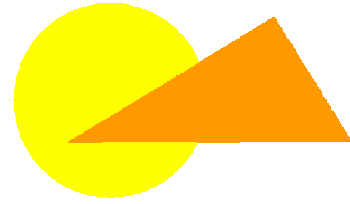


Arbeiten und Leben im Umbruch



Ein Wissenschaftsportal

www.arbeitenundleben.de

Subjektorientierte soziologische Forschung zum Wandel von Erwerbsarbeit und Privatsphäre, Arbeitskraft und Subjektivität

Koordination: Prof. Dr. G. Günter Voß, Dr. Margit Wehrich (TU Chemnitz, ISIFO e.V. München)

Bibliographie zum Themenfeld „Interaktive Arbeit“ und „Dienstleistung als Interaktion“

a) Eigene Beiträge:

- Dunkel, Wolfgang (1988): Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden - Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. In: Soziale Welt, 39, S.66-85
- Dunkel, Wolfgang (1994): Arbeit mit Menschen - Arbeit an Gefühlen. Über die Kunst der Gefühlsarbeit in sozialen Berufen. In: Maget, Franz, Niedermeier, Andreas & Wimmer, Michaela (Hg.): Wie fest ist das soziale Netz? (S.183-190). München: Heyne
- Dunkel, Wolfgang (2003): Vom Schaffner zum Zugbegleiter - Die Privatisierung der Deutschen Bahn und ihre Konsequenzen für das Personal. In: J. Allmendinger (Hrsg.): Entstaatlichung und soziale Sicherheit - Verhandlungen des 31. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Leipzig 2002, Leske + Budrich, Opladen, CD-ROM zum Tagungsband.
- Dunkel, Wolfgang (2004): Arbeit am Kunden: Herausforderung und Zukunftschance für das personenbezogene Handwerk. In: Kreibich, R. & Oertel, B. (Hrsg.): Erfolg mit Dienstleistungen. Innovationen, Märkte, Kunden, Arbeit. Stuttgart: Schäffer Poeschel Verlag, S. 263-269.
- Dunkel, Wolfgang (2004): Auch Arbeit am Menschen braucht Humanisierung. In: Mitbestimmung, Heft 12, 50. Jg., S. 39-41.
- Dunkel, Wolfgang (2005): Interaktive Dienstleistungsarbeit - Wege zu ihrer gesundheitsförderlichen Gestaltung. In: supervision – Mensch Arbeit Organisation, Heft 3, 24. Jg., S. 25-29.
- Dunkel, Wolfgang (2006): Interaktionsarbeit im Friseurhandwerk - Arbeit am Menschen und Arbeit am Gegenstand. In: Fritz Böhle; Jürgen Glaser (Hrsg.): Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit - Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, VS - Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 219-234.
- Dunkel, Wolfgang; Porschen, Stephanie; Margit Wehrich (2006): Kooperative und gegenstandsbezogene Konzeptentwicklung - Auf der Suche nach kooperativen Formen der Erkenntnisgewinnung in der Arbeitsforschung. In: Wolfgang Dunkel; Dieter Sauer (Hrsg.): Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit - Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung, edition sigma, Berlin, S. 93-110.
- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (2003): Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation. In: A. Büssing; J. Glaser (Hrsg.): Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Schriftenreihe Organisation und Medizin, Hogrefe, Göttingen, S. 163-180.
- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (2004): „Working Gender“ - Doing Gender als Dimension interaktiver Arbeit. In: D. Baatz; C. Rudolph; A. Satilmis (Hrsg.): Hauptsache Arbeit? - Feministische Perspektiven auf den Wandel von Arbeit, Westfälisches Dampfboot, Münster, S. 199-211.

- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (2006): Interaktionsarbeit und Koproduktion als Ressourcen für Innovationen. In: Deryk Streich; Dorothee Wahl (Hrsg.): Moderne Dienstleistungen - Impulse für Innovation, Wachstum und Beschäftigung. Beiträge der 6. Dienstleistungstagung des BMBF, Campus, Frankfurt a.M./New York, S. 279-285.
- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (2007): Innovationspartnerschaften in neuen Unternehmer-Kunden-Beziehungen. In: Joachim Ludwig; Manfred Moldaschl; Martin Schmauder; Klaus Schmierl (Hrsg.): Arbeitsforschung und Innovationsfähigkeit in Deutschland, Hampp, München/Mering, S. 113-117.
- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (Hrsg.) (2004): Interaktion im Salon - Analysen interaktiver Arbeit anhand eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk, ISF München, Buch + Multimedia-CD.
- Dunkel, Wolfgang; Sauer, Dieter (Hrsg.) (2006): Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit - Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung, edition sigma, Berlin.
- Dunkel, Wolfgang; Voß, G. Günter (Hrsg.) (2004): Dienstleistung als Interaktion - Beiträge aus einem Forschungsprojekt: Altenpflege - Deutsche Bahn - Call Center, Hampp, München/Mering.
- Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2006): Interaktive Arbeit - Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: Wolfgang Dunkel; Dieter Sauer (Hrsg.): Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit - Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung, edition sigma, Berlin, S. 67-82.
- Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2006): Schutz als Dienstleistung – der Kunde und sein Pate. In: Karl-Siegbert Rehberg (Hg.): Soziale Ungleichheit, Kulturelle Unterschiede. Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München 2004. Frankfurt / New York: Campus, CD-ROM, S. 3686-3692
- Heinlein, Michael (2003): Pflege in Aktion: Zur Materialität alltäglicher Pflegepraxis. München/Mering: Rainer Hampp.
- Rieder, Kerstin; Poppitz, Angela; Dunkel, Wolfgang (2002): Kundenorientierung und Kundenkontrolle im Zugbegleitdienst. In: WSI-Mitteilungen, 55, Heft 9, S. 505-509
- Wehrich, Margit (2005): Interaktion im workshop. Eine Analyse interaktiven wissenschaftlichen Arbeitens anhand der Dokumentation „Interaktion im Salon. Analysen interaktiver Arbeit anhand eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk“, hrsg. von Wolfgang Dunkel und Kerstin Rieder. Expertise für das BMBF-Projekt "Kooperationsnetz Prospektive Arbeitsforschung". ISF München (<http://www.isf-muenchen.de/pdf/WehrichExpertise.pdf>).
- Wehrich, Margit; Dunkel, Wolfgang (2003): Abstimmungsprozesse in Dienstleistungsbeziehungen - Ein handlungstheoretischer Zugang. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Heft 4, 55. Jg., S. 758-781.
- Wehrich, Margit; Dunkel, Wolfgang (2007): Doing Gender in der Interaktiven Arbeit – ein handlungstheoretischer Vorschlag zur Verbindung der Geschlechter- und Arbeitssoziologie. In: Brigitte Aulenbacher, Maria Funder; Heike Jacobsen; Susanne Völker (Hrsg.): Arbeit und Geschlecht im Umbruch der modernen Gesellschaft. Forschung im Dialog. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 61-77

Weitere Literatur:

- Böhle, F. & Glaser, J. (Hrsg.) (2006). Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit – Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden: VS - Verlag für Sozialwissenschaften.
- Böhle, Fritz, 1999: Nicht nur mehr Qualität, sondern auch höhere Effizienz – Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 53: 174-181.
- Böhle, Fritz; Bolte, Annegret; Porschen, Stephanie (2004): Kooperation als Belastung. In: WSI-Mitteilungen, Heft 2, 57. Jg., S. 96-101.
- Büssing, André und Jürgen Glaser, 1999: Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 53: 164-173.
- Czepiel, John A., Michael R. Solomon and Carol F. Surprenant (Hg.), 1985: The Service Encounter. Managing Employee/Customer. Interaction in Service Businesses. Lexington, Massachusetts, Toronto: Heath and Company.
- Frenkel, Stephen J., Marek Korczynski, Karen A. Shire and May Tam, 1999: On the Front Line: Work Organization in the Service Economy. Ithaca, NY: ILR/Cornell University Press.
- Goffman, Erving (1986): Interaktionsrituale: Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Goffman, Erving, 1973: Asyl. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt: suhrkamp.

- Gross, P. & Badura, B. (1977). Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In C. v. Ferber & F.-X. Kaufmann (Hrsg.), *Soziologie und Sozialpolitik* (Sonderheft 19 der KZfSS). Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 361-385.
- Gross, P. (1983). *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Gutek, Barbara A., 1995: *The Dynamics of Service. Reflections on the Changing Nature of Customer/Provider Interactions*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *AJS*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jacobsen, Heike & Voswinkel, Stephan (Hrsg.) (2005): *Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung: Beiträge zur Soziologie der Dienstleistung*. Wiesbaden: VS Verlag
- Kieserling, André (1999b): *Kommunikation unter Anwesenden: Studien über Interaktionssysteme*. Frankfurt a.M.
- Korczynski, Marek, 2002: *Human Resource Management in Service Work*. Houndmills: palgrave.
- Leidner, R. (1993). *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Macdonald, C. L. & Sirianni, C. (eds.) (1996). *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple Press.
- Nerdinger, Friedemann, 1994: *Zur Psychologie der Dienstleistung: theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Porschen, Stephanie; Bolte, Annegret (Hrsg.) (2005): *Zugänge zu kooperativer Arbeit - Analysen zum Kooperationshandeln in Arbeitssituationen*. Buch und Multimedia-CD, ISF München.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12 (1), 23-37.
- Twigg, J. (2000). *Bathing - the Body and Community Care*. London: Routledge.
- Voswinkel, S. (2005). *Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit*. Berlin: edition sigma.