

inter
aktions
arbeit
gestalten

Der BMBF-Förderschwerpunkt

„Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen“
und das Metaprojekt

„Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des
technologischen Wandels (InWiGe)“

stellen sich vor

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und
Arbeitsmedizin (BAuA) & Internationales Institut
für Empirische Sozialökonomie (INIFES)



inter
aktions
arbeit
gestalten



Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels (InWiGe)

Metaprojekt des Förderschwerpunktes
„Arbeit der Zukunft: Arbeiten an und
mit Menschen“

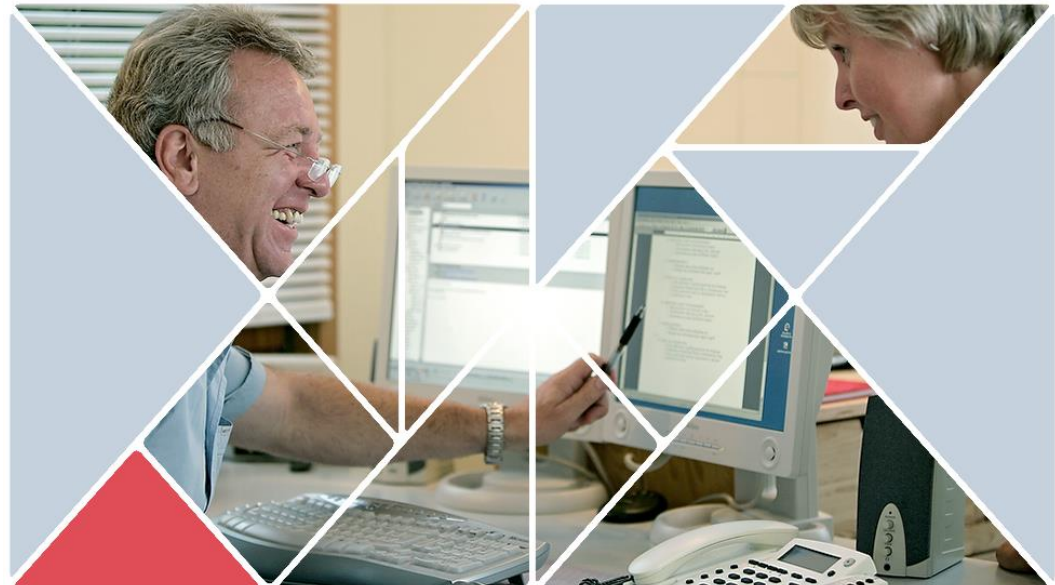
www.interaktionsarbeit.de



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

Inhalt

1. Was ist Interaktionsarbeit?
2. Wer wir sind
3. Der Förderschwerpunkt
„Arbeit der Zukunft:
Arbeiten an und mit Menschen“
4. Das Projekt „Interaktionsarbeit:
Wirkungen und Gestaltung
des technologischen Wandels“
InWiGe



1. Interaktionsarbeit ist Arbeit an und mit Menschen



Interaktionsarbeit ist Arbeit an und mit Menschen

- Interaktionen mit anderen Menschen sind für viele Beschäftigte ein grundlegender Bestandteil ihrer täglichen Arbeit
- Beraten und informieren, erziehen, verhandeln, Anweisungen geben und viele mehr sind Beispiele für interaktive Tätigkeiten
- Dennoch hat der Begriff „Interaktionsarbeit“ bislang kaum Einzug in die gesellschaftliche Debatte und betriebliche Praxis gefunden
- Dies zeigt sich beispielsweise in den Medien genauso wie in Stellenausschreibungen, Rahmenlehrplänen oder in Studien- und Ausbildungsordnungen



Interaktionsarbeit in der Forschung

- Auch in der wissenschaftlichen Literatur findet sich bislang weder ein gemeinsames Begriffsverständnis noch eine allgemeingültige Definition von Interaktionsarbeit
- Ob und wie arbeitsbezogene soziale Interaktionen thematisiert werden, unterscheidet sich stark zwischen wissenschaftlichen Disziplinen, Ländern und Berufsgruppen
- Zudem verändert sich die Arbeit an und mit Menschen fortlaufend durch den gesellschaftlichen und technologischen Wandel.



