

Christoph Handrich
Carolyn Koch-Falkenberg
G. Günter Voß

Professioneller Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck



Nomos

edition
sigma



Inhalt

	Vorwort	9
	<i>Gisa Junghanns</i>	
1	Einleitung	13
2	Forschungsüberblick	17
3	Konzeptioneller Hintergrund	25
3.1	Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit	26
3.2	Betriebliche Ziele der Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit	27
3.3	Dienstleistungsarbeit	29
3.4	Zeit- und Leistungsdruck	30
4	Untersuchungsmethodik	33
4.1	Sampling (Fallauswahl)	36
4.2	Erhebungsmethoden, erhobenes Material und Erhebungsphasen	37
4.3	Praktischer Untersuchungsverlauf	41
4.4	Auswertung	42
4.4.1	Datenerfassung und Aufbereitung	42
4.4.2	Materialnahe formale Auswertungsschritte	42
4.4.3	Materialübergreifende interpretatorische Auswertung	44
4.5	Qualitätssicherung und Form der Ergebnispräsentation	46
5	Unternehmensprofile der erfassten Dienstleistungsorganisationen	49
5.1	Kreiskrankenhaus S-Stadt gGmbH	49
5.2	Technik- und Infrastruktur-Dienstleistungen GmbH	56
5.3	Personal-Ausbildungs-Gesellschaft GmbH	63
6	Zeit- und Leistungsdruck – Ein empirisch basierter Analyserahmen zu Zusammenhängen und Begriffen	71
7	Tätigkeitsanalysen	77
7.1	Die Tätigkeit von Ärzten im Krankenhaus	78

7.1.1	Generelle Funktionen und konkrete Aufgaben	78
7.1.2	Tätigkeitsablauf	80
7.1.3	Konstellationen von Zeit- und Leistungsdruck	82
7.1.4	Fazit – Typische Merkmale des Zeit- und Leistungsdrucks von Ärzten im Krankenhaus	97
7.2	Die Tätigkeit von Fach- und Führungskräften in der Technik- und Infrastrukturdienstleistung	100
7.2.1	Generelle Funktionen und konkrete Aufgaben	100
7.2.2	Tätigkeitsablauf	103
7.2.3	Konstellationen von Zeit- und Leistungsdruck	106
7.2.4	Fazit – Typische Merkmale des Zeit- und Leistungsdrucks von operativen Fachkräften mit Leitungsaufgaben und Führungskräften der Technik- und Infrastrukturdienstleistung	122
7.3	Tätigkeit von Lehr- und Führungskräften im Bildungsbereich	124
7.3.1	Generelle Funktionen und konkrete Aufgaben	124
7.3.2	Tätigkeitsablauf	126
7.3.3	Konstellationen von Zeit- und Leistungsdruck	128
7.3.4	Fazit – Typische Merkmale des Zeit- und Leistungsdrucks von Lehr- und Führungskräften im Bildungsbereich	144
7.4	Zeit- und Leistungsdruck bei qualifizierten Dienstleistungstätigkeiten – Ein vergleichendes Fazit der Tätigkeitsanalysen	146
7.4.1	Dimensionaler Vergleich	146
7.4.2	Wichtige tätigkeitsübergreifende Befunde	149
8	Entstehungsbedingungen, Formen und Folgen von Zeit- und Leistungsdruck sowie Umgangsweisen von Betroffenen – eine Übersicht	155
8.1	Entstehungsbedingungen von Zeit- und Leistungsdruck	155
8.1.1	Kontext Betrieb: Markt und Betriebsstrukturen als Feld indirekter Entstehungsbedingungen	156
8.1.2	Direkte Entstehungsbedingungen auf der Tätigkeitsebene	161
8.1.3	Kontext Privatsphäre: Die persönliche Lebenssituation als Feld indirekter Entstehungsbedingungen	165
8.1.4	Indirekte Entstehungsbedingungen auf Ebene des Subjekts	166
8.1.5	Fazit zu den Entstehungsbedingungen	168
8.2	Erscheinungsformen von Zeit- und Leistungsdruck	169
8.2.1	Zeitdruck	170
8.2.2	Arbeitsbezogener Leistungsdruck	172

