Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

UMDIA Unterbrechungs management bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

BAuA-Online-Modulreihe: „Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten“ am 29.10.2025

Sitzung 2: Interaktionsarbeit & Herausforderungen für die Arbeitsgestaltung

Dr. Stephanie Porschen-Hueck, Dr. Marc Jungtäubl

& Dr. Margit Weihrich

Universität Augsburg University

ISF MÜNCHEN

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

UMDIA Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

Hintergrund: Das Projekt UMDIA

Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

Förderschwerpunkt:	Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen
Förderung:	BMBF und ESF
Projektträger:	PTKA Karlsruhe
Laufzeit:	01.03.2020 bis 28.02.2023
Koordination:	Universität Augsburg, Forschungseinheit für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt
Projektpartner:innen:	- Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. – ISF München - Hochschule Aalen, Wirtschafts- und Arbeitspsychologie - Universitätsklinikum Augsburg - Reidl GmbH & Co. KG - Fahrion Engineering GmbH & Co. KG - CAS Software AG
Assoziiert:	IG Metall, ver.di, Allianz Deutschland AG, Fleischmann unitro Störmeldesysteme, hoffmanna Teamentwicklung und Organisationsberatung, KIWI Consulting GmbH & Co. KG

Universität Augsburg University

ISF MÜNCHEN

Worum es heute gehen wird

(1) Interaktionsarbeit als Kernelement von Dienstleistungsarbeit

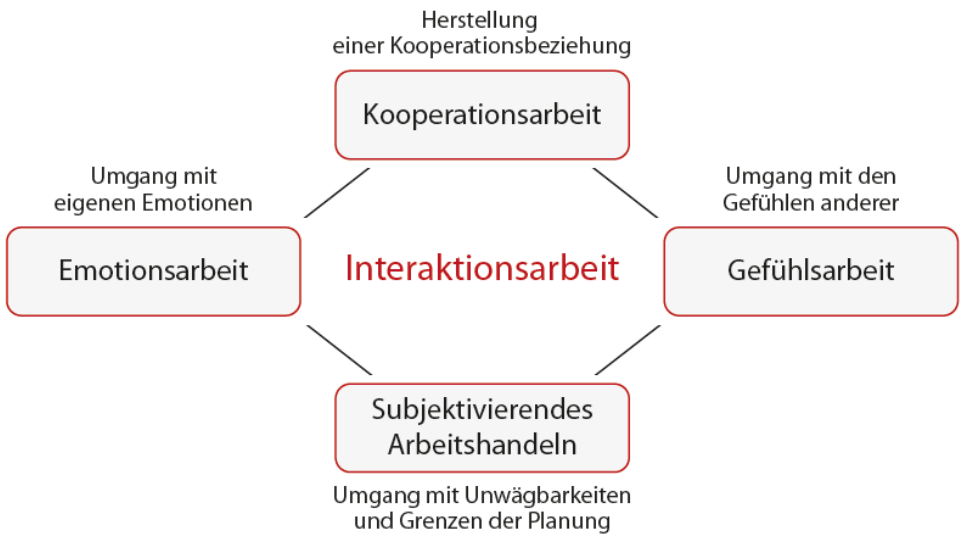
(2) Herausforderungen bei Interaktionsarbeit – im Besonderen Unterbrechungen

