

# Eine Doppelpackung Interaktionsarbeit – Das wissenschaftliche Metaprojekt „InWiGe – Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels“

Michael Niehaus

Das Metaprojekt InWiGe nimmt im BMBF-Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ eine Doppelrolle ein: Zum einen systematisiert InWiGe den Forschungsstand zur Interaktionsarbeit auf der Basis der vorhandenen Literatur, den aktuellen Ergebnissen der Verbundprojekte, quantitativer Reanalysen sowie einer eigenen, vergleichenden Studie. Ziel ist es, die Entstehung und Wirkung von Arbeitsbedingungen in der Interaktionsarbeit besser zu verstehen und daraus wissenschaftliche Handlungsempfehlungen abzuleiten. Zum anderen übernimmt das Metaprojekt die Rolle eines Dienstleisters für die Verbundprojekte und damit übergeordnete Aufgaben im Förderschwerpunkt. Diese beiden Rollen sind vor allem durch viel Interaktionsarbeit geprägt: Einerseits ist Interaktionsarbeit Untersuchungsgegenstand, andererseits Mittel zur Zielerreichung bei Transfer und Vernetzung.

Wie in anderen umfangreichen Förderprogrammen mit einer Vielzahl einzelner Vorhaben üblich, wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) auch im Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ neben den 18 Verbundprojekten ein übergeordnetes Vorhaben gefördert: das wissenschaftliche Metaprojekt „InWiGe – Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels“, das von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) gemeinsam mit dem Internationalen Institut für Empirische Sozialökonomie (INIFES) gGmbH durchgeführt wird. Ziele sind – neben der eigenen Forschung – die Vernetzung mit den relevanten Stakeholdern innerhalb und außerhalb des Förderschwerpunktes sowie der nachhaltige Transfer der Ergebnisse des Förderschwerpunktes in Gesellschaft, Politik und Wirtschaft.

## Was macht Interaktionsarbeit eigentlich so besonders?

Das Wort „Interaktion“ stammt aus dem Lateinischen und wird zusammengesetzt aus „inter“, also zwischen, und „actio“, Handeln oder Aktion. Es geht also um aufeinander bezogenes Handeln zweier oder mehrerer Personen. Interaktionen spielen sowohl im Privaten als auch in der Arbeitswelt, mit Kolleg\*innen, Vorgesetzten und, je nach Art der Tätigkeit und der Branche, mit Kund\*innen, Patient\*innen, Gästen, Schüler\*innen oder Auftraggeber\*innen eine große Rolle. Heute findet Interaktionsarbeit nicht mehr nur face-to-face – im selben Raum zur selben Zeit – statt, sondern wird oft medial und digital vermittelt.

Zum einen ist Interaktionsarbeit Arbeit mit Menschen – Menschen, die eigene Interessen, Meinungen, Gefühle, Erwartungen und Anliegen haben. Sie handeln und agieren aktiv und selbstbestimmt. Ihr Erleben und Verhalten sollte anders als bei der Arbeit mit Objekten berücksichtigt werden.

Zum anderen ist Interaktionsarbeit Zusammenarbeit: Diese erfordert ein zweckgerichtetes Zusammenwirken, eine Ko-Operation der Interaktionsakteur\*innen. Daraus ergibt sich je nach konkreter Situation und Kontext eine unterschiedlich stark ausgeprägte gegenseitige Abhängigkeit. Qualität und Erfolg der Interaktion liegen damit nicht allein in der Hand der Beschäftigten.

Interaktionsarbeit ist somit eine besondere Form von Erwerbsarbeit, eine Ko-Produktion von Dienstleistungsgewinnen (die meist im Kontext einer Arbeitsorganisation interaktiv tätig sind) und Dienstleistungsempfängenden. Die Akteur\*innen sind aufeinander angewiesen, denn sonst kann keine Wertschöpfung entstehen. Daraus ergeben sich besondere Anforderungen für das Arbeitshandeln wie auch für die Gestaltung der Arbeitsbedingungen und einer entsprechenden Qualifizierung. InWiGe versteht unter Interaktionsarbeit daher einen sozialen Aushandlungsprozess im Rahmen der Erwerbsarbeit, in dem Menschen miteinander agieren, um bestimmte Ziele zu erreichen. Der Fokus des Forschungsvorhabens liegt auf den Beschäftigten und interaktiven Arbeitstätigkeiten: Tätigkeiten, bei denen an und mit Menschen gearbeitet wird.

Dabei konzentriert sich InWiGe auf die Interaktionsarbeit mit betriebsexternen Personen, bei der ein direkter Kontakt zwischen den Beschäftigten und den Patient\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen und Bürger\*innen besteht.

