



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Arbeit

Beschleunigung in der Arbeitswelt –
Umgang mit einer neuen Anforderung

Verfasserin

Martina Wolfram

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag^a. phil.)

Wien, im Juni 2010

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka

DANKSAGUNG

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen Personen bedanken, die mich während meines Studiums unterstützt haben und mir bei der Verfassung dieser Diplomarbeit hilfreich gewesen sind.

Mein besonderer Dank gebührt Herrn Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka sowie Frau Dipl.- Psych. Heike Ulferts für die gute Betreuung dieser Arbeit.

Mein größter Dank gebührt meinen Eltern, die mich während meiner gesamten Studienzeit moralisch und finanziell unterstützt haben.

Zuletzt bedanke ich mich ganz herzlich bei meinem Freund Daniel Horrak für die Hilfe bei der Formatierung dieser Arbeit.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Theoretische Grundlagen.....	2
2.1. Veränderungen in der Arbeitswelt.....	2
2.2. Hartmut Rosa: Beschleunigung.....	5
2.2.1. Beschleunigung – historischer Überblick	5
2.2.2. Drei Dimensionen sozialer Beschleunigung	7
2.2.2.1. Technische Beschleunigung	7
2.2.2.2. Beschleunigung des sozialen Wandels	10
2.2.2.3. Beschleunigung des Lebenstempos	13
2.2.3. Fünf Kategorien der Beharrung	16
2.2.4. Verhältnis von Beschleunigung und Beharrung	20
2.2.5. Beschleunigungszirkel von Rosa	21
2.3. Beschleunigung in der Arbeitswelt	28
2.3.1. Technische Beschleunigung.....	30
2.3.1.1. Beschleunigung in der Bürowelt	30
2.3.1.2. Beschleunigung im Pflegebereich	32
2.3.1.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen	33
2.3.2. Beschleunigung des sozialen Wandels	34
2.3.2.1. Beschleunigung in der Bürowelt	36
2.3.2.2. Beschleunigung im Pflegebereich	36
2.3.2.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen	37
2.3.3. Beschleunigung des Lebenstempos	39
2.3.3.1. Beschleunigung in der Bürowelt	39
2.3.3.2. Beschleunigung im Pflegebereich	40
2.3.3.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen	41
2.3.4. Arbeitsmodell.....	41

2.4. Umgang mit Beschleunigung	45
2.4.1. Definition von Coping	46
2.4.2. Einstellung versus Verhalten	46
2.4.3. Zusammenhang zwischen Einstellung und Verhalten	49
2.4.4. Typologie des Umgangs mit Beschleunigung	50
2.4.4.1. Umgang mit der technischen Beschleunigung	53
2.4.4.2. Umgang mit der Beschleunigung des Lebenstempos.....	55
2.4.4.3. Umgang mit der Beschleunigung des sozialen Wandels.....	57
3. Zielsetzung und Fragestellungen	60
4. Methode	61
4.1. Teilnehmende bei der Befragung	62
4.2. Durchführung der Befragung	62
5. Ergebnisse.....	63
5.1. Veränderungen am jeweiligen Arbeitsplatz in den letzten Jahren	63
5.2. Konsequenzen der Veränderungen	68
5.3. Bewertung der Veränderungen	70
5.4. Mögliche zukünftige Entwicklung am Arbeitsplatz.....	71
5.5. Umgang mit den Veränderungen.....	73
5.6. Beantwortung der Fragestellungen	76
5.6.1. Nehmen ArbeitnehmerInnen beschleunigungsspezifische Anforderungen in der Arbeitswelt wahr?.....	77
5.6.2. Wie wird Beschleunigung erlebt?	83
5.6.3. Wie wird mit dem Stressor (Beschleunigung) umgegangen?	84
5.6.4. Lassen sich Typologien des Umgangs nachweisen?.....	85
6. Diskussion	87
6.1. Die wichtigsten Ergebnisse	87
6.2. Diskussion der Methode	88

6.3. Vergleich der theoretischen Annahmen mit den Ergebnissen aus den Interviews	91
6.4. Konsequenzen der Ergebnisse	95
Literaturverzeichnis	97
Anhang.....	102
I. Kurzzusammenfassung	103
II. Abstract.....	104
III. Itempool.....	105
IV. Interview-Leitfaden.....	123
V. Protokolle der Einzelinterviews.....	127
VI. Eidesstattliche Erklärung.....	152
VII. Lebenslauf.....	153

Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1 <i>Drei mal drei Matrix</i>	29
Tabelle 2 <i>Umgangs-Typen Modell</i>	50
Tabelle 3 <i>Zusammenfassung der berichteten beschleunigungsspezifischen Anforderungen</i>	81

Verzeichnis der Abbildungen

<i>Abbildung 1</i>	Akzelerationszirkel von Hartmut Rosa	22
<i>Abbildung 2</i>	Arbeitsmodell (Korunka et al., 2009)	44

Ich habe mich bemüht, sämtliche Inhaber der Bildrechte ausfindig zu machen und ihre Zustimmung zur Verwendung der Bilder eingeholt. Sollte dennoch eine Urheberrechtsverletzung bekannt werden, ersuche ich um Meldung bei mir.

1. Einleitung

Bei der Suche nach einem geeigneten Thema für meine Diplomarbeit, stieß ich, durch die Hilfe von Dipl.- Psych. Heike Ulferts, auf das Buch „Die Veränderungen der Zeitstrukturen in der Moderne“ von dem Soziologen Hartmut Rosa. Darin beschreibt er das Phänomen der Beschleunigung, das seiner Meinung nach ein zentrales Merkmal der Moderne ist. Rosa ordnet die beschleunigungsspezifischen Phänomene folgenden drei Dimensionen zu: der technischen Beschleunigung, der Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos.

Dieses spannende Buch war für mich Anlass, das aus einer soziologischen Perspektive beschriebene Thema der Beschleunigung im Detail im Bereich der Arbeitswelt zu betrachten und qualitativ zu überprüfen. Es stellten sich mir die Fragen, ob Beschleunigung von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen im Berufsalltag wahrgenommen wird und wenn ja, wie sie bewertet wird. Darüber hinaus schien es für mich interessant, sich mit dem Umgang der Menschen mit diesem neuen zentralen Merkmal der Gegenwart zu beschäftigen.

Dadurch, dass das Phänomen der Beschleunigung bislang kaum empirisch überprüft wurde, schien es mir notwendig, durch eine qualitative Befragung eine Basis für zukünftige Fragebogenstudien zu diesem Thema zu schaffen. Die Ergebnisse dieser Befragung möchte ich in dieser Arbeit darstellen.

2. Theoretische Grundlagen

2.1. Veränderungen in der Arbeitswelt

Eine im Jahr 2006 durchgeführte Untersuchung von Manpower (A Manpower Report, 2006), einem großen Unternehmen am Arbeitsmarktservice Großbritanniens, konnte zeigen, dass 97% der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen empfinden, dass sich die Arbeitswelt in den letzten Jahren verändert hat und sich aktuell immer noch verändert. Besonders seit Beginn der Digitalisierung vor 20 Jahren (ca. 1990) ergaben sich durch den massiv steigenden Einsatz von Technologien, besonders der Informations- und Kommunikationstechnologien, weitreichende Veränderungen (Cascio, 1995; Green, 2004). Mit Hilfe von technischen Innovationen konnte beispielsweise der gesamte Produktionsprozess, von der Bestellung über die Produktion bis hin zur Auslieferung effizienter und schneller durchgeführt werden (Green, 2004; Rosa, 2005). Auch die Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten nahmen durch die weltweit schnelle Einführung von Computern und dem Internet neue Dimensionen an (Green, 2004). Die rasche Entwicklung neuer Techniken führte auch zu grundlegenden Veränderungen in der Arbeitsorganisation (Büssing & Glaser, 1998; Gospel, 2003, Green, 2004). Teamarbeit, Qualitätsmanagement, flexibles Arbeiten, Just-in-Time Produktion sind nur einige Beispiele die zu den organisatorischen Veränderungen in der Arbeitswelt geführt haben.

Sowohl die technischen Veränderungen als auch die organisatorischen Veränderungen führten dazu, dass an die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen neue Anforderungen gestellt wurden.

Der Umgang beispielsweise mit dem Computer musste von vielen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen erst erlernt werden (Green, 2004). Im Jahr 1990 arbeiteten 13% der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen europaweit den ganzen Tag mit verschiedenen Computersystemen. Im Vergleich dazu stieg diese Zahl im Jahr 2005 auf 26% an (Parent-Thirion, Macias, Hurley & Vermeylen, 2007).

Außerdem mussten sich die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen aufgrund der organisatorischen Veränderungen neue Kompetenzen, wie beispielsweise Flexibilität aneignen, um sich an die veränderte Arbeitswelt anzupassen (Büssing & Glaser, 1998; Gospel, 2003). Flexibel in der Arbeit zu sein bedeutet, die Arbeitsstunden und Arbeitspläne innerhalb einer Woche oder von einem Tag auf den anderen zu verändern (Askenazy, 2004). Das inkludiert, dass sich die bis dahin geltende und historisch erkämpfte „Normalarbeitszeit“, die geprägt war von fixen Arbeitszeiten und klaren Regelungen für Feierabende und Wochenenden, von flexibleren Formen der Arbeitsgestaltung (Teilzeit, Schichtarbeit, Gleitzeit, Arbeit auf Abruf, usw.) abgelöst wurde (Hildebrandt, 2004). Das Ziel der Arbeitszeitflexibilisierung ist es, das Arbeitsvolumen an den Absatzmarkt zu koppeln und damit den Wettbewerb zu verbessern (Büssing & Glaser, 1998; Hildebrandt, 2004). Unternehmen von heute sind daran interessiert, starke Nachfragen schnell zu befriedigen und dafür zu sorgen, dass unnötige Leerzeiten keine Belastung für den Betrieb darstellen. Erreicht wird das durch den flexiblen Einsatz von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen.

Allerdings liegt die Anpassung der Arbeitszeiten an den betrieblichen Bedarf auch im Interesse der arbeitenden Menschen, vor allem bei den Frauen, um Familie und Beruf besser zu vereinbaren (Hildebrandt, 2004). Entscheidend dabei ist, ob die Flexibilität von außen starr geregelt wird oder autonomieorientiert umgesetzt wird (Büssing & Glaser, 1998). Je nachdem kann sie einerseits eine Belastung darstellen, die mit großer Unsicherheit und wenig Planbarkeit verbunden ist (Askenazy, 2004), andererseits stellt sie aber eine neue Möglichkeit dar, den Tagesablauf selbst zu gestalten und den eigenen Lebensentwurf zu realisieren.

Neben dem Erlernen des Umganges mit dem Computer und der gestiegenen Flexibilität sind Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen auch mit einer Intensivierung ihrer Arbeit konfrontiert. Unter der neuen Anforderung „Arbeitsintensivierung“ versteht man die Erhöhung der Arbeitsgeschwindigkeit sowie die gleichzeitige Verdichtung von Handlungsepisoden und das Arbeiten unter knapp gesetzten Deadlines (Gospel, 2003, S. 13). Die Zunahme der Arbeitsgeschwindigkeit ist dabei das entscheidende Element der Arbeitsintensivierung (Burchell & Fagan, 2004). Menschen arbeiten also in den Stunden, in denen sie im Arbeitsprozess tätig sind, intensiver. Empirisch bestätigt wird diese Annahme von den jüngsten Ergebnissen der Untersuchung der „Fourth European Working Conditions Survey“ (Parent-Thirion et al., 2007).

