warnte, dass das Konzept als „Patchworkkonzept“ missverstanden werden könne. Dialogisch-interaktive Arbeit, so Hacker, sei mehr sei als eine Summe der einzelnen Teilkonzepte (Hacker 2009, S. 21). In einem nächsten Schritt wurde die sowohl von Dunkel und Weihrich als auch von Hacker unterstrichene „Ko-Produktionsthese“ in das integrierte Konzept der Interaktionsarbeit aufgenommen. Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit und subjektivierendes Arbeitshandeln wurden zunächst um die „wechselseitige Abstimmung von Interessen“ und die „Kontrolle durch den Kunden“ ergänzt (Böhle 2011). In der folgenden und bis heute aktuellen Version des Konzepts der Interaktionsarbeit wurde die „wechselseitige Abstimmung von Interessen“ sodann zur umfassenderen „Kooperationsarbeit“ (Böhle et al. 2015), und die „Kontrolle durch den Kunden“ verlor den Status einer Kerndimension. Die „Kooperationsarbeit“ deckt sich in weiten Teilen mit dem Konzept der „interaktiven Arbeit“ (Dunkel und Weihrich 2012b), wenn auch nicht in allen Punkten. Denn zum einen versteht das Konzept der „interaktiven Arbeit“ Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit und subjektivierendes Arbeitshandeln als Kompetenzen, die zur Bearbeitung der anfallenden Abstimmungsprobleme (und damit zur Bewältigung der Kooperationsarbeit) notwendig sind, während im Konzept der Interaktionsarbeit jede der vier Dimensionen eine eigenständige Bedeutung hat. Zum anderen steht – wie auch bei Winfried Hacker – im Konzept der Interaktionsarbeit alleine der Dienstleister im Fokus, auch wenn Interaktionsarbeit mit all ihren Elementen auch auf der Seite der Kunden geleistet wird (Dunkel und Weihrich 2013).

Im Folgenden wird das integrative Konzept der Interaktionsarbeit in seiner aktuellen Fassung dargestellt. Es bezieht sich vor allem auf die Unterschiede gegenüber der Arbeit mit materiellen und immateriellen Gegenständen und modifiziert und verbindet die oben skizzierten Forschungsansätze so, dass sich die besonderen Merkmale der Arbeit an und mit Menschen erfassen lassen. Es knüpft an die ersten Ansätze zu einer solchen Integration von Büssing und Glaser (1999) sowie Böhle et al. (2006) an, weshalb auch der mit diesen Arbeiten eingeführte Begriff der Interaktionsarbeit verwendet wird. Ein besonderer Akzent des integrierten Konzepts der Interaktionsarbeit liegt auf dem Zusammenhang und dem Zusammenwirken unterschiedlicher besonderer Merkmale sowie der besonderen Ausprägung des in der Forschung als „Hauptarbeitslinie“ bezeichneten inhaltlichen Kerns der Dienstleistungsarbeit. Als Ausgangspunkt und Hintergrund hierfür wird zunächst eine Präzisierung der Rolle der Interaktionsarbeit im Rahmen von Dienstleistungen vorgenommen.

2 Die Rolle der Interaktionsarbeit bei Dienstleistungen

Das Konzept der Interaktionsarbeit bezieht sich nicht auf sämtliche bei Dienstleistungen notwendige und geleistete Arbeit, sondern „nur“ auf einen bestimmten Ausschnitt. Zugleich ist dieser Ausschnitt aber für Dienstleistungen substanziell und findet sich daher bei nahezu allen Dienstleistungen. Mit der im Folgenden näher erläuterten Definition des Geltungsbereichs von Dienstleistungsarbeit erfolgt einerseits eine Eingrenzung und andererseits aber auch eine arbeits- und gesellschaftspolitisch bedeutsame Erweiterung.

Zunächst zu ersterem: Bei Dienstleistungen kann man unterscheiden zwischen der „frontline work“ und dem „back office“ (Frenkel et al. 1999). Die frontline work bezieht sich unmittelbar auf die Empfängerinnen von Dienstleistungen, also Kunden, Klienten oder Patienten. Die Arbeit im back office ist demgegenüber zwar als Teil der Erstellung von Dienstleistungen ebenfalls auf Kunden, Klienten und Patienten ausgerichtet, bezieht sich aber nur indirekt auf diese. Der unmittelbare Gegenstand dieser Arbeit sind materielle und immaterielle Gegenstände, so wie dies auch in anderen Wirtschaftssektoren in der Verwaltung oder Produktion der Fall ist. Interaktionsarbeit erfolgt damit nicht generell bei Dienstleistungen, sondern nur dort, wo Dienstleistungen und Dienstleistungsprozesse mit den Empfängerinnen von Dienstleistungen zusammentreffen. Aber auch beim unmittelbaren Kontakt zu Kunden, Klienten und Patienten besteht die Arbeit nicht nur aus Interaktionsarbeit. Es ist je nach konkreter Tätigkeit und Aufgaben auch eine gegenstands- und sachbezogene Arbeit notwendig (Hacker 2009). So fallen selbst bei Tätigkeiten, deren wesentlicher Inhalt in der Arbeit an und mit Menschen besteht, wie das etwa bei der Pflege der Fall ist, gegenstandsbezogene Arbeiten an, wenn es um die Dokumentation, die Vorbereitung der medizinischen Versorgung oder den Umgang mit medizinischen Geräten geht. In der Praxis können jedoch gegenstandsbezogene Arbeit und die Arbeit an und mit Menschen eng verschränkt sein, und die Abgrenzung ist fließend, wenn die Vorbereitung medizinischer Geräte oder die Dokumentation in der Anwesenheit

von Patienten bei der Ausführung der Pflege erfolgt und daher unmittelbar mit der Arbeit an und mit Menschen verbunden ist (Jungtäubl et al. 2018).

Deutlicher ist die Unterscheidung dort, wo die Arbeit an und mit Menschen ergänzend zu einer primär sach- und gegenstandsbezogenen Arbeit erfolgt. Dies verweist darauf, dass sich mit der hier getroffenen eingrenzenden Bestimmung von Interaktionsarbeit – zum zweiten – zugleich auch eine Erweiterung verbindet. Es liegt nahe, die Arbeit an und mit Menschen bei Dienstleistungen auf personenbezogene Dienstleistungen, wie Gesundheitsversorgung oder Erziehung, zu konzentrieren und davon sachbezogene Dienstleistungen, wie Versicherungen oder Transporte, zu unterscheiden (Bieber und Geiger 2014). Eine solche Abgrenzung übersieht aber, dass auch bei sachbezogenen Dienstleistungen ein unmittelbarer Kontakt zu den Empfängern von Dienstleistungen besteht und dies wesentlich über den Erfolg der Dienstleistung (mit-)entscheidet. So findet Interaktionsarbeit bei nahezu jeder Dienstleistung statt, die an der Schnittstelle zu Kundinnen und Klientinnen angesiedelt ist – bei der Pflege ebenso wie bei Versicherungen, beim Handel und bei der Software-Entwicklung. Durch empirische Fallstudien in unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen wird dies anschaulich dargelegt (Böhle und Glaser 2006a; Dunkel und Weihrich 2012a; Böhle et al. 2015). Dementsprechend berichten auch 63 % der Beschäftigten in der Dienstleistung davon, dass sie sehr häufig oder oft mit Kunden, Klienten oder Bürgern Kontakt haben (DGB-Index Gute Arbeit 2018). Anstelle eines Entweder-oder ist somit eher eine Differenzierung erforderlich: Zu unterscheiden ist zwischen der Interaktionsarbeit als Kern der Tätigkeit, so wie dies überwiegend bei personenbezogenen Dienstleistungen der Fall ist, und der Interaktionsarbeit als unvermeidbarem und notwendigem Bestandteil gegenstands- und sachbezogener Dienstleistungen. Damit geraten Ähnlichkeiten zwischen unterschiedlichen Dienstleistungstätigkeiten und Berufen in den Blick, die bei herkömmlicher Klassifikation kaum aufscheinen – z. B. zwischen der Beratung im Versicherungsgeschäft und der Pflege oder Erziehung. Deshalb wurde auch vorgeschlagen, die Bezeichnung „personenbezogene Dienstleistung“ nicht mehr auf eine besondere Dienstleistungssparte zu beziehen, sondern generell auf den Kontakt zu Kunden und Klienten (Böhle und Glaser 2006b, S. 12 f.). Damit wird zudem erkennbar, dass sich die Arbeit an und mit Menschen nicht nur auf den Dienstleistungssektor bezieht, sondern auch in anderen Branchen, wie etwa der industriellen Produktion, erbracht wird. Auch dort wird Interaktionsarbeit geleistet. Beispiele hierfür sind der technische Service und die Software-Entwicklung (Koch 2010; Bolte 2006). Speziell bei sachbezogenen Dienstleistungen und der Güterproduktion spielt die Interaktionsarbeit eine wichtige Rolle für die Kundenorientierung, etwa wenn es um Beratung oder die Erarbeitung von Problemlösungen geht (Heidling et al. 2010; Baethge und Wilkens 2001; Spath und Ganz 2009, Kap. II). Interaktionsarbeit beschränkt sich somit nicht auf den Dienstleistungssektor und auch nicht auf eine bestimmte Dienstleistungssparte, sondern findet sich sowohl in nahezu sämtlichen Dienstleistungen als auch in anderen Wirtschaftssektoren.