(3) Umgang mit Unterbrechungen – UMDIA-App und Gestaltungsansätze

(4) Fragen und Diskussion

1. Interaktionsarbeit ...

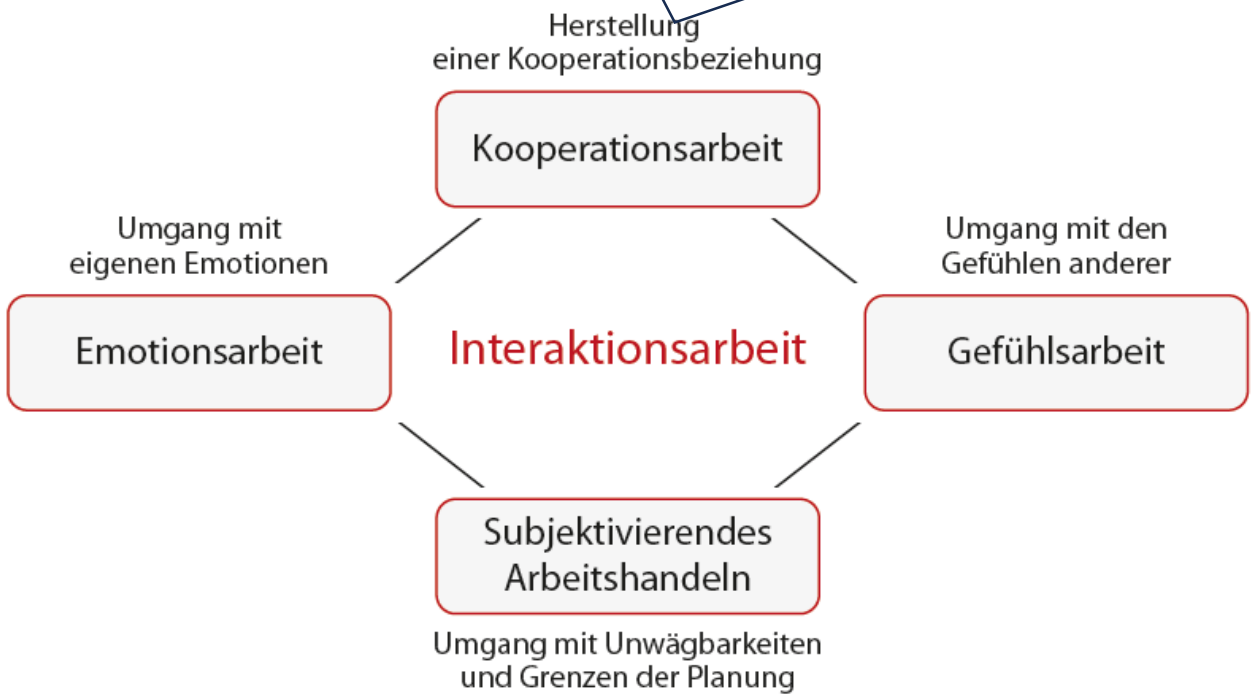
- wird in jeder Dienstleistung mit Kund:innenkontakt geleistet – bei personenbezogenen wie unternehmensbezogenen.
- ist eine besondere Arbeit: Menschen sind besondere „Arbeitsgegenstände“ mit eigenen Interessen und Bedürfnissen.
- ist notwendig: Dienstleisterin und Kundin, Beraterin und Klientin, Pflegende und Patientin müssen zusammenarbeiten, um ein für beide zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.
- kann konzeptuell gefasst werden:



Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Berlin: edition sigma

1. Interaktionsarbeit: Konzept

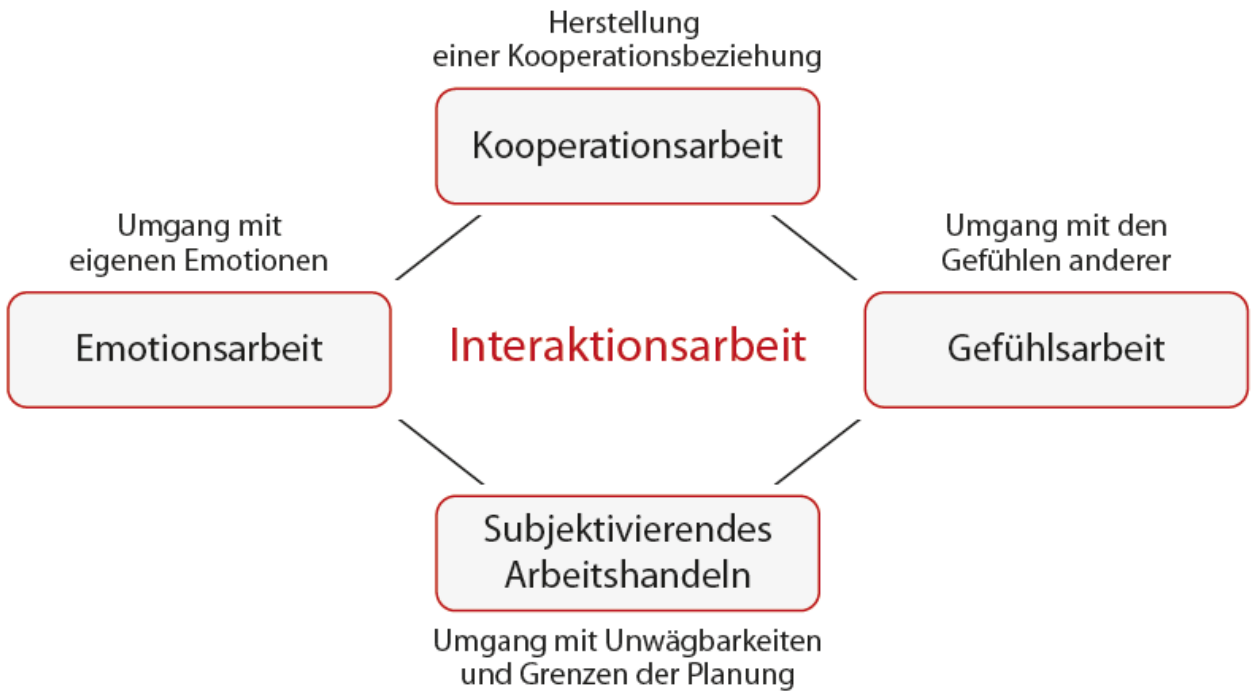
„Wenn man dem Patienten sagt (…) es gehen bestimmt jetzt mal ein bis zwei Stunden ins Land, bis wir Ergebnisse haben. Dann ertragen es die Leute besser (…). Dann fragen die erst frühestens nach zwei Stunden noch mal nach, Sie, wie geht es denn bei mir weiter?“ (Pflegekraft in einem Krankenhaus)



Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Berlin: edition sigma

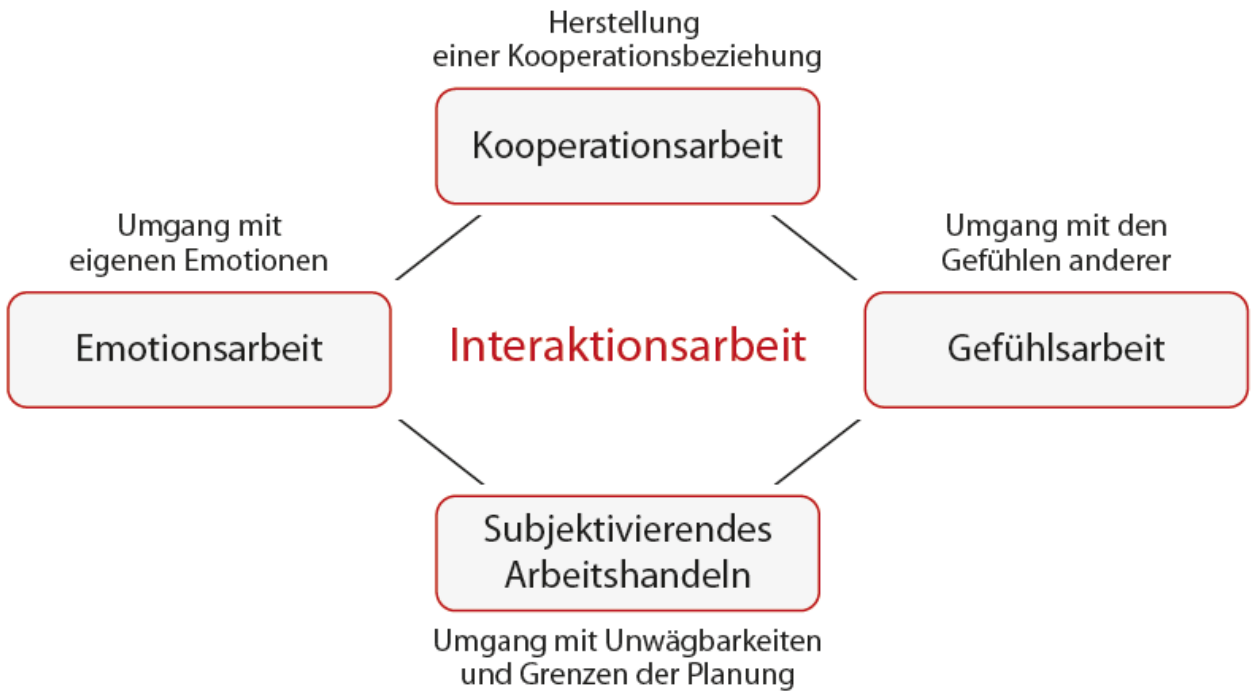
1. Interaktionsarbeit: Konzept

„(…) mich persönlich (…) ärgert (…) diese Anonymität. Das heißt, er ruft an, aber im Endeffekt kann er dich falten, wie er will, weil er sieht dich nicht (…) noch schlimmer ist es über WhatsApp (…) ich kann jetzt nicht als Mitarbeiter dem anderen den gleichen Gegenwind entgegenbringen, den er mir entgegenbringt. Ich muss versuchen, am Boden zu bleiben (…) Aber es ist oft nicht ganz easy.“ (Beschäftigte:r im Einzelhandel)



Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Berlin: edition sigma

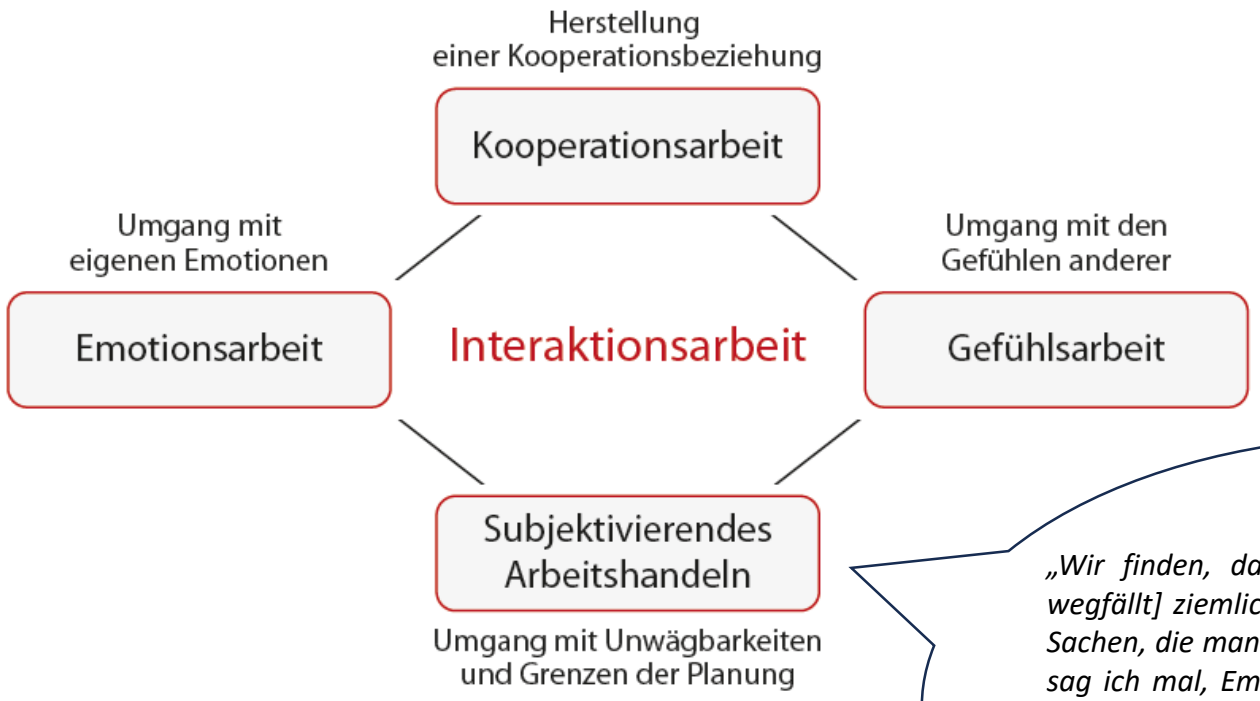
1. Interaktionsarbeit: Konzept



Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Berlin: edition sigma

„Man ist immer wieder in diesen Kabinen präsent und die Patienten wissen, da ist jemand da, er muss keine Angst haben. Also das versuch ich auch immer den Patienten zu vermitteln, sie brauchen jetzt keine Angst mehr haben, wir sorgen für sie.“ (Pflegekraft in einem Krankenhaus)

1. Interaktionsarbeit: Konzept



Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Berlin: edition sigma

„Wir finden, dass da [wenn die mündliche Übergabe wegfällt] ziemlich viel verloren geht. Einfach individuelle Sachen, die man über die Patienten erzählt, einfach auch, sag ich mal, Empfindungen, die wir wahrnehmen, wenn wir einen Patienten pflegen, die wir dann so mit weitergeben wollen (…) Manchmal ist es auch ein Bauchgefühl vielleicht, was man dann sagt (…) Es gibt viele Sachen, die man gar nicht so dokumentieren kann. Na ja.“ (Pflegekraft in einem Krankenhaus)

1. Interaktionsarbeit = Kernbestandteil von Dienstleistungsarbeit

Sie…

- lässt sich nicht durchplanen, weil Unerwartetes geschieht und auch geschehen soll.
- ist anspruchsvoll: Beschäftigte setzen spezifische interaktive Kompetenzen zur Bewältigung ihrer Aufgaben ein
- verlangt von Mitarbeiter:innen sich zu Arbeitsanforderungen selbst zu organisieren, gleichzeitig soll ihr Arbeitshandeln überprüfbar, dokumentierbar und transparent sein.
- ist (nicht zuletzt deshalb) belastend: körperlich, aber vor allem psychisch.
- ist sinnstiftend: Beschäftigte sind mit dem Ergebnis ihrer Arbeit zufrieden, wenn sie Kund:innen, Klient:innen oder Patient:innen weiterhelfen können.
- ist ökonomisch hoch relevant: Interaktionsarbeit befördert gute Dienstleistungsqualität.
- ist häufig mit Herausforderungen wie nicht kompatiblen technischen oder organisatorischen Rahmenbedingungen konfrontiert (Stichwort Formalisierung).
- bekommt zu wenig Anerkennung: Interaktionsarbeit braucht eine besondere Wertschätzung und eine besondere Arbeitsgestaltung.

2. Herausforderungen bei Interaktionsarbeit: Unterbrechungen

Unterbrechungen...

- sind eine arbeitswissenschaftlich gut untersuchte und anerkannte Quelle von Belastungen; in der Arbeitsgestaltung wird daher allzu oft versucht, sie schlicht abzustellen oder zumindest zu reduzieren.
- lassen sich bei der Arbeit an und mit Menschen oftmals jedoch nicht einfach abstellen, ohne die Dienstleistungsqualität zu gefährden! Denn hier gehören Unterbrechungen **wesentlich** zur Arbeit, und es ist wichtig, sie zuzulassen – auch wenn sie stören.
- die man abstellen kann, gibt es aber gleichwohl auch bei Interaktionsarbeit, ohne die Dienstleistungsqualität zu beeinträchtigen.
- müssen deshalb differenziert betrachtet werden: Sie lassen sich danach bewerten, ob sie nützlich und/oder störend sind und inwieweit sie sich vermeiden lassen bzw. vermieden werden sollten.
- können also „nützlich“, „störend“ und „vermeidbar“ sein – aber wie kommt man zu diesen Unterscheidungen? Und wie geht man mit Unterbrechungen um, die nützlich sind, aber trotzdem stören?
- Hierzu haben wir in vier Unternehmen unterschiedlicher Branchen geforscht, Beispiele gesammelt und ein Bewertungssystem als auch Interventionsmaßnahmen entwickelt: in einem Einzelhandelsunternehmen, einem Krankenhaus, einem Ingenieurbüro und einem IT-Unternehmen.