Unser Verständnis von Interaktionsarbeit

- Interaktionsarbeit lässt sich als Prozess verstehen, in dem Individuen einander wechselseitig wahrnehmen und agieren, um bestimmte Ziele zu erreichen
- Interaktionsarbeit ist Arbeit - sie ist eine besondere Leistung und bedarf deshalb besonderer Kompetenzen und einer entsprechenden Qualifizierung



Was macht Interaktionsarbeit besonders?

- Interaktionsarbeit ist Arbeit an und mit Menschen - Menschen, die eigene Interessen, Meinungen, Gefühle, Erwartungen und Anliegen haben. Ihr Erleben und Verhalten muss anders als bei der Arbeit mit Objekten berücksichtigt werden.
- Interaktionsarbeit erfordert ein zweckgerichtetes Zusammenwirken, eine Ko-Operation der Interaktionsakteure; daraus ergibt sich je nach konkreter Situation und Kontext eine unterschiedlich stark ausgeprägte gegenseitige Abhängigkeit
→ Qualität und Erfolg der Interaktion liegen damit nicht allein in der Hand des Beschäftigten.



2. Das Team des Metaprojekts InWiGe



Dr. Beate Beermann



Dr. Anita Tisch



Michael Niehaus



Louisa Wünnemann



Markus Holler



Daniela Schneider



Dr. Armin Windel



Dr. Nadja Dörflinger



Jonas Wehrmann



Dr. Ernst Kistler

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)



- Bundeseinrichtung mit Forschungs- und Entwicklungsaufgaben (Ressortforschungseinrichtung)
 - Besteht in der jetzigen Form seit 1996
 - Personal und Budget: 708 Mitarbeiter; 70,9 Mio. Euro p.a. (2018)
 - Handlungsfelder: Forschung & Entwicklung, hoheitliche Aufgaben, Politikberatung, Wissenstransfer und -vermittlung, Arbeitsweltausstellung
- Ziel: Verbesserung von Sicherheit und Gesundheit sowie die menschengerechte Gestaltung der Arbeit

Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie (INIFES)

- gGmbH mit Sitz in Stadtbergen bei Augsburg, gegründet 1975
- 100% durch Drittmittel finanziert
- Interdisziplinäre Ausrichtung
- Auftraggeber: öffentliche Institutionen, Verbände und Stiftungen; gelegentlich Unternehmen
- Primärerhebungen: qualitative und quantitative (Repräsentativumfragen in Kooperation mit Umfrageinstituten wie uzbonn, KANTAR, etc.)
- Sekundäranalysen
- Betriebliche Gestaltungsvorhaben

→ Leitspruch „Forschung für die Praxis“

3. Der Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ in Zahlen / Forschungslandkarte

19 Forschungsprojekte

- 1 wissenschaftliches Metaprojekt und 18 Verbundprojekte)

101 Verbundpartner

- 34 wissenschaftliche Partner, 52 Praxispartner, 15 sonstige Partner, + zuletzt 23 weitere assoziierte Partner ohne Förderung

Laufzeiten von 4. April 2019 – 30. April 2024
(i. d. R. 3 Jahre)

Fördervolumen von 45,2 Mio. insgesamt (davon 37,1 Mio. BMBF-Förderung)

Forschungs- landkarte

- Wissenschaftliche Partner
- Praxispartner



inter
aktions
arbeit
gestalten

Unser Blick auf den Förderschwerpunkt

- Die Verbundprojekte im Förderschwerpunkt spiegeln die vielfältigen Zugänge zum Thema und Facetten des Themas Interaktionsarbeit wider
 - Die Verbundprojekte sind disziplinar, inhaltlich und methodisch heterogen; auch nutzen sie verschiedene empirische Zugänge zum Thema Interaktionsarbeit
 - Dennoch gibt es (große) Überschneidungen bei den für Interaktionsarbeit wichtigen Konzepten, die in den Projekten näher betrachtet werden
- Der Förderschwerpunkt bildet die Diversität von Interaktionsarbeit ab



