

3.3.5 Gestaltung und organisatorische Absicherung von Interaktionsarbeit

Fritz Böhle

Während die aus der Produktentwicklung hervorgegangenen Engineering-Konzeptionen Anforderungen an menschliche Arbeit vor allem als Folge von Prozessorganisation und Technisierung konzipieren, begreifen Interaktionsarbeits-Ansätze menschliche Arbeit als Ausgangspunkt und Fokus, auf den hin die Prozessorganisation und Technisierung zu entwickeln wären. Die Bedeutung, die gerade bei Dienstleistungen und insbesondere bei personenbezogenen Dienstleistungen der Gestaltung von Interaktionsprozessen in der und durch Arbeit zugeschrieben wird, hängt mit dem besonderen Charakter einer solchen Art von Arbeit zusammen.

Interaktionsarbeit als Kernelement von Dienstleistungen

Bei der für Dienstleistungen notwendigen Arbeit ist zwischen der Arbeit im „Backoffice“ und der „Frontlinework“ zu differenzieren (Frenkel et al. 1999). Die Arbeit im „Backoffice“ unterscheidet sich nicht grundsätzlich von der Arbeit in der industriellen Produktion und Verwaltung. Ihr Gegenstand sind (ebenfalls) materielle und immaterielle Objekte, die es zielorientiert und planmäßig zu bearbeiten gilt. Die „Frontlinework“ hingegen weist Besonderheiten auf, die bei sonstiger Arbeit nicht vorkommen. Sie erfolgt an der Schnittstelle zu Kunden und Klienten und beinhaltet damit die Arbeit „mit und an Menschen“. An die Stelle der einseitigen Bearbeitung eines materiellen oder immateriellen Objekts tritt damit die „Interaktionsarbeit“. Sie ist ein Kernelement jeglicher Dienstleistung an der Schnittstelle zu Kunden und Klienten – bei der Gesundheitsversorgung und Erziehung ebenso wie bei der Softwareentwicklung, im Verkauf und Handel bis hin zum technischen Service. Sie hat einen maßgeblichen Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung, insbesondere hinsichtlich ihrer kundenorientierten Anpassung und Ausgestaltung. Mit Blick auf personenbezogene Dienstleistungen gilt dies in besonderem Maße. Denn der Dienstleistungsnehmer ist nicht nur Kooperationspartner, sondern zugleich das „Objekt“ der Dienstleistung; allerdings ein „Objekt“, das als Subjekt betroffen und wahrzunehmen ist und deswegen auch als solches in einem interaktiv zu gestaltenden Dienstleistungsprozess zum Zuge kommen sollte. Ob und inwiefern das gelingt, ist in entscheidender Weise von der Art und Qualität der Interaktion abhängig, die sich im Arbeitsprozess zu entwickeln vermag. Schon deswegen verdienen die typischen Merkmale der Interak-

tionsarbeit, ihre organisatorische Absicherung und schließlich die daraus resultierenden Anforderungen an die Arbeitsgestaltung besondere Aufmerksamkeit.

Merkmale von Interaktionsarbeit

Die Interaktionsarbeit hat – im Unterschied zur sonstigen Arbeit – vier besondere Merkmale: die wechselseitige Abstimmung von Interessen, die Beeinflussung der Gefühle von Kunden und Klienten, der Umgang mit eigenen Emotionen und das subjektivierende Handeln.

Wechselseitige Abstimmung von Interessen: Da Kunden und Klienten als Ko-Akteure bei der Erstellung von Dienstleistungen auftreten, ist grundsätzlich eine wechselseitige Abstimmung von Interessen notwendig. Die Interessen und Vorstellungen der Dienstleistenden einerseits und der Kunden und Klienten andererseits sind weder per se deckungsgleich noch komplementär. Dies bezieht sich sowohl auf die Festlegung des Arbeitsergebnisses als auch auf die Art und Weise, wie es erreicht wird. So sind sich Kunden und Klienten oft nicht im Klaren darüber, was sie brauchen oder/und können dies schwer exakt definieren. Die Definition des zu erzielenden Ergebnisses ist daher selbst ein Inhalt der Dienstleistungsarbeit (Weihrich & Dunkel 2003; Dunkel & Voß 2004; Dunkel & Weihrich 2006).

