

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	12
1 Arbeitsgegenstand Mensch – personenbezogene Dienstleistungsarbeit als ein Prototyp der Erwerbsarbeit.....	15
1.1 Der Dienstleistungssektor ist das Hauptbeschäftigungsfeld	15
1.2 Dienstleistungen am/mit Menschen: Dialogisch-interaktive Arbeit.....	16
1.3 Komponenten von Arbeitsprozessen.....	17
1.4 Dialogisch-interaktive versus monologische Arbeitstätigkeiten	18
1.5 Emotionsmanagement + Gefühlsarbeit + subjektivierendes Arbeitshandeln = dialogisch-interaktive Tätigkeit?	21
1.6 Kontrollfragen zu Kapitel 1	22
2 Zur Anknüpfung: Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten – Erkenntnisstand, hauptsächlich ermittelt bei monologischer Erwerbsarbeit	23
2.1 Arbeitstätigkeit – zentrale Komponente von Arbeitsprozessen	23
2.2 Begriff „Tätigkeit“: Tätigkeit – Handlung – Operation	25
2.3 Determination der psychischen Regulation von Arbeitstätigkeiten durch die Rahmenbedingungen des Arbeitsprozesses	26
2.4 Tätigkeitsregulierende psychische Sachverhalte: Psychische Prozesse, Repräsentationen und Eigenschaften.....	27
2.5 Sequentiell-hierarchische Tätigkeitsregulation: Phasen von Arbeitstätigkeiten.....	28
2.6 Sequentiell-hierarchische Tätigkeitsstruktur: „Ebenen“ (Modi) der Regulation	31
2.7 Ziele als invariante Regulationsinstanz von Arbeitstätigkeiten bei im Auftrag weitgehend vorgegebenem Ziel	34
2.8 Zielentwicklung und -verfolgung bei Arbeitstätigkeiten mit offenem, zu entwickelndem Ziel.....	36
2.9 Generelle Arbeitsweisen: Psychische Regulation momentan-reaktiven vs. proaktiven Handelns sowie repetierenden vs. innovierenden Handelns	39

2.10	Vollständige (ganzheitliche) Arbeitstätigkeiten als normatives Konzept der Arbeitstätigkeitsgestaltung: Nutzung von Merkmalen der psychischen Regulation	41
2.11	Kontrollfragen zu Kapitel 2	45
3	Arten dialogisch-interaktiver Arbeitsprozesse	47
3.1	Grobeinteilung von Arbeitsprozessen: Objekt-, personen- und austauschbezogene Arbeitstätigkeiten	47
3.2	Versuch einer Klassifikation von dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten.	48
3.3	Zu Gemeinsamkeiten und Unterschieden dialogisch-interaktiver Arbeitstätigkeiten . . .	50
3.4	Kontrollfragen zu Kapitel 3	52
4	Dialogisch-interaktive Arbeit: Besonderheiten ihrer psychischen Struktur und Regulation im Überblick	53
4.1	Allgemeine Merkmale dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit: Gesellschaftliche und organisatorische Regelung des Tauschprozesses; Wechselwirkung der Partner; Arten und Dimensionen der Interaktionen; Einheit von sozialen und instrumentellen Aspekten.	53
4.2	Kernbesonderheit: Arbeitsgegenstand ist ein Subjekt – Konsequenzen.	58
4.3	Arbeitsgegenstand „Subjekt“: Veranlassen und Führen von Klienten zum Entwickeln oder Verändern von Absichten und zur Absichtsrealisierung. Rubikonmodell.	62
4.4	Koproduktion: Gewinnen und Befähigen der Klienten als Partner der Koproduktion als Schlüsselanforderung.	66
4.5	Sachbedingte (dialektische) Widersprüche in den Anforderungen von dialogisch-interaktiver Arbeit.	67
4.6	Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten mit dem Arbeitsgegenstand „Subjekt“: Mentales Modell, Zielstellung und Planung.	70
4.7	Besonderheiten der Arbeitsteilung vs. Arbeitskombination bei dialogisch-interaktiver Arbeit.	78
4.8	Informationsaustausch (Kommunikation) als spezifische Grundlage von dialogisch-interaktiver Arbeit: Zuhören (Sprachwahrnehmung) und Sprechen (Sprachhandeln) . .	79
4.9	Beanspruchungsbesonderheiten von dialogisch-interaktiver Arbeit	81
4.10	Differentialpsychologische Aspekte der psychischen Regulation dialogisch-interaktiver Arbeit	81
4.11	Ausbildung für dialogisch-interaktive Arbeitsprozesse.	82
4.12	Kontrollfragen zu Kapitel 4	82