Dieser erweiterte Blick auf Interaktionsarbeit ist arbeitspolitisch insofern bedeutsam, als die Interaktionsarbeit, die von den Beschäftigten geleistet wird, gerade bei sachbezogenen Dienstleistungen und im Besonderen bei Dienstleistungen in anderen Wirtschaftssektoren von den Unternehmen kaum gesehen wird und oft auch von den Beschäftigten selbst nicht bewusst wahrgenommen wird. Sie wird mehr oder weniger beiläufig geleistet und beinhaltet zusätzliche Anforderungen, die weder in der Arbeitsgestaltung noch bei den Zeitvorgaben berücksichtigt werden. Entsprechend wird Interaktionsarbeit auch nicht honoriert – weder durch monetäre Gratifikation noch durch die personelle und soziale Anerkennung dieser Arbeitsleistung (Kumbruck et al. 2010). Zugleich wirkt sie sich aber maßgeblich auf die Qualität der Dienstleistung und die Zufriedenheit von Kunden aus.

3 Merkmale der Interaktionsarbeit

Das integrierte Konzept der Interaktionsarbeit richtet seinen Fokus auf die Unterschiede der Arbeit an und mit Menschen gegenüber der Arbeit mit materiellen und immateriellen Gegenständen.

3.1 Soziale Interaktion als Arbeit und Grenzen der Planung

Nimmt man die soziale Interaktion in den Blick, so kommt damit nicht einfach etwas zur Arbeit im bisher gewohnten Verständnis hinzu. Vielmehr verändert sich der Blick auf Arbeit und das Verständnis von Arbeit insgesamt grundlegend. Denn das bisher vorherrschende Verständnis von Arbeit orientiert sich beim Umgang mit materiellen und immateriellen Gegenständen am Modell der Naturbeherrschung. Die Gegenstände, mit denen gearbeitet wird und die bearbeitet werden, haben in dieser Perspektive weder ein „Eigenleben“ noch besondere „Bedürfnisse“. Die Übertragung dieses Modells der Naturbeherrschung auf die Arbeit an und mit Menschen führt dazu, dass der Mensch wie ein „Objekt“ betrachtet wird und seine Eigenaktivitäten und Bedürfnisse allzu leicht als Störfaktoren erscheinen, die es auszuschalten gilt (Ernst und Kopp 2011, S. 262). Mit dem Konzept der Interaktionsarbeit verbindet sich daher ein Paradigmenwechsel im Verständnis von Arbeit: An die Stelle der einseitigen Beherrschung und Bearbeitung eines Gegenstands tritt die Interaktion mit den Dienstleistungsempfän-

gerinnen bei der Erbringung der Dienstleistung. Bei der Interaktionsarbeit erscheint damit der Empfänger der Dienstleistung nicht als bzw. wie ein Objekt, sondern grundsätzlich als ein Subjekt – Subjektivität ist also nicht primär ein Störfaktor, sondern eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der Dienstleistung. Das ist nicht nur eine normative Forderung, sondern durch die Eigenart von Dienstleistungen begründet. Denn Dienstleistungen können ohne die aktive Beteiligung der Dienstleistungsempfänger nicht erbracht werden. An die Stelle des potenziellen Störfaktors tritt damit der Dienstleistungsempfänger als Kooperationspartner, der zum Gelingen der Dienstleistung beiträgt bzw. beitragen muss. Damit wird nicht unterstellt, dass zwischen Dienstleistender und Dienstleistungsempfängerin ein symmetrisches Verhältnis besteht und Störungen durch Letztere ausgeschlossen sind. Entscheidend ist, dass sowohl Asymmetrien als auch Störungen von den Dienstleistenden immer unter Bezug auf die notwendige Interaktion und Kooperation wahrgenommen, gehandhabt und bewältigt werden müssen. So kann sich ein Verhalten von Kunden, das herkömmlich als eine Störung betrachtet wird, unter Bezug auf Interaktionsarbeit als ein wichtiger Beitrag erweisen und von den Dienstleistenden aufgenommen und genutzt werden – etwa wenn Kunden eine routinisierte Verkaufsabwicklung durch nicht eingeplante Nachfragen unterbrechen. Zugleich kann sich ein bestimmtes Verhalten aber auch tatsächlich als Störung erweisen, wenn hierdurch die Interaktion beeinträchtigt wird – etwa dann, wenn Gäste im Restaurant die Kellnerinnen und Kellner herablassend behandeln.

Des Weiteren ist Interaktionsarbeit nur begrenzt planbar. Die Planung nach dem Grundsatz „erst denken, dann handeln“ ist ein grundlegendes Merkmal des allgemeinen Verständnisses von Arbeit (Hacker 2005; Böhle 2018). Demgegenüber sind Unwägbarkeiten, Unbestimmtheiten und ex ante nicht vorhersehbare Ereignisse grundlegend für Dienstleistungen an der Schnittstelle zu Kunden, Klienten und Patienten (Hacker 2009, 2018; Böhle 1999, 2011). Das resultiert zum einen daraus, dass die Empfänger von Dienstleistungen eigene Interessen und Bedürfnisse haben und gleichzeitig mit den Dienstleistenden zusammenarbeiten müssen. Zum anderen ist die Interaktionsarbeit in gewisser Weise eine Grenzstellenarbeit (Holtgrewe 2005). Sie erfolgt an der Grenze der Organisation mit einer Außenwelt, auf die die Organisation keinen unmittelbaren Zugriff hat. Dieser Außenwelt gehören die Kunden an, so dass sich deren Handeln den Steuerungsversuchen der Organisation tendenziell entzieht.

