

Gefordert unter Druck? – Anforderungen und Zeitdruck bei qualifizierter Dienstleistungsarbeit

Anika Schulz-Dadaczynski & Gisa Junghanns

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

ZUSAMMENFASSUNG

Durch die vorliegende Studie wurde untersucht, wie sich die Anforderungen und die Belastung durch Zeitdruck bei verschiedenen qualifizierten Dienstleistungstätigkeiten unter Anwendung handlungsregulationstheoretisch fundierter Bewertungskriterien von Arbeit (Humankriterien) darstellen. Außerdem wurde untersucht, ob die Ausprägungen der Anforderungen einer Tätigkeit und die Höhe der Belastung durch Zeitdruck unabhängig voneinander sind. Hierzu wurden insgesamt 21 Beobachtungsinterviews bei einem Weiterbildungsunternehmen und einem Software- und IT-Dienstleister unter Anwendung des Instruments zur „Kontrastiven Aufgabenanalyse“ (KABA; Dunckel et al., 2006 a, b) durchgeführt. Über die Humankriterien lassen sich Unterschiede für die Dienstleistungstätigkeiten sowohl zwischen als auch innerhalb der Unternehmen feststellen. Insgesamt sind die untersuchten qualifizierten Dienstleistungstätigkeiten anforderungsreich und die Humankriterien so ausgeprägt, dass nur wenig Gestaltungsbedarf besteht. Insbesondere die sehr anforderungsreichen Tätigkeiten sind jedoch von Zeitdruck betroffen, d. h. die Ausprägungen der Anforderungen gehen mit der Höhe der Belastung durch Zeitdruck einher. Somit handelt es sich in der untersuchten Stichprobe bei den Anforderungen und der Belastung durch Zeitdruck nicht um unabhängige empirische Phänomene.

Schlüsselwörter

Qualifizierte Dienstleistungsarbeit – Zeitdruck – Humankriterien – Konzept Anforderung-Belastung – Handlungsregulationstheorie – Instrument zur Kontrastiven Aufgabenanalyse (KABA)

ABSTRACT

The present study examined positive task requirements and the stressor of time pressure for professional service work using assessment criteria of work derived from action regulation theory (the so called „human criteria“). Additionally, it was examined if task requirements are related to the psychological stressor of time pressure. In total, 21 observational work analyses were conducted within an educational institution and a software and IT-service provider using the instrument of „Contrastive Task Analysis“ (KABA; Dunckel et al., 2006 a, b). There are differences regarding the task requirements and time pressure between and within both companies. Results show a high degree of positive task requirements. Therefore, job design activities are hardly necessary. However, especially tasks that score high in those positive requirements are affected by time pressure. The level of task requirements is related to time pressure. Thus, task requirements and time pressure as psychological stressor are not independent from each other in the sample examined.

Keywords

Qualified service work – time pressure – human criteria – concept of task requirements and stressors – action regulation theory – Contrastive Task Analysis (KABA)