



# Arbeit.Wissen.Technik.

Gesellschaftliche Erfahrungsräume im digitalen Zeitalter

Margit Weihrich, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen-Hueck

## **FORSCHUNGSFELD DIENSTLEISTUNG: INTERAKTION SARBEIT**

ISF München / Universität Augsburg  
Symposium am 06. Juni 2025, IBZ München

Läuft man mit Kellnerinnen und Kellnern mit, so fällt auf, dass alle möglichen Gegenstände gleichzeitig durch den Raum bewegt und gleichsam in der Luft gehalten werden. Es geht nicht nur um das Bringen von Speisekarte, Essen und Getränken und das Abräumen von schmutzigem Geschirr. Hier wird etwas zurechtgerückt, dort etwas aufgehoben, Zucker, Senf und Salzfüßchen wandern von Tisch zu Tisch.

Rosina, die Kellnerin, die all diese Dinge in Bewegung hält, boniert mit schweren Tellern auf dem Arm die Bestellungen der Gäste an der Kasse; immer wieder fragt sie einen Gast, ob alles okay sei, man noch etwas trinken möchte oder das Steak richtig gebraten sei. Ihre Arbeitsmittel – Speisekarten, Tablett – hat sie immer um sich herum. Es gibt ein paar Abstellgelegenheiten auf den Wegen durchs Lokal und sie sorgt dafür, dass dort immer das ist, was sie gerade braucht.

Mit den Gästen wird immer wieder ausgehandelt, was bestellt werden soll und kann: „*Manche Gäste wollen das und das haben. Ohne Krautsalat. Mit gemischtem Salat. Ohne Semmelknödel. Mit Kartoffelknödel.*“ Eine Dame bestellt einen Salat, ihr Partner Suppe und Schweinsbraten. Während der Herr noch seine Suppe isst, serviert Rosina der Dame den Salat. „*Das habe ich so koordiniert*“, sagt sie später im Interview. „*Wird ja nicht kalt, und man ist ja froh, wenn man was zu essen hat. Manchmal frage ich, für die Kinder bestelle ich sofort.*“

1. Historische Entwicklung der Konzepte
2. Aktuelle Forschungen
3. Maschinen als Dienstleister



# HISTORISCHE ENTWICKLUNG



# HISTORIE: SUBJEKTIVIERENDES ARBEITSHANDELN UND GEFÜHLSARBEIT



**1986** Arbeit mit Gefühl: Ein Element des subjektivierenden Arbeitshandelns

➡ Soziologie und Psychologie der Gefühle als wichtige Bausteine der Interaktionsarbeit werden auch hier schon berücksichtigt



**1997** Pflegearbeit als situatives Handeln (Böhle und die GAB)

➡ Das subjektivierende Arbeitshandeln wird zum ersten Mal auf personenbezogene Dienstleistungen angewandt

Gefühlsarbeit (Dunkel **1988**): Arbeit am Gefühl des Anderen (Strauss) / Arbeit an den eigenen Gefühlen (Hochschild) / Arbeit mit Gefühl (Böhle)

➡ Systematik unterschiedlicher Dimensionen von Gefühlsarbeit



Arbeit am Menschen (Seminar Dunkel/Voß **1993/94**)

➡ Anwendung der Perspektive der Arbeit am Menschen auf ein breites Spektrum von Dienstleistungen



# HISTORIE: ERSTE PROJEKTE ZUR INTERAKTION SARBEIT



2000-2004 (BMBF): Intakt –  
Interaktionsarbeit (Büssing, Böhle,  
Glaser)

Empirische Felder: Altenpflege,  
Softwareentwicklung

➡ Begriff der Interaktionsarbeit  
(Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit,  
subjektivierendes Arbeitshandeln),  
Interdisziplinarität



Publikation „Arbeit in der Interaktion –  
Interaktion als Arbeit“ (Böhle/Glaser 2006)

2000-2003 (DFG): Dienstleistung als  
Interaktion (Dunkel, Rieder, Voß)

Altenpflege, Zugbegleitsdienst, Call-Center

➡ Prozess der Interaktion im Fokus,  
Einbezug der Kundenperspektive, Interviews  
und Beobachtungen



Publikation Dienstleistung als Interaktion  
(Dunkel/Voß 2004)

Beiträge zu Böhle/Glaser (2006) (inkl.  
Ergebnisse aus dem Modellversuch im  
Friseurhandwerk)



# HISTORIE: THEORETISCHE UND EMPIRISCHE WEITERENTWICKLUNGEN FÜR DIE DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG



2002-2005 (BMBF): KoprA –  
Kooperationsnetz prospektive  
Arbeitsforschung: Kooperationsplattform  
interaktive Arbeit

➡ (personenbezogenes) Konzept der  
interaktiven Arbeit (Dunkel/Wehrich)

➡ (unternehmensbezogenes) Konzept  
der erfahrungsgeleiteten Kooperation (Bolte,  
Porschen)