Ausgewählte Inhalte im Förderschwerpunkt

Themenschwerpunkte:

- Arbeitsorganisation, Führung, Emotionale Anforderungen, Respekt, Arbeitsunterbrechungen, Kompetenzentwicklung, Prozessoptimierung, Schnittstellenmanagement, Integration, Dienstleistungsnetzwerke, Anti-Effizienz, Technikakzeptanz, Digitalisierungsstrategie

Anwendungsszenarien:

- Pflege, Psychosoziale Beratung, Medizinische Versorgung, Berufliche Bildung, Soziale Arbeit, Kinderbetreuung, Produktion, Logistik, Handel, Verwaltung, Kundenservice und weitere Dienstleistungen

Geplante Ergebnisse:

- Konkrete (digitale) Analyse- und Gestaltungsinstrumente wie Datenbrille, App, Leitfäden oder Informations- und Vernetzungsportale, Leitbilder und Prinzipien, Beratungs- und Bildungsangebote, Plattformen & Netzwerke, Logistiksysteme, Vorgehensmodelle

Die Projekte im Förderschwerpunkt

AnEffLo – Anti-Effizienzlogiken: Reflexiv-nachhaltige Perspektive auf Interaktionsarbeit am Beispiel Pflege

DigiLab NPO – Digitallabor Non-Profit-Organisationen 4.0

Digitaler Engel – Interaktionsarbeit in der Pflege stärken

eLLa4.0 – Gute Führung und Arbeit in der soziodigitalen Transformation

GIDA – Gute Interaktionsarbeit digital assistiert

InkluServ – Gestaltung digital unterstützter Interaktionsarbeit von schwerbehinderten Auslieferungsfahrern

InWiGe – Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels

INSTANT Intelligente Zusammenarbeit mit SprachbasierTen AssisteNTen

KILPaD – Kommunikation, Innovation und Lernen in der Produktionsorganisation unter Bedingungen agiler Digitalisierung

KomIn – Kompetenzorientierte Interaktionsarbeit in der Pflege

PARCURA – Entwicklung eines partizipativen Vorgehensmodell zur Einführung von Datenbrillen im Krankenhaus zur Verbesserung der Qualität der Arbeit für das Pflegepersonal auf der kardiologischen Normalstation im Nachtdienst

PRIME. – Prozessbasierte Interaktion menschlicher Erwartungen in digitalisierten Arbeitswelten

ProDigiA – Versorgungsprozesse digital unterstützten für die Gestaltung guter Interaktionsarbeit

RespectWork – Entwicklung gegenseitigen Respekts in der Kundeninteraktion zur Verbesserung von Arbeits- und Dienstleistungsqualität

SO-SERVE – Social Service Engineering – Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für die Verbesserung von Dienstleistungsarbeit nutzen

teamIn – Digitale Führung und Technologien für die Teaminteraktion von morgen

TOAB – Technische und organisatorische Arbeitsgestaltung in der psychosozialen Beratung

UMDIA – Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

VISITS – Vernetzte Interaktionsarbeit in smarten Technischen Services. Herausforderungen und Gestaltungserfordernisse digitaler Arbeit und Organisation

4. Das (Meta-)Projekt InWiGe

Doppelrolle von InWiGe: Einerseits ist InWiGe ein eigenständiges Forschungsprojekt, andererseits aber auch Metaprojekt und dadurch Dienstleister für den Förderschwerpunkt

FORSCHUNG

Überblick über den Stand des Wissens und Erforschung des Themenfeldes

VERNETZUNG

Zusammenarbeit ermöglichen und erleichtern

GESTALTUNG

Im FS erarbeitetes Gestaltungswissen systematisieren

TRANSFER

Ergebnisverwertung

Das Metaprojekt InWiGe - Forschung

Ziel: Die nationale und internationale wissenschaftliche Debatte stärken

1) Stand des Wissens erarbeiten und systematisieren

- Analyse und Aufbereitung bestehender nationaler und internationaler Literatur
- Forschungslandkarte zur Visualisierung bestehender Forschungsaktivitäten