Die *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* ist eine autonome Gruppe der europäischen Union, die gegründet wurde, um bei der Formulierung zukünftiger politischer Vorgangsweisen betreffend sozialer und arbeitsbezogener Angelegenheiten zu helfen. Die jüngsten Ergebnisse aus dem Jahr 2007 zeigen, dass 43% der Befragten EUweit von einer Zunahme an Arbeitsintensität berichten. Vor 15 Jahren lag sie im Vergleich dazu nur bei 33%. In Österreich lag der Wert im Jahr 2005 sogar bei über 50%. Mehr als die Hälfte der arbeitenden Befragten in Österreich gaben demnach an unter hoher Arbeitsgeschwindigkeit und knapp gesetzten Fristen zu arbeiten. Menschen, die bei ihrer Arbeit Computer nützen und in der Privatwirtschaft tätig sind, sind einer höheren Arbeitsintensität ausgesetzt als Personen, die im öffentlichen Bereich arbeiten (Green & McIntosh, 2001). Die Folge der Intensivierung der Arbeit ist Zeitnot (Müller-Wichmann, 2004).

Die Arbeitsintensivierung beinhaltet laut der Definition von Gospel (2003) eine Erhöhung des Arbeitstempos sowie eine Verdichtung der Handlungsepisoden. Unter Verdichtung von Handlungsepisoden kann die Reduktion von Leerzeiten zwischen Aufgaben bzw. das parallele Ausführen mehrerer Tätigkeiten verstanden werden (Rosa, 2005). Charakteristisch ist das gleichzeitige Bewältigen mehrerer Aufgaben, das auch als Multitasking bezeichnet wird, vor allem für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Bereich der Informationsberufe (Mark, Gonzalez & Harris, 2005). Das abwechselnde Erledigen von mehreren Arbeitstätigkeiten erfordert, das Unterbrechen einer angefangenen Arbeit, um eine andere zu erledigen. Der Abbruch einer kontinuierlichen Arbeitstätigkeit wird als Fragmentierung bezeichnet (Mark et al., 2005, S. 321). Untersuchungen konnten zeigen, dass Manager durchschnittlich alle elf Minuten ihre Arbeitsgebiete wechseln. Um die unterbrochene Arbeit ohne Qualitätsverlust wieder fortzusetzen, bedarf es aber einer Erhöhung der Arbeitsgeschwindigkeit, die zu mehr Stress und einer erhöhten Frustration führt (Mark, Gudith & Klocke, 2008).

All die beschriebenen Veränderungen am Arbeitsmarkt und ihre Folgen vollziehen sich, nach der Untersuchung von Manpower (A Manpower Report, 2006), für 83% der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen schneller als je zuvor. Aus den Beobachtungen der Menschen, dass alles immer schneller wird, leitet Rosa (2005) das Vorhandensein eines massiven Beschleunigungsschubes ab.

Unter dem Phänomen der Beschleunigung fasst Rosa (2005) neben dem Erleben von Zeitnot, Geschwindigkeitssteigerungen durch technische Entwicklungen sowie eine Steigerung der Menge von beispielsweise Handlungen, die innerhalb einer bestimmten Zeiteinheit erledigt werden zusammen. Die Beschleunigung ist seiner Auffassung nach, die Ursache von den beschriebenen Veränderungen am Arbeitsmarkt. Die daraus resultierenden beschriebenen Anforderungen für die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen können daher als beschleunigungsspezifische Anforderungen betrachtet werden.

„Nicht Geld, nicht Macht, sondern Beschleunigung regiert [demnach] die Welt.“ (Assheuer, 2006, S. 1)

Dem von Rosa (2005) ausführlich beschriebenen Phänomen der Beschleunigung, das auch die Arbeitswelt dominiert, widme ich mich nun ausführlich im folgenden Kapitel.

2.2. Hartmut Rosa: Beschleunigung

2.2.1. Beschleunigung – historischer Überblick

Der Soziologe Hartmut Rosa beschreibt in seinem 2005 erschienenen Buch „Beschleunigung – die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne“, das Phänomen der Beschleunigung, das seiner Meinung nach ein zentrales Merkmal der Moderne darstellt.

Die Erfahrung der Menschen „alles werde immer schneller“ (Rosa, 2005, S. 40) ist allerdings nicht neu, denn im Verlauf der Geschichte lassen sich Phasen massiver Beschleunigungsschübe feststellen (Rosa, 2005). Die Wahrnehmung der Beschleunigung entwickelte sich demnach nicht linear sondern „schubweise“ (Rosa, 2001).

Seit etwa 1750 gibt es Berichte über die Wahrnehmung einer Beschleunigung der Zeit und der Geschichte (Rosa, 2005). Bereits Goethe beschreibt in seinem *Faust* am tödlichen Schicksal Philemons und Baucis`, den Untergang der alten beharrenden Welt und den Sieg der Bewegung (Rosa, 2005). Das Einsetzen der industriellen Revolution im späten 18. und 19. Jahrhundert und die Französische Revolution in den Jahren 1789 bis 1799 verstärkten, durch die neuen bedeutenden technischen und sozialen Errungenschaften, das Gefühl der Beschleunigung (Rosa, 2005). Durch die technischen Veränderungen zur Zeit der industriellen Revolution konnte beispielsweise durch das Einführen der Fabrikarbeit die Geschwindigkeit der Produktion erhöht und somit die Beschleunigung vorangetrieben werden (Rosa, 2005).

Den Kern der postulierten Beschleunigungsschübe datiert Rosa (2005) mit dem Zusammentreffen folgender drei historischer Entwicklungen um 1989: Erstens der *politischen Revolution* in diesem Jahr, die durch den Zusammenbruch der DDR und des Sowjetregimes und durch eine Öffnung der osteuropäischen Staaten charakterisiert ist. Zweitens der *digitalen bzw. mobilen Revolution*, die durch die Etablierung des Internet vorangetrieben wurde und drittens der *ökonomischen Revolution*, die durch die Just-in-time-Produktion die Beschleunigungsbewegung forciert hat.

Diese rasche Produktionsgeschwindigkeit wird begleitet von einem schnellen Austausch von Menschen und Informationen (Rosa, 2005).

Der in allen Phasen der Beschleunigungsschübe beschriebenen Erfahrung des „immer schneller Werdens“ steht, vor allem gegen Ende des 20. Jahrhunderts, die Beobachtung, „es entsteht nichts mehr Neues“, diametral gegenüber (Rosa, 2005, S. 41). Die heutige Gegenwart ist demnach einerseits gekennzeichnet durch eine enorme soziale Beschleunigung, die „... in der Geschichte der Menschheit einmalig ist und die Industrialisierung im Nachhinein gemächlich erscheinen lässt.“ (Freyermuth, 2000, S. 75) und andererseits durch das Ende aller Bewegung, die Rosa (2005) als „gesellschaftliche Erstarrung“ (S. 41) bezeichnet.

Diese beiden einander widersprechenden Zeit-Diagnosen bilden die Grundlage für Rosas eigene Beschleunigungstheorie, die er aufgrund seiner Analysen der Veränderungen der Zeitstruktur entwickelt hat und die in den folgenden Kapiteln näher beschrieben wird.

2.2.2. Drei Dimensionen sozialer Beschleunigung

Rosa (2005) unterteilt die soziale Beschleunigung in folgende drei Dimensionen: die technische Beschleunigung, die Beschleunigung des sozialen Wandels und die Beschleunigung des Lebenstempos. Diese drei Bereiche sind analytisch getrennt, empirisch jedoch auf paradoxe Weise miteinander verknüpft (Rosa, 2005).

2.2.2.1. Technische Beschleunigung

Die am einfachsten messbare Beschleunigungsdimension ist, nach Rosa (2005), die technische und vor allem technologische Beschleunigung, die aus einem gezielten Einsatz von (neuer) Technik resultiert und an der steigenden Durchschnittsgeschwindigkeit und der steigenden Menge von *Transport*, *Produktion* und *Kommunikation* in den letzten Jahrzehnten nachweisbar ist.

Die Geschichte der Fortbewegungsmöglichkeiten und der Fortbewegungsgeschwindigkeit von der vorindustriellen Revolution bis in die heutige Gegenwart sind gut dokumentiert (Rosa, 2005). Während vor 100 Jahren Menschen Güter noch zu Fuß bzw. auf dem Rücken der Pferde transportierten, erleichterte die Entwicklung von der Eisenbahn zum Automobil und schließlich zum Flugzeug den *Transport* von Waren (Rosa, 2005). Der Bau dieser Maschinen ermöglichte es erstmals eine größere Menge an Waren von einem Ort zum anderen zu verlagern. Neben der Steigerung der Transportmenge konnte durch die neuen technischen Erfindungen auch die Transportgeschwindigkeit erhöht werden (Rosa, 2005). Die Spitzengeschwindigkeiten der einzelnen Fortbewegungsmöglichkeiten vervielfachten sich im Verlauf ihrer Weiterentwicklung (Rosa, 2005). Heute erzielen Autos, Lokomotiven, Flugzeuge etc. eine weit höhere Geschwindigkeit als bei ihrer Einführung.

Neben der kontinuierlichen Steigerung der Transportmenge und der Transportgeschwindigkeit von Gütern ermöglicht die bis heute im raschen Tempo voranschreitende maschinelle Beschleunigung auch eine kontinuierliche Steigerung der *Produktionsmenge* und der Produktionsgeschwindigkeit von Dienstleistungen und Gütern (Rosa, 2005). Die Geschwindigkeit mit der Güter hergestellt werden hat sich seit der industriellen Revolution durch die Nutzbarmachung neuer technischer Erkenntnisse wie der Hydraulik, der Elektrotechnik bis hin zur Mikrotechnologie und dem Computerzeitalter stark erhöht (Rosa, 2005).

Die Bedeutung der Ressource Zeit für die Produktion erwähnte bereits Marx (1980) in seiner Kapitalismusanalyse. Demnach liegt derjenige klar im Vorteil, der seine Produkte schneller als die Konkurrenz produziert und verkauft, weil er den Gewinn auch wieder schneller investieren kann. Auch Rosa (2009) widmet sich in seinem aktuellsten Buch der Analyse des Kapitalismus. Die zentralen Merkmale der kapitalistischen Wirtschaftsform sind nach Rosa (2009) einerseits die Beschleunigung der Produktion und andererseits das Wirtschaftswachstum. Das Ziel des Kapitalismus ist den Menschen Autonomie und Authentizität zu verschaffen, was aber trotz einer Steigerung der Beschleunigung schlussendlich nicht erreicht werden konnte (Rosa, 2009).

Da der Bedarf an Produkten heute weitgehend gedeckt ist, dreht sich die Produktion allerdings leer (Assheuer, 2006).

Das bedeutet, dass wir die gewonnene Zeit, die durch die schnelleren Produktionsmöglichkeiten entsteht, dazu nutzen, um neue Produkte zu produzieren. Wir produzieren demnach für die Produkte (Assheuer, 2006; Backhaus & Gruner, 1997).

