
Inhaltsverzeichnis

Teil I Einführung

Grußwort: Zur Bedeutung von Koordination und Interaktion für die Produktivität sozialer Dienstleistungen	3
Klaus Zühlke-Robinet	

Koordinations- und Interaktionsarbeit als Voraussetzungen für die Produktivitätsgestaltung sozialer Dienstleistungen – Zur Einführung	7
Guido Becke und Peter Bleses	

Teil II Konzeptionelle Grundlagen

Koordination und Interaktion – ein konzeptioneller Rahmen zur Analyse ihres Wechselverhältnisses bei sozialer Dienstleistungsarbeit	23
Guido Becke und Peter Bleses	

Teil III Koordination und Interaktion in organisatorischen Handlungskontexten sozialer Dienstleistungen

Neugestaltung der Koordination und Interaktion in der ambulanten Pflege: Chancen und Anforderungen für Führungs- und Pflegekräfte	53
Peter Bleses und Kristin Jahns	

„Die Kollegen sollen wissen, dass sie jederzeit einen Ansprechpartner haben“ – Interaktionsarbeit im Rahmen relationaler Handlungskoordinierung	71
Guido Becke, Raphaela Wehl und Anna Wetjen	

Interaktionsbasierte Koordination zur Gestaltung guter Arbeits- und Unterstützungsqualität bei knappen Kassen?	91
Peter Bleses und Anna Wetjen	
Handlungskoordination oder Komplizenschaft – Was dokumentiert die Dokumentation, wenn Störungen den Pflegealltag beherrschen?	113
Christel Kumbruck und Eva Senghaas-Knobloch	
Die Hebelwirkung von Koordinations- auf Interaktionsarbeit.....	135
Joachim Hafkesbrink und Janina Evers	
Teil IV Koordination und Interaktion in Netzwerken sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen	
Interaktionsarbeit zur Koordination in gesundheitsbezogenen Dienstleistungsnetzwerken	165
Fritz Böhle, Ursula Stöger und Tanja Merl	
Koordinationsarbeit in regionalen Netzwerken ambulanter Pflege – Das Beispiel ZUKUNFT:PFLEGE	185
Isabella Schimitzek, Wolfgang Ritter und Sina Lürßen	