



Arbeit.Wissen.Technik.

Gesellschaftliche Erfahrungsräume im digitalen Zeitalter

Margit Weihrich, Wolfgang Dunkel, Stephanie Porschen-Hueck

FORSCHUNGSFELD DIENSTLEISTUNG: INTERAKTIONSARBEIT

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

ZUM EINSTIEG: INTERAKTIONSARBEIT IM GASTHAUS ZUM SILBERNEN SCHWAN



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 Salzfässchen 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, Tablets – 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 gemischem 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.*“



UNSERE VORHABEN FÜR HEUTE

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 INTERAKTIONSARBEIT



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, Zugbegleitdienst, 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/Weihrich)
- (unternehmensbezogenes) Konzept der erfahrungsgleiteten Kooperation (Bolte, Porschen)

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

2003 entscheidungstheoretischer Input für die Interaktionsarbeit (Weihrich)
→ Nutzung allgemeiner Soziologie für das Konzept interaktiver Arbeit (KZfSS 2003)

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

- Altenpflege, Hotellerie, Bahn**
- Beteiligung von Dienstleistungsunternehmen (AWO, Accor, DB), 3sR – social science service research, beginnende Kooperation mit ver.di



AKTUELLE FORSCHUNG ZUR INTERAKTIONSSARBEIT



DAS INTEGRIERTE KONZEPT DER INTERAKTIONSARBEIT



Abb. nach Böhle/Stöger/Wehrich 2015



INTERAKTIONSARBEIT EMPIRISCH BEFORSCHEN



- 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





FORSCHUNGS- UND GESTALTUNGSPROJEKTE



- **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.



ARBEITSGESTALTUNG BEI INTERAKTIONSSARBEIT



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



Ausgangspunkt:

Formalisierte Arbeit stellt Beschäftigte vor ein Dilemma: Einerseits sollen sie ihr Arbeitshandeln selbst steuern und situativ handeln; anderseits 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



UNTERBRECHUNGSMANAGEMENT BEI DIGITAL GERAHMTER INTERAKTIONSARBEIT



Ausgangspunkt:

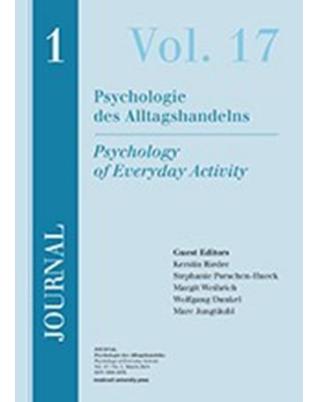
Unterbrechungen sind eine bedeutende arbeitswissenschaftlich anerkannte Belastungsquelle. Doch bei Dienstleistungen gehören Unterbrechungen zur Arbeit dazu und lassen sich nicht abstellen, ohne die Dienstleistungsqualität zu beeinträchtigen. Wie lassen sich Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit konzeptionell 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



The screenshot shows the homepage of the UMDIA app. At the top, it features the UMDIA logo and the text "Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit". Below this is a large blue cube icon. The main text reads "Willkommen zur UMDIA-App" and "Ein qualitatives Analyse-, Reflexions- und Interventionsinstrument für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit". There are two prominent buttons at the bottom: "Einführung starten" (in white) and "Direkt zur App" (in blue).



DIENSTLEISTUNGSBEZIEHUNGEN ALS „LABORE DES SOZIALEN“



In Dienstleistungsbeziehungen erwerben die Beteiligten interaktives Kapital.

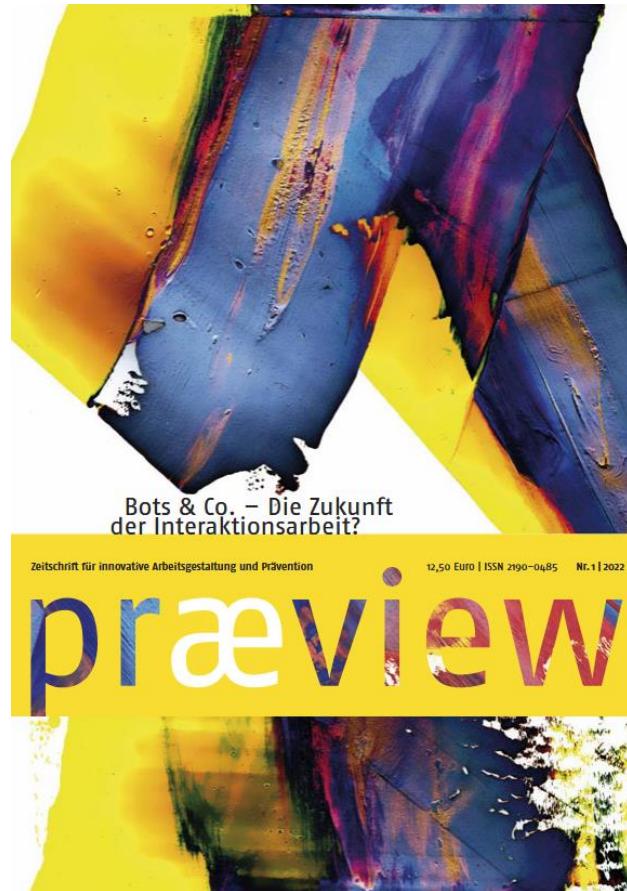
- Hierzu gehören die Übernahme der Perspektive des Gegenübers, der Aufbau von Vertrauen, das Aushandeln von Interessen, das Finden von Kompromisszonen und die Beilegung von Konflikten – gegründet auf die Fähigkeit, mit den eigenen und den Gefühlen anderer umzugehen und „mit Gefühl“ an die Mitmenschen 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



