

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber – Im Gedenken an André Büssing.....	7
Vorwort des Projektträgers.....	9

I. Einführung

Interaktion als Arbeit – Ausgangspunkt <i>Fritz Böhle & Jürgen Glaser</i>	11
Interaktive/dialogische Erwerbsarbeit – zehn Thesen zum Umgang mit einem hilfreichen Konzept <i>Winfried Hacker</i>	17
Interaktion als Arbeit – Ziele und Konzept des Forschungsverbundes <i>Fritz Böhle, Jürgen Glaser & André Büssing</i> ⁹	25

II. Interaktionsarbeit in der Pflege

Arbeitsteilung, Pflegeorganisation und ganzheitliche Pflege – arbeitsorga- nisatorische Rahmenbedingungen für Interaktionsarbeit in der Pflege <i>Jürgen Glaser</i>	43
Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit in der Pflege – Beeinflussung fremder und eigener Gefühle <i>Björn Giesenbauer & Jürgen Glaser</i>	59
Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege – die Interaktion mit dem Körper <i>Sabine Weishaupt</i>	85
Förderung von Interaktionsarbeit in der Praxis – Erfahrungen der betrieblichen Erprobung im Altenpflegeheim <i>Dorit Sing & Gudrun Landauer</i>	107
Evaluation der Förderung von Interaktionsarbeit – Befunde der wissenschaftlichen Begleitforschung im Altenpflegeheim <i>Matthias Weigl & Jürgen Glaser</i>	131

III. Interaktionsarbeit in der Softwareentwicklung

Produktmanagement als Brückenfunktion zwischen Kundenanforderungen und Entwicklungsinteressen – arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen für Interaktionsarbeit in der Softwareentwicklung <i>Annegret Bolte</i>	153
--	-----

Subjektivierendes Arbeitshandeln des Produktmanagers – die Interaktion mit Kunden und Entwicklern	
<i>Sabine Weishaupt, Gabriele Hösl, Annegret Bolte & Frank Iwer</i>	177
Förderung von Interaktionsarbeit im Produktmanagement der Softwarebranche	
<i>Annegret Bolte, Frank Iwer & Sabine Weishaupt</i>	193
 IV. Interaktionsarbeit in anderen Feldern der Dienstleistung	
Interaktionsarbeit im Klassenraum – eine Untersuchung bei Lehrern an beruflichen Schulen	
<i>Thomas Höge</i>	205
Interaktionsarbeit im Friseurhandwerk – Arbeit am Menschen und Arbeit am Gegenstand	
<i>Wolfgang Dunkel</i>	219
Interaktionsarbeit im Zugabteil – Unsicherheiten bei Dienstleistungsinteraktionen	
<i>Angela Poppitz</i>	235
Interaktionsarbeit im Call Center – Interaktive Kontrolle	
<i>Kerstin Rieder & G. Günter Voß</i>	249
 V. Interaktionsarbeit und Qualifizierung	
Qualifizierung für Interaktionsarbeit – ein Literaturbericht	
<i>Michael Brater & Peter Rudolf</i>	261
 VI. Interaktionsarbeit in der Dienstleistung – Vergleich und Perspektiven	
Interaktionsarbeit in unterschiedlichen Feldern der Humandienstleistung	
<i>Jürgen Glaser</i>	309
Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit	
<i>Fritz Böhle</i>	325
Verzeichnis der Autoren	349