

VIBUMA

Virtuelles **b**eteiligungorientiertes

Unterbrechungs**m**anagement bei Inter-
aktionsarbeit

Ein Leitfaden zur Erfassung, Bewertung und Gestaltung
von Unterbrechungen

Lizenziert unter Creative Commons



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung – Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

VIBUMA darf für nichtkommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung kostenlos eingesetzt werden. Die Quellenangaben müssen wie unten erläutert angegeben werden. Im Fall einer Publikation basierend auf Ihrer Arbeit mit VIBUMA müssen Sie den Autorinnen ein Belegexemplar zukommen lassen. Alle Rechte verbleiben bei den Autorinnen.

Empfohlene Zitierweise

Hanus, L. & Rieder, K. (2022). VIBUMA – Virtuelles beteiligungsorientiertes Unterbrechungsmanagement bei Interaktionsarbeit. Ein Leitfaden zur Erfassung, Bewertung und Gestaltung von Unterbrechungen. Aalen: Hochschule Aalen. URL: <https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de/2022/10/12/vibuma/>

Copyright © 2022 Laura Hanus & Kerstin Rieder

Alle Rechte vorbehalten

Kontakt

Laura Hanus, M.A.

Prof. Dr. Kerstin Rieder

Hochschule Aalen – Technik und Wirtschaft

Studienbereich Gesundheitsmanagement

Beethovenstraße 1

73430 Aalen

kerstin.rieder@hs-aalen.de

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

Inhalt

Einführung	4
Wie sind Unterbrechungen definiert?.....	4
Warum ist die Auseinandersetzung mit Unterbrechungen in der Interaktionsarbeit wichtig?.....	4
Anwendungsbereich.....	6
Für wen ist VIBUMA geeignet?.....	6
Wie gehen Sie in der Praxis vor?	6
Ansprechpartnerin	7
Ablauf	8
Literatur	12
Digitale Anhänge.....	14

Einführung

Das Ziel von VIBUMA ist, Belastungen, denen Beschäftigte aufgrund von Arbeitsunterbrechungen in der Arbeit an und mit anderen Menschen ausgesetzt sind, zu erkennen und abzubauen oder produktiv zu gestalten. Dafür steht mit VIBUMA ein Leitfaden zur eigenständigen Erfassung, Bewertung und Gestaltung von Unterbrechungen bereit.

Das Instrument VIBUMA wurde an der Hochschule Aalen im Forschungsprojekt *Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit – UMDIA*¹ erarbeitet. Wir danken herzlich allen Mitarbeiter:innen, die an der Erprobung von VIBUMA mitgewirkt und uns sehr wertvolle Rückmeldungen gegeben haben. Außerdem danken wir den Studierenden des 5. Semesters Gesundheitsmanagement, die den Einsatz von VIBUMA im Rahmen eines Praxisprojekts mit viel Engagement getestet haben. Dem gesamten UMDIA-Forschungsteam gilt unser Dank für viele wichtige Anregungen im Prozess der Entwicklung von VIBUMA. Informationen über Ziele, Partner und Ergebnisse von UMDIA sind unter <https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de/> zusammengestellt.

Wie sind Unterbrechungen definiert?

Eine Unterbrechung wird in VIBUMA definiert als eine Aussetzung einer menschlichen Handlung oder einer zwischenmenschlichen Interaktion, welche nicht durch die unterbrochene(n) Person(en) veranlasst wird (Rieder et al., 2022). Unterbrechungen zeichnen sich somit dadurch aus, dass die aktuell ausgeführte Handlung oder die Interaktion mit (einer) anderen Person(en) ausgesetzt wird. Dies geschieht unerwartet, z.B. durch eine Anfrage eines Kollegen. Als Sonderfall einer Unterbrechung kann eine Ablenkung eingeordnet werden. Hierbei wird lediglich die Aufmerksamkeit für die aktuell ausgeführte Handlung oder Interaktion ausgesetzt, z.B. durch laute Gespräche in der Umgebung (Puranik, Koopmann & Vough, 2020).

Warum ist die Auseinandersetzung mit Unterbrechungen in der Interaktionsarbeit wichtig?