Weiters hat sich durch die technischen Errungenschaften auch die Art der *Kommunikation* verändert (Rosa, 2005). Während früher Informationen durch (Lauf-) Boten, dann durch Telegraphen und später durch das Telefon übermittelt wurden, können Informationen heute durch das Internet ortsunabhängig und in Lichtgeschwindigkeit vermittelt werden (Rosa, 2005). Geißler (1999) berichtet, dass die Kommunikationsgeschwindigkeit im 20. Jahrhundert um den Faktor 10^7 gestiegen sei. Aber nicht nur die Geschwindigkeit der Datenübermittlung hat dramatisch zugenommen, auch die Menge der Informationen, die pro Zeiteinheit übermittelt werden können nimmt kontinuierlich zu (Rosa, 2005).

Im weitesten Sinn fallen auch die Beschleunigung von Organisations-, Verwaltungs- und Kontrollprozessen unter die Kategorie der technischen Beschleunigung (Rosa, 2005, S. 128).

Durch die technische Beschleunigung hat sich aber auch die Art und Weise verändert, wie Menschen in Zeit und Raum miteinander in Beziehung stehen (Rosa, 2005, S. 161). Lange vor der industriellen Revolution entstand sowohl durch die Verbreitung der Landkarte eine ortsungebundene Raumvorstellung, als auch durch die mechanische Uhr eine Loslösung der Zeit vom Raum (Rosa, 2005).

Der Gebrauch von Landkarten ermöglichte eine neue Betrachtungsweise zum Raumweg vom eigenen Dorf als Lebensmittelpunkt, hin zu einem umfassenden Welthorizont (Rosa, 2005). Eng damit verknüpft ist die Loslösung der Zeit vom Raum (Rosa, 2005). Die Entwicklung der mechanischen Uhr ermöglichte es Zeit unabhängig von einem bestimmten Aufenthaltsort zu bestimmen (Rosa, 2005).

Die fortlaufenden technischen Beschleunigungen von Transport, Produktion und Kommunikation im 20. Jahrhundert veränderten nochmals stark die Wahrnehmung von Raum- und Zeitverhältnissen (Rosa, 2005).

Vor allem durch die *Beschleunigung des Transports* veränderte sich die Beziehung zum Raum bzw. zum Ort (Rosa, 2005). Beim Fußmarsch nahmen Menschen den Raum in allen seinen Qualitäten wahr (Rosa, 2005).

Seit der Erfindung des Automobils wird die Strecke von A nach B nur noch durchquert (Rosa, 2005). Ein Blick ab von der Straße in den umgebenden Raum ist lebensgefährlich (Rosa, 2005). Rosa (2005) spricht in diesem Zusammenhang von „Raumschrumpfung“ (S. 164).

Durch die elektronischen Informationsübermittlungen im Internet, die materielle Transportprozesse heute teilweise ersetzen, verliert der Raum vollkommen seine Orientierungsfunktion (Rosa, 2005). Der Ort der Dateneingabe und Datenabfrage wird dabei nicht mehr registriert (Rosa, 2005). Nur die Zeit wird noch festgehalten.

Die *Beschleunigung der Produktion* verursachte aber auch eine Veränderung der Wertschätzung der Dinge (Rosa, 2005). Heute werden durch die überschüssige Produktion viele materielle Dinge wie z.B. Kleider und Haushaltsgeräte in kurzen Abständen ausgetauscht (Rosa, 2005). Dadurch, dass Dinge in unserer Zeit nicht wie früher repariert, sondern einfach weggeworfen werden, entsteht keine feste „Bindung“ mehr zu den Gegenständen (Rosa, 2005, S. 173).

Die *Beschleunigung der Kommunikation* revolutionierte die Beziehung der Menschen zueinander (Rosa, 2005). Das Nutzen des Internets zum Informationsaustausch ermöglicht sowohl eine ortsunabhängige als auch zeitungebundene Kommunikation (Rosa, 2005). Der Ort von dem aus Informationen übermittelt werden, wird im Internet nicht registriert (Rosa, 2005). Der Zeitpunkt des Absendens einer neuen Nachricht wird zwar angezeigt, der Empfänger kann allerdings selbst entscheiden in welcher Reihenfolge er seine Nachrichten liest (Rosa, 2005). Auch kann er selbst entscheiden, welche E-Mails er speichert, um sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu aktivieren (Rosa, 2005). Durch das Internet entsteht also die Möglichkeit weltweit mit jedem zu jeder Zeit und an jedem Ort zu kommunizieren (Rosa, 2005).

Alle drei, soeben beschriebenen, technische Beschleunigungsdimensionen haben dazu beigetragen, dass sich unsere Beziehung zur Zeit selbst verändert hat (Rosa, 2005, S. 170).

Die beschriebenen Veränderungen der Raum- und Zeitverhältnisse sind aber nicht eine reine Folge der technischen Beschleunigung, sondern sie sind eng verknüpft mit der Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos (Rosa, 2005). Die technische Beschleunigung ist also die Basis für die anderen beiden Formen der sozialen Beschleunigung (Rosa, 2005).

2.2.2.2. Beschleunigung des sozialen Wandels

Die technischen Neuerungen der letzten Jahrzehnte führten zu einer Beschleunigung des sozialen Wandels (Rosa, 2005). Historisch gehen die technologischen Innovationen Hand in Hand mit den sozialen Veränderungen. Analytisch sind sie hingegen strikt voneinander zu trennen (Rosa, 2005, S. 129).

Die Beschleunigung des sozialen Wandels bezieht sich auf das Tempo, „... mit dem sich Praxisformen und Handlungsorientierungen einerseits und Assoziationsstrukturen und Beziehungsmuster andererseits verändern.“ (Rosa, 2005, S. 129). Damit ist die Geschwindigkeit gemeint, mit der neue Veränderungen durchgesetzt werden. Als Beispiel führt Rosa (2005) die schnelle Einführung des Internet an. Das Ende des 19. Jahrhunderts erfundene Rundfunkgerät benötigte 38 Jahre bis zu seiner Verbreitung.

Der später eingeführte Fernseher benötigte dafür nur noch 13 Jahre, während der 50-millionste Internetanschluss nur vier Jahre dauerte. Zu beachten ist, dass die technischen Innovationen wie in diesem genannten Beispiel zu einer Veränderung von Praxisformen und/oder Beziehungsmuster geführt haben, dass aber nicht alle Veränderungen von Praxisformen und Handlungsorientierungen kausal auf die technologische Beschleunigung zurückzuführen sind (Rosa, 2005).

Wegen der in der soziologischen Literatur vorherrschenden Uneinigkeit einer gemeinsamen präzisen Definition des Begriffs „sozialer Wandel“, schlägt Rosa (2005) vor, den Begriff durch das von Hermann Lübbe (1998) eingeführte Konzept der *Gegenwartsschrumpfung* wie folgt genauer zu definieren: „Beschleunigung des sozialen Wandels lässt sich damit definieren als Steigerung der Verfallsrate von handlungsorientierenden Erfahrungen und Erwartungen und als Verkürzung der für die jeweiligen Funktions-, Wert- und Handlungssphären als Gegenwart zu bestimmenden Zeiträume.“ (Rosa, 2005, S. 133). Das bedeutet, dass Vergangenheit („das was nicht mehr gilt“) und Zukunft („was noch nicht gilt“) in verschiedenen Bereichen des sozialen Lebens in immer kürzeren Abständen neu definiert werden müssen (Rosa, 2005). Ehemals gültige Ordnungen lösen sich rasch auf, was zu einer ständigen neuen Festsetzung von gesellschaftlichen Werten führt. Die Gegenwart, die definiert wird als Zeitraum der Stabilität, indem Erfahrungen und Erwartungen unverändert sind, wird zwangsweise immer kleiner (Rosa, 2005).

An drei Beispielen aus dem Buch von Rosa (2005) soll der Begriff der Gegenwartsschrumpfung veranschaulicht werden.

Als erstes Beispiel soll das „Wissen“ näher betrachtet werden. Früher konnten unsere Vorfahren das einmal in der Jugend gelernte Wissen ihr ganzes Leben lang anwenden (Rosa, 2005). Heute wird unter dem Begriff „Lebenslanges Lernen“ die Notwendigkeit für jede/n Einzelne/n zusammengefasst, sich das ganze Leben lang weiterzubilden (Rosa, 2005). Erforderlich ist das einerseits aufgrund der sich rasch ändernden neuen Erkenntnisse der Wissenschaft und andererseits wegen der neuen technischen Innovationen. Die Unbeständigkeit der Wissensbestände verdeutlicht das „Schrumpfen der Gegenwart“ (Rosa, 2005).

Die sich in den letzten Jahrzehnten geänderten Beschäftigungsverhältnisse sollen als zweites Beispiel dienen, um den Begriff der „Gegenwartsschrumpfung“ besser zu veranschaulichen.

Dieses Beispiel führt Rosa auch in seinem 2009 erschienen Buch „Soziologie, Kapitalismus, Kritik“ an. Vor ca. 70 Jahren wurde das Berufswissen meist noch von einer Generation an die nächste weitergegeben (Rosa, 2005). Dadurch entstanden übergenerationale stabile Berufsstrukturen (Rosa, 2009). Heute dauern die Beschäftigungsverhältnisse kaum ein ganzes Erwerbsleben (Rosa, 2005). Vielmehr ist es in der heutigen Zeit so, dass die Anzahl der Jobwechsel im Verlauf eines Arbeitslebens steigt. Begleitet werden die vielen Berufswechsel von Phasen der Arbeitslosigkeit (Rosa, 2005). Dieser mehrfache Berufswechsel innerhalb eines Erwerbslebens entwickelt sich dabei von der Ausnahme zur Regel (Rosa, 2009). Nach Sennett (1998) muss ein junger Amerikaner bzw. eine junge Amerikanerin beispielsweise damit rechnen innerhalb von 40 Arbeitsjahren mindestens elf Mal den Arbeitsplatz zu wechseln und dabei auch seine/ihre Wissensbasis zumindest dreimal auszutauschen. Die damit verbundenen häufigen Änderungen von Erfahrungen und Erwartungen verursachen ein Gefühl der Instabilität und damit der Unsicherheit (Rosa, 2005).

Als drittes Beispiel zum besseren Verständnis des Begriffs der „Gegenwartschrumpfung“ werden von Rosa (2005; 2009) die Veränderungen der Familienstrukturen in den letzten Jahrzehnten angeführt. Die traditionelle Großfamilie, die auf langfristige Stabilität der Familienstruktur setzte, musste dem Kern der Familie, bestehend aus einem Ehepaar, weichen (Rosa, 2005). Die Dauer der Familienstruktur wurde also von einer langen Kette von Generationen auf eine Generation reduziert (Rosa, 2009). Selbst die letztgenannte Form der Familienstruktur verändert sich gegenwärtig (Rosa, 2005). Die „klassische“ bürgerliche Ehe, bestehend aus zwei Lebenspartnern, wird heute von Lebensabschnittspartnern ersetzt. Die Stabilität einer Beziehung wird demnach von immer kürzerer Dauer (Rosa, 2005). Die hohe Zahl der Scheidungs- und Wiederverheiratursraten verdeutlicht allerdings den Wunsch der Menschen, das Ideal der früheren traditionellen kleinen bürgerlichen Kernfamilie, trotz sich verändernder Lebensbedingungen, zu erhalten (Rosa, 2005).

