

Stressoren und Ressourcen in der Interaktionsarbeit

Jonas WEHRMANN

*Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
Friedrich-Henkel-Weg 1-25, D-44149 Dortmund*

Kurzfassung: Interaktionsarbeit, verstanden als die Arbeit an und mit Menschen hat in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Eine mögliche Ursache für die steigende Relevanz ist der Wandel unserer Industriegesellschaft hin zu einer Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft. Neben informationsverarbeitenden gewinnen hierbei vor allem interaktionsbezogene Tätigkeiten an Bedeutung. So arbeiten laut DGB-Index Report (2018) rund zwei Drittel aller Beschäftigten in Deutschland sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft, Patienten, Lernenden und anderen betriebsexternen Personengruppen. Im Rahmen dieser Entwicklung ergeben sich für die Beschäftigten neue Herausforderungen wie auch verschiedene positive und gesundheitsförderliche Aspekte in der Arbeit mit ihren Kunden, Klienten und Patienten.

Um einen Einblick in die Belastungssituation von Beschäftigten in der Interaktionsarbeit zu erhalten, wurde eine qualitative Studie durchgeführt. Ziel dieser Studie war es, im Zuge eines induktiv geleiteten Vorgehens ein tiefgreifendes, subjektbezogenes Verständnis von den Arbeitsbedingungen in der Interaktionsarbeit zu erhalten und auf Basis der gewonnenen persönlichen Erfahrungen und Einschätzungen der Interviewten Rückschlüsse auf zentrale interaktionsbezogene Stressoren und Ressourcen zu ziehen. Da Interaktionsarbeit in unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen und Kontexten geleistet wird, wurde das Format einer vergleichenden Studie gewählt und Beschäftigte verschiedener Branchen wurden interviewt. Dieses methodische Vorgehen war vor allem darin begründet, Belastungsprofile von Beschäftigten verschiedener Tätigkeitsbereiche miteinander zu vergleichen.

In dem Beitrag sollen erste Ergebnisse der qualitativen Studie vorgestellt werden. Eine erste Auswertung der Interviews zeigt, dass interaktionsbezogene Stressoren vor allem aus herablassendem Kundenverhalten, hohen Kundenansprüchen oder dem Umgang mit Tod resultieren. Neben Stressoren sollen ebenfalls Ressourcen in der Arbeit mit Kunden, Klienten und Patienten thematisiert werden. So berichten Dienstleistende, dass sie die Arbeit mit ihren Kunden, Patienten und Klienten als sinnstiftend und abwechslungsreich erleben.

Schlüsselwörter: Belastung, Stressoren, Ressourcen, Interaktionsarbeit



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Technologie und Bildung in hybriden Arbeitswelten

68. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und
Fabrikautomatisierung IFF, Magdeburg

02. – 04. März 2022

GfA-Press

Bericht zum 68. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 02. – 04. März 2022

**Otto-von Guericke-Universität Magdeburg;
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF, Magdeburg**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Sankt Augustin: GfA-Press, 2022
ISBN 978-3-936804-31-7

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin**

Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003

Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2022 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de