

# Gute Unterbrechungen – schlechte Unterbrechungen: Kriterien für die Bewertung von Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit

Kerstin Rieder\*, Margit Wehrich\*\*, Wolfgang Dunkel\*\*\*, Laura Hanus\*,  
Stephanie Porschen-Hueck\*\*\*, Tanja Valentin\*\* & Marc Jungtäubl\*\*

---

\* Hochschule Aalen, Aalen

\*\* Universität Augsburg, Augsburg

\*\*\* Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V., München

## ZUSAMMENFASSUNG

Unterbrechungen sind eine verbreitete Quelle von Belastungen der Beschäftigten in der Dienstleistungsarbeit, insbesondere bei Interaktionsarbeit. Zugleich ist aus der Dienstleistungsforschung bekannt, dass eine gewisse Unterbrechungsoffenheit für diese Arbeit erforderlich ist. Deshalb stellt sich die Frage, unter welchen Voraussetzungen Unterbrechungen positiv oder negativ zu bewerten sind. In dem vom BMBF und ESF geförderten Forschungsprojekt UMDIA wurden Bewertungskriterien erarbeitet und auf dieser Grundlage eine Heuristik zur Entwicklung von Maßnahmen zur Arbeitsgestaltung vorgelegt. Neben konkreten Gestaltungsmaßnahmen zum Unterbrechungsmanagement wurden Instrumente entwickelt, mit denen sich Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit analysieren, bewerten und bearbeiten lassen.

## Schlüsselwörter

Interaktionsarbeit – Unterbrechungen – Arbeitsanalyse – Arbeitsgestaltung – Dienstleistungsqualität

## ABSTRACT

Interruptions are a common source of stress for service workers, particularly in interaction work. Interruptions are often associated with negative consequences for well-being and performance. At the same time, it is known from service research that a certain openness to interruptions is necessary for this type of work. The question therefore arises as to the conditions under which interruptions should be assessed positively or negatively. In the research project UMDIA, funded by the BMBF and the ESF, evaluation criteria were developed and, on this basis, a heuristic for the development of work design measures was presented. In addition to concrete design measures for interruption management, tools were developed for analyzing, evaluating, and processing interruptions in interaction work.

## Keywords

Interaction work – interruptions – work analysis – work design – service quality