Alle drei genannten Beispiele machen ersichtlich, dass die Zeitdauer für die Stabilität von Wissensbeständen aber auch von beruflichen und familiären Bedingungen generell abnimmt und somit als Merkmal der Beschleunigung des sozialen Wandels gedeutet werden kann.

Diese raschen Veränderungen der äußeren Rahmenbedingungen, die jede/r Einzelne von uns spürt, führen dazu, dass vorausschauendes und planendes Handeln fast unmöglich werden.

Natürlich vollzieht sich diese Gegenwartsschrumpfung nicht in allen Bereichen der Gesellschaft im gleichen Tempo (Rosa, 2005). Es gibt auch Bereiche, in denen es sogar zu einer „Gegenwartsdehnung“ kommt (Rosa, 2005, S. 133). Darunter versteht Rosa (2005) sogenannte „Entschleunigungssoasen“, die im Kapitel 2.2.3 näher erklärt werden.

Die Konsequenzen, die durch die Beschleunigung des sozialen Wandels ausgelöst werden, sind der Stress und der Zeitdruck, mit den ständigen Veränderungen Schritt zu halten (Rosa, 2005). Das permanente Aktualisieren der eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse ist nach Rosa (2005) extrem zeitaufwendig. Um den schnellen Veränderungen gerecht zu werden, bedarf es oftmals der Beschleunigung des eigenen Lebenstempos (Rosa, 2005).

2.2.2.3. Beschleunigung des Lebenstempos

Die Beschleunigung des Lebenstempos definiert Rosa (2005) als „... Steigerung der Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen ...“ (S. 198).

Sie lässt sich nicht von der Beschleunigung des sozialen Wandels ableiten, sondern steht nach Rosa (2005) in einem paradoxen Verhältnis zur Kategorie der technischen Beschleunigung, wie nachstehend ausgeführt wird.

Die Beschleunigung des Lebenstempos lässt sich sowohl objektiv als auch subjektiv erfassen (Rosa, 2005).

Objektiv lässt sich diese dritte Art der Beschleunigung an der Verkürzung oder Verdichtung von Handlungs- und /oder Erlebnisepisoden ermitteln (Rosa, 2005). Erfasst werden können sowohl die Verkürzung als auch die Verdichtung von Handlungsepisoden mittels Zeitbudgetstudien, wie die von Garhammer (1999).

Mit *Verkürzung* ist beispielsweise die Verringerung der Essens- oder Schlafensdauer gemeint (Rosa, 2005). Unter *Verdichtung* versteht Rosa (2005), dass der Zeitraum zwischen dem Ende einer bestimmten Tätigkeit und dem Beginn einer neuen Tätigkeit möglichst verringert wird. Es kommt dabei zu einer Steigerung der Handlungseinheiten in einem bestimmten Zeitraum (Rosa, 2005).

Beispielsweise wird die Gesamtdauer eines Partybesuches reduziert, um danach noch einen Kinobesuch zu absolvieren. Möglich wird diese Verdichtung von Handlungen durch drei miteinander kombinierbare Strategien (Rosa, 2005). Einerseits durch eine unmittelbare Erhöhung der Handlungsgeschwindigkeit, also in dem genannten Beispiel durch das schnellere Verzehren des Partybuffets. Andererseits wird eine Verdichtung von Handlungen durch die Verringerung von Pausen zwischen Aktionen erreicht. Das bedeutet im erwähnten Beispiel, dass zwischen Partybesuch und Kinobesuch keine „unnötige“ Zeit verstrichen wird. Eine Verdichtung von Handlungen wird außer durch Beschleunigung auch durch die dritte Strategie, nämlich dem gleichzeitigen Ausführen mehrerer Tätigkeiten – auch als Multitasking (Dethloff & Heitkamp, 2005; Rosa, 2005) bezeichnet – erreicht.

Die Verkürzung einerseits und die Verdichtung von Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden andererseits führen zu einer Veränderung der Zeitwahrnehmung in Richtung eines immer schneller verfließen der Zeit, was subjektiv gemessen werden kann (Rosa, 2005).

Subjektiv kann man die Steigerung des Lebenstempos also in einer Zunahme von Empfindungen der Zeitnot bzw. im Stresserleben erfassen (Rosa, 2005). Zeitbudgetstudien wie die von Garhammer (1999) zeigen, dass Menschen in den reicheren Industriestaaten seit dem 18. Jahrhundert immer stärker das Gefühl haben, die Zeit selbst vergehe immer rascher. Diese Wahrnehmung der Verknappung von Zeitressourcen steht in einem paradoxen Verhältnis zur technischen Beschleunigung, denn die technologischen Errungenschaften und die damit einhergehende Vermehrung der Freizeit sollten doch zu einer Freisetzung von Zeitressourcen und damit zu einer Verlangsamung führen (Rosa, 2005).

Um eine Strecke von beispielsweise 30 km zu Fuß zurückzulegen benötigte man noch vor der Entwicklung des Automobils sechs Stunden Gehzeit.

Heute ermöglicht uns das Auto diese Strecke in ca. 15 Minuten zurückzulegen. Es entsteht dadurch also rein theoretisch ein Zeitgewinn von fünf Stunden und 45 Minuten. Trotzdem haben Menschen in der heutigen Zeit das subjektive Gefühl weniger Zeit zu haben.

Den Grund dafür sieht Rosa (2005) darin, dass die Steigerung der Handlungs- und/oder Erlebnismenge, die persönlich mögliche Steigerung der Bewältigungsgeschwindigkeit übersteigt (S. 214). Damit ist gemeint, dass die Anzahl der möglichen durchführbaren Handlungen/Erlebnisse viel größer ist, als die Menge der Handlungen/Erlebnisse, die wir tatsächlich bewältigen können.

Um die knapp empfundene Zeit effektiv zu nutzen, versuchen Menschen daher möglichst viele Handlungen/Erlebnisse innerhalb einer bestimmten Zeit unterzubringen, was zu einem Empfinden von Zeitstress führt (Rosa, 2005). Um die gesteigerte Menge an Handlungen/Erlebnissen durchführen zu können, müssen Menschen allerdings die Zeit, die sie den vielen einzelnen Handlungen/Erlebnissen widmen, verringern (Rosa, 2005).

Im oben genannten Beispiel bedeutet das, dass die durch die Nutzung des Automobils gewonnene Zeit von fünf Stunden und 45 Minuten verwendet wird, um möglichst viele Handlungen wie beispielsweise Lesen, E-Mail Beantworten und Fernsehen kurzfristig unterzubringen.

Für das Gefühl des „Gehetztseins“ der Menschen in der heutigen Zeit sieht Rosa (2005) abgesehen von dem erwähnten Auseinanderdriften von potenziellen Handlungsmöglichkeiten und deren Bewältigungsmöglichkeiten, noch zwei weitere Ursachen. Zum einen Die *Verpassensangst* und zum anderen den *Anpassungszwang*.

Unter der *Verpassensangst* versteht Rosa (2005) „die Angst, [der Menschen] (wertvolle) Dinge zu verpassen ...“ (S. 218). Die tatsächliche Lebenszeit der Menschen von durchschnittlich 75 Jahren ist zu gering, um die vielen Möglichkeiten, die die Welt zu bieten hat auszukosten (Rosa, 2005). Durch das begrenzte Leben entsteht bei vielen Menschen demnach die Angst, in ihrem relativ kurzen Leben wichtige Dinge zu verpassen (Rosa, 2005). Um dem entgegenzuwirken und damit ein erfülltes Leben zu genießen, ist es also notwendig, möglichst viel von den Angeboten und Möglichkeiten der Welt zu konsumieren (Rosa, 2005). Erreicht wird das, indem man möglichst viele Erlebnisse in kurzen Zeitabständen durchlebt, also indem man das Lebenstempo erhöht (Rosa, 2005).

Eine weit verbreitete Annahme nach der viele Menschen leben ist, je schneller die einzelnen Ereignisse durchlaufen werden, desto mehr kann man im Leben erleben und somit die Kluft zwischen der eigenen Lebenszeit und den unzähligen Möglichkeiten auf der Welt verringern (Rosa, 2005). Nur leider kann die Kluft zwischen der „Lebenszeit und der Weltzeit“, wie Rosa (2005, S. 288) sie nennt, so nicht verringert werden, weil das, was im Leben realisiert wird immer geringer ist, als die unendlichen realisierbaren Möglichkeiten.

Der *Anpassungszwang* ist hingegen eine Folge der Beschleunigung des sozialen Wandels (Rosa, 2005, S. 218). Wie bereits im Abschnitt der Beschleunigung des sozialen Wandels ausführlich beschrieben wurde, verändern sich beispielsweise Wissensbestände in immer rascherem Tempo. Das führt dazu, dass wir immer das Gefühl haben im Rückstand zu sein und infolge dessen gezwungen sind aufzuholen (Rosa, 2005). Das tatsächliche Geschehen vollzieht sich also rascher, als wir es verarbeiten können und führt dazu, dass Menschen gezwungen werden schneller leben zu *müssen* (Rosa, 2005, S. 219).

Die Konsequenz dieses Anpassungszwangs an die sich rasch ändernden äußeren Bedingungen ist, dass Menschen für die „eentlichen“ wertvollen Tätigkeiten sowohl in ihrer Freizeit aber auch im Beruf wenig bzw. keine Zeit haben (Rosa, 2005). Das selbstständige Einteilen der eigenen Zeit und das Setzen von Prioritäten wird gegenwärtig oft durch von außen aufgezwungene Termine und Fristen unmöglich (Rosa, 2005). Durch die knappen Zeitressourcen sind Menschen gezwungen, die an Fristen gebundenen Tätigkeiten zuerst zu erledigen.

Das führt dann meist dazu, dass Ziele, die nicht an Termine gebunden sind, wie beispielsweise Spaziergehen, vernachlässigt werden (Rosa, 2005). Was bleibt ist das Gefühl zu „nichts“ mehr zu kommen (Rosa, 2005).

2.2.3. Fünf Kategorien der Beharrung

Rosa (2005) berücksichtigt in seiner Beschleunigungstheorie aber auch den Gegenpol der Beschleunigung, nämlich die Beharrung bzw. Erstarrung.

Den Grund dafür sieht Rosa (2005) darin, dass sich nicht alle Bereiche des sozialen Lebens den drei genannten Beschleunigungsdimensionen zuordnen lassen, sondern sich der Beschleunigung zum Teil widersetzen. Auch Garhammer (1999) betont, dass nicht „... alles permanent beschleunigt wird“ (S. 114).

Um die Annahmen von Rosa (2005) bezüglich der Beschleunigung vollständig darzustellen, werden seine insgesamt fünf Kategorien der Entschleunigung oder Beharrung näher erläutert, die den drei Beschleunigungsdimensionen „querliegen“ (Rosa, 2005, S. 139). Der Fokus dieser Diplomarbeit liegt aber auf den drei Beschleunigungsdimensionen.

Als erste Kategorie nennt Rosa (2005) *natürliche* physikalische, biologische und anthropologische *Geschwindigkeitsgrenzen*, die gar nicht oder nur durch massive Veränderungen manipuliert werden können. Dazu zählen beispielsweise die Geschwindigkeitsgrenzen des Gehirns (Pöppel, 1997), die begrenzte Kapazität des Ökosystems der Erde und die Grenzen der Veränderung der Jahres- und Tageszeiten (Rosa, 2005).

