

## 5 Essentials zum Vortrag ‚Arbeit mit Menschen: konstruktiver Umgang mit dem Gegenüber. Impulse für die ehrenamtliche Tätigkeit in der Straffälligenhilfe‘ (Dr. Guido Becke, Institut Arbeit und Wirtschaft, Universität Bremen)

- (1) Interaktionsarbeit (von Ehrenamtlichen) mit Klient:innen etc. weist eine grundsätzliche Ambivalenz auf: Sie bildet einerseits eine Gesundheitsressource sowie eine Quelle der Sinnstiftung, der Wertschätzung und der Inspiration. Andererseits kann sich Interaktionsarbeit mit Menschen als belastend erweisen und die Gesundheit von Ehrenamtlichen beeinträchtigen. Hier liegt ein Gestaltungs- und Präventionsbedarf für Ehrenamtsorganisationen und Ehrenamtliche.
- (2) Da Interaktionsarbeit stets auf ein Gegenüber gerichtet ist, geht es bei ihrer gesundheitssensiblen Gestaltung auch um eine gesundheitssensible Balance zwischen den Ansprüchen an die eigene (ehrenamtliche) Tätigkeit und dem angestrebten Nutzen für die Klient:innen etc. auf der einen Seite und den Ansprüchen / Erwartungen des Gegenübers auf der anderen Seite zu entwickeln.
- (3) Interaktionsarbeit bedeutet (zumindest) in Triaden zu denken. Es geht dabei nicht nur um die Gestaltung der Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und ihren Klient:innen, sondern stets auch um die Organisation der Ehrenamtlichen in ihrer Bedeutung für die Interaktionsarbeit der Ehrenamtlichen. Denn Ehrenamtsorganisationen entwickeln spezifische Vorstellungen darüber, wie Interaktionsarbeit erfolgen soll. Komplexer wird dieses Beziehungsgeflecht, wenn Klient:innen selbst in eine Organisation eingebunden sind, die für die Interaktionsarbeit von Bedeutung ist und spezifische Erwartungen daran stellt. – vor allem dann, wenn diese Erwartungen mit den Erwartungen der Ehrenamtlichen bzw. ihrer Organisation in Konflikt geraten.
- (4) Ehrenamtliche Organisationen sollten sich aktiv um eine gesundheitssensible Gestaltung der Interaktionsarbeit mit Klienten bemühen und dabei auch ihre (impliziten) Vorstellungen und Vorgaben, wie Interaktionsarbeit erfolgen sollte, von Zeit zu Zeit reflektieren und ggf. verändern. An der Entwicklung von Interaktionsarbeitsregeln sollten Ehrenamtliche beteiligt werden.
- (5) Ehrenamtliche Organisationen haben oft wenig finanzielle wie zeitliche und personelle Ressourcen. Daher gilt es, niedrigschwellige und zugleich beteiligungsorientierte Verfahren der Gestaltung von Interaktionsarbeit zu entwickeln oder zu nutzen, etwa Arbeitssituationsanalysen oder kollegiale Beratung.