

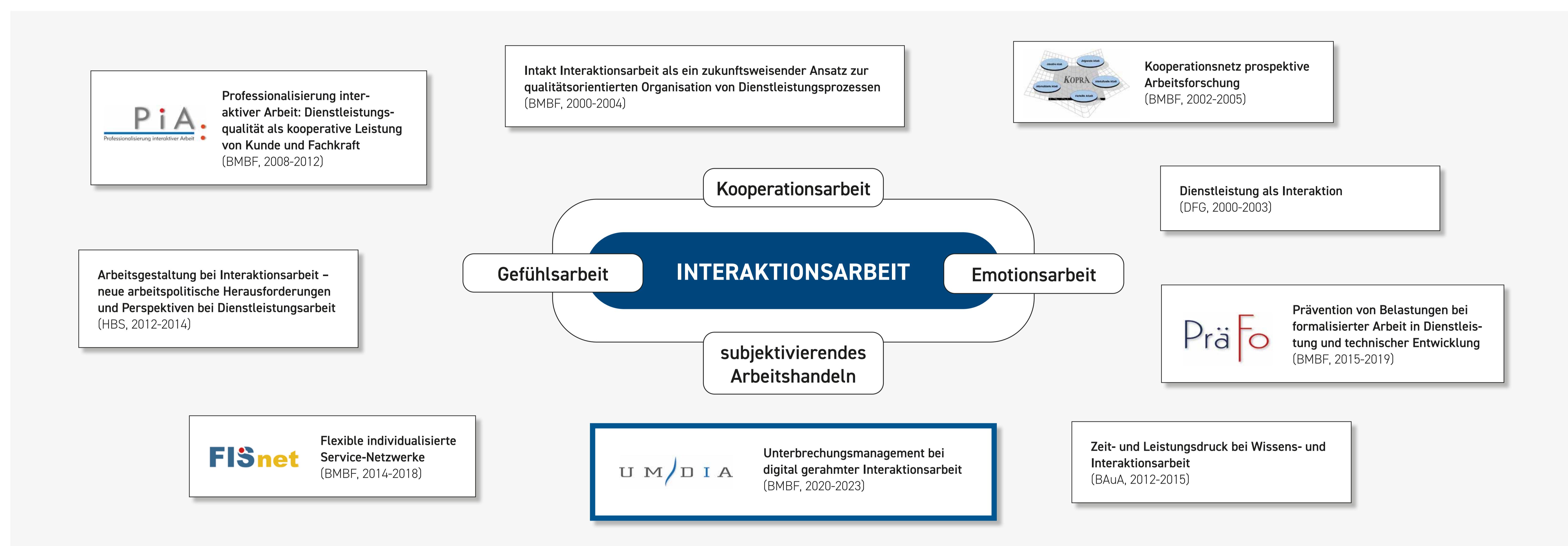
Interaktionsarbeit sichtbar machen



Forschungstradition zur Interaktionsarbeit am ISF München

Die gemeinsam mit der Universität Augsburg etablierte Forschungsperspektive der Interaktionsarbeit zielt auf die soziale Dimension von Dienstleistungsarbeit: Dienstleister:innen und Kund:innen investieren Arbeit in ihre Dienstleistungsbeziehung – misslingt ihre Kooperation, scheitert auch die Dienstleistung. Interaktionsarbeit ist

mit spezifischen Herausforderungen verbunden und kann zu Belastungen führen. Um solche Aspekte von Interaktionsarbeit sichtbar und für Forschung und Arbeitsgestaltung zugänglich zu machen, wurde am ISF München eine Vielzahl von Projekten v. a. in Kooperation mit der Universität Augsburg durchgeführt:



