

Wolfgang Dunkel  
Nick Kratzer

# **Zeit- und Leistungsdruck bei Wissens- und Interaktionsarbeit**

Neue Steuerungsformen  
und subjektive Praxis



**Nomos**

edition  
sigma



# Inhalt

|           |  |    |
|-----------|--|----|
|           | Vorwort  | 9  |
|           | <i>Gisa Junghanns</i>  |    |
| <b>1.</b> | <b>Einleitung</b>  | 13 |
| <b>2.</b> | <b>Methoden</b>  | 19 |
| 2.1       | Methodisches Design und Überblick über die Arbeitsschritte                                     | 19 |
| 2.2       | Erhebungsmethoden und Erhebungsschritte  | 24 |
| 2.3       | Auswertungsmethoden und Auswertungsschritte  | 25 |
| 2.4       | Qualitätssicherung   | 30 |
| <b>3.</b> | <b>Empirische Basis</b>  | 33 |
| <b>4.</b> | <b>Fallanalyse „IT-Service“: Zeit- und Leistungsdruck – Ursachen, Folgen und Umgangsweisen</b> | 39 |
| 4.1       | Der Fall „IT-Service“  | 39 |
| 4.1.1     | Das Unternehmen  | 39 |
| 4.1.2     | Zeit- und Leistungsdruck als Thema in der betrieblichen Diskussion                             | 41 |
| 4.1.3     | Der Servicebereich   | 44 |
| 4.1.4     | Leistungssteuerung im Servicebereich   | 46 |
| 4.2       | Zeit- und Leistungsdruck im Service: Ursachen  | 55 |
| 4.2.1     | Zeit- und Leistungsdruck: Ursachen auf der betrieblichen Ebene                                 | 56 |
| 4.2.2     | Zeit- und Leistungsdruck: Ursachen auf der Tätigkeitsebene                                     | 64 |
| 4.2.3     | Zeit- und Leistungsdruck: Ursachen auf der Subjektebene  | 72 |
| 4.3       | Zeit- und Leistungsdruck im Service: Folgen  | 75 |
| 4.3.1     | Zeit- und Leistungsdruck: Nicht nur negative Folgen!   | 76 |
| 4.3.2     | Zeit- und Leistungsdruck im Service: Folgen für die Organisation                               | 79 |
| 4.3.3     | Zeit- und Leistungsdruck im Service: Folgen für die Tätigkeit                                  | 81 |
| 4.3.4     | Zeit- und Leistungsdruck im Service: Folgen für das Subjekt                                    | 83 |
| 4.4       | Zeit- und Leistungsdruck: Umgangsweisen  | 87 |
| 4.4.1     | Zeit- und Leistungsdruck: Umgangsweisen der Organisation                                       | 88 |
| 4.4.2     | Zeit- und Leistungsdruck: Umgangsweisen der Subjekte   | 93 |

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| <b>5.</b> | <b>Fallanalyse „Entwicklung“: Zeit und Leistungsdruck – Ursachen, Folgen und Umgangsweisen</b> | 101 |
| 5.1       | Der Fall „Entwicklung“   | 101 |
| 5.1.1     | Das Unternehmen  | 101 |
| 5.1.2     | Zeit und Leistungsdruck als Thema in der betrieblichen Diskussion                              | 104 |
| 5.1.3     | Der Entwicklungsbereich  | 104 |
| 5.1.4     | Leistungssteuerung im Entwicklungsbereich  | 107 |
| 5.2       | Zeit- und Leistungsdruck: Ursachen   | 115 |
| 5.2.1     | Ursachen auf der betrieblichen Ebene: Marktdruck und Kundenanforderungen                       | 116 |
| 5.2.2     | Ursachen auf betrieblicher Ebene: Führungskräfte   | 122 |
| 5.2.3     | Ursachen auf der Tätigkeitsebene   | 127 |
| 5.2.4     | Ursachen auf der Subjektebene  | 133 |
| 5.3       | Zeit- und Leistungsdruck in der Entwicklung: Folgen  | 135 |
| 5.3.1     | Zeit- und Leistungsdruck: Nicht nur negative Folgen!   | 135 |
| 5.3.2     | Folgen für die Organisation  | 137 |
| 5.3.3     | Folgen für die Tätigkeit   | 139 |
| 5.3.4     | Folgen für das Subjekt   | 140 |
| 5.4       | Zeit und Leistungsdruck: Umgangsweisen   | 145 |
| 5.4.1     | Umgangsweisen auf der Ebene der Organisation   | 145 |
| 5.4.2     | Umgangsweisen auf individueller Ebene  | 148 |
| <b>6.</b> | <b>Fallübergreifende Zusammenführung</b>   | 153 |
| 6.1       | Zusammenführung der Befunde  | 153 |
| 6.1.1     | Ursachen von Zeit- und Leistungsdruck  | 153 |
| 6.1.2     | Zeit- und Leistungsdruck: Folgen   | 154 |
| 6.1.3     | Zeit- und Leistungsdruck: Umgangsweisen  | 156 |
| 6.2       | Umschlagpunkte: Wenn aus Herausforderungen Überlastung wird                                    | 157 |
| 6.2.1     | Ursachen   | 158 |
| 6.2.2     | Eigenes Handeln  | 163 |
| 6.2.3     | Erleben  | 164 |
| 6.2.4     | Work-Life-Balance  | 165 |
| 6.2.5     | Differenzen zwischen den beiden Fällen und allgemeines Fazit                                   | 167 |

|   |     |
|---|-----|
| <i>Inhalt</i>   | 7   |
| <b>7. Zusammenfassende Interpretation: Zeit- und Leistungsdruck bei Wissens- und Interaktionsarbeit</b> | 169 |
| 7.1 Was ist Zeit- und Leistungsdruck bei Wissens- und Interaktionsarbeit?                               | 169 |
| 7.2 Zeit- und Leistungsdruck: Verbreitung und Entwicklung   | 171 |
| 7.3 Zeit- und Leistungsdruck: Ursachen  | 174 |
| 7.4 Wahrnehmungen von Zeit- und Leistungsdruck auf der Arbeitsebene                                     | 177 |
| 7.5 Zeit- und Leistungsdruck: Folgen für den Betrieb, für die Subjekte und für die Tätigkeiten          | 180 |
| 7.6 Zeit- und Leistungsdruck: Umgangsweisen   | 183 |
| 7.7 Zeit- und Leistungsdruck: Folgerungen für Gestaltung  | 186 |
| Literatur   | 191 |
| Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen  | 196 |
| <b>Anhang: Interviewleitfäden</b>   |     |
| 1. Basisleitfaden <i>Führungskräfte</i>   | 197 |
| 2. Basisleitfaden <i>Mitarbeiter</i>  | 202 |