Unterbrechungen gehören zum Arbeitsalltag vieler Beschäftigter, insbesondere bei Interaktionsarbeit. So gaben im DGB-Index Gute Arbeit 56% der Beschäftigten mit Kundenkontakt an, sehr häufig oder oft Unterbrechungen ausgesetzt zu sein. Im Vergleich dazu gaben dies nur 46% der Beschäftigten ohne Kundenkontakt an (Roth 2019). Auch die Belastung durch Unterbrechungen bei der Arbeit ist bei interaktiv Arbeitenden höher als bei Beschäftigten ohne Kundenkontakt (ebd.).

¹ Das Verbundprojekt wird vom 1.3.2020 bis 28.2.2023 durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds im Rahmen des Forschungsschwerpunktes "Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen" im Programm "Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen" gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut.

Unterbrechungen müssen nicht per se negativ sein (Jett & George, 2003). Allerdings zählen sie heute zu den wichtigsten psychischen Belastungsquellen für Beschäftigte (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2020; Rigotti, 2016). Wird eine Person bei der Arbeit unterbrochen, wird ihre Aufmerksamkeit von der gerade ausgeführten Aufgabe weggelenkt. Die Person muss mit der neuen Situation umgehen, gegebenenfalls eine andere Aufgabe bearbeiten und sich anschließend wieder in die ursprüngliche Arbeit eindenken, was zusätzlichen Aufwand verursacht (z.B. Brixey et al. 2007; Keller, Meier, Elfering, Semmer 2020).

Unterbrechungen können Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten, aber auch auf die Qualität der geleisteten Arbeit haben (ein Überblick findet sich bei Puranik, Koopman, Vough 2020 sowie Rigotti 2016). Hinsichtlich des Wohlbefindens zeigen Studien deutliche Hinweise auf negative Auswirkungen von Arbeitsunterbrechungen. So finden sich beispielsweise Zusammenhänge von Unterbrechungen mit Ärger und Frustration (Adamczyk & Bailey 2004), Irritation und Erschöpfung (Baethge & Rigotti 2013), der Erhöhung des Cortisollevels (Kottwitz et al. 2013) sowie psychosomatischen Beschwerden (Keller, Meier, Elfering, Semmer 2020). Zugleich gibt es auch Hinweise auf positive Auswirkungen von Unterbrechungen. So kann z.B. durch die Interaktion mit der unterbrechenden Person das Gefühl sozialer Zugehörigkeit erzeugt werden (Puranik, Koopman, Vough 2021).

Auch in Bezug auf die Leistung finden sich überwiegend negative Folgen von Unterbrechungen, z.B. die Effektivität der Aufgabenbearbeitung (Hodgetts, Vachon & Tremblay, 2015), die subjektiv erlebte Qualität der Aufgabenbearbeitung (Baethge & Rigotti 2013) und Fehler (z.B. Medikationsfehler, Westbrook et al. 2010). Studien deuten außerdem darauf hin, dass die Kontextfaktoren beim Auftreten von Unterbrechungen für deren Auswirkungen eine Rolle spielen, z.B. die Komplexität der unterbrochenen Tätigkeit. So resultieren negative Folgen insbesondere dann, wenn die Komplexität der gerade ausgeführten Aufgabe hoch ist (z.B. Mansi & Levy 2013; Sanders & Baron 1975). Aufgrund ihrer Beanspruchungsfolgen ist es wichtig, belastende Unterbrechungen zu erkennen und zu reduzieren. Zugleich müssen die möglichen positiven Effekte von Unterbrechungen, mit denen sich die Forschung schon längere Zeit beschäftigt, berücksichtigt werden.

Im Forschungsprojekt UMDIA liegt der Fokus auf Unterbrechungen bei der Interaktionsarbeit, das heißt bei der Arbeit an und mit Menschen, z.B. Kund:innen, Patient:innen, Klient:innen und Kolleg:innen. Im integrativen Konzept der Interaktionsarbeit ist diese durch vier Merkmale gekennzeichnet: Kooperationsarbeit, Gefühlsarbeit, Emotionsarbeit sowie subjektivierendes Arbeitshandeln (für eine ausführliche Erklärung des Konzeptes siehe Böhle & Wehrich 2020).