5	Zentrale Anforderungen dialogisch-interaktiver Arbeitsprozesse: Bedingungsanalyse (Diagnose) und Maßnahmenableitung beim komplexen, vernetzten und dynamischen „Arbeitsgegenstand Mensch“	. 84
5.1	Besonderheiten der Regulationsebenen (-modi) dialogisch-interaktiver Arbeitstätigkeiten	84
5.2	„Opportunistisches Vorgehen mit systematischen Episoden“ bei Arbeitstätigkeiten mit noch zu entwickelnden Zielen: Iterative Zyklen von intuitiv-entwerfendem und rational bewertendem Vorgehen – eine Sonderform heterarchisch-sequenzieller Tätigkeitsregulation	87
5.2.1	Rahmenziele mit noch zu erarbeitenden Detailzielen	87
5.2.2	Gesamtvorgehen: Vermutungsgeleitet (intuitiv) und „opportunistisch“ mit rationalen systematischen Episoden	87
5.2.3	Systematische Vorgehensabschnitte: Momentan-reaktives vs. proaktiv-planendes Vorgehen	90
5.2.4	Heterarchisch-sequenzielle Organisation dialogisch-interaktiver Arbeitsprozesse: Kombination von Rahmenzielplanung (planning in advance) und Detailplanung (planning in doing)	92
5.3	„Arbeitsgegenstand Mensch“ als komplexes, vernetztes und dynamisches System: Interaktions- vs. Sachprobleme. Pseudo-Lösungsstrategien	93
5.4	Regulation dialogisch-interaktiver Tätigkeiten durch einfache intuitive Heuristiken („Bauchentscheidungen“)	97
5.4.1	Zusammenwirken wissensbasierter und intuitiver intellektueller Regulation: „Vernunft des Irrationalen“	97
5.4.2	Handlungsleitendes Wissen. Kenntnisse versus Erfahrungen. Implizites Handlungswissen	98
5.4.3	Mögliche intuitive Grundlagen von dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten. Unbewusste Intelligenz: Intuitive, einfache und schnelle Regeln begrenzter Rationalität	100
5.5	Kontrollfragen zu Kapitel 5	110
6	Information als Hauptgegenstand dialogisch-interaktiver Arbeitstätigkeiten: Zur Analyse, Bewertung und Gestaltung des Informationsaustauschs zwischen Dienstleistern und Klienten	111
6.1	Informationsaustausch – Grundlage der Verhaltensbeeinflussung	111
6.2	Welche Information wird in dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten benötigt? Wissenspsychologisches Leerstellenkonzept	113
6.2.1	Information, Wissen, Handlungswissen	113
6.2.2	Wissenspsychologisches Leerstellenkonzept	114

