

Editorial

Stephanie Porschen-Hueck

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V., München

Unterbrechungen sind in der Arbeits- und Lebenswelt allgegenwärtig, nicht zuletzt befördert durch die fortschreitende mediale Vernetzung. Der Bestseller „Kopf frei“ (Busch, 2021)¹ thematisiert die Schattenseiten des damit häufig betriebenen Multitaskings und plädiert vor dem Hintergrund von „Technoferenz“ – also Störungen, die im Speziellen durch Technologien und die Reiz- und Informationsflut wirksam werden – für eine achtsamere Aufmerksamkeitspraxis. Das Buch macht also auf die „Constant Connectivity“ (Waicman & Rose, 2011)² mit ihren Kehrseiten aufmerksam und trifft damit den Nerv der Zeit.

Bei der Betrachtung neuerer Entwicklungen in der Arbeitswelt wird nicht nur der digitale Alltag mit seinen Ablenkungen, sondern generell die Vervielfältigung von Schnittstellen ob zu Kundschaft, Kollegenschaft oder Unternehmenspartnern augenfällig. Mit ihnen häufen sich potenzielle Unterbrechungsquellen. Darüber hinaus werden gerade bei neueren Arbeits-szenarien Unterbrechungen nicht nur „von außen“ verursacht. Sie resultieren auch aus den Strukturen der tertiarisierten, digitalisierten und agilen Arbeit selbst, die für einen immer größeren Anteil von Beschäftigten bestimmend geworden sind. Das Themenheft betrachtet den Zusammenhang dieser neuen Arbeitsformen mit Arbeitsunterbrechungen näher. Dies geschieht sowohl aus arbeitssoziologischen wie auch aus arbeits- und organisationspsychologischen Perspektiven. Ziel ist es, eine Brücke zwischen der Forschung zu neuen Arbeitsformen und der Unterbrechungsforschung zu bauen.

In der Dienstleistungsgesellschaft spielt die Interaktionsarbeit als Arbeit an und mit Menschen bzw. als Arbeit zwischen Dienstleistungsgebenden und -nehmenden eine zentrale Rolle. Diesen Arbeitstyp

kennzeichnet eine gewisse Unterbrechungsoffenheit, mit der flexible Verhaltensweisen in nicht durchgängig definierbaren Servicesituationen gewährleistet werden können. Unterbrechungen haben also nicht nur eine belastende, sondern können auch nützliche Seiten aufweisen und müssen dementsprechend differenziert betrachtet werden (vgl. Rieder et al., 2024, in diesem Heft).

Bei Entwicklungstätigkeiten, die in einem Atemzug mit der ebenfalls konstatierten Wissensgesellschaft genannt werden, herrschte lange Zeit das Bild zurückgezogenen Arbeitens vor. Entwicklungstätigkeiten sind in Zeiten propagierter Kundenorientierung aber von immer mehr Abstimmungsnotwendigkeiten geprägt. Organisationale Antworten darauf sind das flexibilisierende ‚Projektmanagement‘ und das vermehrt auf Kommunikationserfordernisse reagierende ‚agile Projektmanagement‘. Gerade letzteres soll Entwicklungsprozesse für laufende Anliegen und Veränderungswünsche offen halten, zugleich aber Unterbrechungen des Arbeitsprozesses mit adäquaten Abstimmungs- und Bearbeitungsformaten einhegen, was je nach Umsetzung unterschiedlich gut gelingt (vgl. Sauer, 2024, in diesem Heft).

Solche organisatorischen Maßnahmen können als *betriebliches Unterbrechungsmanagement* gedeutet werden.³ Dies ist ein Handlungsfeld, das von Seiten der Unternehmen gezielter in den Blick genommen werden sollte. Im Normalfall ist der Umgang mit Unterbrechungen eine „stille Leistung“, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als *individuelles Unterbrechungsmanagement* einbringen. Wenn die Unterbrechungen dann noch auf tieferliegenden Mustern der Praxis beruhen, wie es insbesondere für die digital vernetzte Arbeit aufgezeigt wird (vgl. Heinlein et al.,

¹ Busch, V. (2021). Kopf frei!. Wie Sie Klarheit, Konzentration und Kreativität gewinnen. München: Droemer Knaur.

² Waicman, J. & Rose, E. (2011). Constant Connectivity: Rethinking Interruptions at Work. *Organization Studies*, 32, 941-961.