Für die Gestaltung von Interaktionsarbeit ist es von zentraler Bedeutung, Folgen nicht nur für die Mitarbeitenden, sondern auch für Kund:innen, Patient:innen und Klient:innen zu berücksichtigen. Im Forschungsprojekt UMDIA wurden hierzu basierend auf theoretischen Überlegungen und umfassenden qualitativen Erhebungen differenzierte Bewertungskriterien für Unterbrechungen in der Interaktionsarbeit entwickelt. Diese berücksichtigen nicht nur, ob Unterbrechungen störend oder vermeidbar sind, sondern auch, ob sie *nützlich* sind (Porschen-Hueck et al., 2022; Rieder et al., 2022). Beispielsweise kann eine Unterbrechung durch eine Kollegin nützlich sein, weil diese wichtige Informationen für die aktuell bearbeitete Aufgabe mitteilt. In der Interaktionsarbeit kann eine Unterbrechung insbesondere auch nützlich für Kund:innen, Patient:innen und Klient:innen sein, z.B. kann eine Patientin eine Pflegefachperson bei der Dokumentation unterbrechen, weil sie Schmerzen hat und ein Schmerzmittel benötigt (ebd.).

Anwendungsbereich

Für wen ist VIBUMA geeignet?

VIBUMA wird insbesondere für den Einsatz bei der Gestaltung von Interaktionsarbeit empfohlen, ein Einsatz für nicht interaktive Arbeit ist ebenfalls möglich. Das Verfahren richtet sich an Fachpersonen, die in oder außerhalb von Unternehmen für das Betriebliche Gesundheitsmanagement zuständig sind oder sich mit der Arbeitsgestaltung befassen. Die Untersucher:innen, die VIBUMA einsetzen, sollten im Verhältnis zu Arbeitnehmenden und Arbeitgebenden eine neutrale Position einnehmen.

Führungskräfte können an den Workshops teilnehmen, wenn ein vertrauensvolles Klima zwischen den Vorgesetzten und den Beschäftigten herrscht. Ist dies nicht der Fall, besteht die Möglichkeit, die Workshops ausschließlich mit den Beschäftigten durchzuführen und die Managementebene erst im Anschluss einzubinden. Die Teilnahme der Beschäftigten an VIBUMA (sämtliche Schritte) sollte grundsätzlich durch die Vorgesetzten befürwortet werden und während der Arbeitszeit stattfinden. Weiterhin sind die Zustimmungen des Betriebs- oder Personalrates sowie der Datenschutzbeauftragten erforderlich. Für einen reibungslosen Ablauf der Workshops im Rahmen von VIBUMA wird eine maximale Anzahl von 10 Teilnehmer:innen empfohlen. Falls die Personenzahl überschritten wird, können die Workshops mehrmals mit jeweils kleineren Gruppen durchgeführt werden.

Wie gehen Sie in der Praxis vor?

Das Vorgehen von VIBUMA gliedert sich in die folgenden vier Teilschritte:

- *Schritt 1:* Vorbereitungsworkshop
- *Schritt 2:* Tagebuchstudie
- *Schritt 3:* Nachbesprechung der Ergebnisse
- *Schritt 4:* (Workshop zur) Entwicklung von Gestaltungsmaßnahmen

Das genaue Vorgehen wird auf den folgenden Seiten erläutert. Alle notwendigen Unterlagen zur Durchführung (z.B. Power-Point-Präsentationen, Unterbrechungstagebuch) sind an den entsprechenden Stellen in diesem Leitfaden verlinkt. Bei Bedarf kann der Einsatz von VIBUMA mit der UMDIA App und dem UMDIA E-Book kombiniert werden (Porschen-Hueck et al., 2022). Diese bieten eine ausführlichere Darstellung von verschiedenen Arten von Unterbrechungen und Gestaltungsmöglichkeiten in vier exemplarischen Branchen. Die UMDIA App ermöglicht außerdem eine interaktive Auseinandersetzung mit den jeweils eigenen Unterbrechungserfahrungen.

Das gesamte Unterbrechungsmanagement mit VIBUMA wurde so entwickelt, dass eine virtuelle Durchführung mittels Videokonferenzen möglich ist. Eine Durchführung in Präsenz ist gleichermaßen umsetzbar. Bei der virtuellen Durchführung können die entsprechenden Dokumente am Computer bearbeitet werden und in der Videokonferenz mit den anderen Teilnehmenden geteilt werden. Bei Durchführung in Präsenz ist es auch möglich, die Bearbeitung in Form von Arbeitsblättern umzusetzen und die im Workshop erarbeiteten Ergebnisse jeweils vorzulesen.