2) Weitere Erforschung des Themenfeldes Interaktionsarbeit

- Eigene Primärdatenerhebung (vorwiegend qualitativ)
- Reanalyse von Sekundärdaten (vorwiegend quantitativ)



Das Metaprojekt InWiGe - Forschungsfragen

1) **Wie entstehen Arbeitsbedingungen bei der Interaktionsarbeit bzw. was beeinflusst Arbeitsbedingungen bei der Interaktionsarbeit?**

Kontext

2) **Wie wirken sich die Besonderheiten der Interaktionsarbeit auf die Beschäftigten und deren Gesundheit aus? Wie gehen diese damit um?**

Wirkung

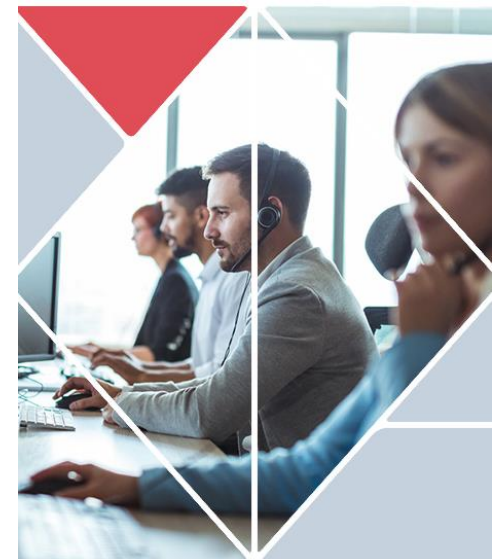
3) **Wie kann Interaktionsarbeit menschengerecht gestaltet werden (auch im Hinblick auf den digitalen Wandel)?**

Gestaltung

Das Metaprojekt InWiGe - Vernetzung

Ziel: Die Verbesserung der Zusammenarbeit im Förderschwerpunkt und darüber hinaus

- 1) Unterstützung der Verbundpartner bei der Vernetzung
- 2) Prozessbegleitung, Monitoring und Analyse
- 3) Zusammenführung der Ergebnisse auf dem Förderschwerpunkt



Das Metaprojekt InWiGe - Gestaltungswissen für die Praxis

Ziel: Die Zusammenstellung und Aufbereitung des vorhandenen und im Förderschwerpunkt erarbeiteten Gestaltungswissens

- 1) Ableitung von Handlungsbedarfen und Handlungsempfehlungen
- 2) Sammlung, Aufbereitung und Strukturierung von Instrumenten und Lösungsansätzen



Das Metaprojekt InWiGe - Transfer

Ziel: Die Kommunikation der Ergebnisse des Förderschwerpunkts an verschiedene Zielgruppen

- 1) Aufbereitung und Verbreitung der Ergebnisse für unterschiedliche Zielgruppen und Unterstützung der Verbünde
- 2) Vernetzung relevanter Akteure im Themenfeld



Zusammenfassung: Die Ziele von InWiGe

FORSCHUNG

Nationale Debatte stärken,
internationale Debatte
initiieren

VERNETZUNG

Nachhaltige Vernetzung im
Förderschwerpunkt und
darüber hinaus

GESTALTUNG

Gestaltungswissen für die
betriebliche Praxis aufarbeiten

TRANSFER

Kommunikation der
Ergebnisse des
Förderschwerpunkts an die
Zielgruppen

inter
aktions
arbeit
gestalten

Fazit:
Gemeinsam mit dem gesamten
Förderschwerpunkt möchte InWiGe
die wissenschaftliche und
gesellschaftliche Debatte zum
Thema Interaktionsarbeit stärken

inwige@buaa.bund.de

www.interaktionsarbeit.de



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

