

### Interaktionsarbeit

#### Gefährdungsbeurteilung bei Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren

Charakteristisch für Dienstleistungsarbeit ist das Arbeiten mit Menschen, genauer ‚mit-an-für‘: PatientInnen, KundInnen, BürgerInnen, KlientInnen, Lernende etc.: Diese Aufzählung wäre noch fortzuführen, eine Kurzformel dafür gibt es nicht. Aber einen Fachbegriff: „Interaktionsarbeit“, denn all diese Arbeitstätigkeiten gehen mit Handlungen zwischen Menschen einher. ver.di hat ein besonderes Augenmerk auf die Arbeitsbedingungen in den Dienstleistungsbranchen. Zentrales Ziel ist es, die Interaktionsarbeit gut und gesund zu gestalten, gemeinsam mit den Beschäftigten.

**Praxis-Anregungen** dafür liefert unter anderem die Veranstaltungsreihe „Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren“, die seit 2017 vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit durchgeführt wird. Zu Dokumentationen der Veranstaltungen und zur ver.di Schriftenreihe "Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren" (mit Download-Möglichkeit) gelangt man hier: [ver.di-Publikationen und Aktivitäten](#). Weiterführende Informationen zur Interaktionsarbeit findet man auf der [ver.di-Themenseite](#).

Der DGB hat das wichtige Thema Interaktionsarbeit gleichfalls aufgegriffen, Einblick geben hier die Ergebnisse der bundesweiten Repräsentativerhebung: [DGB-Index Gute Arbeit - Der Report 2018 mit dem Themenschwerpunkt Interaktionsarbeit](#). Auf der Basis der Beschäftigtenbefragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit sind viele Publikationen erschienen, die immer wieder Informationen zu den Arbeitsbedingungen bei der Arbeit mit Menschen liefern. Zu den entsprechenden Veröffentlichungen (inkl. Downloadmöglichkeit) gelangt man [hier](#).

Die Online-Handlungshilfe will diese wichtige Zielsetzung durch **Beiträge zur praktischen Umsetzung bei der Gefährdungsbeurteilung** begleiten und unterstützen:

„[Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit – Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen](#)“ gibt einen Überblick über die spezifischen Anforderungen (Gefährdungsfaktoren) bei Interaktionsarbeit, vergleicht bestehende Fragekataloge/Checklisten zur Erfassung damit und zieht Schlussfolgerungen für die Praxis der Gefährdungsbeurteilung.

"[Micky-Mäuse helfen nicht gegen schwierige Kunden - Arbeitsschutz-Maßnahmen bei Interaktionsarbeit](#)" liefert nach Sichtung bisheriger Vorschläge einen umfassenden Katalog konkreter Arbeitsschutz-Maßnahmen, der mit Beteiligung der Beschäftigten für die Umsetzung in Betrieb und Dienststelle genutzt werden kann.

"[Gewalt bei der Arbeit! Besondere Gefährdung für Beschäftigte, die mit Menschen arbeiten](#)" geht auf den mit der Interaktionsarbeit verbundenen Gefährdungsfaktor Gewalt ein und liefert mit dieser Klärung die Basis für Arbeitsschutz-Maßnahmen.