³ Ein solches wurde im Rahmen des Projektes UMDIA „Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit“ über vier Branchen hinweg auf den Ebenen Mensch/Kompetenzen, Organisation, Technik entwickelt (Porschen-Hueck, S., Wehrich, M., Rieder, K., Jungtäubl, M., Valentin, T. Jahromi, F. & Dunkel, W. (2023). UMDIA E-Book / App. Ein qualitatives Analyse-, Reflexions- und Interventionsinstrument für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit. München, Augsburg: ISF München/Universität Augsburg. Verfügbar unter https://umdia-app.isf-muenchen.de/UMDIA_App_Online.pdf). Das vom 1.3.2020 bis 28.2.2023 durchgeführte Projekt wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert (FKZ: 02L18A125 / 02L18A120).

2024, in diesem Heft), stellen Interventionen beispielsweise gegen mentale Erschöpfung schwer einzulösende Herausforderungen dar, die nicht allein auf den Schultern der Beschäftigten belassen werden können. Das muss auch für die Arbeitsgestaltung des seit der Coronapandemie hochkonjunkturellen Homeoffice bzw. der hybriden Arbeit (als Kombination von Arbeit vor Ort und Homeoffice) gelten.⁴

Das ehemals für ungestörte und konzentrierte Arbeit präferierte Homeoffice wurde mit den Erfordernissen zur distanzierten Arbeit während der Coronapandemie – und darüber hinaus – zum Ort für Kommunikations- und Abstimmungsarbeit. Das hat Konsequenzen für das betriebliche wie individuelle Unterbrechungsmanagement: „Austausch im Büro“ und „Abarbeiten im Homeoffice“ erscheinen keine eindeutigen Empfehlungen mehr. Umso mehr wird ein genauerer Blick auf die tätigkeitsbezogene Zufriedenheit mit dem Arbeitsort notwendig (vgl. Mateescu et al., 2024, in diesem Heft).

Das Homeoffice stellt nicht nur eine räumliche Alternative zur Arbeit im Büro dar, die auf spezifische Weise durch betrieblich bedingte Unterbrechungen gekennzeichnet ist – es ist auch ein Ort, an dem Arbeitsleben und Privatleben zu koordinieren sind. Mit Hilfe des Konzepts der alltäglichen Lebensführung kann die Perspektive auf Unterbrechungsquellen über die Sphäre der Erwerbsarbeit hinaus auf den gesamten Alltag erweitert werden. Anhand der Lebens-

führung von zwei zuhause arbeitenden Journalisten wird exemplarisch deutlich, welchen Stellenwert das Unterbrechungsmanagement im Alltagshandeln insgesamt haben kann (Dunkel & Wehrich, 2024, in diesem Heft).

Die Beiträge in diesem Heft eint, dass sie verschiedene Forschungsperspektiven für die Unterbrechungsforschung fruchtbar machen. Gleichwohl bietet der Blick auf Unterbrechungen sowohl in den arbeits- und organisationssoziologischen als auch -psychologischen Arbeiten weiterführende Erkenntnisse. Unterbrechungen lassen sich weder einseitig als Belastung bewerten noch einfach abstellen. Demnach greift auch die klassische Antwort des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zum Umgang mit Unterbrechungen in Form ihrer „Beseitigung“ zu kurz. Anzustoßen wären deshalb sowohl eine neue Bewertung von Unterbrechungen als auch ein differenziertes Unterbrechungsmanagement für verschiedene Arbeitstypen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Arbeitspraxen und Organisationsweisen. Für Interaktionsarbeit wurden hierzu erste Schritte gemacht, die im einführenden Artikel vorgestellt werden (vgl. Rieder et al., 2024, in diesem Heft). Für Impulse zu diesem differenzierten Blick auf Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit sei Prof. Dr. Fritz Böhle an dieser Stelle herzlich gedankt.

Stephanie Porschen-Hueck
für die Herausgeberinnen und Herausgeber

⁴ Die vorgestellten Erkenntnisse zu Unterbrechungen bei hybrider Arbeit, ebenso wie bei interaktiver, projektformiger, agiler und vernetzter Arbeit, sind darüber hinaus relevante Lernerfahrungen, die im Zusammenhang mit Krisen wie der Coronapandemie besondere Bedeutung gewonnen haben. Im Rahmen des von der DFG geförderten Projekts WorkPanRisk: Arbeit in Zeiten von Corona – Risikopolitik und dynamisches Grenzmanagement von Arbeit unter Bedingungen von SARS-CoV-2 (Projekt-Nr. 458412053) wird untersucht, welche mitunter auch problematischen Facetten solche resilienten Arbeitsformen haben.