Einfluss auf die Gefühle von Kunden und Klienten: Eine weitere Besonderheit der Interaktionsarbeit ist der Einfluss auf die Gefühle von Kunden und Klienten. Das Arbeitshandeln beeinflusst neben den funktional-sachlichen Wirkungen auch die emotionale Befindlichkeit von Kunden und Klienten. Hierdurch werden sowohl das Ergebnis der Dienstleistung als auch deren Herstellung beeinflusst. Es sind daher besondere Aktivitäten notwendig, um auch eine für das Gelingen der Dienstleistung förderliche emotionale Verfassung von Kunden und Klienten zu gewährleisten. Ein typisches Beispiel hierfür ist der Abbau von Ängsten bei medizinischen Untersuchungen (Strauss et al. 1980; Giesenbauer & Glaser 2006, S. 68ff.).

Umgang mit eigenen Gefühlen: Die Kontrolle der eigenen Emotionen ist bei jeglicher Arbeit notwendig. Bei Interaktionsarbeit ist es jedoch zudem erforderlich, das eigene emotionale Verhalten auf die Erwartungen von Kunden und Klienten auszurichten. Dies beinhaltet zum Beispiel ein durchweg freundliches Auftreten und die Unterdrückung von Aggressionen, ungeachtet der tatsächlichen Befindlichkeit (Hochschild 1983; Giesenbauer & Glaser 2006, S. 62f.; Zapf 2002; Praeview – Zeitschrift für innovative Arbeitsgestaltung und Prävention Nr. 3, 2010).

Subjektivierendes Handeln: Die Arbeit mit Kunden und Klienten weist in hohem Maße Unbestimmtheiten und Unwägbarkeiten auf. Sie resultieren daraus, dass Kunden und Klienten eigene Interessen und Bedürfnisse haben, selbstständig handeln und nicht unmittelbar der Organisation von Dienstleistungspro-

zessen unterliegen. So zeigen empirische Untersuchungen, dass auch bei hoch standardisiertem Kontakt zu Kunden und Klienten, wie beispielsweise bei Call Center-Arbeit, Unbestimmtheiten auftreten, die nur durch ein selbst reguliertes, situatives Handeln der Beschäftigten bewältigt werden können (Holtgreve 2001; Kleemann & Matuschek 2003). Ein planmäßiges Vorgehen nach dem Grundsatz „erst denken/entscheiden und dann handeln“ ist hierfür nur begrenzt geeignet. Notwendig ist ein Vorgehen, durch das auf Unvorhersehbares und auf variierende Situationen reagiert werden kann und mit dem es möglich ist, auch ohne vorhergehende Planung beabsichtigte Ziele und Ergebnisse zu erreichen. Im Unterschied zu einem planmäßig-objektivierenden Handeln ist daher für Interaktionsarbeit ein erfahrungsgeleitet-subjektivierendes Handeln notwendig (Böhle 2009; Böhle et al. 2004; Weishaupt 2006; Weishaupt et al. 2006; Koch 2010).

Subjektivierendes Handeln beruht auf einem dialogisch-explorativen Vorgehen, bei dem Planung und Ausführung nicht voneinander isoliert und sequenziell verlaufen, sondern wechselseitig miteinander verschränkt sind. Auf diese Weise werden das konkrete Vorgehen und das zu erzielende Ergebnis (erst) durch und im praktischen Handeln festgelegt. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist, dass auch solche Informationen wahrgenommen werden, die sich nicht exakt und eindeutig definieren lassen und nur durch eine spürende und empfindende Wahrnehmung erfassbar sind. Dies beinhaltet beispielsweise die Fähigkeit, in der Kommunikation mit Kunden und Klienten „Zwischentöne“ wahrzunehmen und „zwischen den Zeilen“ zu lesen, sich aus vagen Andeutungen ein Bild über die angesprochenen Sachverhalte zu machen. Damit korrespondiert ein bildhaftes und assoziatives sowie das praktische Handeln begleitende Denken. Und schließlich verbindet sich damit die Entwicklung einer Beziehung zu Kunden und Klienten, die nicht – wie bei sonstigen Arbeitsgegenständen – auf Distanz, sondern auf Nähe und Verbundenheit beruht.