8.2.3	Reproduktiver Leistungsdruck	176
8.2.4	Fazit zu den Erscheinungsformen	178
8.3	Umgangsweisen	178
8.3.1	Umgangsweisen in Bezug auf die eigene Person	179
8.3.2	Umgangsweisen in Bezug auf die Tätigkeit	181
8.3.3	Umgangsweisen in Bezug auf den betrieblichen und privaten Kontext	183
8.3.4	Fazit zu den Umgangsweisen mit Zeit- und Leistungsdruck	184
8.4	Konsequenzen von Zeit- und Leistungsdruck	184
8.4.1	Konsequenzen für die eigene Person	186
8.4.2	Konsequenzen für die (Berufs-)Biografie	187
8.4.3	Konsequenzen für die Tätigkeit	188
8.4.4	Konsequenzen für den betrieblichen und privaten Kontext	189
8.4.5	Fazit zu den Konsequenzen von Zeit- und Leistungsdruck	190
9	Zum Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck – Eine Typologie	193
9.1	Methodik der Typenbildung	194
9.1.1	Allgemeine Vorgehensweise	194
9.1.2	Operationalisierung der Dimensionen	196
9.1.3	Typenkonstruktion	198
9.2	Kontrastive Typen personaler Umgangsweisen mit Zeit- und Leistungsdruck	200
9.2.1	Allseitig wertorientierte Umgangsweise (Typ A)	200
9.2.2	Begrenzend pragmatische Umgangsweise (Typ B)	204
9.3.3	Radikal perfektionistische Umgangsweise (Typ C)	208
9.3.4	Instrumentell selbstorientierte Umgangsweise (Typ D)	211
10	Zusammenfassung und Diskussion wichtiger Ergebnisse	215
10.1	Zeit- und Leistungsdruck – Begriff und empirisch erfasste Formen	215
10.1.1	Was ist Zeit- und Leistungsdruck? Zur Begrifflichkeit	215
10.1.2	Vielfältige Einzelformen in komplexen Konstellationen von Zeit- und Leistungsdruck in allen Bereichen	216
10.1.3	Hohes und möglicherweise steigendes Niveau von Zeit- und Leistungsdruck	218
10.2	Entstehungsbedingungen von Zeit- und Leistungsdruck – Zusammenhänge	219
10.2.1	Komplexe Konstellationen von Entstehungsbedingungen	219
10.2.2	Ursachen-Konstellationen auf verschiedenen Ebenen	220

10.3	Der Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck – Konsequenzen	226
10.3.1	Faktoren des Umgangs	227
10.3.2	Allgemeine Logik der Umgangsweisen – Ambivalenzen und Anpassung	231
10.3.3	Typische Formen des Umgangs	232
11	Professioneller Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck? Befunde und Gestaltungsoptionen	237
11.1	Professioneller Umgang der Arbeitenden mit Zeit- und Leistungsdruck – individuelle Gestaltungsmöglichkeiten	237
11.1.1	Subjektbezogener Umgang	238
11.1.2	Tätigkeitsbezogener Umgang	239
11.1.3	Kontextbezogener Umgang	246
11.1.4	Leitprinzipien eines professionellen individuellen Umgangs mit Zeit- und Leistungsdruck	248
11.2	Professioneller Umgang der Betriebe mit Zeit- und Leistungsdruck – organisatorische Gestaltungsmöglichkeiten	250
11.2.1	Verringerung des Zeit- und Leistungsdrucks durch die Betriebe?	251
11.2.2	Ansatzpunkte für einen gestaltenden betrieblichen Umgang mit Zeit- und Leistungsdruck	253
	Literatur	261
	Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	271