6.3	Informationsdefizite in dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten	119
6.4	Besonderheiten „vertikaler“ Informationsdefizite: Informationsflüsse mit „Machtgefälle“	120
6.5	Bewertung von Informationsdefiziten in dialogisch-interaktiven Arbeitsprozessen . . .	121
6.6	Ausgewählte Maßnahmen zum Vermeiden von Informationsdefiziten in dialogisch-interaktiven Arbeitsprozessen	123
6.6.1	Überblick zum Vermeiden von Informationsdefiziten in dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten	123
6.6.2	Arbeitsgegenstand „Kunde“: Proaktives Ermitteln und Nutzen von Kundenwissen und Kundenbedürfnissen	124
6.6.3	Arbeitsgegenstand „Mitarbeiter“: Personenbeeinflussende Informationen am Beispiel von Risikotechnologien	126
6.7	Kontrollfragen zu Kapitel 6	128
7	Dialogisch-interaktive Arbeit als Sprechhandeln	129
7.1	Sprachliche Arbeitstätigkeiten als Interaktion	129
7.2	Hauptformen des Sprechhandelns in interaktiven Arbeitsprozessen	130
7.3	Informationsaufnahme in dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit: Zuhören und (Sprach-) Verstehen. Selbstkonfrontation zur Verbesserung des Verstehens	133
7.4	Sprechhandeln zur Handlungssteuerung und Verhaltensbeeinflussung von Klienten in interaktiver Erwerbsarbeit	138
7.4.1	Grundlagen: Verständliches und behaltensfreundliches Sprechhandeln in interaktiver Erwerbsarbeit. Zielbezogene Gestaltung der Interaktion	139
7.4.2	Handlungsveranlassendes, handlungsanweisendes und handlungsleitendes Sprechhandeln in interaktiver Erwerbsarbeit	145
7.4.3	Sprechhandeln zur Meinungs-, Einstellungs- und Verhaltensbeeinflussung von Klienten in dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. Inhaltswahl und Argumentationsaufbau	150
7.5	Kontrollfragen zu Kapitel 7	153
8	Klientenmotivierung durch Dienstleister und ihre arbeitsorganisatorischen Voraussetzungen	155
8.1	Klientenmotivierung – wozu?	155
8.2	Tätigkeitsspielräume: Autonomie bei Dienstleistern und Klienten	156
8.3	Reaktanzentstehung und Reaktanzvermeidung in personenbezogenen und personenverändernden Arbeitstätigkeiten	159

8.4	Erlebte Angemessenheit des Tauschs von Werten bzw. Leistungen	163
8.5	Kontrollfragen zu Kapitel 8	166
9	Bewältigung von Arbeitsanforderungen dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit	167
9.1	Bewältigungsmöglichkeiten von Arbeitsanforderungen durch individuelles Arbeitsverhalten. Verhältnisprävention hat Vorrang vor Verhaltensprävention	167
9.2	Routinebasierte, intuitive Vorgehensbestandteile	169
9.3	Flexible Zielanpassung bei hartnäckigem Verfolgen der Rahmenziele von dialogisch-interaktiven Erwerbstätigkeiten.	172
9.4	Individuelle Erlebens- und Verhaltensmuster beim Bewältigen von Arbeitsanforderungen bei Humandienstleistern und ihre Wirkungen.	174
9.5	Veränderungsbedarf und Interventionsmöglichkeiten bei risikobehafteten Erlebens- und Verhaltensmustern von Arbeitsbelastungen	181
9.6	Kontrollfragen zu Kapitel 9	185
10	Bewältigung spezifischer Anforderungen von personenverändernden Arbeitstätigkeiten: Intuitive und emotionsintegrierende Handlungsregulation.	186
10.1	Merkmale der Handlungsregulation personenverändernder Arbeitstätigkeiten: Streckenweise nicht bewusstseinspflichtig (intuitiv), emotionsintegrierend	186
10.2	Zur Anknüpfung an einige emotionspsychologische Grundlagen	190
10.3	Bedingungen, Arten und Strategien emotionsintegrierender Handlungsregulation	192
10.3.1	Überblick: Arten emotionsintegrierender Handlungsregulationen in Abhängigkeit vom Gegenstand und von sozialen Verhaltensregeln	192
10.3.2	Anforderungen an die emotionsintegrierende Handlungsregulation von Dienstleistern.	197
10.3.3	Strategien emotionsintegrierender interaktiver Handlungsregulation von Dienstleistern: Selbstregulationsstrategien sind auch Fremdregulationsstrategien	201
10.3.4	Auswirkungen unterschiedlicher Bewältigungsstrategien personenverändernder Arbeitstätigkeiten.	208
10.4	Kontrollfragen zu Kapitel 10	212