## Nationale Debatte zu Interaktionsarbeit stärken

Interaktionsarbeit als integraler Bestandteil von Wertschöpfung wird in der wissenschaftlichen und gesellschaftlichen Debatte bislang kaum berücksichtigt. Bisher liegen zumeist nur berufsspezifische und beschreibende Arbeiten vor, die eher selten allgemeine, übergreifende Charakteristika von Interaktionsarbeit abbilden. Der Forschungsstand zu den Arbeitsbedingungen bei Interaktionsarbeit ist entsprechend heterogen und fragmentarisch.

Ziel von InWiGe ist es daher, durch eigene Forschungsarbeiten ein Konzept von Interaktionsarbeit systematisch zu fundieren, arbeitswissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse zur Gestaltung von Interaktionsarbeit zu generieren und Empfehlungen zur Regulierung von Interaktionsarbeit zu liefern. Dazu werden neben den konkreten Tätigkeitsmerkmalen und Ausführungsbedingungen von Interaktionsarbeit insbesondere die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen untersucht, die für die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit von Bedeutung sind, um so die Entstehung und Wirkung von Arbeitsbedingungen besser verstehen und erklären zu können.

# Interaktions Praxis

Im Zentrum des Vorhabens steht die Entwicklung einer Taxonomie der Interaktionsarbeit auf Basis eines induktiven Vorgehens mit Literaturanalysen (Reviews), quantitativen Reanalysen vorhandener Datensätze und eigenen qualitativen Datenerhebungen. Dazu führt InWiGe u.a. auch im Einzelhandel, wo RespectWork seinen Branchenschwerpunkt hat, Interviews mit Expert\*innen und Beschäftigten durch. Damit möchte das InWiGe-Team einen theoretischen und analytischen Beitrag zum Verständnis von Interaktionsarbeit leisten.

Für die betriebliche Praxis werden darauf aufbauend ein Handlungsleitfaden und eine Toolbox mit Instrumenten zur Analyse und Gestaltung von Interaktionsarbeit entwickelt, in die auch die Ergebnisse aus den Verbundprojekten einfließen. Diese werden digital aufbereitet und über die Webseite des Förderschwerpunktes verbreitet. Damit möchte das Projektteam verschiedene Stakeholder dabei unterstützen, die Arbeit an und mit Menschen zukünftig menschengerechter gestalten zu können.

## **Interaktionsarbeit ganz praktisch: Dienstleister für den Förderschwerpunkt**

Eine zentrale Aufgabe von InWiGe ist die Vernetzung der Verbundprojekte mit- und untereinander sowie der Aufbau eines „Kompetenznetzwerks Interaktionsarbeit gestalten“ mit den zentralen Stakeholdern auch über den Förderschwerpunkt hinaus.

Hier leistet InWiGe selbst ein erhebliches Maß an Interaktionsarbeit: Es gilt zu kooperieren,

koordinieren, Orientierung zu geben und Dinge zu organisieren. Konkret sind dies die Fokusgruppen und eine Vielzahl von Veranstaltungen. Durch die Coronakrise musste das InWiGe-Team sehr schnell neue virtuelle Formate der Zusammenarbeit entwickeln und erproben.

Beim Transfer geht es InWiGe um die Aufbereitung und Verbreitung projektübergreifender Schlussfolgerungen und um aktive Öffentlichkeitsarbeit. Ziel von InWiGe ist es, die breite Verwertung der entwickelten Konzepte und Produkte in Gesellschaft, Politik und der betrieblichen Praxis zu fördern. Die Webseite des Förderschwerpunktes ([www.interaktionsarbeit.de](http://www.interaktionsarbeit.de)) sowie Social-Media-Angebote tragen dazu bei, die Strahlkraft der einzelnen Verbundprojekte sowie des Förderschwerpunktes zu erhöhen. Auch interagiert das InWiGe-Team mit einer Vielzahl von Akteur\*innen, um Interaktionsarbeit als solche sichtbar zu machen.

## **Respekt und Wertschätzung**

Rückblickend auf die vergangenen Monate stellt sich die Zusammenarbeit im Förderschwerpunkt für das Team von InWiGe nicht so dar, wie es die inhaltliche Ausgangslage von RespectWork beschreibt. Ganz im Gegenteil, wir haben viel Respekt und Wertschätzung in der Interaktion mit den Verbundprojekten erfahren. Es war bislang trotz der durch die Coronakrise für alle Beteiligten erschwerten Bedingungen eine sehr positive Zusammenarbeit. Insofern freuen wir uns über die Doppelrolle als Forschungspartner und Dienstleister, um so gemeinsam die gesellschaftliche Relevanz von Interaktionsarbeit zu stärken.



Michael Niehaus

## **Der Autor**

*InWiGe-Projektordinator Michael Niehaus ist wissenschaftlicher Mitarbeiter der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) und stellvertretender Leiter der Gruppe „Arbeitszeit und Organisation“.*

**baua:**  
Bundesanstalt für Arbeitsschutz  
und Arbeitsmedizin