Ansprechpartnerin

Bei Fragen zum Vorgehen wenden Sie sich gerne an Prof. Dr. Kerstin Rieder (Kerstin.Rieder@hs-aalen.de).

Ablauf

VIBUMA

– Virtuelles beteiligungsorientiertes Unterbrechungsmanagement bei Interaktionsarbeit

Schritt 1

Workshop zur Vorbereitung der Tagebuchstudie

- Der erste Schritt in VIBUMA ist ein Workshop, der die Beschäftigten auf die Durchführung der Tagebuchstudie vorbereitet. Es sollten alle an der Tagebuchstudie Mitwirkenden an dem Workshop teilnehmen.
- Ziel ist, zentrale Kategorien zur Erfassung und Bewertung von Unterbrechungen vorzustellen. Die Teilnehmenden lernen außerdem das Unterbrechungstagebuch kennen.
- Ein mögliches Vorgehen finden Sie in den [PowerPoint Folien zum Workshop](#), die Sie auch auf Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen können.
- Am Ende des Workshops sollten die Termine für die jeweiligen Selbstbeobachtungen der Beschäftigten vereinbart werden.
- **Anwesende:** Untersucher:innen und teilnehmende Beschäftigte
- **Dauer des Workshops:** ca. 3 h

Checkliste zur Vorbereitung des Workshops:

- Die Teilnahme der Beschäftigten wird durch die Vorgesetzten befürwortet und kann in der Arbeitszeit stattfinden.
- Die Zustimmungen zur Durchführung von VIBUMA durch den Betriebs- oder Personalrat sowie die Datenschutzbeauftragten liegen vor.
- Bei virtueller Durchführung: Online-Meeting-Raum wurde erstellt, die Technik wurde im Voraus getestet, das Unterbrechungstagebuch (digitale Version) wurde den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.
- Bei Durchführung in Präsenz: Raum wurde reserviert, Flipchart steht zur Verfügung, das Unterbrechungstagebuch (Deckblatt und eine Seite) wurde für alle Teilnehmer:innen ausgedruckt.
- Einladungen (inkl. Zeitpunkt und Ort) wurden an die Teilnehmer:innen verschickt.
- Die PowerPoint-Folien wurden angepasst.



Schritt 2

Tagebuchstudie: Selbstbeobachtung mittels Unterbrechungstagebuch

- Die teilnehmenden Beschäftigten erhalten durch die Untersucher:innen das [Unterbrechungstagebuch digital](#) oder [in Papierform](#) (je Person ein Deckblatt und ca. 20 Erhebungsbögen zur Beschreibung einer Unterbrechung).
- Anschließend beobachten sie sich für die Dauer eines Arbeitstages selbstständig in Hinsicht auf Unterbrechungen. Es sollte sich möglichst um einen typischen Arbeitstag handeln.
- Nehmen sie eine Unterbrechung wahr, dokumentieren sie diese im Unterbrechungstagebuch. Dabei soll für jede Unterbrechung ein separater Erhebungsbogen verwendet werden.
- Nach der Selbstbeobachtung geben die Beschäftigten ihr ausgefülltes Tagebuch wieder an die Untersucher:innen zurück.
- **Anwesende:** Teilnehmende Beschäftigte, Untersucher:innen
- **Dauer:** ein Arbeitstag je Anwender:in

Checkliste zur Vorbereitung der Tagebuchstudie:

- Individuelle Termine für die Selbstbeobachtung wurden mit den Teilnehmer:innen vereinbart.
- Das Tagebuch wurde für alle Teilnehmer:innen ausgedruckt und wird spätestens am Tag der Selbstbeobachtung zur Verfügung gestellt (in Papierform oder digital).



