



Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

Arbeiten mit Menschen: Interaktionsarbeit humanisieren

Fokus 1

**Wissenschaftliche Erkenntnisse zur Gestaltung von IA-Arbeit und
deren Umsetzung in der Praxis**

18.11.2016, ver.di Bundesverwaltung
Dr. Marlen Melzer/ Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit

Was tut die BAuA?
Was liegt vor?

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



FuE-Programm
(2010 – 2013)
(2014 – 2017)

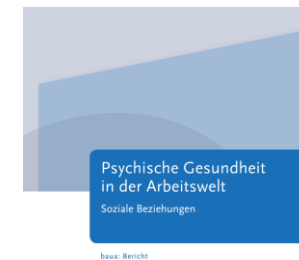
u.a. Projekt
„Psychische
Gesundheit in
der Arbeitswelt“

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit

<http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Projekt-Psych-Gesundheit/Projekt.html>

Überblick über das Projekt „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“

Themenfeld „Arbeitsaufgabe“ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (Handlungs- und Entscheidungsspielraum, Aufgabenvariabilität, Vollständigkeit) ▪ Arbeitsintensität ▪ Störungen und Unterbrechungen ▪ Emotionsarbeit ▪ Traumatische Belastungen 	Themenfeld „Führung und Organisation“ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Führung ▪ Soziale Beziehungen ▪ Rückmeldung ▪ Gerechtigkeit und Belohnung ▪ Atypische Beschäftigung ▪ Job Insecurity
Themenfeld „Arbeitszeit“ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atypische Arbeitszeiten ▪ Pausen ▪ Detachment ▪ Mobilität ▪ Arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit ▪ Work-Life Balance 	Themenfeld „Technische Faktoren“ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lärm ▪ Beleuchtung ▪ Klima ▪ Mensch-Maschine-Interaktion ▪ Mensch-Rechner-Interaktion



baua:
Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

baua:
Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

Abb. 1 Berücksichtigte Arbeitsbedingungsfaktoren, differenziert nach Themenfeldern

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit

Zeit- und Leistungsdruck bei Interaktionsarbeit

Zeit- und Leistungsdruck bei Wissens- und Interaktionsarbeit

Neue Steuerungsformen und subjektive Praxis



Zeit- und Leistungsdruck ist ein zentraler Belastungsfaktor im beruflichen Alltag. Aber was ist eigentlich "Zeit- und Leistungsdruck"? Wie entsteht Zeit- und Leistungsdruck, welche Folgen hat er, und wie gehen Betriebe und Beschäftigte damit um? Das sind Forschungsfragen, denen das von der BAuA geförderte Projekt "Zeit- und Leistungsdruck bei Dienstleistungstätigkeiten" innerhalb von drei verschiedenen Teilprojekten nachging. Das betraf die Themen "Zeit- und Leistungsdruck unter Berücksichtigung neuer Steuerungsformen", "der professionelle Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck" und die Humankriterien von Arbeit unter dem Faktor Zeitdruck.

Das vorliegende Buch enthält die Ergebnisse der Studien vom Institut für sozialwissenschaftlichen Forschung in München zum Zeit- und Leistungsdruck bei Wissens- und Interaktionsarbeit unter Berücksichtigung neuer Steuerungsformen. Wolfgang Dunkel und Nick Kratzer untersuchen dazu mit Hilfe qualitativer Betriebsfallstudien in den Dienstleistungsfeldern "Wissensarbeit" (Produktentwicklung) und "Interaktionsarbeit" (IT-Support). Sie zeigen, dass Zeit- und Leistungsdruck hier durch widersprüchliche Arbeitsanforderungen entsteht, stoßen auf konträre Umgangsweisen ("Perfektionismus" vs. "Pragmatismus") und fragen danach, was aus ihren Befunden für Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik zu folgern ist.

