

Interaktionsarbeit, Arbeitsschutz und Mitbestimmung – Gestaltungsmöglichkeiten der Interessenvertretung

Perspektive Arbeit & Gesundheit
Anlaufstelle für Betriebe und Beschäftigte

Veränderungen durch Digitalisierung

- Veränderung der Arbeitsinhalte:
 - Höhere Standardisierung von Abläufen möglich
 - Stärkere Integration von Vorgaben in den Arbeitsprozess
- Veränderung der Grenze zwischen Kundschaft und Beschäftigten („arbeitende Kundschaft“)
 - Z.B. Self-Scanning, Online-Kundenservice
- ...

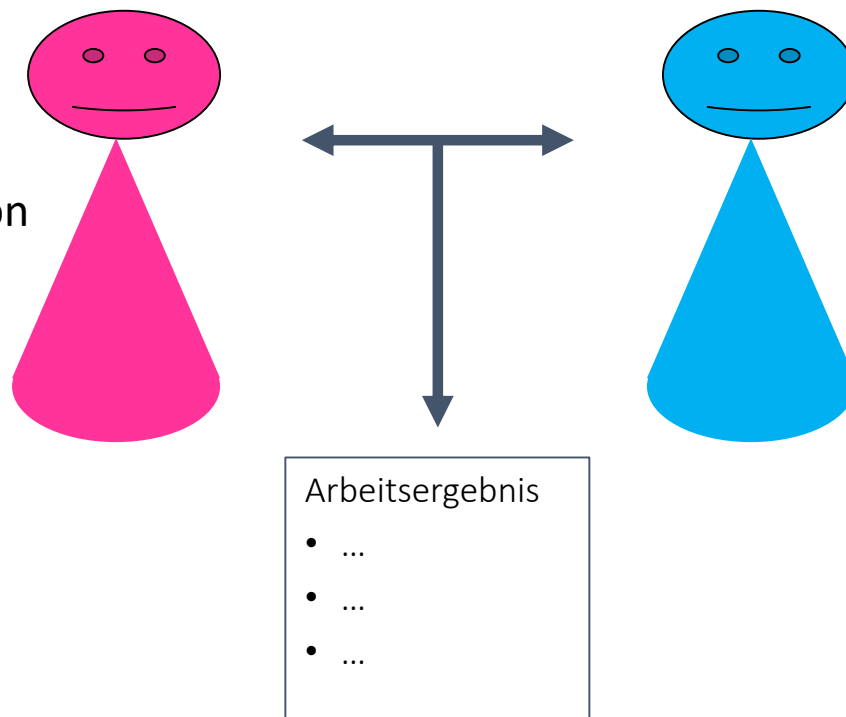
Risiko bei Digitalisierung

- Vertieftes Verständnis interaktiver Arbeit fehlt in der Regel bei Technikgestaltung
- Besondere Aspekte der Interaktionsarbeit werden nicht ausreichend berücksichtigt
- Vorhandene Gestaltungslücken und Widersprüche müssen noch stärker von den Beschäftigten ausgeglichen werden:
 - *Das System austricksen*
 - *Zusätzliche „unsichtbare“ Arbeit = zusätzliche Belastungen*

Interaktionsarbeit und Geschlecht

(nach Gumbel/Nielbock 2012)

- Stereotype Zuschreibungen, welches Geschlecht welche Aspekte interaktiver Arbeit „von Natur aus“ beherrscht:
- Freundlichkeit, Aushalten von „schwachen“ Emotionen = Frauen
- Durchsetzungsvermögen, Aushalten von aggressiven Emotionen = Männer



- Interaktive Arbeit bedient sich stereotyper Rollenverteilung –
- Funktioniert weniger gut, wenn Aufgabenverteilung entgegen den Stereotypen
- Bedeutung des äußeren Erscheinungsbildes:
- „Attraktivität der Verkäuferin“
- Anzug und Krawatte