Unser menschliches Gehirn ist, was Prozesse der Wahrnehmung, der Verarbeitung von Reizen aber auch der Regeneration betrifft, an Grenzen gebunden (Pöppel, 1997). Trotz der enormen Entwicklung des menschlichen Gehirns in den letzten Jahrtausenden erreicht es heute an bestimmten Stellen seine natürlichen Grenzen, die selbst durch technische Errungenschaften nicht überwunden werden können (Rosa, 2005).

Eine gravierende Geschwindigkeitsgrenze stellt auch das Ökosystem der Erde dar (Rosa, 2005). Abfallstoffe und Gifte können nur bis zu einer bestimmten natürlichen Grenze verarbeitet werden (Rosa, 2005). Die Auswirkungen der Überbeanspruchung dieser natürlichen Grenzen werden wir in den nächsten Jahrzehnten durch die Erwärmung der Erde deutlich zu spüren bekommen (Rosa, 2005).

Auch die Jahres- und Tageszeiten, die von Rosa (2005) als weiteres Beispiel der ersten Beharrungskategorie angeführt werden, lassen sich nicht beschleunigen. Durch die unterschiedlichsten Errungenschaften wie z.B. dem künstlichen Licht können die Tages- und Nachtzeit manipuliert werden (Rosa, 2005). Den natürlichen Tag-Nacht-Rhythmus von 24 Stunden kann man allerdings nicht direkt beschleunigen oder verlangsamen (Rosa, 2005).

Aus heutiger Sicht lässt sich noch nicht genau beurteilen ob und inwiefern in Zukunft die neuen Möglichkeiten beispielsweise der Gen- und Computertechnologie diese natürlichen Geschwindigkeitsgrenzen aufbrechen (Rosa, 2005).

Zur zweiten Kategorie der Beharrung zählt Rosa (2005) sogenannte „*Entschleunigungs*oasen“ (S. 143). Damit sind soziale oder kulturelle Bereiche gemeint, in denen es scheint, als wäre die Zeit stehen geblieben (Rosa, 2005).

Dazu zählen beispielsweise die Amish-Gemeinden in Ohio (Rosa, 2005). In diesen Gemeinden verläuft das Leben im 21. Jahrhundert so wie noch vor hunderten Jahren. Die Zeit scheint dort buchstäblich stehen geblieben zu sein.

Neben diesen natürlichen Entschleunigungs

oasen gibt es auch künstlich geschaffene Entschleunigungsinseln, wie z.B. die „Wellnessoasen“ (Rosa, 2005). Die Wellnesshotels erfreuen sich in Zeiten der Beschleunigung immer mehr an Zulauf von gestressten Menschen, die wieder zur Ruhe kommen wollen (Rosa, 2005).

Verlangsamung tritt in der modernen Gesellschaft aber auch *als unbeabsichtigte Nebenfolge* der Beschleunigungsprozesse auf, die Rosa (2005) zur dritten Kategorie der Beharrung zusammenfasst.

Ein typisches Beispiel für ein unbeabsichtigtes Entschleunigungsphänomen ist der Verkehrstau (Rosa, 2005). Durch den stetig zunehmenden Verkehr, vor allem in den Ballungszentren, sinkt die durchschnittliche Fahrgeschwindigkeit trotz steigender absoluter Spitzengeschwindigkeiten der Autos (Rosa, 2005).

Die Depressionserkrankung führt Rosa (2005) als pathologische Form der Verlangsamung an. Für Menschen in depressiven Phasen scheint die Zeit still zu stehen (Rosa, 2005).

Ein weiteres Beispiel für unbeabsichtigte Nebenfolgen der Beschleunigung sind nach Rosa (2005) Wartezeiten, in unterschiedlichen Bereichen. Sie treten immer dann auf, wenn beschleunigbare Prozesse (z.B. Produktion am Fließband) auf veraltete Systeme treffen (z.B. alter Computer) oder wenn unterschiedliche Geschwindigkeiten aufeinander treffen, beispielsweise wenn die Internet-Suchmaschine die erhofften Daten langsamer anzeigt als man sie selbst gerne hätte (Rosa, 2005).

Zu der vierten Kategorie der Beharrung fasst Rosa (2005) einerseits *ideologisch begründete Entschleunigungsbewegungen* und andererseits *individuelle und soziale Verlangsamungsbestrebungen* zusammen.

Zur *ideologisch begründeten Entschleunigung* zählt beispielsweise der „typische Aussteiger“ (Rosa, 2005). Damit sind Menschen gemeint, die radikal für eine Entschleunigung und gegen eine weitere Modernisierung eintreten (Rosa, 2005). Sie brechen meist aus dem Arbeitssystem aus, um z.B. einer Sekte beizutreten oder auf einem Bauernhof möglichst unabhängig zu leben (Rosa, 2005). Der Preis, den diese Menschen, die sich dem Geschwindigkeitsdruck entziehen, zahlen, ist hoch denn sie riskieren den Anschluss an die sich rasch verändernde Umwelt zu verpassen (Rosa, 2005). Daraus resultiert, dass sie nicht wieder in das beschleunigte System zurückkehren können (Rosa, 2005).

Sowohl die *individuellen* als auch die *sozialen Verlangsamungsbestrebungen* haben hingegen das Ziel vorübergehend Prozesse zu entschleunigen, um danach wieder mit mehr Energie dem Beschleunigungsphänomen gewachsen zu sein (Rosa, 2005).

Auf der *Ebene der Individuen* zählen dazu z.B. Meditationskurse und Yogatechniken (Rosa, 2005). Es handelt sich dabei also um eine bewusste Verlangsamung auf eine bestimmte kurze Zeit, um daraus Kraft zu tanken und die alltäglichen und beruflichen Herausforderungen dadurch schneller bewältigen zu können. Rosa (2005) spricht in diesem Zusammenhang von der „Beschleunigung-durch-Verlangsamung“ (S. 149).

Auf der *kollektiven Ebene* werden, vor allem in der Politik, unterschiedliche Methoden der Verlangsamung herangezogen, um Zeit für Entscheidungen zu gewinnen (Rosa, 2005). Durch das Herausnehmen politischer Entscheidungen aus dem Beschleunigungsphänomen wird Stabilität und Berechenbarkeit geschaffen, die wiederum die Grundlage für Beschleunigung in unterschiedlichen Bereichen z.B. wirtschaftlich und wissenschaftlich darstellen (Rosa, 2005).

Die fünfte und letzte Kategorie der Beharrung stellt die *kulturelle und strukturelle Erstarrung* dar (Rosa, 2005). Damit ist gemeint, dass sich die Beschleunigung nur auf der Oberfläche der Gesellschaft zeigt. Die innere Entwicklung der Gesellschaft verhärtet bzw. erstarrt hingegen kulturell und strukturell (Rosa, 2005). Unter Erstarrung versteht man eine vollständige Bewegungslosigkeit.

Verdeutlicht wird diese Form der Erstarrung im Zusammenhang mit der „Utopie der Nulloption“ von Offe (1986). Demnach werden Menschen in der modernen Gesellschaft zwar zahlreiche Optionen geboten, die allerdings durch eine unüberschaubar große Anzahl an Optionen wieder eingeschränkt ist. Die „Optionssteigerung“ ist also nur eine oberflächliche Erscheinung, während die einzelnen Menschen oft die Kontrolle über die vielen möglichen Optionen verlieren.

2.2.4. Verhältnis von Beschleunigung und Beharrung

Wie im Kapitel 2.2.3. gezeigt wurde, wird nicht „alles“ schneller. Vieles bleibt gleich schnell bzw. langsam oder verlangsamt sich. Zwischen diesen zwei Gegenpolen, nämlich der Beschleunigung einerseits und der Beharrung andererseits, gibt es allerdings kein Gleichgewicht (Rosa, 2005, S. 153). Diese These begründet Rosa (2005) durch folgende zwei Annahmen: Erstens ist die Beharrung für alle relevanten Phänomene erschöpfend und zweitens setzt keine Kategorie der Beharrung wirklich einen Gegentrend zur Beschleunigungsdynamik (S. 154).

Die erste Kategorie der Beharrung, die „natürlichen Geschwindigkeitsgrenzen“ und die zweite Kategorie, die „Entschleunigungsinseln“ zeigen lediglich die *Grenzen* der Beschleunigung auf (Rosa, 2005, S. 154). Sie sind aber nach Rosa (2005) kein Gegentrend zur Beschleunigung.

Die dritte Kategorie der Beharrung, die nach Rosa (2005) als „Verlangsamung als unbeabsichtigte Nebenfolge der Beschleunigung“ definiert wurde, zeigt die *Folgen* der Beschleunigung an. Auch diese Kategorie stellt nach Rosa (2005) keinen Widerstand gegen das Beschleunigungsphänomen dar.

Die vierte Kategorie wurde von Rosa (2005) in zwei weitere Untergruppen unterteilt. Erstens in die „ideologisch begründeten Entschleunigungsbewegungen“ und zweitens in die „individuellen und sozialen Verlangsamungsbestrebungen“.

Erstere zeigen „ideologisch begründete Widerstandsbewegungen“ gegen die Beschleunigung an (Rosa, 2005).

Die von Menschen geforderte Entschleunigung ist also eine *Reaktion* auf das Phänomen der Beschleunigung (Rosa, 2005, S. 154). Aus der Geschichte zeigt sich, dass diese Entschleunigungsbewegungen allerdings meist erfolglos waren (Rosa, 2005). Die 68er oder die Grünen sind nach Rosa (2005) Beispiele für solche Gegenbewegungen. Die heutige Generation zeigt erstaunlicherweise keine groß organisierten Widerstandsgruppen gegen die Beschleunigung (Rosa, 2005). Sie versucht sogar die Möglichkeiten, die sich aus der Beschleunigungsbewegung ergeben haben für ihren eigenen Vorteil zu nutzen (Rosa, 2005). Die immer neuesten Technologien werden gekauft und deren Beherrschung angeeignet (Rosa, 2005). Eine mögliche Erklärung für diesen geringen Widerstand sieht Rosa (2005) in den erfolglosen Gegenbewegungen der Vergangenheit.

Die zweite Untergruppe der vierten Kategorie, nämlich die „individuellen und sozialen Verlangsamungsbestrebungen“ sieht Rosa (2005) als *Elemente* der Beschleunigung. Ziel der beiden Entschleunigungsversuche ist nämlich, Kraft zu tanken für die erneute Beschleunigung in unterschiedlichen Bereichen des Lebens (Rosa, 2005).

Die fünfte Kategorie, die „strukturelle und kulturelle Erstarrung“, zählt Rosa (2005) zu den Elementen der Beschleunigungsprozesse, die mit der Beschleunigung selbst wachsen oder schwinden (S. 155).