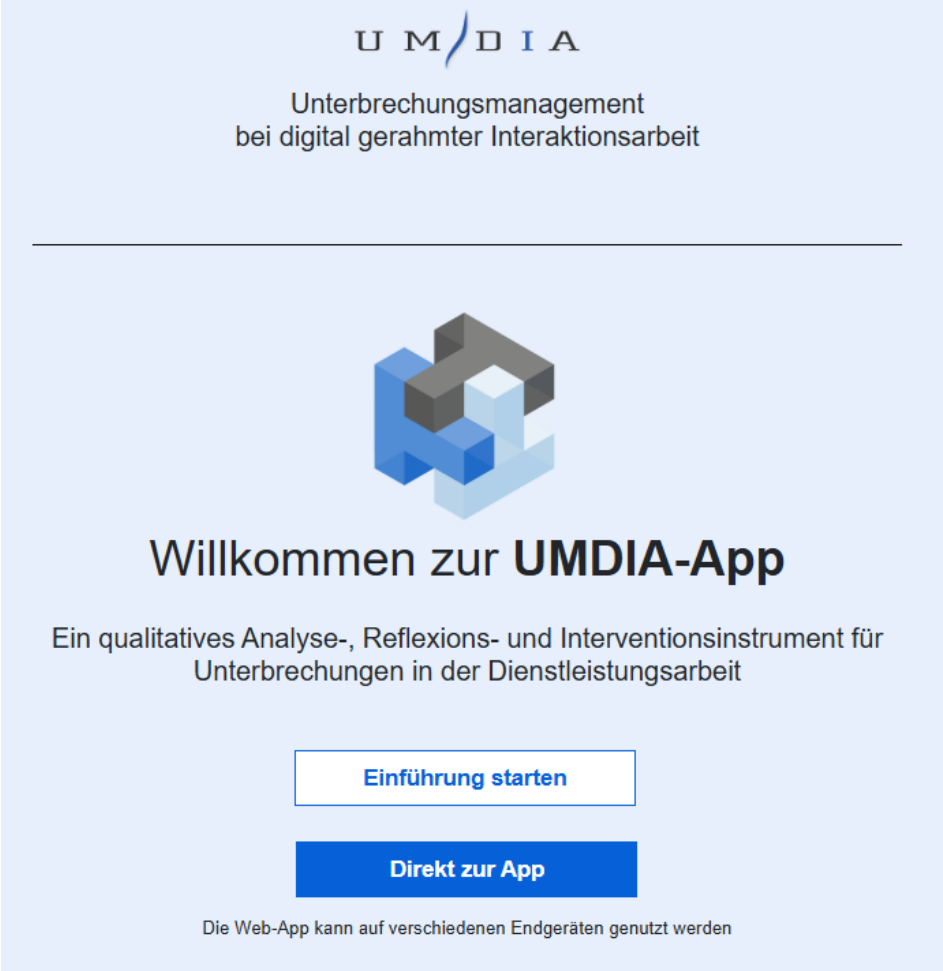
2. Herausforderungen bei Interaktionsarbeit: Unterbrechungsbeispiele

Multichannel-Kommunikation...

Kommunikations-anforderungen und Abstimmungs-probleme

https://umdia-app.isf-muenchen.de/unterbrechungsbeschreibung/formen

3. Umgang mit Unterbrechungen – UMDIA-App und Gestaltungsansätze



https://umdia-app.isf-muenchen.de/

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

UMDIA
Unterbrechungs management bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Marc Jungtäubl, Dr. Stephanie Porschen-Hueck & Dr. Margit Weihrich

https://umdia-app.isf-muenchen.de/

Impressum UMDIA-App:

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.
ISF München
Jakob-Klar-Str. 9
80796 München
Telefon: +49 (0) 89 27 29 21-0
Telefax: +49 (0) 89 27 29 21-60
E-Mail: zentrale@isf-muenchen.de

Universität Augsburg University

ISF MÜNCHEN