Im Unterschied zur Analyse und Typisierung von Arbeitstätigkeiten bezieht sich das Konzept der Interaktionsarbeit auf das Arbeitshandeln und somit auf das Wie der Arbeit bzw. des Arbeitens. Diese durch das Konzept der Interaktionsarbeit bestimmte besondere Struktur des Arbeitshandelns muss in der Praxis jeweils auf die konkreten Inhalte von Dienstleistungen bezogen, hieran angepasst und konkretisiert werden. Dabei erfolgt Interaktionsarbeit im Rahmen der für Erwerbsarbeit typischen organisatorischen und institutionellen Verfassung von Arbeit. Sie wird im Rahmen unterschiedlicher Organisations- und Unternehmensformen sowie Arbeits- und Beschäftigungsverhältnisse geleistet und unterliegt grundsätzlich sowohl der mit Arbeit verbundenen Ziel- und Zweckgerichtetheit als auch ökonomischen Imperativen. Vor allem Letzteres führt zu einem „Kernwiderspruch“, mit dem sich Dienstleister auseinandersetzen müssen. Interaktionsarbeit ist einerseits in einen Tausch von Arbeitsleistung gegen Geld eingebunden, andererseits ein mitmenschlicher Prozess mit ethischen Ansprüchen und Anforderungen an Hilfe, Solidarität und Empathie (Hacker 2009, 2018). Diese grundsätzliche Widersprüchlichkeit wird durch die Rationalisierung und Ökonomisierung von Dienstleistungen speziell bei personenbezogenen Dienstleistungen in besonderer Weise verschärft. Bei der folgenden Bestimmung von besonderen Merkmalen der Interaktionsarbeit erfolgt zunächst jedoch kein Bezug auf solche organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen. Dem liegt die These zugrunde, dass die Merkmale bei Interaktionsarbeit generell eine maßgebliche Rolle spielen und somit zwar in ihrer konkreten Ausprägung, aber nicht in ihrer Substanz durch die organisatorisch-institutionelle Verfasstheit der Dienstleistungsarbeit und ihre konkreten Inhalte beeinflusst werden.

3.2 Besondere Merkmale der Interaktionsarbeit

Die besonderen Merkmale der Interaktionsarbeit und ihr Zusammenwirken liefern eine allgemeine Bestimmung des Arbeitshandelns, die empirisch auf die jeweils konkreten Inhalte und die institutionell vorgegebenen Beziehungsstrukturen von Dienstleistung bezogen und konkretisiert werden muss. Die Merkmale sind: die Herstellung einer Kooperationsbeziehung zwischen Dienstleistenden und Dienstleistungsempfängern, der Umgang mit den eigenen Emotionen, die Beeinflussung der Gefühle der Dienstleistungsempfänger und das subjektivierende Arbeitshandeln. Diese Merkmale lassen sich jeweils in Verbindung mit dem Begriff „Arbeit“ verwenden und als Kooperationsarbeit, Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit bezeichnen. Dies ist hinsichtlich jeweils eigenständiger theoretisch-konzeptueller Analysen und empirischer Untersuchungen auch durchaus gerechtfertigt. Zu betonen ist allerdings, dass sich das Konzept der Interaktionsarbeit nicht auf einen einzelnen Teilaspekt bezieht, sondern auf deren Zusammenwirken bei der Arbeit an und mit Menschen. In diesem Sinne bezieht sich „Arbeit“ nur auf die Interaktionsarbeit insgesamt (Abb. 1).

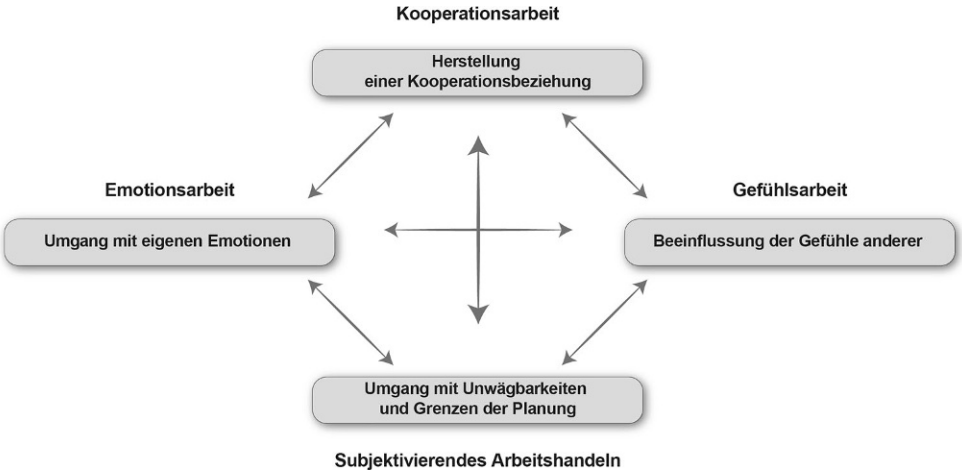

Abb. 1 Das integrierte Konzept der Interaktionsarbeit

Fig. 1 The integrated concept of interaction work

3.2.1 Herstellung einer Kooperationsbeziehung – Kooperationsarbeit

Die für das Gelingen der Dienstleistung notwendige Mitwirkung der Dienstleistungsempfänger ist keineswegs selbstverständlich. Vielmehr besteht ein Spannungsverhältnis zwischen den institutionellen Rahmenbedingungen, unter denen Dienstleistungen stattfinden, und der Kooperation in der Dienstleistungsbeziehung selbst (Böhle 2006). Denn die strukturell vorgegebene Ordnung sieht eine solche Kooperation gar nicht vor, sondern andere Beziehungen: Markt- bzw. Kauf- und Verkaufsbeziehungen, wie beispielsweise im Handel oder bei Versicherungen; Dispositionsbeziehungen, in denen entweder der Dienstleistende oder der Kunde anordnungs- und weisungsbefugt sein kann (bei der Arbeitsagentur ist es der Dienstleistende, in der Gastronomie der Kunde); Bearbeitungsbeziehungen, bei denen, wie bei der Gesundheitsversorgung, auf den Empfänger von Dienstleistungen eingewirkt wird (Böhle 2006, S. 325 ff.). Paradoxerweise muss die Mitwirkung der Dienstleistungsempfängerin entgegen den Erwartungen hergestellt werden, die die institutionellen Vorgaben beinhalten: So sind Beratungsgespräche in der Arbeitsagentur nur dann effektiv, wenn sie nicht durch die vorgegebene Dispositionsbeziehung dominiert werden (Böhle et al. 2015). Das heißt jedoch keineswegs, dass die organisatorischen und institutionellen Vorgaben, unter denen die Dienstleistung stattfindet, außer Kraft gesetzt werden. Es ist daher ein Balanceakt notwendig, damit die institutionellen Vorgaben die Herstellung einer Kooperationsbeziehung nicht behindern. Dabei sind widersprüchliche Anforderungen zu bewältigen: So muss bei öffentlichen Leistungen wie der Arbeitsvermittlung neben der Beratung der Klientin auch die institutionell vorgegebene Aufgabe der Kontrolle wahrgenommen werden (Böhle et al. 2015). Bei Gesundheitsdienstleistungen müssen Patienten zur Selbstsorge und Erfüllung medizinischer Therapie aktiviert, aber zugleich auch zur Passivität und zum Erdulden und Ertragen medizinischer und pflegerischer Verrichtungen veranlasst werden. Und auch in der Hotellerie haben Beschäftigte widersprüchlichen Handlungsorientierungen zu folgen: Sie müssen gleichzeitig dafür sorgen, dass eine ökonomische Transaktion stattfindet, der Service die Gäste zufriedenstellt und die Gäste sich so verhalten, dass Ruhe und Sicherheit im Hotel garantiert sind (Menz 2012).