2.2.5. Beschleunigungszirkel von Rosa

Sowohl die drei im Kapitel 2.2.2. beschriebenen Beschleunigungsdimensionen als auch die im Kapitel 2.2.3. näher erklärte Beharrung bilden die Grundlage für die Beschleunigungstheorie von Rosa. Wichtig ist, dass die drei Formen sozialer Beschleunigung - die technische Beschleunigung, die Beschleunigung des sozialen Wandels und die Beschleunigung des Lebenstempos - voneinander strikt unterschieden werden müssen (Rosa, 2005, S. 243). Die Beharrung liegt zu diesen drei Dimensionen „quer“ (Rosa, 2005, S. 139).

Rosa (2005) vertritt in seiner Beschleunigungstheorie die These, dass die soziale Beschleunigung der heutigen Zeit zu einem sich selbst antreibenden Prozess geworden ist (S. 243). Die drei Formen der sozialen Beschleunigung stehen dabei in einem wechselseitigen Steigerungsverhältnis (Rosa, 2005). Das bedeutet, dass sich die drei Dimensionen innerhalb dieses Prozesses ständig selbst verstärken und dadurch die Beschleunigung zu einem sich stetig selbst antreibenden Phänomen wird (Rosa, 2005). Abbildung 1 veranschaulicht diesen Prozess, den Rosa (2005) als „Akzelerationszirkel“ (S. 251) bezeichnet.

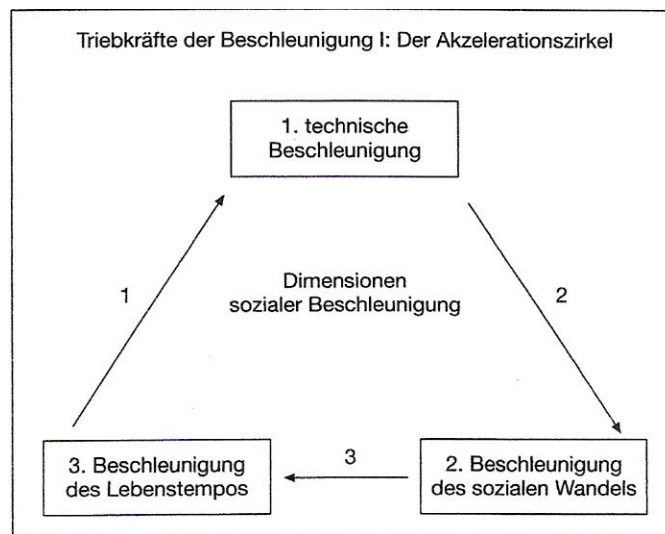


Abbildung 1. Akzelerationszirkel von Hartmut Rosa (Rosa, 2005, S.251)

Zuerst wird die Beziehung zwischen dem beschleunigten Lebenstempo und der technischen Beschleunigung näher betrachtet. Veranschaulicht wird dies in Abbildung 1 durch den Pfeil mit der Nummer eins. Rosa (2005) behauptet, dass die *technische Beschleunigung* eine direkte Folge der Erhöhung des *Lebenstempos* darstellt (S. 245). Das Ziel der vielen technischen Errungenschaften in den letzten Jahrhunderten war es, Zeit zu sparen (Rosa, 2005). Die Beschleunigung des Transports, der Kommunikation und der Produktion haben, wie im Kapitel 2.2.2.1. gezeigt wurde, zu einer Verkürzung von Prozessen geführt und damit zu einem Zeitgewinn beigetragen. Menschen haben heute durch viele technische Entwicklungen wie beispielsweise dem Auto für den Transport und dem Internet für die neue Form der Kommunikation die Möglichkeit, Tätigkeiten schneller zu erledigen als noch vor 150 Jahren (Rosa, 2005).

Trotzdem herrschen in der heutigen Gesellschaft die subjektiven Empfindungen von Zeitnot und Stress vor (Rosa, 2005). Rosa (2005) sieht wie schon erwähnt, den Grund dafür, in dem unausgeglichene Verhältnis zwischen der Anzahl an Handlungsmöglichkeiten, die Menschen zur Verfügung steht und der menschlich begrenzten Möglichkeit all diese Handlungen zu bewältigen. Zusätzlich wird die Menge der unbedingt notwendigen Erledigungen, die wie im Kapitel 2.2.2.3. erwähnt als Anpassungszwang bezeichnet werden, immer größer (Rosa, 2005). Wegen der daraus empfundenen Zeitknappheit tendieren Menschen dazu, diese knappe Zeit beispielsweise durch Verdichtung von Handlungen, also durch eine Beschleunigung ihres Lebenstempos, effektiv zu nützen (Rosa, 2005, S. 244). Der Einsatz von technischen und technologischen Innovationen erleichtert dabei die verringerte Zeit effektiv zu nutzen (Rosa, 2005). Je knapper also die empfundenen Zeitressourcen und damit je größer die Beschleunigung des Lebenstempos, desto höher ist der Bedarf an Beschleunigungstechniken (Rosa, 2005). Der Ruf nach einem noch schnelleren Internet oder noch schnelleren Verkehrsverbindungen wird nach Rosa (2005) umso lauter, je größer die Zeitnot wahrgenommen wird.

Die Möglichkeit für den Einzelnen/die Einzelne durch verbesserte Technik Zeit zu sparen treibt also die technische Beschleunigung voran (Rosa, 2005). Wie noch später erklärt wird, ist die technische Beschleunigung nur für das Individuum scheinbar eine Erleichterung. Auf der makrosozialen Ebene ist sie die Ursache der Zeitknappheit (Rosa, 2005).

Die Einführung neuer Beschleunigungstechniken führte neben einer quantitativen Veränderung auch zu einer qualitativen Veränderung unserer Lebensform, und somit zu einer Veränderung des sozialen Wandels (Rosa, 2005).

Rosa (2005) nimmt an, dass die *Beschleunigung des sozialen Wandels* eine direkte Folge der *technischen Beschleunigung* darstellt (S. 248). Der in der Abbildung 1 mit der Nummer zwei gekennzeichnete Pfeil veranschaulicht diese Beziehung.

Die Beschleunigung des sozialen Wandels wurde definiert als das Tempo, indem sich unterschiedliche Strukturen und Orientierungen verändern.

Durch die Einführung des Internet im 20. Jahrhundert, die Rosa (2005) als noch andauernde „*digitale Revolution*“ (S. 246) bezeichnet, veränderte sich beispielsweise die Kommunikation der Menschen sowohl was ihre Menge der Informationsvermittlung betrifft, aber auch in Bezug auf ihre Qualität sehr rasch.

Das Internet hat also zu einer qualitativen Veränderung der Kontaktaufnahme zwischen Menschen geführt (Rosa, 2005). Die Verbreitung des Automobils hat, um ein anderes Beispiel von Rosa (2005) anzuführen, zu einer weiteren qualitativen Veränderung von Beziehungsmustern und Siedlungsstrukturen, also von Lebensformen geführt. Das Auto macht das Zurücklegen von größeren Distanzen zwischen Wohnort und Arbeitsplatz möglich (Rosa, 2005). Damit verändert sich die Räumlichkeit von sozialen Beziehungen einerseits und von Siedlungsstrukturen andererseits (Rosa, 2005). Mit diesen genannten Beispielen wird also klar, dass die technische Beschleunigung eine „Triebfeder“ (Rosa, 2005, S. 247) des sozialen Wandels darstellt.

Die dritte und damit letzte Beziehung im sich selbst antreibenden Prozess der Beschleunigung stellt das Verhältnis zwischen der Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos dar. Der Pfeil mit der Nummer drei in der Abbildung 1 kennzeichnet diese Beziehung.

Rosa (2005) geht dabei davon aus, dass die *Erhöhung des Lebenstempos* eine direkte Folge der *Beschleunigung des sozialen Wandels* darstellt (Rosa, 2005, S. 250).

Der Verlust der Stabilität von Handlungs- und Wertesystemen, die Rosa (2005) als „Gegenwartsschrumpfung“ bezeichnet, führt dazu, dass Menschen gezwungen sind, den sich rasch ändernden Bedingungen der Umwelt möglichst rasch anzupassen (Rosa, 2005). Diese Anpassung zu schaffen bedarf einer Erhöhung des Lebenstempos (Rosa, 2005). Der beschleunigte soziale Wandel erfordert demnach eine Beschleunigung des Lebenstempos (Rosa, 2005).

Die Wahrnehmung der Zeitknappheit trotz Steigerung des Lebenstempos bringt mit sich, dass Menschen nach Entlastung durch weitere neue technische Entwicklungen rufen. Somit schließt sich der Kreis der Beschleunigung (Rosa, 2005, S. 251).

Die neuen technologischen Innovationen sind aber wie oben schon angeführt wurde, nur scheinbar eine Erleichterung für das Individuum, denn eigentlich sind sie die antreibende Kraft für eine erneute Beschleunigung (Rosa, 2005). Das Gefühl der Menschen „alles werde immer schneller“ liegt demnach nicht am Zeitverschwenden von Individuen oder Institutionen, sondern hat seine Ursachen in einem sich selbst antreibenden Prozess (Rosa, 2005, S. 251).

Nachdem jetzt der Beschleunigungszirkel von Rosa (2005) beschrieben wurde, stellt sich die Frage, an welcher Stelle man diesen Prozess unterbrechen kann.

Rosa (2005) behauptet, dass die zweite und dritte genannte Beziehung, also die Beziehung zwischen der *technischen Beschleunigung* und der *Beschleunigung des sozialen Wandels* sowie die Beziehung zwischen *sozialem Wandel* und der *Beschleunigung des Lebenstempos* nicht geeignet sind, um diesen sich selbst antreibenden Prozess zu unterbrechen.

Der Grund hierfür liegt in der Immunität der Steuerung dieser beiden Beziehungen (Rosa, 2005). Dass die technische Beschleunigung eine Beschleunigung des sozialen Wandel verursacht lässt sich nicht stoppen, denn sie ist eine Konsequenz der technologischen Entwicklungen (Rosa, 2005). Auch die Erhöhung des Lebenstempos in Folge der Beschleunigung des sozialen Wandels ist unvermeidlich, weil die Menschen gezwungen sind, immer am neuesten Stand zu sein.

Die einzige Möglichkeit aus dem Beschleunigungszirkel auszubrechen sieht Rosa (2005) an der Stelle der Beziehung zwischen der *technischen Beschleunigung* und der *Beschleunigung des Lebenstempos*.

Auf die wahrgenommene Zeitknappheit mit einem Ruf nach neuen technischen Errungenschaften zu reagieren ist nicht zwingend (Rosa, 2005). Daher kann an dieser Stelle der Kreislauf durchbrochen werden (Rosa, 2005).

Auf *individueller Ebene* bedeutet das, dass jedem Einzelnen von uns theoretisch die Möglichkeit frei steht, nicht alle neuen Techniken, die eine weitere Beschleunigung vorantreiben, zu nützen (Rosa, 2005). In der Praxis müssen Individuen hingegen meist einen hohen Preis in Form von fehlenden Anschlüssen zahlen (Rosa, 2005).

Wenn beispielsweise eine Person auf den Gebrauch von einem Handy verzichtet, weil er/sie nicht immer und überall erreichbar sein will, muss er/sie in Kauf nehmen, dass er/sie nicht immer auf dem Laufenden ist. Aktuellste Ereignisse von Freunden kann er/sie erst Stunden oder Tage später erfahren, wenn er zuhause an seinem Festnetztelefon erreicht wird. Auch der freiwillige Verzicht auf das Internet hat seine Konsequenzen. Viele Firmen schicken ihre Rechnungen nur mehr via E-Mail an ihre Kunden und Kundinnen. Eine Person die keinen Internetanschluss zur Verfügung hat, muss demnach in Kauf nehmen, dass sie ihre Rechnungen erst am Kontoauszug sehen kann. Oder die Person muss sich telefonisch an die jeweilige Firma wenden, um ihren zu zahlenden Rechnungsbetrag abzufragen.