Schritt 3

Nachbesprechung der Ergebnisse der Tagebuchstudie

- Im Anschluss an die Selbstbeobachtungen finden individuelle Nachbesprechungen mit den einzelnen Teilnehmer:innen statt. Dabei kann zur Strukturierung der Nachbesprechung der [Leitfaden](#) herangezogen werden.
- Im Voraus sichten die Untersucher:innen die ausgefüllten Unterbrechungstagebücher der Teilnehmer:innen und notieren sich Fragen im Leitfaden.
- Im Rahmen der Interviews werden die Ergebnisse der Selbstbeobachtung diskutiert. Die Nachbesprechung bietet den Untersucher:innen die Möglichkeit, gezielte Fragen zu den dokumentierten Unterbrechungen zu stellen.
- So werden Unklarheiten und Fragen der Untersucher:innen und der Teilnehmer:innen geklärt. Zusätzlich werden weitere Gestaltungsvorschläge der Beschäftigten erfragt und diskutiert.
- Die Interviews können mit Einverständnis der Teilnehmer:innen aufgezeichnet werden.
- **Anwesende je Interview:** Untersucher:innen und Teilnehmer:in
- **Dauer:** ca. 30-45 min je Teilnehmer:in

Checkliste zur Vorbereitung der Nachbesprechung:

- Das ausgefüllte Unterbrechungstagebuch der Teilnehmer:in liegt vor.
- Die Ergebnisse der Tagebuchstudie wurden ausgewertet; konkrete Fragen wurden im Leitfaden zur Nachbesprechung notiert.
- Individuelle Termine wurden mit den Teilnehmer:innen vereinbart.
- Bei virtueller Durchführung: Online-Meeting-Raum wurde erstellt, die Technik wurde im Voraus getestet.
- Bei Durchführung in Präsenz: Ein Raum wurde reserviert.
- Einladungen (inkl. Zeitpunkt und Ort) wurden an die Teilnehmer:innen verschickt.



Schritt 4

Gestaltungsworkshop mit relevanten Stakeholdern

- Nach der Erhebung wird der vorliegende Handlungsbedarf auf Basis der Ergebnisse durch die Untersucher:innen abgeleitet. Es werden Problemschwerpunkte definiert und geeignete Gestaltungsmaßnahmen zur Verbesserung der vorherrschenden Situation erarbeitet. Die Maßnahmen sollen helfen, störende Unterbrechungen abzubauen und nützliche Unterbrechungen produktiv zu gestalten.
- Die Ergebnisse der Untersuchung und die Gestaltungsvorschläge werden im Vorfeld durch die Untersucher:innen in die [PowerPoint-Folien](#) eingetragen.
- In einem Workshop mit allen am Projekt beteiligten Personen werden die Gestaltungsvorschläge diskutiert. Es können sowohl die Maßnahmenvorschläge der Beschäftigten als auch die Vorschläge der Untersucher:innen einbezogen werden.
- Im Gestaltungsworkshop werden Entscheidungen über die konkret umzusetzenden Maßnahmen getroffen und die Umsetzung eingeleitet.
- **Anwesende:** alle am Projekt beteiligten Personen; der Workshop kann unter Beteiligung der Vorgesetzten stattfinden. Alternativ kann ein zweiter Workshop mit Vorgesetzten stattfinden, in dem über die Umsetzung der Maßnahmen entschieden wird.
- **Dauer:** ca. 4 h

Checkliste zur Vorbereitung des Gestaltungswshops:

- Bei virtueller Durchführung: Online-Meeting-Raum wurde erstellt, die Technik wurde im Voraus getestet.
- Bei Durchführung in Präsenz: Raum wurde reserviert, Flipchart steht zur Verfügung.
- Einladungen (inkl. Zeitpunkt und Ort) wurden an die Teilnehmer:innen verschickt.
- Die PowerPoint-Folien wurden angepasst.

Im Anschluss an den Gestaltungsworkshop sollten die ersten Maßnahmen, wie im Workshop festgelegt, zeitnah umgesetzt werden. Maßnahmen, die aufwendiger sind oder zu einem späteren Zeitpunkt bearbeitet werden sollen, sollten in einem Themenspeicher festgehalten und zur späteren Wiedervorlage notiert werden.

Literatur

Adamczyk P. D. & Bailey B. P. (2004). If not now, when? The effects of interruption at different moments within task execution. *Proceedings of CHI'04*, 271-278.

Baethge, A., & Rigotti, T. (2013). *Auswirkung von Arbeitsunterbrechungen und Multitasking auf Leistungsfähigkeit und Gesundheit. Eine Tagebuchstudie bei Gesundheits- und KrankenpflegerInnen*. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Series: Forschung, Projekt F 2220. Online verfügbar unter: https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/F2220-2.pdf?_blob=publicationFile&v=1

[16.08.2022]

Böhle, F. & Wehrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 74(1), 9–22.