11	Psychische Belastung und Beanspruchung bei dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit	213
11.1	Wandel der Erwerbsarbeit – Wandel in den Belastungs- und Beanspruchungsquellen	213
11.2	Zur Anknüpfung an den branchenübergreifenden Erkenntnisstand zu psychischen Belastungen und Beanspruchungen	216
11.2.1	Zur Terminologie: Belastung – Beanspruchung – Fehlbeanspruchung – Fehlbeanspruchungsarten	216
11.2.2	Anknüpfung zum generellen Erkenntnisstand zur Beanspruchungsentstehung	222
11.3	Belastungs- und Beanspruchungsbesonderheiten dialogisch-interaktiver Arbeitsprozesse	230
11.3.1	Spezifische Belastungs- und Beanspruchungsquellen dialogisch-interaktiver Arbeitsprozesse	230
11.3.2	Spezifische Fehlbeanspruchungsformen? Emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und reduziertes Wirksamkeitserleben (Burnout) versus Arbeitsengagement bei dialogisch-interaktiver Arbeit	233
11.3.3	Arten der Empathie und ihre Konsequenzen für Burnout und Arbeitsengagement	238
11.3.4	Burnoutrelevante Belastungsmerkmale. Burnout-Vorbeugung	240
11.4	Kontrollfragen zu Kapitel 11	243
12	Gestaltung dialogisch-interaktiver Arbeit	245
12.1	Prinzipielle Ziele der Arbeitsgestaltung: „Taylors stille Rückkehr“ versus „gut gestaltete Arbeitsaufgaben“ (DIN EN ISO 6385)	245
12.2	Gestaltungs- bzw. Umgestaltungsmöglichkeiten von Arbeitsprozessen	249
12.3	Urheber von Arbeitsgestaltungsmaßnahmen	252
12.4	Besonderheiten des Gestaltens dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. Konsequenzen von Arbeitsgegenstand und Unternehmensphilosophie	256
12.5	Personalbemessung bei dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit: Einheit der partizipativen Prozessoptimierung und Personalbemessung	259
12.5.1	Besonderheiten der Personalbemessung bei dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit	259
12.5.2	Unterbesetzung als Quelle von Fehlbeanspruchungen	260
12.5.3	Partizipative Prozessoptimierung und Personalbemessung mit Prozessbausteinen	262
12.6	Prozessoptimierung	269
12.6.1	Zielkriterien: DIN EN ISO 6385 „Gut gestaltete Arbeitsaufgaben“	269
12.6.2	Organisatorische Arbeitsprozessgestaltung	271
12.6.3	Arbeitsgeschlossenheit als Schlüsselmerkmal der Gestaltung: Arbeitsteilung vs. Arbeitskombination. Arbeitsstrukturierung	273

12.6.4	Informationsfluss und Arbeitsgeschlossenheit bei dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten	279
12.6.5	Arbeitsteilung versus -kombination als Ausgangspunkt umfassender Prozessoptimierung.	285
12.7	Kontrollfragen zu Kapitel 12	286
13	Ausbildung für Besonderheiten dialogisch-interaktiver Arbeit	288
13.1	Besonderheiten des Ausbildens für professionelle Interaktionen mit Klienten	288
13.2	Expertenkönnen – Quelle von Lernzielen	289
13.2.1	Individuelle Arbeitsweisen bzw. Handlungsstile.	289
13.2.2	Merkmale von Expertenkönnen	291
13.2.3	Ermitteln psychischer Regulationsgrundlagen des Expertenhandelns	294
13.3	Fachübergreifende Qualifikationen (non-technical skills) bei dialogisch-interaktiven Erwerbsarbeitstätigkeiten als generische Lernziele.	295
13.4	Gruppenverfahren zum Ermitteln und wechselseitigen Vermitteln leistungsbestimmender psychischer Regulationsgrundlagen in dialogisch-interaktiven Arbeitstätigkeiten	298
13.4.1	Interagieren interaktiv lernen	298
13.4.2	Organisation der Gruppenprozesse	298
13.4.3	Vorgehen	300
13.5	Erwerben auch impliziten prozeduralen Könnens für dialogisch-interaktive Erwerbsarbeitstätigkeiten	300
13.6	Wege zum Könnenserwerb bei dialogisch-interaktiven Erwerbsarbeitstätigkeiten.	303
13.6.1	Konzeptionelle Leitprinzipien: Dialektische Einheit von Widersprüchen – mehr als ein Exkurs	303
13.6.2	Verfahren zum Könnenserwerb für dialogisch-interaktive Erwerbsarbeitstätigkeiten. Lernen im Arbeiten	305
13.7	Kontrollfragen zu Kapitel 13	309
14	Literatur	311
	Sachverzeichnis	333