

Unterbrechungen erfolgreich managen – ein Beitrag zur Humanisierung der Dienstleistungsarbeit



U M D I A
App und E-Book

<https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de>

Mittwoch, 15. Februar 2023, 16:00 Uhr bis 19:00 Uhr

Wir bitten um **Anmeldung** bis zum **8. Februar 2023** unter sekretariat.soziooekonomie@phil.uni-augsburg.de

Dienstleistungsarbeit ist dadurch gekennzeichnet, dass sie ununterbrochen unterbrochen wird: durch Kund:innen bzw. Patient:innen, durch Kolleg:innen, durch technische und arbeitsorganisatorische Anforderungen und vieles mehr.

Solche Unterbrechungen werden oft als störend empfunden, lassen sich aber nicht immer vermeiden. Denn manches Mal gehören sie zur Arbeit an und mit Menschen dazu und können sogar nützlich sein. Daher ist es notwendig, Unterbrechungen zu unterscheiden und passende Umgangsweisen mit Unterbrechungen zu entwickeln.

Auf der Veranstaltung

- wird das Unterbrechungsgeschehen im **Einzelhandel**, in der stationären **Krankenpflege**, in der **Fabrikplanung** und in der **Softwareentwicklung** vorgestellt
- wird ein differenzierter Begriff von Unterbrechung zur Diskussion gestellt
- werden die Umgangsweisen von Beschäftigten mit Unterbrechungen nachgezeichnet
- werden Gestaltungsvorschläge für ein betriebliches Unterbrechungsmanagement präsentiert
- wird die UMDIA-App angewendet – ein Instrument zur Analyse, Reflexion und Intervention für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit
- diskutieren wir mit Vertreter:innen aus dem Förderschwerpunkt über neu gewonnene Erkenntnisse zur Interaktionsarbeit.

Mit Kommentaren von Jonas Wehrmann (baua) und Christian Wille (ver.di), Gesprächen mit Beschäftigten, Interviews mit Beteiligten aus dem Förderschwerpunkt und Diskussionen mit dem Publikum.

Dr. Margit Wehrich, Marc Jungtäubl, Dr. Tanja Valentin, Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)
Dr. Stephanie Porschen-Hueck, Dr. Wolfgang Dunkel (ISF München)
Prof. Dr. Kerstin Rieder, Laura Hanus (Hochschule Aalen)
Befestigungszentrum Reidl, Universitätsklinikum Augsburg, Fahrion Engineering, CAS Software AG