Publikation: Von der Allgegenwart der  
verschwindenden Arbeit. Neue  
Herausforderungen für die Arbeitsforschung  
(Dunkel/Sauer 2006)

2003 entscheidungstheoretischer Input  
für die Interaktionsarbeit (Wehrich)

➡ Nutzung allgemeiner Soziologie für das  
Konzept interaktiver Arbeit (KZfSS 2003)



2008-2012 (BMBF): PiA –  
Professionalisierung interaktiver Arbeit  
(Dunkel/Wehrich)

Altenpflege, Hotellerie, Bahn

➡ Beteiligung von Dienstleistungs-  
unternehmen (AWO, Accor, DB), 3sR – social  
science service research, beginnende  
Kooperation mit ver.di

# AKTUELLE FORSCHUNG ZUR INTERAKTION SARBEIT





# DAS INTEGRIERTE KONZEPT DER INTERAKTION SARBEIT



Abb. nach Böhle/Stöger/Wehrich 2015



- Interviews mit verschiedenen Expert\*innen, Führungskräften, Betriebsrät\*innen usw.
- Begleitungen von und Interviews mit Beschäftigten und Kund\*innen
- Auswertung, Erstellung von Fallstudien, dichte Beschreibungen von Interaktionsarbeit, Konzeptarbeit
- Diskussion der Ergebnisse mit den Beschäftigten
- Partizipative Maßnahmenentwicklung zur Arbeitsgestaltung



- **Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit.** Universität Augsburg. Förderung durch die Hans Böckler Stiftung. Laufzeit von 2012 – 2014.
- **PräFo – Prävention von Belastungen bei formalisierter Arbeit in Dienstleistung und technischer Entwicklung.** Förderung durch das BMBF. Universität Augsburg, ISF München, Universitätsklinikum Augsburg, Maurer & Treutner GmbH & Co. KG. Laufzeit von 2015 bis 2019.
- **UMDIA – Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit** Förderung durch BMBF und ESF. Universität Augsburg, ISF München, Hochschule Aalen, Reidl GmbH & Co. KG, Universitätsklinikum Augsburg, Fahrion Engineering GmbH & Co. KG, CAS Software AG. Laufzeit von 2020 bis 2023.

## Ausgangspunkt:

Die Grundsätze humaner Arbeit sind für die Arbeit in Produktion und Verwaltung entwickelt worden. Für Dienstleistungsarbeit müssen sie modifiziert und erweitert werden: Arbeitsgestaltung muss auch die Kund\*innen mit einbeziehen.

## Methode:

Fallstudien in der Krankenpflege, im Einzelhandel, in der Gastronomie und in der Arbeitsvermittlung

## Ergebnisse:

- Entwicklung des integrierten Konzepts der Interaktionsarbeit
- Neuformulierungen der Grundsätze humaner Arbeitsgestaltung



# PRÄVENTION VON BELASTUNGEN BEI FORMALISierter ARBEIT IN DIENSTLEISTUNG UND TECHNISCHER ENTWICKLUNG



## Ausgangspunkt:

Formalisierte Arbeit stellt Beschäftigte vor ein Dilemma: Einerseits sollen sie ihr Arbeitshandeln selbst steuern und situativ handeln; andererseits sollen ihre Tätigkeiten dokumentierbar, begründbar und formell kommunizierbar sein. So kollidieren Techniken der Formalisierung mit professionellen Ansprüchen an gute Arbeit.

## Methode:

Fallstudien bei Interaktionsarbeit (in der Krankenpflege) und Innovationsarbeit (in der technischen Entwicklung)

## Ergebnisse:

- Rekonstruktion des Umgangs mit formalisierten Anforderungen bei der Arbeit mit Menschen und der Erfindung von Neuem
- Kritische Diskussion agilen Arbeitens als mögliche Lösung



## Ausgangspunkt:

Unterbrechungen sind eine bedeutende arbeitswissenschaftlich anerkannte Belastungsquelle. Doch bei Dienstleistungen gehören Unterbrechungen zur Arbeit dazu und lassen sich nicht abstellen, ohne die Dienstleistungsqualität zu beeinträchtigen. Wie lassen sich Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit konzeptionell fassen – und was heißt das für die Arbeitsgestaltung?

## Methode:

Fallstudien im Einzelhandel, in der Krankenpflege, in der Fabrikplanung und in der IT

## Ergebnisse:

- Entwicklung eines qualitativen Analyse-, Reflexions- und Interventionsinstruments für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit



In Dienstleistungsbeziehungen erwerben die Beteiligten interaktives Kapital.