INTERAKTIONSARBEIT MIT AUTOMATEN?



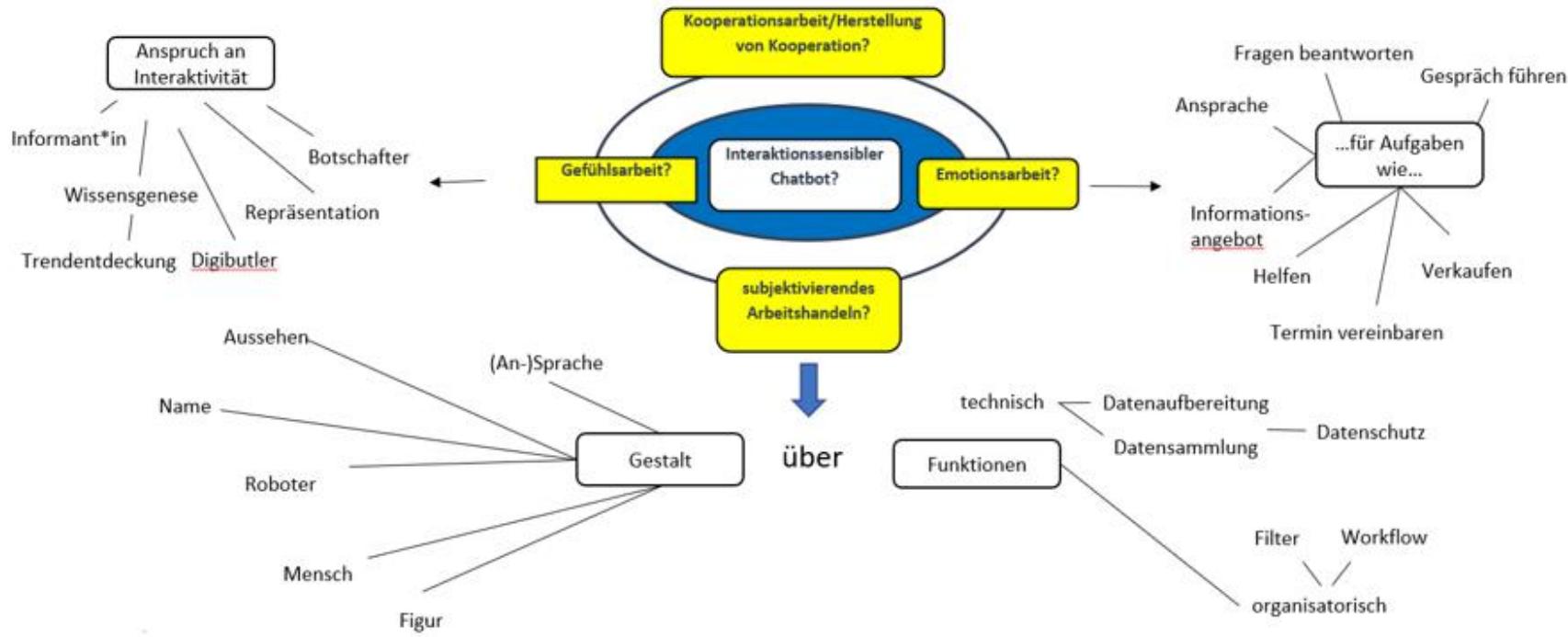
Ausgabe der Fokusgruppe „Direkte Interaktion zwischen Dienstleistungsgebern und -nehmern“ im Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ mit zahlreichen Beiträgen – u.a.:

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

Was gibt es hier noch auszuhandeln? Zur Kooperationsarbeit von Menschen und Maschinen.
W. Dunkel & M. Weihrich

„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.