

# Interaktionsarbeit präventiv gestalten

Winfried Hacker

TU Dresden, Fakultät für Psychologie

## ZUSAMMENFASSUNG

Zur Interaktionsarbeit gehören Arbeitstätigkeiten, die andere Personen betreffen (z. B. Bedienen), beeinflussen (z. B. Unterhalten) oder verändern (z. B. Heilen). Interaktive Arbeitstätigkeiten stellen spezifische mentale Anforderungen, insbesondere an kognitive und emotionale Strategien der Handlungsregulation und der Beeinflussung des Befindens. Interaktionsarbeit hat umfangreichere Belastungsquellen als Arbeit an Objekten. Präventive menschenzentrierte Arbeitsgestaltung ist auch bei Interaktionsarbeit auf mehreren Wegen möglich.

## Schlüsselwörter

Interaktive Arbeit – dialogische Arbeit – Strategien der Arbeit mit / an Klienten – Belastung durch interaktive Arbeit – präventive menschenzentrierte Arbeitsgestaltung bei interaktiver Arbeit

## ABSTRACT

Interactive work includes jobs which may only refer to other persons (e.g., serving), influence others (e.g., entertaining) or change persons for the better (e.g. curing). Interactive work shows specific job demands, especially concerning cognitive and emotional strategies regulating action and mental health. Interactive jobs produce more varied sources of mental work load than object-centered ones. Preventive human-centered job design is possible with several strategies in interactive work, too.

## Keywords

Interactive jobs – dialogic work – strategies of working with / at clients – workload of interactive jobs – preventive human-centered design of interactive jobs