Die Mitwirkung des Dienstleistungsempfängers ist aus verschiedenen Gründen notwendig (Dunkel und Weihrich 2012b). Dies gilt vor allem für die Mitwirkung bei der Definition dessen, was das Ergebnis der Dienstleistung sein soll. Denn die Dienstleistung ist in der Regel kein fertiges Produkt, sondern entsteht, realisiert und konkretisiert sich erst in Auseinandersetzung mit den Empfängern der Dienstleistung. Vor allem bei personenbezogenen Dienstleistungen bezieht sich dies nicht nur auf das Ergebnis der Dienstleistung, sondern auch auf den Prozess, durch den es hergestellt wird. Die Empfänger von Dienstleistungen müssen sich daher in die jeweiligen sachlichen, räumlichen, zeitlichen und sozialen Gegebenheiten, in deren Rahmen Dienstleistungen erbracht werden, einfügen, wobei sie auf unterstützende Hinweise der Dienstleistenden angewiesen sind. Und schließlich sind Dienstleistungen immer nur Dienstleistungsversprechen. Ob das Ergebnis zufriedenstellend ist, lässt sich erst im Nachhinein feststellen, sodass Vertrauen eine wichtige Rolle spielt. Dies kann zwar durch eine entsprechende Reputation der Dienstleistungsunternehmen gefördert werden, muss sich aber auch jeweils in der konkreten Dienstleistungsbeziehung bestätigen. Dienstleistende müssen sich daher nicht nur generell, sondern immer wieder aufs Neue als vertrauenswürdig erweisen, und zwar sowohl hinsichtlich ihrer Kompetenz als auch ihrer Einstellung und Haltung gegenüber den Empfängern der Dienstleistung. Besondere Anforderungen resultieren dabei nicht nur aus den teils gegenläufigen organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen, sondern auch daraus, dass

Dienstleistende und Empfänger von Dienstleistungen unterschiedliche Interessen haben, die zu offenen Konflikten führen können. Dies reicht von Wünschen der Dienstleistungsempfänger, die unter den Bedingungen von Erwerbsarbeit nicht realisierbar sind, bis hin zur Verweigerung der Kooperation. Letzteres resultiert in der Praxis nicht nur und primär aus den Eigenarten von Kunden, Klienten und Patienten, sondern vor allem auch aus den materiellen, räumlichen, zeitlichen und sozialen Gegebenheiten, unter denen Dienstleistungen erbracht werden. Denn Kunden werden oft erst zu schwierigen Kunden gemacht – z. B. wenn sie zu lange in der Warteschleife festgehalten werden, sich standardisierten Verkaufs- oder Beratungsgesprächen zu unterwerfen haben, in denen ihre Interessen ignoriert werden, oder benutzerunfreundliche Systeme zu bedienen haben, um in den Genuss der Dienstleistung zu kommen (Hoffmann und Weihrich 2012; Dunkel und Weihrich 2014). Des Weiteren sind sich Kunden, Klienten und Patienten oft gar nicht bewusst, dass und wie sie zum Gelingen der Dienstleistung beitragen müssen und können.

3.2.2 Umgang mit eigenen Emotionen – Emotionsarbeit

Die Notwendigkeit, die eigenen Emotionen zu berücksichtigen und zu bearbeiten, ist keine Besonderheit der Interaktionsarbeit. Auch bei der Arbeit mit materiellen und immateriellen Gegenständen lässt sich die emotionale Verfassung der Arbeitenden niemals völlig ausschalten; eine rein instrumentelle Arbeitsorientierung, bei der subjektive Bedürfnisse in der Arbeit ausgeschaltet werden, ist bestenfalls annähernd, aber niemals vollständig erreichbar (Knapp 1981). So zählt auch die Kontrolle der eigenen Emotionen zu den grundlegenden Voraussetzungen für ein zweckbezogenes, planmäßig-rationales Arbeitshandeln. Solange die Ausführung der Arbeit nicht beeinträchtigt wird und keine Fehler entstehen, spielt jedoch die emotionale Verfassung der Arbeitenden keine Rolle für das Gelingen der Arbeit. Bei der Arbeit mit und an Menschen beeinflusst demgegenüber die emotionale Verfassung der Arbeitenden nicht nur die Ausführung der Arbeit, sondern auch die Empfänger der Dienstleistung. Die Emotionen der Dienstleisterinnen werden damit zu einem wesentlichen Bestandteil der Dienstleistung; sie beeinflussen sowohl die Zufriedenheit der Dienstleistungsempfänger mit dem Ergebnis der Dienstleistung als auch deren Beteiligung und Mitwirkung in der Dienstleistungsbeziehung (Szymenderski 2012; Birken und Weihrich 2013; Dunkel und Weihrich 2010; Schöllgen und Schulz 2016).

Dabei ist zwischen emotionalen Beanspruchungen, die „von außen“ auf die Dienstleistenden einwirken, und Regeln für die Darstellung von Emotionen, die der Betrieb bzw. die Organisation vorgibt, zu unterscheiden.

Beanspruchungen von außen entstehen bei Interaktionsarbeit nicht nur, wie bei jeder Arbeit, durch zeitliche Vorgaben, das Verhalten von Vorgesetzten u. Ä., sondern vor allem aus dem Verhalten der Empfänger von Dienstleistungen. Das kann sowohl zu negativen als auch zu positiven Wirkungen auf die emotionale Verfassung der Dienstleistenden führen. Negativ wirken sich Verhaltensweisen aus, die das Gelingen der Dienstleistung erschweren oder durch eine geringe Wertschätzung der erbrachten Leistungen Ärger oder Enttäuschung bei den Dienstleistenden auslösen. Positiv wirken demgegenüber Anerkennung, Dankbarkeit und Zufriedenheitsäußerungen von Kunden, Klienten und Patienten (Fischbach et al. 2012). Auch wenn die Dienstleistenden das Verhalten der Dienstleistungsempfänger via Interaktionsarbeit beeinflussen können, wirken vielfältige andere Faktoren auf die Kunden ein. Für die Arbeitspolitik und -gestaltung bedeutsam sind dabei vor allem diejenigen Organisationsformen von Dienstleistungen, durch die Kunden erst zu schwierigen Kunden gemacht werden. Die Dienstleistenden müssen in diesem Fall emotionale Beanspruchungen und Belastungen bewältigen, die durch die Dienstleistung selbst hervorgebracht werden, auf die sie jedoch gleichzeitig keinen unmittelbaren Einfluss haben. Ein Beispiel hierfür ist der „Myth of Customer Sovereignty“, der darin besteht, dass die Organisation dem Kunden suggeriert, dass er hier der König sei. Da der Dienstleister die so geweckten Erwartungen nicht bedienen kann, bekommt er den Zorn des Kunden zu spüren (Korczynski und Bishop 2008).

Die Darstellung und Inszenierung von Emotionen bezieht sich demgegenüber auf eine Ergänzung des eigentlichen Inhalts der Dienstleistung durch eine positive emotionale Ansprache der Dienstleistungsempfängerinnen. Zumeist implizit, oft aber auch explizit finden sich in der Praxis „Gefühlsregeln“, die die vom Dienstleistungsunternehmen erwartete Gefühlsdarstellung festlegen, sodass Beschäftigte z. B. „zum Lächeln verpflichtet“ werden (Rastetter 2008). So wird von den Dienstleistenden ein „Emotionsmanagement“ gefordert, um die subjektiv empfundenen Emotionen mit der erwarteten Darstellung von Emotionen abzugleichen. Sofern hier eine emotionale Dissonanz auftritt, besteht die Alternative zwischen einem „surface acting“ und einem „deep acting“ (Hochschild 1983; Giesenbauer und Glaser 2006). Das deep acting bezieht sich im Unterschied zu einer nur äußerlichen Darstellung von Emotionen, dem surface acting, auf die Anpassung der eigenen Emotionen an das erwartete emotionale Verhalten. In der wissenschaftlichen Diskussion wird diese Unterscheidung als zu stark und zu vereinfachend gesehen (Szymenderski 2012), und die Folgen des deep acting werden unterschiedlich beurteilt. Während Hochschild befürchtete, die Beschäftigten verlören hierdurch den Kontakt zu ihren Emotionen, wird deep acting neuerdings als weniger belastend

und letztlich für die Persönlichkeitsentwicklung förderlich erachtet, da hierdurch eine emotionale Dissonanz überwunden werde (Nerdinger und Röper 1999). Kritisch wird demgegenüber eingewandt, dass positive Effekte des deep acting nur dann eintreten, wenn die Dienstleistenden die von ihnen erwartete Dienstleistung als sinnvoll erachten, sich mit ihr identifizieren können und das erwartete emotionale Verhalten nicht erzwungen wird. Ansonsten führe die Anpassung an das erwartete emotionale Verhalten zur bloßen Inszenierung von Emotionen und einer Entfremdung von der eigenen emotionalen Befindlichkeit und damit letztlich auch der Identität und Persönlichkeit (Weber 2006; Weber und Rieder 2004). Des Weiteren sind auch Belastungen zu berücksichtigen, die aus den negativen Folgen der Unterdrückung und Kontrolle von Emotionen entstehen. In den empirischen Untersuchungen wird darauf verwiesen, wie notwendig es ist, gelegentlich „Dampf abzulassen“ (Böhle et al. 2015).