Organisatorische Absicherung von Interaktionsarbeit

Die standardisierte Arbeit im Call Center, der Bankautomat oder auch die Verlagerung auf die Arbeit des Kunden (Voß & Rieder 2005) erscheinen allzu leicht als ein Beleg dafür, dass Dienstleistungen auch ohne Interaktionsarbeit möglich sind. Interaktionsarbeit erscheint in dieser Sicht als ein Auslaufmodell oder/und nur auf bestimmte, eingegrenzte Bereiche von Dienstleistungen beschränkt. Ausgeblendet und unterschätzt werden dabei aber die besonderen Leistungen der Interaktionsarbeit. Diese bestehen – wie die Merkmale der Interaktionsarbeit zeigen – vor allem in der Berücksichtigung der Individualität und Subjektivität von Kunden und Klienten und der damit verbundenen Bewältigung von Unbestimmtheiten. Dies wiederum ist eine wesentliche Voraussetzung für die Quali-

tät von Dienstleistungen, die Kundenorientierung und die Erschließung neuer Märkte. So wird nicht nur in den Kernsektoren der Dienstleistungen, sondern auch bei der Güterproduktion die Interaktion mit Kunden etwa durch Beratung oder bei der Bearbeitung von Problemlösungen als eine Leistung erkannt, durch die Produkte „veredelt“ und neue Märkte erschlossen werden können (Heidling et al. 2010; Baethge & Willkens 2001; Spath & Ganz 2009; vgl. auch Kap. 2).

Es ist daher grundsätzlich notwendig, bei der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen Interaktionsarbeit an der Schnittstelle zu Kunden und Klienten zu verankern und ihren besonderen Merkmalen bei der Arbeitsgestaltung Rechnung zu tragen. Dies schließt eine weitergehende Technisierung von Dienstleistungen nicht aus. Entscheidend ist jedoch, dass sich dies nicht „gegen“ die Interaktionsarbeit richtet, sondern in Verbindung mit Interaktionsarbeit erfolgt. Des Weiteren gilt es dabei, Interaktionsarbeit nicht nur als einen „Rest“ von „noch“ notwendiger menschlicher Arbeit zu betrachten, sondern vielmehr als eine grundlegende Ressource für die kundenorientierte Weiterentwicklung bestehender Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovationen zu nutzen und zu fördern.

In dieser Perspektive stellt sich nicht (mehr) die Frage, ob Dienstleistungsarbeit grundsätzlich technisch ersetzbar oder auf Restfunktionen beschränkbar wäre. Entscheidend ist vielmehr die Frage, ob hierdurch der Anspruch einer kundenorientierten Weiterentwicklung von Dienstleistungen einlösbar ist und Innovationen bei Dienstleistungen sowie die Erschließung neuer Märkte zuwege gebracht werden können. Ohne die gezielte systematische Nutzung und Förderung von Interaktionsarbeit erscheint dies kaum möglich. Beim gegenwärtigen Stand der Entwicklungen liegen allerdings noch kaum Instrumente und Modelle vor, in welcher Weise in der hier umrissenen Perspektive Interaktionsarbeit bei der Entwicklung von Dienstleistungen systematisch als ein wesentlicher Fokus bei der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen berücksichtigt werden kann. Im Rahmen eines solchen Dienstleistungs-Engineerings stehen zunächst Fragen der Arbeitsgestaltung an der Schnittstelle zum Kunden und Klienten an.

Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit

Aus den besonderen Merkmalen der Interaktionsarbeit ergeben sich auch besondere Anforderungen an die Arbeitsgestaltung, die bei sonstiger Arbeit nicht in gleicher Weise auftreten. Die bisher vorliegenden arbeitswissenschaftlichen Grundsätze der Arbeitsgestaltung wurden jedoch unter Bezug auf Produktions- und Verwaltungsarbeit entwickelt. Sie wurden bisher noch nicht unter Bezug auf Interaktionsarbeit systematisch weitergeführt, modifiziert und ergänzt. Im Einzelnen hätte sich die wissenschaftliche und praktische Entwicklung von Grund-

sätzen der Arbeitsgestaltung dabei auf folgende neue Herausforderungen bei Interaktionsarbeit zu richten:

Grenzen und kontraproduktive Effekte tayloristischer Arbeitsorganisation: Die tayloristische Arbeitsorganisation negiert wesentliche Elemente der Interaktionsarbeit. Im Besonderen betrifft dies die strukturellen Unbestimmtheiten und Unwägbarkeiten bei der Arbeit mit Kunden und Klienten. Durch eine hohe Arbeitsteilung und die Standardisierung von Arbeitsabläufen nach dem Muster „repetitiver Teilarbeit“ wird das notwendige subjektivierende Handeln behindert. Dies führt nicht nur zu Belastungen für die Arbeitenden, sondern auch zu einer Gefährdung der Qualität der Dienstleistung. Auch bei fachlich „einfacher“ Arbeit, wie in Fast-Food-Restaurants, sind daher Handlungsspielräume für selbst gesteuertes Handeln notwendig. Zudem bestehen auch hier besondere Anforderungen an das emotionale Verhalten und die Beeinflussung der Gefühle von Kunden und Klienten, die nur durch ein subjektives Engagement und Involvement erfüllt werden können. Auch „einfache“ Arbeit muss daher Möglichkeiten zur Identifikation mit dem Arbeitsinhalt und der Entwicklung einer intrinsischen Arbeitsmotivation ermöglichen, was jedoch bei einer hohen Standardisierung und inhaltlichen „Entleerung“ der Arbeit schwer möglich ist.

Ambivalenzen qualifizierter und selbstverantwortlicher Arbeit: Ein breites Aufgabenspektrum und Selbstverantwortung begünstigen Interaktionsarbeit. Zugleich besteht aber die Gefahr, durch einen intensiven Kontakt mit Kunden und Klienten von diesen „aufgesaugt“ zu werden. Bei der Arbeitsgestaltung ist es daher notwendig, zugleich Möglichkeiten der Abgrenzung und des Rückzugs zu schaffen. Dies könnte beispielsweise durch eine flexibel handhabbare Kombination von Interaktionsarbeit mit anderen Tätigkeiten, die sich auf die Arbeit mit materiellen und immateriellen Objekten richtet, ermöglicht werden.

Grenzen der Formalisierung und neue Anforderungen an Technik: Durch die Steuerung und Kontrolle von Dienstleistungsprozessen mittels Kennzahlen, best-practice-Modellen und Ähnlichem ergeben sich verstärkt Anforderungen an die Transparenz und Dokumentation von Arbeitsprozessen sowie ihre Ausrichtung auf formalisierbare Verfahren. Das bei Interaktionsarbeit notwendige situative Handeln ist jedoch nur begrenzt durch objektivierbare und formalisierbare Kriterien, Verfahren und Kategorien erfass- und steuerbar. Es ist daher notwendig, dass durch die Arbeitsorganisation nicht nur selbstverantwortliche Arbeit und Handlungsspielräume eingeräumt werden, sondern dass zugleich auch informelle Arbeitspraktiken und implizites Erfahrungswissen berücksichtigt werden und hierauf bezogen eine Vertrauenskultur entwickelt wird. Auch beim Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien entsteht das Problem, dass sich das Arbeitshandeln an objektivierbaren und formalisierbaren Verfahren anpas-

sen muss. Dies ist auch dann der Fall, wenn durch Informations- und Kommunikationstechnologien menschliche Arbeit weder ersetzt noch bestimmt, sondern – im Sinne eines Werkzeugs – unterstützt werden soll. Es sind daher Technikkonzepte notwendig, die gezielt Freiräume für nicht-technikbezogenes Arbeitshandeln beinhalten oder/und bei der Gestaltung der Mensch-Technik-Schnittstelle und Interaktion auch nicht-formalisierbare Vorgehensweisen sowie eine spürende und empfindende Wahrnehmung von Informationen ermöglichen.