Was Rosa meiner Meinung nach nicht berücksichtigt ist, dass dieser freiwillige Technikverzicht neben den genannten Nachteilen auch Vorteile wie beispielsweise eine subjektiv erhöhte Lebensqualität bringen kann.

Erfolgreicher kann die Schnittstelle zwischen der Verknappung der Zeit und der Rückgewinnung durch technische Innovationen unterbrochen werden, wenn nicht das Individuum, sondern das *Kollektiv* auf die unterschiedlichsten technischen Beschleunigungsschübe verzichtet (Rosa, 2005, S. 254). Durch politische Interventionen kann beispielsweise verhindert werden, dass technische Beschleunigung bis ins Unerschöpfliche ausgekostet wird (Rosa, 2005). Allerdings ist diese Möglichkeit aus Sicht von Rosa (2005) aus zwei Gründen sehr schwierig zu realisieren:

Erstens setzt der Eingriff durch die Politik voraus, dass die Politik gesellschaftliche Entwicklungen steuern kann. Rosa (2005) weist aber darauf hin, dass die Politik durch ihre Beschleunigungsresistenz und damit durch ihre Unfähigkeit des tempobestimmenden Schrittmachens nicht in der Lage ist, gesellschaftliche Entwicklungen durch Planung im Voraus zu steuern. Die Politik ist mehr damit beschäftigt den raschen Änderungen der Gesellschaft im Nachhinein mit Gesetzen gerecht zu werden (Rosa, 2005). Zum Zeitpunkt der Implementierung dieser Gesetze ist die soziale Wirklichkeit möglicherweise schon wieder überholt (Rosa, 2005).

Zweitens weist Rosa (2005) darauf hin, dass der Beschleunigungsprozess nicht nur durch seine Eigendynamik vorangetrieben wird, sondern dass auch „externe Faktoren“ die Beschleunigungsdynamik aufrechterhalten bzw. vorantreiben.

Zu diesen externen Faktoren zählt Rosa (2005) den *ökonomischen Motor*, den *kulturellen Motor* und den *soziostrukturellen Motor*.

Unter dem *ökonomischen Motor* versteht Rosa (2005) die kapitalistische Wirtschaft, die für eine „Beschleunigung zum Zweck der Steigerung“ verantwortlich ist. Damit ist die Steigerung der Produktion gemeint, die immer schneller vorangetrieben wird.

Das Ziel der Beschleunigung der Produktion ist, Zeit einzusparen (Rosa, 2005). Es wird also nach dem Motto „Zeit ist Geld“ gewirtschaftet. Ermöglicht wird diese Produktionssteigerung, durch die technische Beschleunigung (Rosa, 2005).

Die Forderung der Wirtschaft die Produktionsmenge immer mehr zu erhöhen ist also ein externer Beschleunigungsmotor, der sich primär der *technischen Beschleunigung* zuordnen lässt (Rosa, 2005, S. 310).

Die „Verheißung des absoluten Reichtums“ sieht Rosa (2005) als *kulturellen Motor* an. Menschen sind bestrebt über möglichst viel Geld zu verfügen, um neue Bedürfnisse befriedigen zu können (Rosa, 2005). Um die Kluft zwischen den vielen realisierbaren Möglichkeiten, die die Welt zu bieten hat und der begrenzten Möglichkeit, diese Fülle an Angeboten im Lauf des Lebens auszukosten, zu verringern, braucht man also Geld (Rosa, 2005). Daher ist das Streben nach Reichtum ein externer Faktor, der der *Beschleunigung des Lebenstempos* zuordenbar ist (Rosa, 2005, S. 310).

Zu dem *soziostrukturellen Motor* und somit zum letzten der drei externen Antriebsmotoren des Beschleunigungszirkels zählt Rosa (2005) den Versuch der Menschen, die unterschiedlichen Funktionen z.B. Familienvater, Hochschulprofessor, Ehemann, usw., die sie einnehmen müssen auszubalancieren. Um all diesen komplexen Funktionen gerecht zu werden, bräuchte das Individuum nach Rosa (2005) allerdings viel mehr Zeit als es tatsächlich zur Verfügung hat.

Durch das Gefühl der ständigen Zeitknappheit in unserer Gesellschaft müssen daher viele der Funktionsbereiche vernachlässigt werden bzw. auf später verschoben werden (Rosa, 2005). Dieses Vorgehen erzeugt allerdings wieder Zeitdruck (Rosa, 2005).

Ein Mann, der beispielsweise zugleich Familienvater und Hochschulprofessor ist und sich entscheidet am Familienleben aktiver teilzunehmen muss einige der Familienaktivitäten aber immer wieder unterbrechen, um auch der Funktion des Universitätsprofessors gerecht zu werden (Rosa, 2005). Er kann ja schließlich die Funktion als Universitätsprofessor neben den vielen anderen Funktionen nicht vernachlässigen (Rosa, 2005). Da die Anforderungen innerhalb einer Funktion aber immer komplexer werden und sich rasch ändern, z.B. sollte ein Hochschulprofessor Seminartexte lesen, sein Buch weiterschreiben, Vorlesungen vorbereiten, usw., verstärkt sich das Gefühl der Zeitknappheit (Rosa, 2005). Die raschen Änderungen der Erwartungen an die unterschiedlichen Funktionen, die eine Person zu erfüllen hat führen zu einer Beschleunigung des sozialen Wandels (Rosa, 2005, S. 310).

2.3. Beschleunigung in der Arbeitswelt

Rosa (2009) betont in seinem aktuellsten Buch, dass sich das eben beschriebene Beschleunigungsphänomen in nahezu allen gesellschaftlichen Funktionsbereichen, von Bildungseinrichtungen über die Politik bis hin zu Freizeiteinrichtungen, beobachten lässt.

Es wird daher angenommen, dass sich Beschleunigung auch in der Arbeitswelt in den drei von Rosa (2005) postulierten Dimensionen zeigt.

Die Beschleunigung und ihre Auswirkungen sind dabei sowohl auf der Ebene der Prozesse im Unternehmen (Arbeitsanforderungen, Arbeitsbedingungen, usw.) als auch auf der Ebene der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die diesen organisatorischen Veränderungen ausgesetzt sind, beobachtbar.

Für Rosa (2005) ist die technische Beschleunigung zusammenfassend anhand dreier Merkmale, die in Kapitel 2.2.2.1. genauer beschrieben wurden, deutlich nachweisbar: Erstens an der Verkürzung von Durchschnittszeiten von Transport, Produktion und Kommunikation. Zweitens an der Steigerung der Menge von Gütern und Dienstleistungen und drittens an der Schnelligkeit, mit der sich diese technischen Veränderungen vollziehen.

Diese drei Merkmale – *Verkürzung von Durchschnittszeiten*, *Steigerung der Menge* und *Steigerung der Veränderungsraten* – lassen sich nach eigenen Überlegungen auch auf die Beschleunigung des sozialen Wandels übertragen.

Die Dauer der Gültigkeit von geltenden Normen nimmt ab. Im Gegensatz dazu nimmt die Menge der neuen gültigen Werte zu. Das Tempo, indem sich diese Ordnungen verändern ist ebenfalls stark gestiegen.

Bei der Beschleunigung des Lebenstempos können nur zwei der drei Merkmale übertragen werden: die Steigerung der Menge und die Verkürzung der Durchschnittszeiten. Die Menge an Handlungen, die innerhalb einer bestimmten Zeit erledigt werden müssen, hat sich in den letzten Jahren stark gesteigert. Die Zeit, die man den einzelnen Handlungen widmen kann, nimmt allerdings wie bereits in Kapitel 2.2.2.2. ausführlich erläutert, ab. Die Steigerung der Veränderungsraten passt aus logischen Überlegungen nicht zu dieser dritten Beschleunigungsdimension.

Durch die drei soeben beschriebenen Merkmale von Beschleunigung, die den drei Beschleunigungsdimensionen von Rosa (2005) – technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos – jeweils zugeordnet werden können, entsteht eine drei mal drei Matrix, die in Tabelle 1 veranschaulicht wird.

Tabelle 1

Drei mal drei Matrix

	Beschleunigungsdimensionen		
	Technische Beschleunigung	Beschleunigung des sozialen Wandels	Beschleunigung des Lebenstempos
Merkmale der Beschleunigung			
Verkürzung von Durchschnittszeiten	X	X	X
Steigerung der Menge	X	X	X
Steigerung der Veränderungsraten	X	X	

Diese Matrix soll als Basis für zukünftige empirische Forschungen dienen, um das von Rosa (2005) beschriebene Beschleunigungsphänomen einheitlich messbar zu machen und in unterschiedliche Arbeitsbereiche zu übertragen.

Anhand der eben dargestellten Matrix sollen drei verschiedene Arbeitsbereiche – Bürowelt, Pflegebereich, und Flugbegleitung – , in denen davon ausgegangen werden kann, dass Beschleunigung erlebt wird, genauer beschrieben werden.

2.3.1. Technische Beschleunigung

Die *technische Beschleunigung* ist wie bereits im Kap. 2.2.2.1. erwähnt, das Ergebnis des Einsatzes von Technik in verschiedenen Bereichen des Lebens, die zu einer Beschleunigung von unterschiedlichen Abläufen geführt hat (Rosa, 2005).

In dieser Arbeit wird die technische Beschleunigung nur im Bereich der Kommunikation erfasst.

Die anderen beiden von Rosa (2005) angeführten Bereiche der technischen Beschleunigung, nämlich der Transport und die Produktion werden nicht berücksichtigt, weil sie empirisch schwer messbar sind.

2.3.1.1. Beschleunigung in der Bürowelt

Ein besonderes Charakteristikum der technischen Beschleunigung ist im Kontext der bürobezogenen Arbeit der Computer bzw. das Internet. Durch die Etablierung des Internet im letzten Jahrhundert haben sich die Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten stark verändert (Green, 2004; Rosa, 2005). Informationen jeglicher Art (z.B. Newsletter, Rundbriefe, Anfragen usw.) können beispielsweise via E-Mail schnell, ortsunabhängig und in großen Mengen verbreitet werden (Rosa, 2005). Das hat den Vorteil, dass der Informations- und Kommunikationsaustausch innerhalb und zwischen Organisationen sehr schnell abgewickelt werden kann.

Für die einzelnen Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen ist diese rasche Verbreitung von Informationen mittels E-Mail allerdings mit einer gestiegenen Informationsmenge und einem erhöhten Aufwand der Verarbeitung dieser Informationen verbunden (Moser, Preising, Göritz & Paul, 2002). Die vielen E-Mails, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen täglich erhalten, sollten möglichst rasch gelesen und beantwortet werden, um den Absender die entsprechende Antwort möglichst schnell zukommen zu lassen. Insbesondere die Unterscheidung zwischen wertvollen und irrelevanten Informationen aus der Informationsüberflutung stellt eine große Herausforderung für die einzelnen Individuen dar (Moser et al., 2002).