3.2.3 Beeinflussung der Gefühle anderer – Gefühlsarbeit

Das gefühlsmäßige Wahrnehmen und Erleben der Dienstleistung, ihrer Erstellung und ihres Ergebnisses auf Seiten der Kunden, Klienten und Patienten wirkt sich auch auf die emotionale Verfassung des Dienstleistenden aus. Es kann daher bei Interaktionsarbeit – im Unterschied zur sonstigen Arbeit – nicht gleichgültig sein, wie die Empfänger der Dienstleistung die Dienstleistung und deren Ergebnis gefühlsmäßig wahrnehmen und erleben. Die Beachtung dieser gefühlsmäßigen Wahrnehmung ist daher für die Dienstleistenden im Sinne einer „Selbstsorge“ von unmittelbarem Interesse. Bezieht man dies auf die zuvor genannten Anforderungen an die Darstellung von Emotionen, so ergeben sich positive wie auch negative wechselseitige Verstärkungen: So kann eine ursprünglich mehr inszenierte als real empfundene Freundlichkeit bei entsprechendem „Feedback“ der Empfänger von Dienstleistungen eine positive Rückwirkung für die Dienstleistenden haben und ggf. zur Überwindung einer zunächst bestehenden emotionalen Dissonanz beitragen.

Darüber hinaus spielen die Gefühle der Empfänger von Dienstleistungen aber auch eine wesentliche Rolle für das Gelingen der Dienstleistung selbst. Dieser in den Untersuchungen zu „sentimental work“ (Strauss et al. 1980) aufgedeckte Tatbestand steht in engem Zusammenhang mit der notwendigen Kooperation des Dienstleistungsempfängers. Allgemeiner formuliert muss dessen emotionale Verfassung dem erwarteten Verhalten entsprechen, dieses unterstützen oder zumindest nicht beeinträchtigen. Wenn beispielsweise bei medizinischen Leistungen eine Ruhigstellung des Körpers notwendig ist, so kann dies durch die Angst des Patienten beeinträchtigt, aber durch Gelassenheit und Vertrauen ermöglicht und gefördert werden. Grundsätzlich besteht dabei aber immer auch die Möglichkeit und Gefahr einer Manipulation (Giesenbauer und Glaser 2006, S. 74 f.; Dunkel 1988, S. 69). Dies ist der Fall, wenn die Einflussnahme auf das gefühlsmäßige Erleben und Wahrnehmen der Dienstleistung von Inhalt und Qualität der Dienstleistung abgekoppelt wird und Kunden, Klienten oder Patienten durch die entsprechende Gefühlsarbeit von faktischen Mängeln abgelenkt werden. Dienstleistende müssen dabei im konkreten Fall entscheiden, ob bei einer mangelhaften Qualität der Dienstleistung eine positive Beeinflussung des gefühlsmäßigen Wahrnehmens und Erlebens des Dienstleistungsempfängers eine solche Manipulation darstellt oder einen ethisch vertretbaren Ausgleich von Enttäuschung und Ärger bewirkt.

Schließlich ist noch darauf hinzuweisen, dass der Einfluss auf das gefühlsmäßige Wahrnehmen und Erleben nicht nur eine notwendige Begleitung der „Hauptarbeitslinie“ ist, sondern auch der unmittelbare Inhalt der Dienstleistung sein kann, wie das beispielsweise bei künstlerischen Dienstleistungen, zumindest teilweise bei der Strafverfolgung oder selbst bei der Pflege der Fall ist. Ebenso wäre zu prüfen, in welcher Weise die zunehmende Bedeutung des „Erlebniswertes“ von Produkten (Schulze 2000) auch in anderen Bereichen zu einer zunehmenden Bedeutung des gefühlsmäßigen Wahrnehmens und Erlebens von Dienstleistungen führt, sodass eine entsprechende Gefühlsarbeit zu einer dominanten Anforderung wird.

3.2.4 Subjektivierendes Arbeitshandeln – Umgang mit Unwägbarkeit

Das subjektivierende Arbeitshandeln ist ein weiteres generelles Element von Interaktionsarbeit. Es bezieht sich im Speziellen auf den Umgang mit Unwägbarkeiten und Unbestimmtheiten, die ein grundlegendes Merkmal der Arbeit an und mit Menschen sind. Unwägbarkeiten und ein entsprechendes subjektivierendes Handeln finden sich auch in anderen Arbeitsbereichen. Sie treten dort jedoch überwiegend als mehr oder weniger unbeabsichtigte Anforderungen auf, die trotz Planung und planmäßig-rationalem Handeln nicht ausgeschaltet werden können. Bei der Interaktionsarbeit hingegen gehören sowohl Unwägbarkeiten als auch das subjektivierende Handeln zum Kern der Arbeit. Das planmäßig-rationale, objektivierende Handeln gerät dementsprechend in den Hintergrund. Im Rahmen der Interaktionsarbeit insgesamt bezieht sich das subjektivierende Handeln auf die im Konzept des „sentimental work“ von Strauss et al. (1980) benannte „Hauptarbeitslinie der Dienstleistung“ – bei der medizinischen Versorgung ist dies beispielsweise die inhaltlich-sachliche Durchführung der Diagnose, die Verabreichung einer Spritze oder der operative Eingriff. Im Konzept der Interaktionsarbeit wird diese „Hauptarbeitslinie“ – also etwa die Verabreichung einer

Spritze – nicht allein durch ein planmäßig-objektivierendes Handeln erfasst, sondern erfordert Gespür und subjektivierendes Arbeitshandeln. Damit unterscheidet sich das Konzept der Interaktionsarbeit grundlegend von den Konzepten der „sentimental work“ und der „emotional work“. Diese besagen, dass die Arbeit an den eigenen Gefühlen und die Arbeit an den Gefühlen anderer notwendig ist, um die inhaltlich-sachliche Arbeit zu gewährleisten, lassen damit aber die „Hauptarbeitslinie“ selbst unberührt (Brucks 1999). Das subjektivierende Handeln beruht demgegenüber auf menschlichen Fähigkeiten, die vor dem Hintergrund des bisher vorherrschenden Verständnisses von Arbeit so erscheinen, als würden sie im Gegensatz zum Arbeitshandeln stehen und dieses eher beeinträchtigen als fördern. Dabei ist subjektivierendes Handeln ebenso zielorientiert wie ein planmäßig-rationales, objektivierendes Handeln. Unter dieser Perspektive zeigt sich, dass Menschen auf unterschiedliche Weise Ziele erreichen und Probleme lösen können.