Neue Anforderungen an die Leistungsbeurteilung und den Personaleinsatz: Die geschilderten besonderen Merkmale und Anforderungen bei Interaktionsarbeit tauchen bisher bei der offiziellen Beschreibung von Arbeitsaufgaben und erforderlichen Qualifikationen kaum auf. Sie sind in der Praxis notwendig und werden erwartet, haben aber primär den Charakter von „tacit skills“, das heißt, sie werden stillschweigend gefordert und genutzt, nicht aber honoriert. Notwendig wäre demgegenüber die explizite Nennung und Anerkennung, sodass die Möglichkeit besteht, sie in die Auseinandersetzung über die Leistungsbeurteilung und Entlohnung einzubeziehen. Da solche Leistungen zu großen Teilen nur schwer durch formalisierbare Kriterien erfasst und beurteilt werden können, ist die Entwicklung hierfür geeigneter Verfahren und Instrumente der Leistungsbeurteilung notwendig.

Entwicklung von Kompetenzen für Interaktionsarbeit durch Lernen im Prozess der Arbeit: In vielen Dienstleistungsbereichen werden bisher die für Interaktionsarbeit notwendigen Kompetenzen nur begrenzt beachtet. Am ehesten ist dies bei unmittelbar personenbezogenen Dienstleistungen wie der Pflege der Fall. Hier liegt der Schwerpunkt durchaus auf dem Umgang mit eigenen Gefühlen und der Beeinflussung der Gefühle von Patienten. In vielen anderen Bereichen beschränkt sich der Bezug auf die Arbeit mit und an Menschen auf allgemeine Schlüsselqualifikationen, wie „soziale Kompetenz“, „Dialogfähigkeit“ und „kommunikative Kompetenzen“ oder spezielle Trainings etwa zur Führung von Verkaufsgesprächen (Brater & Rudolf 2006). Im Unterschied zu allgemeinen Schulungen von sozialer Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit ist bei der Interaktionsarbeit allerdings vor allem die jeweils fach- und bereichsbezogene Ausformung der Interaktion und damit die unmittelbare Verknüpfung mit den sachlichen Inhalten der Arbeit bedeutsam. Dies gilt speziell für subjektivierendes Handeln, das sich auf den sachlich-funktionalen Inhalt der Dienstleistung bezieht. Des Weiteren erfordert die Entwicklung von Kompetenzen für Interaktionsarbeit vor allem ein Lernen am „Gegenstand“. Eine praktische erfahrungsbezogene Ausbildung sowie ein kontinuierliches Lernen im Prozess der Arbeit sind unerlässlich. Eine wichtige Voraussetzung zur Entwicklung von Kompetenzen für Interaktions-

arbeit ist daher eine hierauf bezogene lernförderliche Arbeitsgestaltung (Bauer et al. 2004; Brater & Rudolf 2006).

Integration von Arbeitsgestaltung und Dienstleistungsgestaltung: Grundsätzlich ist bei Interaktionsarbeit zu berücksichtigen, dass die Arbeitsgestaltung nicht nur Auswirkungen auf die Arbeitenden, sondern immer auch Auswirkungen auf Kunden und Klienten hat. Und umgekehrt hat die Orientierung an Kundenwünschen unmittelbar Auswirkungen auf die Arbeitenden. Daraus können sich für die Arbeitsgestaltung positive Effekte ergeben, wenn beispielsweise zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistung qualifizierte und selbst verantwortliche Tätigkeiten geschaffen werden. Es können aber ebenso weitreichende Konflikte entstehen. Ein Beispiel hierfür ist die Auseinandersetzung mit der Regelung der Arbeitszeit. Bei Maßnahmen, durch die Belastungen reduziert, aber zugleich die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt werden, besteht die Gefahr, dass die positiven Effekte für die Beschäftigten neutralisiert werden. So zum Beispiel, wenn die Beschäftigten durch die Unzufriedenheit der Kunden in neuer Weise belastet werden und die Verwirklichung eigener Ansprüche an die Arbeit eingeschränkt wird. Ein Beispiel für ein solches Konfliktverhältnis ist die „Ruhigstellung“ von Patienten in der Pflege. Hierdurch kann die Arbeit erleichtert werden, zugleich wird damit aber nicht nur die Qualität der Pflege beeinträchtigt, sondern auch für die Pflegekräfte die Sinnhaftigkeit ihrer Arbeit. Die Arbeitsgestaltung beeinflusst somit immer auch die Produktgestaltung und umgekehrt hat die Produktgestaltung unmittelbar Auswirkungen auf die Arbeitsgestaltung. Maßnahmen zum Schutz und zur Förderung der Gesundheit bis hin zur Förderung der Entwicklung von individuellen Fähigkeiten und Persönlichkeit müssen daher so ausgelegt sein, dass eine Balance zwischen Beschäftigten und Kundeninteressen sowie deren wechselseitiger Ergänzung und Verstärkung erreicht wird.