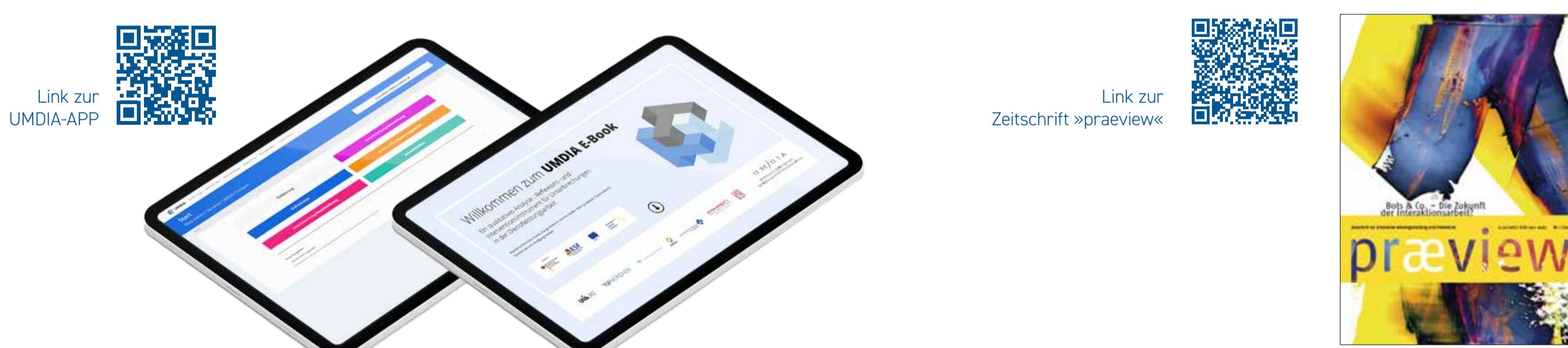
Das Projekt UMDIA – Ergebnisse

Ergebnisse

- Ein neuer Blick auf Unterbrechungen: Sie sind bei Interaktionsarbeit nicht nur negativ zu bewerten, sondern können auch positive Wirkungen haben >> Schwerpunktthema Psychologie des Alltagshandels
- Individuelles Unterbrechungsmanagement ist eine zu wenig beachtete Leistung von Beschäftigten
- Betriebliches Unterbrechungsmanagement ist ein Desiderat der Arbeitsgestaltung und Organisationsentwicklung
- Instrumente für unterbrechungssensible Arbeits- und Organisationsgestaltung >> UMDIA-App/E-Book

Weiterführende Perspektiven

- Differenzierte Bewertungskriterien für die Belastungsforschung der Zukunft
- Bei der Entwicklung von Geschäftsmodellen und -prozessen die Besonderheiten von Interaktionsarbeit berücksichtigen: Hierzu gehören die Integration der Kund:innen in die Prozesse und die Berücksichtigung der Grenzen von Planbarkeit und Standardisierbarkeit
- Kritischer Blick auf die Digitalisierung und Automatisierung von Interaktionsarbeit – vom maschinellen >>Verhandlungspartner<> zum interaktionssensiblen Chatbot >> praeview Bots & Co.



Effekte der Forschung zur Interaktionsarbeit

- BMBF-Förderschwerpunkt rund um das Konzept der Interaktionsarbeit zum Thema >>Arbeit der Zukunft: Arbeiten an und mit Menschen<> (2019 bis 2024, 45 Mio. Euro Gesamtvolume, 19 Forschungsprojekte)
- Wissenschaftliche Anerkennung von Interaktionsarbeit – Forschung und Gestaltung zu spezifischen Potenzialen, Herausforderungen und Belastungen
- Nutzen für arbeitnehmerorientierte Arbeitspolitik: Bislang sechs Tagungen zur Interaktionsarbeit bei der ver.di Bundesverwaltung in Berlin mit wechselnden Themenschwerpunkten
- Entwicklung eines Instruments zur Gefährdungsbeurteilung von Interaktionsarbeit (BAuA)
- Dauerausstellung zur Interaktionsarbeit in der DASA Arbeitswelt in Dortmund

Kontakt

ISF München e.V.



Dr. Wolfgang Dunkel



Dr. Stephanie Porschen-Hueck

Universität Augsburg



Prof. Dr. Fritz Böhle



Dr. Margit Weihrich