Grundlegend für das subjektivierende Handeln ist eine *empfindende und spürende sinnliche Wahrnehmung*, wie beispielsweise die Wahrnehmung einer „angespannten Atmosphäre“, einer „erdrückenden Stimmung“, eines „schleppenden Schrittes“ oder einer „weichen Haut“ und eines „beißenden Geruchs“ wie etwa in der Pflege (Böhle et al. 2015; Weishaupt 2006; Böhle 1999). Das Spüren und Empfinden bezieht sich hier nicht nur auf die Innenwelt des subjektiven Erlebens, sondern informiert über äußere Gegebenheiten und hat dementsprechend eine kognitive Qualität. Durch ein solches leibliches Empfinden werden Eigenschaften und Verhaltensweisen der Umwelt, von Personen und Dingen wahrgenommen, die einer objektivierenden Wahrnehmung nicht zugänglich sind (siehe zu den Merkmalen subjektivierenden Handelns, der theoretischen Begründung des Konzepts und empirischen Überlegungen ausführlicher Böhle 2017a oder 2017b). Damit verbinden sich mentale Prozesse, die im Unterschied zum logisch schlussfolgernden und analytischen Denken *assoziativ und bildhaft* ablaufen sowie unmittelbar mit praktischem Handeln im Sinne einer „reflection in action“ (Schön 1983) und eines „mitlaufenden Denkens“ (Volpert 2003) verbunden sind. So wird beispielsweise nicht nur das gesehen, was faktisch gegeben ist, sondern zugleich entsteht ein geistiges Bild von einer früheren, ähnlichen Situation, woraus sich Hinweise und Anregungen für das aktuelle Tun ergeben (Weishaupt 2006; Böhle 1999). Das Denken und ebenso das empfindend-spürende Wahrnehmen erfolgen dabei nicht aus der Distanz zum praktischen Handeln, sondern sind hiermit unmittelbar verbunden. Sie erfolgen somit im und durch den praktischen Vollzug der Dienstleistung. Dieser praktische Vollzug ist nicht bloß die Ausführung und Durchführung eines ex ante entwickelten Plans, sondern es werden (erst) hierdurch Informationen und Wissen über konkrete Gegebenheiten generiert und sowohl das konkrete Ergebnis als auch die Wege seiner Realisierung eruiert und festgelegt. Charakteristisch ist dementsprechend ein *explorives, dialogisch-interaktives Vorgehen*. In der Praxis wird dies als ein „Herantasten“, ein „Leiten durch das Gegenüber“ wie auch als „Kämpfen“ und „Tango-Tanzen“ geschildert. Entscheidend ist dabei die Verschränkung von Aktion und Reaktion in einem quasi fließenden Prozess im Unterschied zu einem schrittweisen Vorgehen auf der Grundlage einer inkrementellen Planung. Und schließlich beruht das subjektivierende Handeln nicht auf Distanz, sondern auf einer *Nähe zur Umwelt.* Personen wie Sachen, auf die sich das Handeln bezieht, werden grundsätzlich als bzw. wie ein Subjekt mit einem „Eigenleben“ wahrgenommen. Bei personenbezogenen Dienstleistungen, etwa bei der Gesundheitsversorgung oder beim Friseurhandwerk, bezieht sich dies somit nicht nur auf den Dienstleistungsempfänger als Person, sondern auch auf den Körper oder das Haar (Weishaupt 2006; Weikmann et al. 2017; Dunkel 2006).

Im Rahmen der Interaktionsarbeit insgesamt ist das subjektivierende Arbeitshandeln wegen des Bezugs auf die Hauptarbeitslinie auch für die Herstellung einer Kooperationsbeziehung, die Arbeit an den eigenen Gefühlen und die Beeinflussung der Gefühle der Empfängerinnen von Dienstleistungen bedeutsam. Auch hier müssen Dienstleister Fähigkeiten und Vorgehensweisen entwickeln, die in einem planmäßig-rationalen Handeln nicht enthalten und vorgesehen sind. Des Weiteren erfordert das subjektivierende Handeln besondere subjektive Dispositionen, wie beispielsweise eine Offenheit für die Umwelt und die Bereitschaft, nicht nur trotz, sondern mit Ungewissheit zu handeln (für erste Ansätze hierzu siehe Böhle et al. 2012).

4 Perspektiven für die Forschung

Mit dem Konzept der Interaktionsarbeit werden eine Integration verschiedener Forschungsansätze und eine allgemeine Bestimmung der besonderen Merkmale der Arbeit an und mit Menschen geleistet. Das Konzept hat sich auch in empirischen Untersuchungen als fruchtbar erwiesen und wurde hierdurch auch weiterentwickelt (Böhle 2006; Böhle et al. 2015; Jungtäubl et al. 2018; Thiry und Weihrich 2019; Becke und Bleses 2015). Gleichwohl ist das Konzept nicht als ein abschließendes Ergebnis zu verstehen, sondern vielmehr als ein Rahmen und eine Grundlage für weitere Forschungen. Offene Fragen, die weitere Forschung notwendig machen, betreffen sowohl die einzelnen Elemente der Interaktionsarbeit als auch ihr Zusammenwirken und ihre Differenzierung hinsichtlich unterschiedlicher konkreter Erscheinungsformen von Dienstleistungen. Fünf Forschungsfelder werden vorrangig zu bearbeiten sein.

4.1 Der wechselseitige Zusammenhang der verschiedenen Elemente von Interaktionsarbeit

Zu den Elementen der Interaktionsarbeit, insbesondere dem Umgang mit eigenen Emotionen, der Herstellung einer Kooperation und dem subjektivierenden Handeln, liegen vielfältige Forschungen und Ergebnisse vor. Diese sind weiterzuführen; das gilt in besonderer Weise für die Arbeit an den Gefühlen der Dienstleistungsempfänger oder die Möglichkeiten einer produktiven Nutzung vermeintlicher „Störungen“ in der Dienstleistungsbeziehung. Vor allem aber kommt es darauf an, die Bezüge der Elemente von Interaktionsarbeit zueinander genauer in den Blick zu nehmen und systematisch auszuarbeiten: Welche emotionale Verfasstheit ist für subjektivierendes Arbeitshandeln notwendig? Welche Rolle spielt subjektivierendes Arbeitshandeln bei der Herstellung einer Kooperationsbeziehung?

4.2 Differenzierung und Konkretisierung von Interaktionsarbeit

Es ist nicht nur notwendig, die konkreten Erscheinungsformen von Interaktionsarbeit bei unterschiedlichen Dienstleistungen empirisch aufzudecken, sondern es müssen hierbei auch weitere konzeptuelle und analytische Differenzierungen ausgearbeitet werden: etwa hinsichtlich der Anforderungen an Interaktionsarbeit bei unterschiedlichen institutionell-organisatorischen Rahmenbedingungen von Dienstleistungen, der unterschiedlichen Gewichtung verschiedener Elemente der Interaktionsarbeit oder der systematischen Unterschiede der Interaktionsarbeit bei personenbezogenen Dienstleistungen und sachbezogenen Dienstleistungen bzw. Dienstleistungen in anderen Sektoren.

4.3 Hemmende und fördernde Faktoren

Bisher liegen nur wenige systematische Erkenntnisse dazu vor, durch welche Faktoren die Arbeitsorganisation, die Arbeitsgestaltung, der Personaleinsatz und die Qualifizierung bei Interaktionsarbeit gefördert oder beeinträchtigt werden (siehe für erste Vorschläge zur Interaktionsarbeit insgesamt und zu einzelnen Aspekten Hacker 2018 sowie Becke und Bleses 2015, zur Professionalisierung interaktiver Arbeit Dunkel und Weihrich 2012a, zur Arbeitsorganisation und Qualifizierung Flüchter et al. 2018; Dunkel und Weihrich 2014; Weishaupt 2006; Blass 2006; Sing und Kistler 2003). Im Besonderen zu beachten sind dabei nicht nur Grenzen der Planbarkeit bei Interaktionsarbeit, sondern auch die Folgen, die deren Formalisierung und Objektivierung nach sich zieht (siehe hierzu Jungtäubl et al. 2018; Weihrich et al. 2019).