Fazit

Lange Zeit wurde die Interaktionsarbeit vielfach lediglich als eine Art Restkategorie betrachtet. Sie war und ist zwar durchaus willkommen, an offizieller Anerkennung und vor allem an einer finanziell und personell angemessenen Absicherung fehlt es aber nach wie vor. Mit der wachsenden Bedeutung von stark personengeprägten Dienstleistungen und der Subjektivierung der Arbeit scheint sich das zu ändern. Interaktionsarbeit findet mittlerweile mehr Aufmerksamkeit und sie wird in zunehmendem Maße als arbeitsgestalterische Herausforderung wahrgenommen. Das ist nicht zuletzt im Gesundheitsbereich und erst recht bei der Versorgung von Menschen mit seltenen Krankheiten spürbar.

Menschen mit seltenen Krankheiten brauchen eine höchst individuell auf den Krankheitsverlauf abgestimmte Therapie und diese ist nur in enger Tuch-

fühlung und Rückkopplung mit den Patienten und ihren Angehörigen, also über Interaktionsarbeit abzustimmen, zu konkretisieren und umzusetzen. Bei all dem wird es, quer zu medizinisch-pflegerischer oder auch informationslogistisch-technischer Fachlichkeit immer auch auf Emotions- und Gefühlsarbeit, auf ein subjektivierendes, aus Erfahrungswissen und Intuition gespeistes Arbeits- und Kooperationshandeln ankommen. Das gilt auch mit Blick auf die weiter greifenden, sich in vielerlei Hinsicht ebenfalls durch Kooperation sich konstituierenden Dienstleistungszusammenhänge. All das mag am Beispiel des Umgangs mit seltenen Krankheiten besonders deutlich werden, im Prinzip gilt es in vergleichbarer Weise aber auch für viele weitere Gebiete des Gesundheitswesens und darüber hinaus in zunehmendem Maße für andere Versorgungs- und Wirtschaftsbereiche.

Umso wichtiger ist es, sich der Essentials von Interaktionsarbeit zu versichern, sie zu kultivieren, zu konturieren und zu profilieren, sie organisatorisch abzusichern und im weiter greifenden Kontext kooperativer Wertschöpfung zur Geltung zu bringen. Dann werden auch die vielen „stillen“ Arbeitsleistungen und informellen Kooperationsbeziehungen an Konturen gewinnen, die oft erst die Qualität einer personenbezogenen Dienstleistung ausmachen. Damit wird Interaktionsarbeit zu einer grundlegenden Herausforderung für Gestaltungsansprüche, dem die bislang gängigen Service Engineering-Ansätze nicht gerecht werden. Denn diese haben sich bislang vor allem auf die vorab planbaren und tendenziell verobjektivierbaren Aspekte des Dienstleistungsprozesses konzentriert. Die Handlungslogik von Interaktionsarbeit hingegen lässt sich nur sehr bedingt vorab kalkulieren. Sie ist auf Spielräume für informelle Kommunikation und eine diskursive Koordinierung angewiesen. Das wäre bei der Gestaltung einer technischen Architektur von digitalisierten Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen zu berücksichtigen.