- Hierzu gehören die Übernahme der Perspektive des Gegenübers, der Aufbau von Vertrauen, das Aushandeln von Interessen, das Finden von Kompromisszonen und die Beilegung von Konflikten – gegründet auf die Fähigkeit, mit den eigenen und den Gefühlen anderer umzugehen und „mit Gefühl“ an die Mitmenschen heranzutreten.
- Diese Fähigkeiten sind nicht nur Voraussetzungen für gute Dienstleistungsarbeit. Das interaktive Kapital, das man in Dienstleistungsbeziehungen erwirbt, lässt sich auch außerhalb von Dienstleistungsbeziehungen einsetzen und trägt zum gesellschaftlichen Zusammenhalt bei.
- Die Gelegenheiten zum Aufbau solch interaktiven Kapitals hängen von der entsprechenden Arbeitsgestaltung ab. Insofern sind Dienstleistungsbeziehungen „Labore des Sozialen“.
- Was aber geschieht nun, wenn das Gegenüber in einer Dienstleistungsbeziehung kein Mensch, sondern eine Maschine ist? Was lernt man dort?

# MASCHINEN ALS DIENSTLEISTER





Ausgabe der Fokusgruppe „Direkte Interaktion zwischen Dienstleistungsgebern und -nehmern“ im Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ mit zahlreichen Beiträgen – u.a.:

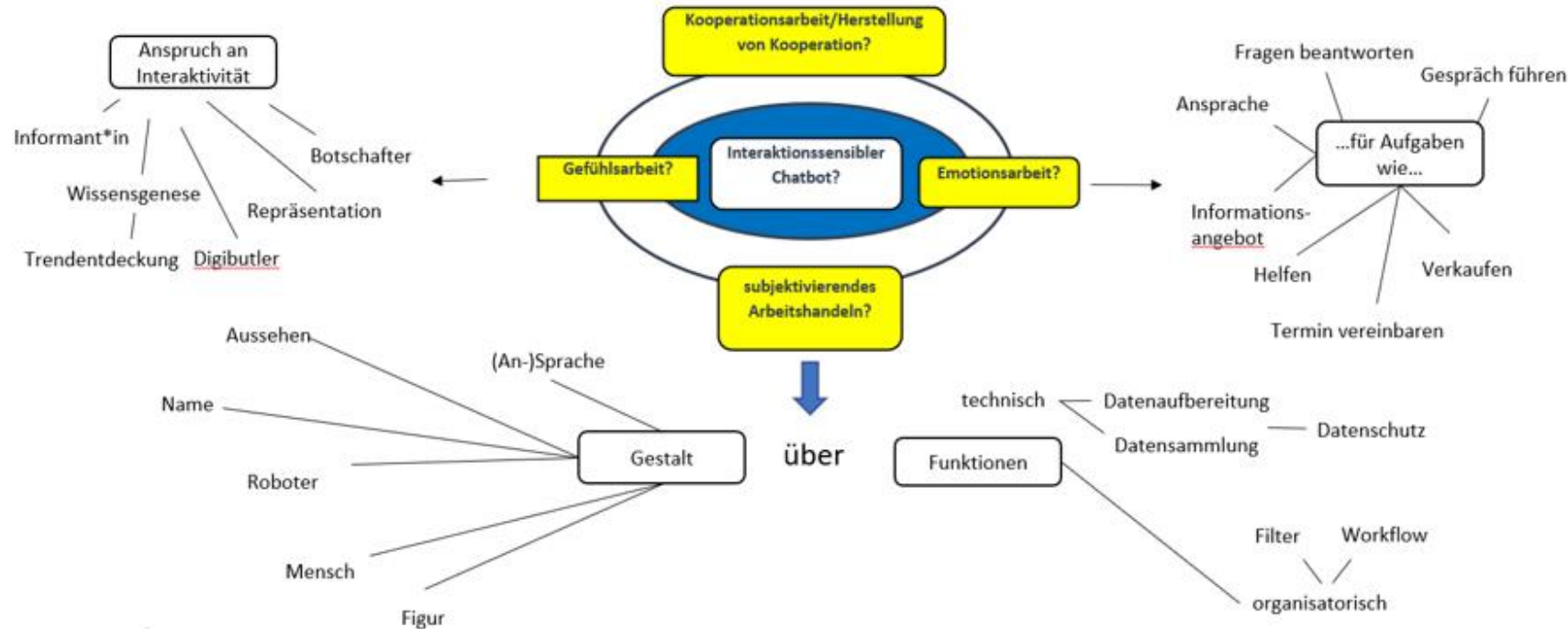
Was wird aus der Interaktionsarbeit, wenn der Interaktionspartner eine Maschine ist? *M. Wehrich*

Was gibt es hier noch auszuhandeln? Zur Kooperationsarbeit von Menschen und Maschinen.

*W. Dunkel & M. Wehrich*

„Verstehen wir uns?“ – Herausforderung automatisierter Interaktionsarbeit. *S. Porschen-Hueck, F. Jahromi & Th. Zylowski*

# INTERAKTIONS(ARBEITS)SENSIBLER CHATBOT



Porschen-Hueck (ISF München); Thorsten Zylowski (CAS Software AG) (2021): Interaction-sensitive chatbot: Updating customer support in the platform-based ecosystem for business software



ISFMÜNCHEN

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT.**