4.4 Technik und Interaktionsarbeit

Des Weiteren ist zu überprüfen, wie sich Technik auf Interaktionsarbeit auswirkt und wie sich Interaktionsarbeit technisch unterstützen lässt. Technische Standardisierung und Automatisierung negieren die Besonderheiten der Interaktionsarbeit und engen die notwendigen Handlungsspielräume ein (Hielscher et al. 2015). Dies gilt insbesondere für die digitale Technik, die die Formalisierung von Arbeit voraussetzt. Beschäftigte leisten die notwendige Interaktionsarbeit dann unter dem Radar der entsprechenden arbeitsorganisatorischen Vorgaben, was Belastungen nach sich zieht und die Dienstleistungsqualität beeinträchtigt (Jungtäubl et al. 2018). So ist der Einsatz von Technik in der Dienstleistung daraufhin auszurichten, dass Interaktionsarbeit unterstützt wird (Fuchs-Frohnhofen et al. 2018); ein Weg dorthin kann darin liegen, die Möglichkeiten der Kooperation von Mensch und Technik im Sinne einer verteilten Handlungsträgerschaft weiterzuverfolgen (Rammert 2009; Heinlein 2003).

4.5 Grundsätze der Arbeitsgestaltung

Schließlich ist zu überprüfen, inwiefern die bisherigen Grundsätze einer humanen Arbeitsgestaltung für Interaktionsarbeit modifiziert und erweitert werden müssen. Denn die vorliegenden Grundsätze sind für die Produktions- und Verwaltungsarbeit entwickelt worden, und es konnte bereits gezeigt werden, dass sie sich nicht ohne Weiteres für Interaktionsarbeit eignen. Erste Vorschläge für eine Anpassung einiger Grundsätze an die Erfordernisse der Interaktionsarbeit liegen vor (Böhle et al. 2015).

Funding Open Access funding provided by Projekt DEAL.

Open Access Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de.

Literatur

Baethge M, Wilkens I (Hrsg) (2001) Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Leske + Budrich, Opladen

Becke G, Bleses P (2015) Interaktion und Koordination. Das Feld sozialer Dienstleistungen. Springer VS, Wiesbaden

Berger J, Offe C (1984) Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. In: Offe C (Hrsg) „Arbeitsgesellschaft“: Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Campus, Frankfurt a.M./New York, S 229–270

Bieber D, Geiger M (2014) Personenbezogene Dienstleistungen in komplexen Dienstleistungssystemen – eine erste Annäherung. In: Bieber D, Geiger M. (Hrsg) Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“. Springer VS, Wiesbaden, S 9–49

Birken T, Weihrich M (2013) Jenseits des Rationalen? Über den organisationalen Umgang mit Demenz. In: Soeffner H-G (Hrsg) Transnationale Vergesellschaftungen. Verhandlungen des 35. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Frankfurt am Main 2010. Springer VS, Wiesbaden (CD-ROM)

Blass K (2006) Gesund Pflegen in der Altenpflege. Analyse und Maßnahmenentwicklung zur Reduzierung der Arbeitsbelastung in der stationären Altenpflege. Schriftenreihe der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA), Bd. 16. Fachverlag NW, Dortmund

Böhle F (1999) Nicht nur mehr Qualität, sondern auch höhere Effizienz – Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege. Z Arb Wiss 53(3):174–181

Böhle F (2006) Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 325–347

Böhle F (2011) Interaktionsarbeit als wichtige Arbeitstätigkeit im Dienstleistungssektor. WSI Mitt 64(9):456–461

Böhle F (2017a) Arbeit als Subjektivierendes Handeln. Handlungsfähigkeit bei Unwägbarkeiten und Ungewissheit. Springer VS, Wiesbaden

Böhle F (2017b) Subjektivierendes Arbeitshandeln. In: Hirsch-Kreinsen H, Minssen H (Hrsg) Lexikon der Arbeits- und Industriesoziologie, 2. Aufl. Nomos, Baden-Baden, S 278–281

Böhle F (2018) Arbeit als Handeln. In: Böhle F, Voß GG, Wachtler G (Hrsg) Handbuch Arbeitssoziologie, 2. Aufl. Springer VS, Wiesbaden, S 171–200

Böhle F, Glaser J (Hrsg) (2006a) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden

Böhle F, Glaser J (2006b) Interaktion als Arbeit – Ausgangspunkt. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 11–15

Böhle F, Milkau B (1988) Computerised manufacturing and empirical knowledge. AI Soc 2:235–243

Böhle F, Glaser J, Büssing A (2006) Interaktion als Arbeit – Ziele und Konzept des Forschungsverbundes. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 25–41

Böhle F, Orle K, Wagner J (2012) Innovationsarbeit. Künstlerisch, erfahrungsgeleitet, spielerisch. In: Böhle F, Bürgermeister M, Porschen S (Hrsg) Innovation durch Management des Informellen. Künstlerisch, erfahrungsgeleitet, spielerisch. Springer, Berlin, S 25–43

Böhle F, Stöger U, Weihrich M (2015) Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. edition sigma, Berlin

Bolte A (2006) Produktmanagement als Brückenfunktion zwischen Kundenanforderungen und Entwicklungsinteressen. Arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen für Interaktionsarbeit in der Softwareentwicklung. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. VS, Wiesbaden, S 153–175

Brucks U (1999) Gefühlsarbeit. Versuch einer Begriffserklärung. Z Arb Wiss 53(3):182–186

Büssing A, Glaser J (1999) Interaktionsarbeit: Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. Z Arb Wiss 53:164–173

DGB-Index Gute Arbeit (2018) Report 2018 – Schwerpunkt: Interaktionsarbeit. DGB, Berlin

Dunkel W (1988) Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden – Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. Soz Welt 39(1):66–85

Dunkel W (2006) Interaktionsarbeit im Friseurhandwerk – Arbeit am Menschen und Arbeit am Gegenstand. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 219–234

Dunkel W, Voß GG (Hrsg) (2004) Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Hampp, München/Mering

Dunkel W, Weihrich M (2006) Interaktive Arbeit – ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: Dunkel W, Sauer D (Hrsg) Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Sigma, Berlin, S 67–82

Dunkel W, Weihrich M (2010) Gefühl und Emotion. Soziol Revue 33(3):331–341

Dunkel W, Weihrich M (Hrsg) (2012a) Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Springer VS, Wiesbaden

Dunkel W, Weihrich M (2012b) Interaktive Arbeit – das soziologische Konzept. In: Dunkel W, Weihrich M (Hrsg) Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Springer VS, Wiesbaden, S 29–59

Dunkel W, Weihrich M (2013) From emotional labor to interactive service work. In: Koch G, Everke Buchanan S (Hrsg) Pathways to empathy. New studies on Commodification, emotional labor, and time binds. Campus, Frankfurt/New York, S 105–122

Dunkel W, Weihrich M (2014) Interaktive Arbeit: Die soziale Dimension von Dienstleistungsarbeit. In: Sydow J, Sadowski D, Conrad P (Hrsg) Arbeit – eine Neubestimmung. Managementforschung 24. Springer, Berlin/Heidelberg, S 245–289

Dunkel W, Weihrich M (2018) Arbeit als Interaktion. In: Böhle F, Voß GG, Wachtler G (Hrsg) Handbuch Arbeitssoziologie, Bd. 1. Springer VS, Wiesbaden, S 201–230

Durst A (1993) Bedienen zwischen dienen und verdienen: eine berufssoziologische empirische Untersuchung zur Dienstleistungsarbeit im Gastgewerbe. Kleine, Bielefeld

Ernst G, Kopp I (2011) Interaktionsarbeit als zentrales Element der Dienstleistungsinnovation. In: Schröder L, Urban H-J (Hrsg) Gute Arbeit. Folgen der Krise, Arbeitsintensivierung, Restrukturierung. Bund, Frankfurt a. M., S 261–273

Fischbach A, Decker CF, Lichtenthaler PW (2012) Emotionsarbeit, Wertschätzung und Stolz in Einzelhandel und Pflege. In: Reichwald R, Hermann S, Frenz M, Schipanski A (Hrsg) Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit: Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion. Springer Gabler, Wiesbaden, S 525–539

Flüchter A, Kock K, Lange B, Renz P (2018) Gute Arbeit mit Kundschaft. Eine empirische Untersuchung über Anforderungen und Praktiken innovativer Dienstleistungsarbeit. sfs Beiträge aus der Forschung, Bd. 200. Technische Universität Dortmund, Dortmund

Frenkel SJ, Korczynski M, Shire KA, Tam M (1999) On the front line. Organization of work in the information economy. Cornell University Press, Ithaca

Fuchs-Frohnhofen P, Blume A, Ciesinger K-G, Gessenich H, Hülsken-Giesler M, Isfort M, Jungtäubl M, Kocks A, Patz M, Weihrich M (2018) Memorandum „Arbeit und Technik 4.0 in der professionellen Pflege“. MA&T Sell & Partner, Würselen

Giesenbauer B, Glaser J (2006) Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit in der Pflege – Beeinflussung fremder und eigener Gefühle. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 59–84

Goffman E (1973) Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Suhrkamp, Frankfurt a.M.

