

Arbeiten mit Menschen - Interaktionsarbeit humanisieren

am 18. November 2016 in der ver.di Bundesverwaltung, Berlin

Diese Auftaktveranstaltung zu einer jährlichen ver.di-Reihe widmet sich der Arbeit mit Menschen (Interaktionsarbeit) und ihrer zunehmenden Bedeutung im Kontext der Digitalisierung. Das Ziel ist die gute Gestaltung von Interaktionsarbeit, die noch viel zu selten in den Fokus gerückt wird, obwohl ca. zwei Drittel der Beschäftigten (sehr) oft direkt mit Menschen arbeiten. Diese Veranstaltung lenkt deshalb den Blick auf Interaktionsarbeit, um konkret Ansätze zur guten Arbeitsgestaltung für die Praxis auf Basis bestehender und erst noch in der Forschung zu entwickelnder Konzepte gemeinsam mit den verschiedenen Akteuren wie betrieblicher Interessenvertretung, Politik, Wissenschaft und Gewerkschaft zu diskutieren. Nicht nur die verschiedenen Institutionen und Politik sind hier gefragt, die Weichen zu stellen, um die Interaktionsarbeit human zu gestalten. Auch die Wissenschaft ist – mit Unterstützung des neuen Arbeitsforschungsprogramms – gefordert, hierfür zukunftsweisende Konzepte zu finden. ver.di ruft zudem ihre betrieblichen Interessenvertretungen auf, sich mit ihren Fragen und Problemen an die Forschung zu wenden und eigene Projekte in ihren Unternehmen zu initiieren. Betriebs- und Personalräte sind wichtige Promotoren und Umsetzungspartner für gute, humane Gestaltungsansätze in der Arbeitswelt. ver.di setzt auf Gute Arbeit.

Gute Arbeit zeichnet sich durch eine beteiligungsorientierte und menschengerechte Arbeitsgestaltung aus. ver.di – die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – hat ein besonderes Augenmerk auf die Arbeitsbedingungen in den Dienstleistungsbranchen. Zentrales Ziel ist die gute Gestaltung von Interaktionsarbeit – gemeinsam mit den Erwerbstätigen.

Mit dieser Veranstaltung(sreihe) möchte ver.di innovative Impulse für die betriebliche Praxis, für Forschungsinitiativen und für politisches Handeln auf unterschiedlichen Ebenen geben, indem:

- den Eigenheiten und Herausforderungen von Interaktionsarbeit und ihren spezifischen Arbeitsbedingungen nachgegangen und Forschungslücken aufgezeigt werden;
- die Gestaltungsaufgaben für Betriebs- und Personalräte bei Interaktionsarbeit dargestellt werden. Sie erhalten fachlich fundiertes Wissen. Gute Arbeit, Digitalisierung und Gesundheitsschutz sind dabei wichtige Themen;
- das Wissen in unterschiedlichen Handlungsarenen zu konkreten Gestaltungsfeldern bei der Humanisierung von Interaktionsarbeit bereichert wird;
- Möglichkeiten zur Vernetzung von KooperationspartnerInnen für entsprechende Forschungsarbeiten und praktische Gestaltungsaufgaben gegeben werden.

Programm

10:30 Begrüßung
Anke Thorein / Dr. Nadine Müller
ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit

Interaktionsarbeit gut gestalten – nicht ohne Beteiligung
Anke Thorein

Interaktionsarbeit – Thema der Arbeitsforschung mit dem Ziel einer guten Arbeitsgestaltung?
Dr. Nadine Müller

ver.di-Impulse zur Dienstleistungspolitik
Michael Fischer
Bereichsleiter des ver.di-Bereiches Politik und Planung

11:10 **Kaffeepause**

11:20 - 12:50

Fokus 1

Wissenschaftliche Erkenntnisse zur Gestaltung von Interaktionsarbeit und deren Umsetzung in der Praxis

- Arbeitsgestaltung dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit
Prof. Dr. Winfried Hacker
- Interaktionsarbeit und neue Herausforderungen an humane Arbeitsgestaltung
Prof. Dr. Fritz Böhle

Kommentare

Dr. Marlen Melzer
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Dr. Klaus Thomsen
Betriebsrat der HELIOS Rehaklinik Damp GmbH