- ▣ Buch online bestellen beim Nomos Verlag
- ▣ E-Book lesen (DOI: [10.5771/9783845273396](https://doi.org/10.5771/9783845273396))

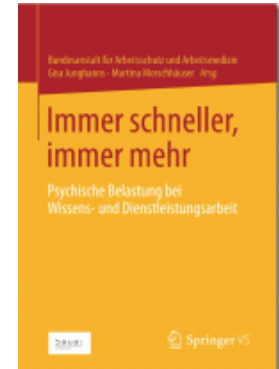
Professioneller Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck



Zeit- und Leistungsdruck ist ein anhaltend wichtiger Belastungsfaktor in einer sich verändernden Arbeitswelt. Aber was ist eigentlich "Zeit- und Leistungsdruck"? Wie entsteht Zeit- und Leistungsdruck, welche Folgen hat er, und wie gehen Betriebe und Beschäftigte damit um? Das sind Forschungsfragen, denen das von der BAuA geförderte Projekt "Zeit- und Leistungsdruck bei Dienstleistungstätigkeiten" innerhalb von drei verschiedenen Teilprojekten nachging. Das betraf die Themen "Zeit- und Leistungsdruck unter Berücksichtigung neuer Steuerungsformen", "der professionelle Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck" und die Humankriterien von Arbeit unter dem Faktor Zeitdruck.

Das vorliegende Buch enthält die Ergebnisse der Studien vom Institut für Soziologie an der TU Chemnitz. Die Forschergruppe um Professor Voß fasst mit qualitativen Methoden hochqualifizierte Dienstleister ins Auge: Ärzte eines Krankenhauses, Fach- und Führungskräfte in einem Serviceunternehmen sowie Lehrkräfte eines großen Bildungsanbieters. Dabei zeigt sich eine große Vielfalt an Formen des Zeit- und Leistungsdrucks, die mit unterschiedlichen Ursachenbündeln korrespondieren. Die Autoren analysieren und systematisieren die Auslöser und Auswirkungen und fragen nach Bewältigungsstrategien. Sie formulieren Vorschläge, Empfehlungen und Leitprinzipien für einen professionellen Umgang mit dem Druck auf individueller aber auch betrieblicher Ebene.

- ▣ Buch online bestellen beim Nomos Verlag
- ▣ E-Book lesen (DOI: [10.5771/9783845273389-25](https://doi.org/10.5771/9783845273389-25))



Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



FuE-Programm
(2010 – 2013)
(2014 – 2017)

u.a. Projekt
„Psychische
Gesundheit in
der Arbeitswelt“

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



FuE-Programm
(2010 – 2013)
(2014 – 2017)

u.a. Projekt
„Psychische
Gesundheit in
der Arbeitswelt“

Projekte
in versch.
Dienstleistungs-
branchen

Netzwerkarbeit
(u.a. „Offensive
Gesund Pflegen“)

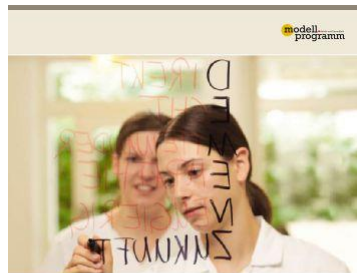
Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



Unterstützung unternehmensspezifischer Verbesserungsprozesse durch Handlungshilfen und Beratungsangebote

- ▶ z.B. Checks „Guter Mittelstand“, „Personalführung“, Kurzcheck Pflege
- ▶ z.B. *unternehmensWert:Mensch*, INQA-Audit Zukunftsfähige Unternehmenskultur

Beispiel
Pflege



Check: Arbeitsplatz Pflegeheim



Für alle Fälle ...



Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



Förderung innovativer Modellprojekte zur Gewinnung neuer generalisierbarer Erfahrungen

- ▶ z.B. „psyGA – Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“
- ▶ z.B. Diversity- und Lebensphasenorientierung in KMU

baua:
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

HILFE
KONTAKT
REALTIVVERZEICHNIS
IMPRESSUM
RSS

LEICHTE SPRACHE
GEDÄRGENOPRACHE
ENGLISCH

Startseite | Informationen für die Praxis | Handlungshilfen und Praxisbeispiele | Toolbox: Instrumente zur Erfassung psychischer Belastungen | Recherche in d

SABIA: Screening zur Analyse und Bewertung Interaktiver Arbeitstätigkeiten

Gestaltungsbegriff:
Quantitatives Verfahren der Verhältnisprävention

Basisdaten

Analyseliste:
Screeningverfahren

Erfassung / Bewertung / Gestaltung:
Bewertung
Erfassung
Gestaltung

Autor(en):
PIETRZYK, U.; SCHMIDT, C.; MUSSLICK, S.; HOFFMANN, S. (2012)