Gross P, Badura B (1977) Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: v. Ferber C, Kaufmann F-X (Hrsg) Soziologie und Sozialpolitik. Sonderheft 19 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Westdeutscher Verlag, Opladen, S 361–385

Hacker W (2005) Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Wissens-, Denk- und körperlicher Arbeit, 2. Aufl. Huber, Bern

Hacker W (2009) Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit: Ein Lehrbuch. Pabst Science Publishers, Lengerich

Hacker W (2018) Arbeitsgestaltung bei dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. In: Verdi-Bereich Innovation und Gute Arbeit (Hrsg) Gestaltungskonzepte und Forschungsbedarf. Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren, Bd. 1. Bund, Frankfurt a. M., S 31–36

Heidling E, Böhle F, Habler T (Hrsg) (2010) Produkt mit Dienstleistung. Integration mit Zukunftschance. Hampp, München/Mering

Heinlein M (2003) Pflege in Aktion: Zur Materialität alltäglicher Pflegepraxis. Hampp, München/Mering

Hielscher V, Nock L, Kirchen-Peters S (2015) Technikeinsatz in der Altenpflege. Potenziale und Probleme in empirischer Perspektive. Nomos, Berlin

Hochschild AR (1979) Emotion work, feeling rules and social structure. Am J Sociol 85(3):551–575

Hochschild AR (1983) The managed heart. Commercialization of human feeling. University of California Press, Berkeley

Hoffmann A, Weihrich M (2012) Perspektivenwechsel: Dienstleistungsarbeit von der Seite der Kunden her denken! In: Dunkel W, Weihrich M (Hrsg) Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Springer VS, Wiesbaden, S 83–104

Holtgrewe U (2005) Kunden und Dienstleistungsorganisationen – ein Blick in die organisationssoziologische Werkzeugkiste. In: Jacobsen H, Voswinkel S (Hrsg) Der Kunde in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 37–56

Jungtäubl M, Weihrich M, Kuchenbaur M (2018) Digital forcierte Formalisierung und ihre Auswirkungen auf die Interaktionsarbeit in der stationären Krankenpflege. Arb Industriesoz Stud 11(2):91–103

Knapp G-A (1981) Industriearbeit und Instrumentalismus. Zur Geschichte eines Vor-Urteils. Verlag Neue Gesellschaft GmbH, Bonn

Koch V (2010) Interaktionsarbeit bei produktbegleitenden Dienstleistungen. Am Beispiel des technischen Services im Maschinenbau. Springer Gabler, Wiesbaden

Korczynski M, Bishop V (2008) Abuse, violence, and fear on the front line: implications of the rise of the enchanting myth of customer sovereignty. In: Fineman S (Hrsg) The emotional organisation. Passions and power. Blackwell, Oxford, S 74–87

Kumbruck C, Rumpf M, Senghaas-Knobloch E (2010) Unsichtbare Pflegearbeit. Fürsorgliche Praxis auf der Suche nach Anerkennung. LIT, Berlin

Menz W (2012) Grundorientierungen interaktiver Arbeit – Dienstleistungsfachkräfte in der Hotellerie. In: Dunkel W, Weihrich M (Hrsg) Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Springer VS, Wiesbaden, S 119–138

Nerdinger FW (1994) Zur Psychologie der Dienstleistung: theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet. Schäffer-Poeschel, Stuttgart

Nerdinger FW, Röper W (1999) Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. Z Arb Wiss 53:187–193

Rammert W (2009) Hybride Handlungsträgerschaft: Ein soziotechnisches Modell verteilten Handelns. In: Herzog O, Schildhauer T (Hrsg) Intelligente Objekte. Springer, Berlin, S 23–33

Rastetter D (2008) Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich. Campus, Frankfurt/New York

Reichertz J (1992) „Meine Schweine erkenne ich am Gang!“ – Zur Typisierung typisierender Kriminalpolizisten. In: Reichertz J, Schröer N (Hrsg) Polizei vor Ort. Studien zur empirischen Polizeiforschung. Enke, Stuttgart, S 183–200

Schöllgen J, Schulz A (2016) Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt. Emotionsarbeit. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund

Schön DA (1983) The reflective practitioner. How professionals think in action. Ashgate, Aldershot

Schulze G (2000) Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart. Campus, Frankfurt a.M./New York

Sing D, Kistler E (Hrsg) (2003) Praxisbeispiele zur Verbesserung der Dienstleistung an und mit alten Menschen. Hampp, München/Mering

Spath D, Ganz W (Hrsg) (2009) Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft. Trends und Chancen heute erkennen. Hanser, München

Strauss A (1978) Negotiations. Jossey-Bass, San Francisco

Strauss A, Fagerhaugh S, Suczek B, Wiener C (1980) Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie. Kölner Z Soz Sozpsychol 32(4):629–651

Szymenderski P (2012) Gefühlsarbeit im Polizeidienst. Wie Polizeibedienstete die emotionalen Anforderungen ihres Berufs bewältigen. transcript, Bielefeld

Thiry L, Weihrich M (2019) Interaktionsarbeit erhalten – Gesundheit schützen. Pflegezeitschrift 5/2019:57–61

Volpert W (2003) Wie wir handeln – was wir können. Ein Disput als Einführung in die Handlungspsychologie. Artefact, Sottrum

Weber WG (2006) Added value statt menschlichen Werten? Zur Genese von sozialer Entfremdung in Arbeit und sozialer Interaktion. J Psychol 14:120–147

Weber WG, Rieder K (2004) Dienstleistungsarbeit und soziale Entfremdung. Theoretische Konzeptualisierung und empirische Hinweise aus einer Studie im Call Center einer Direktbank. In: Dunkel W, Voß GG (Hrsg) Dienstleistung als Interaktion. Hampp, München/Mering, S 181–205

Weihrich M, Dunkel W (2003) Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang. Kölner Z Soz Sozpsychol 55(4):758–781

Weihrich M, Jungtäubl M, Patz M, Porschen-Hueck S, Maurer P, Treutner K (2019) Prävention von Belastungen bei formalisierter Arbeit in Dienstleistung und technischer Entwicklung – Das Projekt PräFo. In: Fuchs-Frohnhofen P, Altmann T, Schulz S, Wirth LM, Weihrich M (Hrsg) Gestaltungsoptionen für einen zukunftsfähigen Arbeits- und Gesundheitsschutz im Pflege- und Dienstleistungssektor. Bertuch, Weimar, S 18–28

Weikmann S, Hösl G, Reine B, Böhle F (2017) Subjektivierendes Handeln bei der Arbeit mit dem Haar. In: Böhle F (Hrsg) Arbeit als Subjektivierendes Handeln. Handlungsfähigkeit bei Unwägbarkeiten und Ungewissheit. Springer VS, Wiesbaden, S 825–838

Weishaupt S (2006) Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege – Die Interaktion mit dem Körper. In: Böhle F, Glaser J (Hrsg) Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. VS, Wiesbaden, S 85–106