Damit steht die Frage im Raum, wo und inwiefern sich interaktiv-dialogische und technisch-digitalisierte Handlungslogik ergänzen und wo sie zueinander in Widerspruch stehen. Vor diesem Hintergrund wäre dann zu klären, wo und wie beides ineinander greifen kann, was sich substituiert, aber auch, wo nach wie vor Abgrenzung, Zweigleisigkeit und die Respektierung einer jeweils spezifischen Handlungslogik notwendig ist. Ob es gelingt, derartige Erfordernisse in den konzeptionellen Rahmen von Service Engineering zu integrieren oder ob die hierzu erforderlichen Weiterentwicklungen den Rahmen des Service Engineering-Paradigmas sprengt, ist eine offene Frage. Eine substanzielle Antwort setzt in jedem Fall voraus, dass zunächst einmal die der Interaktionsarbeit eigene Handlungslogik an Konturen gewinnt und konzeptionell-organisatorisch im Arbeitsprozess verankert wird, was seinerseits wiederum mit dazu passenden Rahmenbedingungen abzusichern wäre.

Literatur

- Baethge, M., & Wilkens, I. (Hrsg.). (2001). *Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?* Opladen: Leske + Budrich.
- Bauer, H.G., Brater, M., Büchele, U., Dahlem, H., Maurus, A., & Munz, C. (2004). *Lernen im Arbeitsalltag*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Böhle, F. (2009). Weder rationale Reflexion noch präreflexive Praktik. Erfahrungsgeleitet-subjektivierendes Handeln. In: Böhle, F., & Wehrich, M. (Hrsg.), *Handeln unter Unsicherheit* (S. 203-230). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Böhle, F., Pfeiffer, S., & Sevsay-Tegethoff, N. (Hrsg.). (2004). *Die Bewältigung des Unplanbaren*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Brater, M., & Rudolf, P. (2006). Qualifizierung für Interaktionsarbeit – ein Literaturbericht. In: Böhle, F., & Glaser, J. (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion. Interaktion als Arbeit* (S. 261-308). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Dunkel, W., & Voß, G.G. (Hrsg.). (2004). *Dienstleistung als Interaktion*. München und Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Dunkel, W., & Wehrich, M. (2006). Interaktive Arbeit. Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: Dunkel, W., & Sauer, D. (Hrsg.), *Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit* (S. 67-82). Berlin: edition sigma.
- Frenkel, S.J., Korczynski, M., Shire, K.A., & Tam, M. (1999). *On the Front Line. Organization of Work in the Information Economy*. Ithaca: Cornell University Press.
- 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* (S. 59-83). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Heidling, E., Böhle, F., & Habler, T. (Hrsg.). (2010). *Produktion mit Dienstleistung. Integration als Zukunftschance*. München und Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Holtgreve, U. (2001). Organisationsdilemmata und Kommunikationsarbeit. In: Matuschek, I., Henninger, A., & Kleemann, F. (Hrsg.), *Neue Medien im Arbeitsalltag*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kleemann, F., & Matuschek, I. (Hrsg.). (2003). *Immer Anschluss unter dieser Nummer*. Berlin: edition sigma.
- Koch, V. (2010). *Interaktionsarbeit bei produktbegleitenden Dienstleistungen*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Praeview - Zeitschrift für Innovative Arbeitsgestaltung und Prävention* 1 (3).
- Spath, D., & Ganz, W. (Hrsg.). (2009). *Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft*. München: Carl Hanser Verlag.
- Strauss, A., Fagerhaugh, S., Suczek, B., & Wiener, C. (1980). Gefühlsarbeit. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 32 (4), 629-651.
- Voß, G.G., & Rieder, K. (2005). *Der Arbeitende Kunde*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Wehrich, M., & Dunkel, W. (2003). Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 55 (4), 758-781.
- Weishaup, 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* (S. 85-106). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Weishaupt, S., Bolte, A., & Iwer, F. (2006). Förderung von Interaktionsarbeit im Produktmanagement der Softwarebranche. In: Böhle, F., & Glaser, J. (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit* (S. 193-203). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-Being. *Human Resource Management Review* 12, 237-268.