Anke Thorein
ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit

Diskussion

12:50 - 13:30

Mittagspause

13:30 - 15:00

Fokus 2

Beiträge der Arbeitsforschung zur Humanisierung von Interaktionsarbeit

- Die Anfänge der Humanisierungsbestrebungen in den 1970er Jahren und deren Ergebnisse mit Blick auf Interaktionsarbeit
Prof. Dr. Fritz Böhle
- Das Programm „Zukunft der Arbeit“ – Präsentation des neuen Arbeitsforschungsprogramms und dessen Potentiale zur Erforschung von Interaktionsarbeit
Dr. Otto Bode
Referatsleiter, Referat Forschung für Produktion, Dienstleistung und Arbeit des Bundesministeriums für Bildung und Forschung

Kommentare

Sibylle Sacher
HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH, Berlin

Prof. Dr. Kerstin Rieder
Hochschule Aalen

Dr. Nadine Müller
ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit

Diskussion

Forschungspolitischer Ausblick
Sven Schulz, MdB
Mitglied im Haushaltsausschuss des Bundestages, stv. Mitglied im Bundestagsausschuss für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung

15:00 - 15:30

Ein Blick in die Zukunft der Interaktionsarbeit – Weichenstellungen und Herausforderungen
Anke Thorein / Dr. Nadine Müller

Ab 15.30

Vernetzung beim Abschluss-Kaffee

Information

Veranstalter

Bereich Innovation und Gute Arbeit der ver.di Bundesverwaltung
<http://www.innovation-gute-arbeit.verdi.de>

Veranstaltungsort

ver.di Bundesverwaltung
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin

Anmeldeschluss:

18. September 2016

Die Teilnahme wird mit einer Bestätigung von ver.di (Bereich Innovation und Gute Arbeit) Ende September verbindlich.

Freistellung:

Die Teilnahme kann erfolgen nach den §§ 37, Abs. 6 BetrVG, 46, Abs. 6 BPersVG, 96 SGB IX und den entsprechenden §§ der Landespersonalvertretungsgesetzen. Die Fachtagung vermittelt erforderliche Kenntnisse und Grundlagen für die Tätigkeit der Interessenvertretungen und der Schwerbehindertenvertretungen. Die Reisekosten sind vom Arbeitgeber zu tragen. Gebühren für die Veranstaltung werden allerdings nicht erhoben (s. Hinweise).

Organisation/ Anmeldung

ver.di Bundesverwaltung
ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Kathrin Neuendorf
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
Tel.: +49(0)30 6956-1361
Fax.: +49(0)30 6956-3156
kathrin.neuendorf@verdi.de

Inhaltliche Rückfragen:

Anke Thorein Tel.: +49(0)30 6956-1366, anke.thorein@verdi.de
Dr. Nadine Müller Tel.: +49(0)30 6956-1365, nadine.mueller@verdi.de

Hinweise

Tagungsgebühren werden nicht erhoben. Die Kosten für die Verpflegung während der Veranstaltung trägt der Veranstalter. Reise- und Übernachtungskosten werden nicht übernommen.

Im Rahmen der Veranstaltung können Foto-, Film- und Tonaufnahmen gemacht werden, die ggf. zum Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit und zur Dokumentation der Veranstaltung genutzt werden können. Hierzu können die Aufnahmen sowohl in den Printmedien als auch im Internet und den sozialen Medien veröffentlicht werden. Auch werden die Aufnahmen ggf. Printmedien, Fernseh- und Rundfunkanstalten zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung erklären sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hiermit einverstanden.

Interaktionsarbeit im Fokus

70% der Beschäftigten in Deutschland sind im Dienstleistungsbereich tätig, der einen ebenso großen Beitrag zur Wertschöpfung leistet. Hier arbeiten besonders viele Erwerbstätige direkt mit Menschen, also mit KundInnen, PatientInnen und BürgerInnen. Aber auch in anderen Branchen nimmt der Anteil interaktiver Arbeit zu. So arbeitet inzwischen die Mehrheit aller Beschäftigten – nämlich 66 % (DGB-Index Gute Arbeit 2015) – (sehr) häufig mit Menschen.

Die „Humanisierung von Arbeit“ entwickelte sich in ihren Ursprüngen nachvollziehbarer Weise in der Auseinandersetzung mit den destruktiven Folgen insbesondere für die Beschäftigten, die überwiegend in industriellen Bereichen beschäftigt waren. Erfolge in der Forschung sowie bei der politischen Rahmensetzung auf verschiedenen Ebenen führten durchaus zur folgenreichen Eindämmung von klassischen Arbeitsunfällen, zur verbesserten Arbeitsgestaltung und besserem (technischen) Arbeitsschutz. Die Humanisierung von Interaktionsarbeit steht demgegenüber wahrlich noch ganz am Anfang. Die Beanspruchungen und Belastungen bei Interaktionsarbeit sind vielfältig und häufig ganz anderer „Natur“ als bei der „klassischen“ Maschinenarbeit, die v.a. in der Industrie von Relevanz ist.