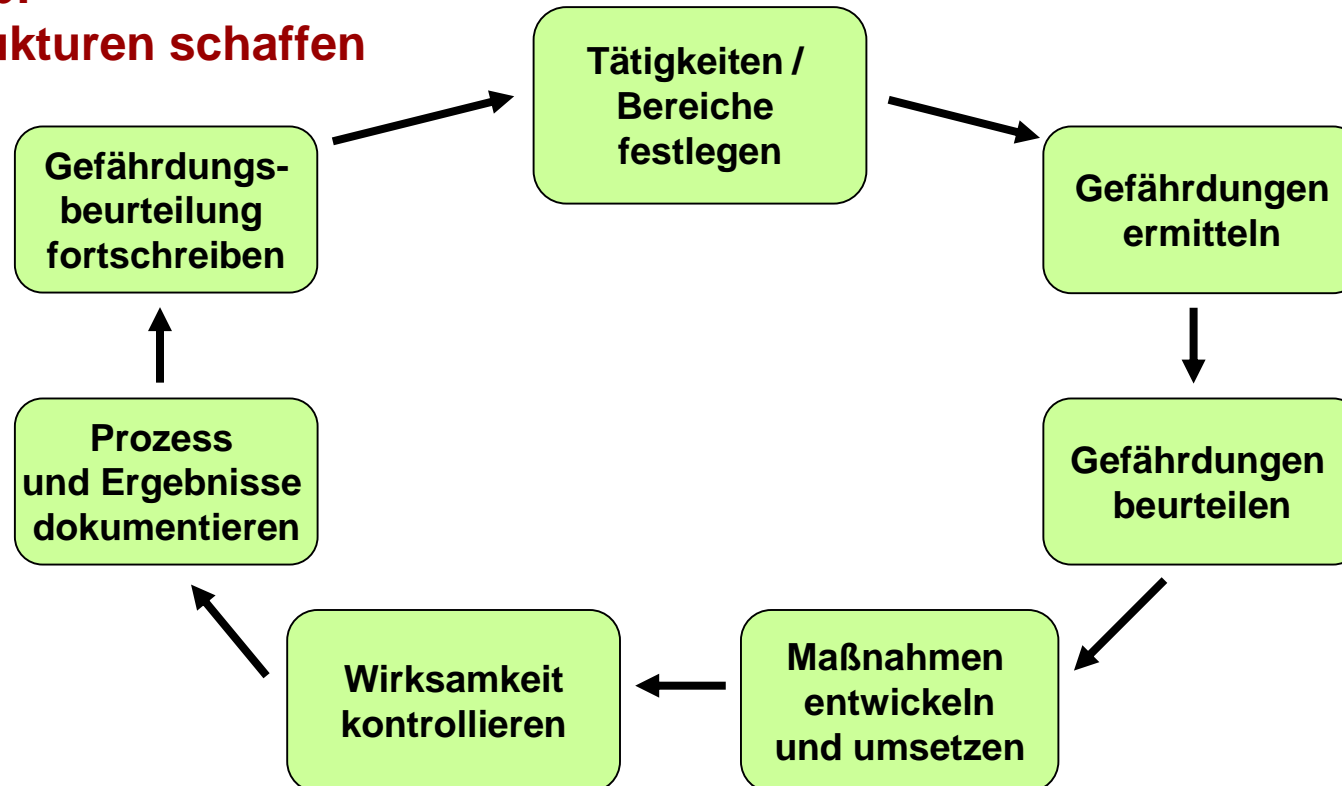
Kernaufgaben des Arbeitgebers nach dem Arbeitsschutzgesetz

- § 3: Treffen der Maßnahmen, die unter Berücksichtigung der Umstände, die die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten beeinflussen, erforderlich sind = Verpflichtung zur *menschengerechten Gestaltung von Arbeit*
- Ständige Verbesserung
- § 4: Ziel: *Vermeidung* von Gefährdungen
- § 5: Gefährdungsbeurteilung:
Ermitteln, welche Maßnahmen erforderlich sind durch Beurteilung der Gefährdung
- Betriebsräte bestimmen über den gesamten Prozess mit, Personalräte und Mitarbeitervertretungen über die Maßnahmen

Vorgehen bei der Gefährdungsbeurteilung

Vorab:

- **Strukturen schaffen**



z.B. durch:

- Befragungen
- Interviews
- Zirkel/Workshops
- Begehung/Beobachtung

Vorteile der Beteiligung der Beschäftigten im Prozess

- Direkte Beteiligung von Beschäftigten – sie sind die Expert*innen
- Problemanalyse und Veränderungspotenziale werden gemeinsam erfasst
- Maßnahmen machen Sinn und werden von den Beschäftigten (eher) mitgetragen
- Möglichkeit der direkten Umsetzung von Maßnahmen, die im Kompetenzbereich der Beschäftigten liegen
- Verknüpfung von verhältnis- und verhaltensbezogenen Maßnahmen
- Verständnis der Belastungen bei der eigenen Arbeit =
 - gute Grundlage für Selbstsorge und Formulierung von Forderungen
 - erhebliche Reduzierung von Konfliktpotenzial

Empfehlung: Moderation und fachliche Beratung durch kompetente Expert*innen

Was ist zu beachten?

- Rangfolge von Maßnahmen:
 - Gefährdungsvermeidung
 - Reduzierung der vorhandenen Gefährdung
 - Verbesserung des Umgangs mit den Gefährdungen
 - Individuelle Maßnahmen für einzelne
- S-T-O-P
 - **S**ubstitution – Beseitigung der Ursachen
 - **T**echnische Maßnahmen
 - **O**rganisatorische Maßnahmen
 - **P**ersonelle Maßnahmen
- Maßnahmen können auf allen Hierarchieebenen getroffen werden:
 - Von der obersten Ebene des Unternehmens bis
 - zu dem, was die Beschäftigten selbst umsetzen können

Gestaltungsmerkmale guter interaktiver Arbeit... (nach GDA-Merkmalbereichen)

Arbeitsinhalt / Arbeitsaufgabe

- Vollständigkeit
- Handlungsspielraum
- Abwechslungsreichtum
- Information
- Verantwortung
- Qualifikation
- Emotionale Inanspruchnahme

Arbeitsorganisation

- Arbeitszeit
- Arbeitsablauf (Zeitdruck, Störungen)
- Kommunikation + Kooperation

Soziale Beziehungen

- Kolleg*innen (Menge der Interaktionen, Konflikte, Unterstützung)
- Vorgesetzte (Anerkennung, Beteiligung, Unterstützung)

Arbeitsumgebung

- Licht, Luft, Lärm
- Ungünstige Räume
- Ungeeignete Arbeitsmittel

Empfehlungen zum Umgang mit „Kundschaft“

Vermeidung von „emotionaler Dissonanz“

- Kommunikation möglichst „ehrlich“ gestalten
- Gute Produkte und Dienstleistungen, Einschätzungen und Erfahrungen der Beschäftigten bei der Entwicklung berücksichtigen
- Möglichst offener Umgang mit Fehlern des Betriebs

Schwierige und belastende Situationen

- Abbau von Ärgernissen für die „Kundschaft“
- Unterstützung durch Kolleg*innen und Vorgesetzte
- Möglichkeit, Schwierigkeiten zu reflektieren, z.B. in Supervision

Gegenstand eines BMBF-Projektes von Arbeit & Gesundheit e.V. ab 2020:
„Respect Work“

...und ein wichtiger erster Schritt im Betrieb

Betriebs-/Personalversammlung zum Thema durchführen!

- Einführung ins Thema durch BR/PR/MAV-Mitglied oder externe*n Referent*in
- Beteiligung der Beschäftigten:
 - Wandzeitungen zu den vier Aspekten der interaktiven Arbeit
 - Sammlung von Belastungen und Verbesserungsvorschlägen
- Präsentation im Plenum
- Diskussion z.B. mit Arbeitgeber*in, Externen
- Ausblick: Wie geht es weiter? – Interaktionsarbeit in die Gefährdungsbeurteilung integrieren und systematisch verbessern!

Literatur

- Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Edition Sigma.
- Wolfgang Dunkel, Margit Wehrich (Hg.) (2012): Interaktive Arbeit. Springer VS.
- Michael Gümbel, Sonja Nielbock (2012): Die Last der Stereotype. Edition der Hans Böckler Stiftung.

Arbeit gesund gestalten- gemeinsam!

Vielen Dank!

www.pag-hamburg.org

