

Interaktionsarbeit und Partizipation – eine besondere Perspektive im Memorandum

Beitrag zum 4. Pflegekolloquium mit dem Thema „Praktische Umsetzung partizipativer Gestaltung von Arbeit und Technik in der professionellen Pflege“ am 27.7.2021

Margit Wehrich

In diesem Beitrag geht es nun um die **Rolle der Interaktionsarbeit** im Memorandum – und natürlich auch darum, was **Partizipation** in diesem Zusammenhang bedeutet.

Interaktionsarbeit hat einen prominenten Stellenwert im Memorandum.

Als ersten Punkt in der Zusammenfassung des Memorandums regen die Unterzeichnenden an, „die besondere Bedeutung von Pflegearbeit als Interaktionsarbeit anzuerkennen, wertzuschätzen (auch ökonomisch!) und bei jedem Veränderungsprozess zu beachten“ (Seite 3).

Warum steht das da?

Pflegearbeit ist, wie wir behaupten, **im Kern Interaktionsarbeit**. Im Memorandum wird auch darauf verwiesen, warum das so ist. Dort ist von der „Doppelseitigkeit“ des Pflegehandelns die Rede: von der Versorgung auf der einen und der Sorge auf der anderen Seite, und damit von der Anforderung, wissenschaftliches Pflegewissen mit der konkreten Situation zu verknüpfen, in der sich die Patient*innen oder die Bewohner*innen befinden (Seite 7).

Genau das läuft über Interaktionsarbeit. Das entsprechende Konzept sagt aus, dass sich Pflegefachperson und Patient*in – im Idealfall – gemeinsam darüber abstimmen, was eigentlich das zu bearbeitende Problem ist, was hierfür zu tun ist und von wem. Die Pflegefachkraft arbeitet an den eigenen Emotionen und bearbeitet die Gefühle der Patientin, zum Beispiel, in- dem sie die Patientin beruhigt. Und sie setzt ihr Gespür für die Situation und das Gegenüber ein.

Leider gilt weiterhin, dass Interaktionsarbeit nicht die Beachtung erhält, die sie verdient – nicht nur dort, wo es um Technikentwicklung und -einsatz geht, sondern bei jeglicher Planung von Arbeitsprozessen.

Dabei ist die Zuwendung zu Patient*innen und Bewohner*innen ein wichtiger Teil der Gesamtdienstleistung, die die jeweilige Organisation erbringt – ganz abgesehen davon, dass sich ohne Interaktionsarbeit Pflegehandlungen gar nicht durchführen lassen. Und schließlich halten Pflegekräfte die Prozesse in der jeweiligen Organisation durch ihre Interaktionsarbeit am Laufen. Im Krankenhaus sorgen sie z.B. dafür, dass sich Patient*innen ohne Panik in den Operationssaal bringen lassen. In diesem Sinne hat Interaktionsarbeit auch eine ökonomische Funktion.

In diesem Zusammenhang bedeutet **Partizipation** für uns, dass Pflegekräfte ihr Wissen über die konkrete Arbeitssituation und über ihre Praktiken im Umgang mit Patient*innen und Bewohner*innen einbringen, wenn es um Fragen zur Arbeitsorganisation und -gestaltung geht. Denn die Pflegekräfte wissen, was sie hierfür brauchen. Nur so können die Arbeitsbedingungen geschaffen werden, die Interaktionsarbeit unterstützen. Partizipation erhöht daher die Dienstleistungsqualität und reduziert Belastungen.

Ein schwieriger Punkt ist aber nun der: Pflegekräfte schenken ihrer Interaktionsarbeit oft auch selbst nicht die Beachtung, die ihr gebührt. Sie nehmen die Interaktionsarbeit, die sie leisten, oft selbst nicht als eine besondere und voraussetzungsreiche Leistung wahr, sondern als selbstverständliches Tun. Sie müssen deshalb dafür sensibilisiert werden, was sie da genau tun und leisten. Erst dann können sie die Interaktionsarbeit und das, was sie für diese Arbeit brauchen, in Partizipationsprozessen zum Thema machen.

Eine Möglichkeit hierfür ist, Pflegekräfte bei ihrer Arbeit zu begleiten, wie wir das in unseren Forschungs- und Gestaltungsprojekten tun. Die Pflegekräfte kennen unsere Fragestellung und machen sich mit uns zusammen auf den Weg, um gemeinsam mit uns herauszufinden, wie sie mit Patient*innen umgehen (HBS-Projekt Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit), wie sie dabei mit Dokumentationsanforderungen und Technik verfahren (BMBF-Projekt PräFo) oder wie sie Unterbrechungen bearbeiten. Letzteres ist unser aktuelles Thema in UMDIA.

Gerade für die Erforschung und Gestaltung von Interaktionsarbeit brauchen wir solcherart partizipative Methoden. Wir werden dann später in diesem Kolloquium noch genauer darüber berichten, wie der gesamte Partizipationsprozess – vor dem Hintergrund unseres Memorandums – aussieht – und wo wir an Grenzen stoßen.

Kontakt:

Dr. Margit Wehrich

Universität Augsburg

Forschungseinheit für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt

Eichleitnerstraße 30

86159 Augsburg

Projekt UMDIA: <https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de>