Ansprechpartner:
Dr. rer. nat. Ulrike Pietrzyk
Technische Universität Dresden
Fakultät Mathematik & Naturwissenschaften Fachrichtung Psychologie
Arbeitsgruppe "Wissen-Denken-Handeln"
01062 Dresden

E-Mail: ulrike.pietrzyk@tu-dresden.de

Beispiel Einzelhandel

Beispiel Hotel- und Gaststätten-gewerbe

**GUTER GASTGEBER
GUTER ARBEITGEBER**

Projekt | Mitmachen | Gute Praxis | Aktuelles | Presse | Kontakt



Qualifizierte, zufriedene und langjährige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind das A und O. Unternehmenserfolg wird meiner Meinung nach klar über das Personal definiert.

Eike Sadewater, Geschäftsführer und Hoteldirektor Romantik Hotel Scheelehof

Guter Gastgeber - Guter Arbeitgeber
Fachkräftesicherung und Förderung guter Arbeitsbedingungen in Hotellerie und Gastronomie

Qualifizierte, zufriedene und langjährige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind das A und O. Unternehmenserfolg wird meiner Meinung nach klar über das Personal definiert.

Eike Sadewater, Geschäftsführer und Hoteldirektor Romantik Hotel Scheelehof

Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



Zusammenführung von Akteuren und Netzwerken für den Erfahrungsaustausch

- ▶ z.B. Top 100 – Impulse aus der Praxis
- ▶ z.B. Informationen aus den Netzwerken
- ▶ z.B. Veranstaltungen, Regionalforen
- ▶ z.B. Webshop für Publikationen

Netzwerk-
arbeit

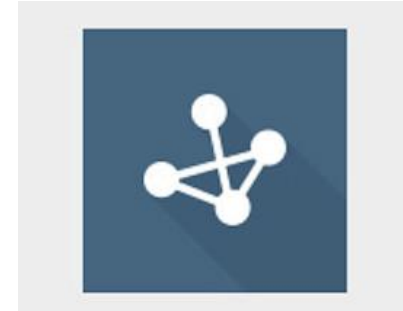


Offensive Gesund Pflegen

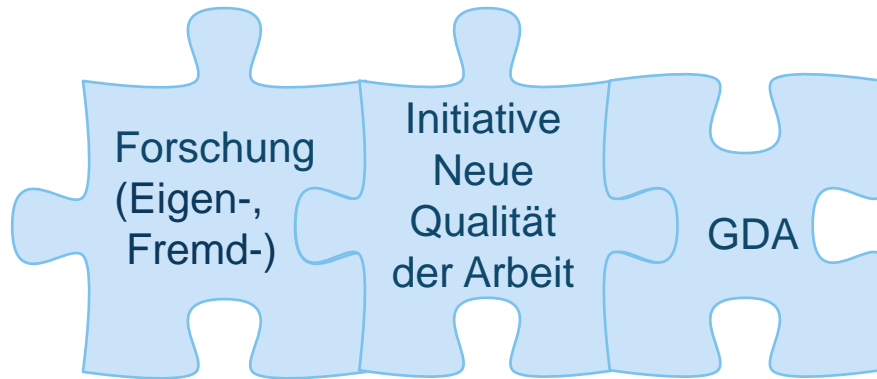
Im Mittelpunkt der gemeinsamen Arbeit steht der Transfer des vorhandenen Wissens über gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen in der Pflege in die Einrichtungen vor Ort, mit dem Ziel die Gesundheit der Pflegekräfte zu erhalten und zu fördern.

In diesem Jahr wird das neue Pflegeberufegesetz erwartet. Damit einher geht eine Neuregelung der Pflegeausbildung und die Chance "gesundes Arbeiten in der Pflege" als ein zentrales Querschnittsthema in den Ausbildungs-Curricula zu verankern

Die Offensive Gesund Pflegen fasst in einem Impulspapier "[Für eine zukunftsfähige Pflegeausbildung](#)" (PDF, 293 KB) zentrale Empfehlungen und Lerninhalte zusammen, welche in der reformierten Ausbildung berücksichtigt sein sollten - für eine gesunde und leistungsfähige Pflege von Beginn an.



Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit



FuE-Programm
(2010 – 2013)
(2014 – 2017)

u.a. Projekt
„Psychische
Gesundheit in
der Arbeitswelt“

Projekte
in versch.
Dienstleistungs-
branchen

Netzwerkarbeit
(u.a. „Offensive
Gesund Pflegen“)

Arbeitsprogramm
„Psyche“/
„Schutz und
Stärkung der
Gesundheit bei
arbeitsbe-
dingter
psychischer
Belastung



Beiträge der BAuA zur Gestaltung von Interaktionsarbeit

Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA)

Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie
Arbeitsprogramm Psyche

Arbeitsschutz in der Praxis
Empfehlungen zur Umsetzung
der Gefährdungsbeurteilung
psychischer Belastung



2., erweiterte Auflage

18

1.5 Verantwortung	– unklare Kompetenzen und Verantwortlichkeiten
1.6 Qualifikation	– Tätigkeiten entsprechen nicht der Qualifikation der Beschäftigten (Über-/Unterforderung) – unzureichende Einweisung/Einarbeitung in die Tätigkeit
1.7 Emotionale Inanspruchnahme	– durch das Erleben emotional stark berührender Ereignisse (z. B. Umgang mit schwerer Krankheit, Unfällen, Tod) – durch das ständige Eingehen auf die Bedürfnisse anderer Menschen (z. B. auf Kunden, Patienten, Schüler) – durch permanentes Zeigen geforderter Emotionen unabhängig von eigenen Empfindungen – Bedrohung durch Gewalt durch andere Personen (z. B. Kunden, Patienten)
2. Merkmalsbereich: Arbeitsorganisation	Mögliche kritische Ausprägung
2.1 Arbeitszeit	– wechselnde oder lange Arbeitszeit – ungünstig gestaltete Schichtarbeit, häufige Nachtarbeit – umfangreiche Überstunden – unzureichendes Pausenregime – Arbeit auf Abruf
2.2 Arbeitsablauf	– Zeitdruck/hohe Arbeitsintensität – häufige Störungen/Unterbrechungen – hohe Taktbindung
2.3 Kommunikation/Kooperation	– isolierter Einzelarbeitsplatz – keine oder geringe Möglichkeit der Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kollegen – keine klar definierten Verantwortungsbereiche

19

3. Merkmalsbereich: Soziale Beziehungen	Mögliche kritische Ausprägung
3.1 Kollegen	– zu geringe/zu hohe Zahl sozialer Kontakte – häufige Streitigkeiten und Konflikte – Art der Konflikte: Soziale Drucksituationen – fehlende Soziale Unterstützung
3.2 Vorgesetzte	– keine Qualifizierung der Führungskräfte – fehlendes Feedback, fehlende Anerkennung für erbrachte Leistungen – fehlende Führung, fehlende Unterstützung im Bedarfsfall
4. Merkmalsbereich: Arbeitsumgebung	Beispiele für negative Wirkungen
4.1 Physikalische und chemische Faktoren	– Lärm – unzureichende Beleuchtung – Gefahrstoffe
4.2 Physische Faktoren	– ungünstige ergonomische Gestaltung – schwere körperliche Arbeit
4.3 Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung	– ungünstige Arbeitsräume, räumliche Enge – unzureichende Gestaltung von Signalen und Hinweisen
4.4 Arbeitsmittel	– fehlendes oder ungeeignetes Werkzeug bzw. Arbeitsmittel – ungünstige Bedienung oder Einrichtung von Maschinen – unzureichende Softwaregestaltung
5. Merkmalsbereich: Neue Arbeitsformen	Beispiele für negative Wirkungen
Diese Merkmale sind nicht Gegenstand des Aufsichtshandelns, spielen aber für die Belastungssituation der Beschäftigten eine Rolle.	– räumliche Mobilität – atypische Arbeitsverhältnisse, diskontinuierliche Berufsverläufe – zeitliche Flexibilisierung, reduzierte Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben