

Inhalt

	Vorwort	7
1	Arbeitsgestaltung bei Dienstleistungen als eine neue gesellschaftspolitische Herausforderung Zur Einführung	9
1.1	Dienstleistungsarbeit – Belastungen und Gefährdungen	9
1.2	Arbeitsgestaltung bei Dienstleistungen – neue Fragen und Herausforderungen für Arbeitsforschung und Arbeitspolitik	11
1.3	Aktualität und Zukunft der Arbeit mit und an Menschen	13
1.4	Fragestellung und Inhalt des Buches	15
2	Interaktionsarbeit in der Dienstleistung	17
2.1	Interaktionsarbeit: Das Konzept	17
2.2	Untersuchungsdesign	23
2.2.1	Auswahl der Branchen und Einrichtungen	25
2.2.2	Methoden	27
2.3	Interaktionsarbeit im Einzelhandel	30
2.3.1	Allgemeine Entwicklungen im Einzelhandel	30
2.3.2	Fallstudie personenbedienter Einzelhandel: Samt & Seide	35
2.3.3	Fallstudie selbstbedienter Einzelhandel: Haus & Garten	40
2.4	Interaktionsarbeit in der Gastronomie	49
2.4.1	Allgemeine Entwicklungen in der Gastronomie	50
2.4.2	Fallstudie Gastronomie: Silberner Schwan	53
2.5	Interaktionsarbeit in der Arbeitsverwaltung	59
2.5.1	Allgemeine Entwicklungen in der Arbeitsverwaltung	59
2.5.2	Fallstudie Arbeitsverwaltung: Arbeitsagentur und Jobcenter	64
2.6	Interaktionsarbeit in der stationären Krankenpflege	73
2.6.1	Allgemeine Entwicklungen in der stationären Krankenpflege	73
2.6.2	Fallstudie Krankenpflege: Stadtklinik	77
3	Grundsätze humaner Arbeit auf dem Prüfstand Modifikationen und Erweiterungen	87
3.1	Reichweite der Arbeitsgestaltung	87
3.2	Ziele und Grundsätze humaner Arbeit	93
3.3	Die Gestaltungsgrundsätze auf dem Prüfstand	98
3.3.1	Arbeits- und Gesundheitsschutz	98

3.3.2	Vielseitigkeit – breites Aufgabenspektrum	101
3.3.3	Vollständige Tätigkeit – von der Planung bis zur Kontrolle	103
3.3.4	Handlungsspielräume – Selbstorganisation, -gestaltung	106
3.3.5	Vermeidung widersprüchlicher Anforderungen	109
3.3.6	Kooperation – Selbstabstimmung und soziale Unterstützung	114
3.3.7	Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte	118
3.3.8	Arbeitszeitregelungen – Vereinbarkeit von ‚Arbeit und Leben‘	122
3.3.9	Leistungs- und Personalbeurteilung	124
3.3.10	Grundsätze humaner Interaktionsarbeit – eine Übersicht	127
4	Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit	129
	Vorschläge und Perspektiven	
4.1	Arbeits- und Gesundheitsschutz – mitarbeiter- und kundenorientiert	129
4.2	Vielseitigkeit – Begrenzung von Entgrenzung	137
4.3	Vollständige Tätigkeit – situatives und informelles Handeln ermöglichen	145
4.4	Kooperation – informelle Kooperation im Arbeitsprozess unterstützen	152
4.5	Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte – Ausrichtung am Gebrauchswert der Dienstleistung	156
4.6	Arbeitszeitregelungen – Vereinbarkeit der Lebensführung von Beschäftigten und Kunden	160
4.7	Leistungs- und Personalbeurteilung – Anerkennung besonderer Kompetenzen bei Interaktionsarbeit und Anerkennung durch Kunden	167
5	Entwicklungstendenzen von Dienstleistungsarbeit	175
	Hemmnisse und Chancen für eine menschengerechte Arbeitsgestaltung	
5.1	Negation und Transformation von Interaktionsarbeit	178
5.1.1	Standardisierung der Arbeit mit Kunden	179
5.1.2	Entpersonalisierung der Dienstleistungsarbeit	180
5.2	Formalisierung und Objektivierung von Interaktionsarbeit	182
5.3	Entgrenzung von Interaktionsarbeit und Beschränkung von Ressourcen	185
5.4	Perspektiven für die Arbeitspolitik	187
	Literatur	191