Brixey, J. J., Robinson, D. J., Johnson, C. W., Johnson, T. R., Turley, J. P., & Zhang, J. (2007). A concept analysis of the phenomenon interruption. *ANS. Advances in nursing science*, 30(1), E26–E42.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2020). *Stressreport Deutschland 2019. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden*. Dortmund: BAuA. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Online verfügbar unter: <https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/Stressreport->

[2019.pdf?_blob=publicationFile&v=1](#)

[18.06.2022]

Hodgetts, H. M., Vachon, F., & Tremblay, S. (2015). Background sound impairs interruption recovery in dynamic task situations: Procedural conflict? *Applied Cognitive Psychology*, 28(1), 10-21.

Jett, Q. R., & George, J. M. (2003). Work interrupted: A closer look at the role of interruptions in organizational life. *The Academy of Management Review*, 28(3), 494–507.

Keller, A. C., Meier, L. L., Elfering, A. & Semmer, N. K. (2020). Please wait until I am done! Longitudinal effects of work interruptions on employee well-being. *Work & Stress*, 34(2), 148-167.

Kottwitz, M. U., Meier, L. L., Jacobshagen, N., Kälin, W., Elfering, A., Hennig, J. & Semmer, N. K. (2013). Illegitimate tasks associated with higher cortisol levels among male employees when subjective health is relatively low: An intra-individual analysis. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 39(3), 310–318.

Mansi, G. & Levy, Y. (2013). Do instant messaging interruptions help or hinder knowledge workers' task performance? *International Journal of Information Management*, 33(3), 591-596.

Porschen-Hueck, S., Wehrich, M., Rieder, K., Jungtäubl, M., Valentin, T., Jahromi, F. & Dunkel W. (2022). *UMDIA E-Book / App. Ein qualitatives Analyse-, Reflexions- und*

Interventionsinstrument für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit. ISF München/Universität Augsburg.

Puranik, H., Koopman, J., Vough, H. C. (2020). Pardon the Interruption: An Integrative Review and Future Research Agenda for Research on Work Interruptions. *Journal of Management*, 46(6), 806-842.

Puranik, H., Koopman, J., & Vough, H. C. (2021). Excuse me, do you have a minute? An exploration of the dark- and bright-side effects of daily work interruptions for employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 106(12), 1867–1884.

Rieder, K., Wehrich, M., Dunkel, W., Hanus, L. Porschen-Hück, S., Valentin, T. & Jungtäubl, M. (2022). *Gute Unterbrechungen – schlechte Unterbrechungen: Kriterien für die Bewertung von Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit*. (in Vorbereitung)

Rigotti, T. (2016). *Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Störungen und Unterbrechungen*. Dortmund: BAuA. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Online verfügbar unter: https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/F2353-1e.pdf?_blob=publicationFile&v=1 [16.08.2022]

Roth, I. unter Mitarbeit von N. Müller & A. Thorein (2019). *Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit. Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2018 für den Dienstleistungssektor*. Berlin: ver.di. Online

verfügbar unter: https://www.input-consulting.de/files/inpcon-DATA/download/2019_Studie%20Interaktionsarbeit_INPUTConsulting.pdf [16.08.2022]

Sanders, G. S., & Baron, R. S. (1975). The motivating effects of distraction on task performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32(6), 956–963.

Westbrook, J. I., Woods, A., Rob, M. I., Dunsmuir, W. T., & Day, R. O. (2010). Association of interruptions with an increased risk and severity of medication administration errors. *Archives of internal medicine*, 170(8), 683–690.

Digitale Anhänge

Anhang 1: Konzept des Workshops zur Vorbereitung der Tagebuchstudie (PowerPoint-Präsentation)

Anhang 2: Unterbrechungstagebuch (digitale Version für den Vorbereitungsworkshop)

Anhang 3: Unterbrechungstagebuch (Papierform zum Ausdrucken für die Selbstbeobachtung)

Anhang 4: Interviewleitfaden zur Nachbesprechung der Selbstbeobachtung

Anhang 5: Konzept des Gestaltungsworkshops (PowerPoint-Präsentation)