Um auch Interaktionsarbeit gut zu gestalten, muss der Blick der Politik sowie der Öffentlichkeit als auch der Forschung auf Folgendes gerichtet werden:

- die (teils informellen) Aufgaben und Anforderungen für die Beschäftigten bei Interaktionsarbeit,
- den Eigensinn und die Eigenheiten der Interaktionsarbeit,
- die Frage, welche Autonomie – und Qualifizierungskonzeptionen und
- welche weitergehenden Kriterien und Grundsätze es für eine Humanisierung von Interaktionsarbeit bedarf.

Dass dies noch zu wenig geschieht, wird unter anderem an politisch beförderten Begriffen wie „Industrie 4.0“ deutlich. Auch an der hilflos anmutenden Übernahme von Paradigmen aus der Produktion in den Dienstleistungs- und Interaktionsbereich sowie an der geringen Anzahl anerkannter bzw. gesicherter arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse für die Praxis der Interaktionsarbeit lässt sich das Defizit erkennen: Während es solche Forschungsergebnisse für die Praxis industrieller Arbeit gibt (z.B. Schienenfahrzeuge – Rangierhilfe), besteht in Bezug zur Arbeit von Menschen mit Menschen grundsätzlich ein großer weißer Fleck.

Bedeutung für die betriebliche Praxis:

Während heutzutage Arbeitgeber sowie Betriebs- und Personalräte auf ganz bestimmte Standards, Vereinbarungen und Praxis zur menschengerechten Gestaltung von Industriearbeit zurückgreifen können, ist dies bei Arbeit von Menschen mit Menschen nur bedingt der Fall. Besondere Belastungsspitzen und -formen bleiben somit „unerkant“. Leidtragende sind die Beschäftigten – und oft auch PatientInnen, KundInnen und BürgerInnen. Das Fehlen von Erkenntnissen als Grundlage für die verbindliche Gestaltung der Arbeitsbedingungen in Interaktionsbereichen trägt dazu bei, dass gar keine oder unzureichende Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten angestrebt werden. Auf der Veranstaltung werden erste Gestaltungsansätze vorgestellt und Lücken für deren Fortentwicklung und praxisorientierte Forschung aufgedeckt und konkretisiert.

Ein Beispiel:

Bei Beschäftigten mit einem Hitze-arbeitsplatz (z.B. am Hochofen) werden neben den gängigen technischen und persönlichen auch organisatorische Schutzmaßnahmen von z.B. längeren (Hitze-) Pausen ergriffen. Dabei wird auch explizit das subjektive Empfinden dieser Beschäftigten als Erkennungszeichen von Gefährdungen berücksichtigt.

Für die Beschäftigten, die interaktiv arbeiten, fehlen dagegen häufig solche wichtigen Orientierungspunkte, aber auch Empfehlungen zur Maßnahmenentwicklung bei Belastungen. Dabei kann es weniger um starre Vorgaben als vielmehr um die Urteile der Beschäftigten zu ihren Arbeitsbedingungen als Maßstab gehen.

Die Belastungen sind bei der Interaktionsarbeit jedoch nicht geringer – wie das folgende Beispiel aufzeigt: So muss eine Krankenschwester ggfs. mit Gefahrstoffen auf einer Isolierstation einen schwerkranken Patienten pflegen UND dessen Angehörige mit ihren Sorgen und Ängsten begleiten. Sie muss zudem häufig just in time mit fachlich-intuitivem Wissen auf lebensbedrohliche – teilweise – unplanbare Situationen reagieren können und trägt eine enorme Verantwortung.

Eine Humanisierung der Arbeit im innovativen Sinne muss sich wesentlich unter Beteiligung der Erwerbstätigen in der Auseinandersetzung mit den produktiven Potentialen und den destruktiven Folgen von Interaktionsarbeit weiterentwickeln. Zentrale Herausforderungen dabei sind die Veränderungen durch die Digitalisierung. Diese Humanisierungsoffensive wird wesentlich durch Mitbestimmungsträger und Gewerkschaften vorangetrieben.