Zusätzlich hat in einigen Bereichen der Büroarbeit die Dokumentation von beispielsweise Berichten einen wesentlichen Stellenwert. Zur Erleichterung dieser Dokumentationsarbeiten stehen diverse Computerprogramme zur Verfügung. Anzunehmen ist, dass sich im Unterschied zu früher die Menge der erforderlichen Dokumentationen sicherlich erhöht hat.

Aufgrund der raschen technologischen Entwicklungen werden technische Geräte und Programme im Arbeitsleben häufig gewechselt (Voß, 1998). Gerade im Bereich der Bürowelt kommt es häufig zum Austausch von neueren Computern und Computerprogrammen.

Das führt dazu, dass sich Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen immer neuen arbeitsbezogenen Anforderungen stellen müssen. Das Bedienen der neueren Technologien sowie das dahinterliegende (technische) Wissen müssen von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen immer neu gelernt und auf dem neuesten Stand gebracht werden (Green, 2004). Damit verbunden sind höhere Ansprüche von Seiten der Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen bzgl. der Ausbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (Green, 2004).

Der Einsatz von Technik in der Bürowelt und dessen Folgen können zusammenfassend den drei Merkmalen – *Verkürzung von Durchschnittszeiten, Steigerung der Menge und Steigerung der Veränderungsraten* - zugeordnet werden.

Der schnellere Austausch von Informationen innerhalb und zwischen Organisationen verdeutlicht die „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“. Die Antwortdauer hat sich aufgrund der neuen Kommunikationsmedien im Vergleich zu dem herkömmlichen Schriftverkehr per Post deutlich reduziert.

Aber nicht nur die Geschwindigkeit mit der Informationen ausgetauscht werden ist gestiegen, sondern auch die *Menge* der Informationen, die versendet wird.

Wegen der raschen Einführung immer neuerer Techniken kommt es im Büroalltag zu einem häufigen Wechsel von Computern und Computerprogrammen, was unter dem Begriff der „*gestiegenen Veränderungsraten*“ zusammengefasst werden kann.

2.3.1.2. Beschleunigung im Pflegebereich

Es ist davon auszugehen, dass auch im Bereich der Pflege das Phänomen der Beschleunigung anzutreffen ist.

Die technische Beschleunigung in diesem Arbeitsbereich ist deutlich erkennbar an dem gestiegenen Einsatz von Technik insbesondere in den letzten zwei Jahrzehnten. Neben der Einführung von Computern für Verwaltungs- bzw. Dokumentationsarbeiten (Führen von Krankenakten, Berichte, usw.) des Pflegepersonals hat auch das Ausmaß an medizinisch-technischen Geräten für die Versorgung der Patienten und Patientinnen stark zugenommen (Fischer, 2006). Der Grund für diese Zunahme an Technik, vor allem im Bereich der Dokumentationssysteme, sehen Hasselhorn und Müller (2005) in einer Anpassung der Gesundheitsdienste an die Kriterien der Wirtschaftlichkeit.

Zukünftig werden sich Pflegeheime, wegen der stärkeren Verlagerung der Rekonvaleszenzphase nach Hause, auf die Aufnahme von Personen konzentrieren, die zu Hause nicht mehr versorgt werden können (Fischer, 2006). Das bedeutet für die Pfleger und Pflegerinnen im Krankenhaus eine zunehmende spezialisierte Pflege und somit eine weitere Konfrontation mit noch mehr Technologie (z.B. pflegefachliche Instrumente) (Brandenburg, 2002).

Die flächendeckende Verbreitung von Computern in Pflegestationen kann neben der Dokumentation auch für die schnellere interne Kommunikation genutzt werden. Aktuelle Informationen, beispielsweise bezüglich Fortbildungsmöglichkeiten, können somit rasch verbreitet werden.

Da der Personalbedarf im Pflegebereich nicht gut gedeckt ist, kommt es zu einer wachsenden Personalknappheit, die zusätzlich zur Folge hat, dass ein Pfleger bzw. eine Pflegerin eine größere Anzahl an Patienten und Patientinnen versorgen muss (Fischer, 2006). Daraus kann man schlussfolgern, dass die Zeit, die ein Pfleger bzw. eine Pflegerin den einzelnen Patienten und Patientinnen widmen kann, gering ist.

Von einer „*Steigerung der Menge*“ im Pflegebereich kann demnach beim zunehmenden Ausmaß an Dokumentation, bei der zunehmenden Menge an medizinisch-technischen Geräten sowie bei der gestiegenen Anzahl an zu versorgenden Patienten und Patientinnen ausgegangen werden.

Zu einer „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ kommt es bei der Zeit, die ein Pfleger bzw. eine Pflegerin zur Verfügung hat, um die einzelnen Patienten und Patientinnen zu betreuen.

Die dritte Kategorie, nämlich die „*Steigerung der Veränderungsraten*“ kann am raschen Wechsel von technischen Geräten im Pflegebereich nachempfunden werden.

2.3.1.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen

Auch im Bereich des Flugpersonals ist davon auszugehen, dass sich technische Beschleunigung beobachten lässt.

Da ich keine wissenschaftliche Literatur zum Beschleunigungsphänomen im Bereich der Flugbegleitung gefunden habe, beziehen sich die folgenden Angaben aus eigenen Überlegungen und den beiden Gesprächen mit Expertinnen.

Zu einer „*Steigerung der Menge*“ kommt es beim Flugpersonal durch die vorwiegende Nutzung des Intranet. Ein Großteil der Informationen an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wie beispielsweise die Abfrage von Verdienstabrechnungen und die Ticketbeantragungen erfolgt via Intranet. Auch Informationen bezüglich organisatorischer Abläufe wie z.B. die Beantragung freier Tage werden mit Hilfe des Intranet abgewickelt.

Das bedeutet auch, dass die Anzahl der E-Mails, die Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen erhalten und versenden enorm hoch ist. Da die Nutzung des Intranets an Computer gebunden ist, die erst ca. in den 90ern des letzten Jahrhunderts entwickelt wurden, kann man diesbezüglich von einer technischen Beschleunigung in den letzten Jahrzehnten ausgehen.

Auch die Anzahl der Passagiere, die ein Flugbegleiter bzw. eine Flugbegleiterin während eines Fluges zu betreuen hat, ist aufgrund der Einführung größerer Flugzeuge und der Reduzierung der Anzahl der Crewmitglieder in den letzten Jahren gestiegen.

Zusätzlich nimmt der Einsatz von Technik an Bord, durch die technisch immer besser ausgestatteten Flugzeugmaschinen, für die Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen zu.

Zu einer „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ kommt es durch den schnelleren Austausch von Informationen via Intranet.

Jegliche Anfragen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen können per E-Mail schnell, orts- und zeitunabhängig beantwortet werden.

Die Schnelligkeit, mit der sich in den letzten Jahrzehnten die Nutzung der Technik im Bereich der Flugbegleitung verändert hat, kann man unter dem Begriff der „*Steigerung der Veränderungsraten*“ zusammenfassen.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass der Einsatz von Computern und dem Internet in diesen drei Arbeitsbranchen die Arbeitsbedingungen stark verändert haben. Die Informations-, Dokumentations-, und die Kommunikationsmöglichkeiten haben sich durch den Nutzen des Computers in allen drei Branchen in Richtung einer Steigerung der Menge und der Geschwindigkeit verändert. Zusätzlich zu dieser Gemeinsamkeit gibt es auch kleine Unterschiede zwischen den drei Branchen. Die Verwendung anderer technischer Geräte, außer dem Computer ist beispielsweise verschieden. Im Pflegebereich hat das Ausmaß an medizinisch-technischen Geräten zur Versorgung der Patienten und Patientinnen stark zugenommen, während sich im Bereich der Flugbegleitung die Technik an Bord geändert hat.

2.3.2. Beschleunigung des sozialen Wandels

Die Beschleunigung des *sozialen Wandels*, die in Kapitel 2.2.2.2. ausführlich beschrieben wurde, bedeutet, dass sich unterschiedliche gültige Formen und Ordnungen des Lebens in einem raschen Tempo ändern, sodass die Stabilität von aktuell geltenden Normen nur von geringer Dauer ist. Rosa (2005) veranschaulicht dieses Phänomen, wie bereits erwähnt, mit dem von Hermann Lübbe (1998) definierten Begriff der „Gegenwartsschrumpfung“.

Das Individuum merkt die schnelle Auflösung von gerade noch gültigen Normen und Ordnungen in der Arbeitswelt beispielweise an den immer kürzer dauernden Beschäftigungsverhältnissen (Rosa, 2005). Noch vor 50 Jahren konnte man in einem Betrieb einsteigen und bis zur Pensionierung in diesem selben Unternehmen bleiben (Rosa, 2005).

In der heutigen Zeit sind häufige Arbeitsplatzwechsel für die Mehrheit der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zur Normalität geworden (Rosa, 2005). Zusätzlich zum mehrmaligem Wechsel des Arbeitsplatzes im Laufe eines Berufslebens sind neue Variationen der Arbeitsdauer (Teilzeit, Jahresarbeitszeitverträge,...) sowie der Arbeitszeiten (Gleitzeit, Schichtarbeit, Arbeit auf Abruf...) in den letzten Jahren vermehrt entstanden (Askenazy, 2004).

Außerdem werden bereits erworbene berufliche Qualifikationen schnell entwertet und müssen daher permanent und mit erheblichem Aufwand aktualisiert werden (Voß, 1998). Die Dauer des aktuellen Wissens ist demnach sehr kurz. Rosa (2005) spricht in diesem Zusammenhang von der Halbwertszeit von Wissen. Neben dem reinen Fachwissen steigen auch die Anforderungen an die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen bezüglich neuer überfachlicher Qualifikationen wie z.B. Kommunikations- und Konfliktfähigkeit, Selbstmanagement, Zusammenarbeit in Gruppen, usw. (Voß, 1998).

Durch den schnellen Wechsel von geltenden Normen innerhalb und außerhalb der Arbeit nehmen auch die Entscheidungs- und Planungssicherheit sowohl für die Organisation als auch für das Individuum ab (Rosa, 2005). Eine berufliche Entscheidung, die man selbst heute trifft kann sich morgen aufgrund geänderter Rahmenbedingungen als falsch herausstellen. Das Gleiche gilt für Entscheidungen auf der Ebene der Organisationen.

Der rasche Wandel von beruflichen Bedingungen erschwert außerdem den Individuen vorausschauend zu planen. Als Folge kann es zu einem Verlust an Sinn und Perspektiven im Leben kommen.

Für die einzelnen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bedeutet der rasche Wandel in der Organisation beispielsweise der Arbeitszeit, der Arbeitsdauer und der Arbeitsqualifikation, dass sie in unterschiedlichen Bereichen flexibel sein müssen, um sich den rasch veränderten Arbeitsbedingungen anzupassen (Büssing & Glaser, 1998; Gospel, 2003).

Wichtig ist zu erwähnen, dass Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unterschiedlichster Branchen den eben beschriebenen Veränderungen in der Arbeitswelt ausgesetzt sind. Trotz vieler Überschneidungen beim sozialen Wandel in den verschiedenen Berufsbereichen wird nun auf diese Veränderungen in den drei ausgewählten Branchen näher eingegangen.

2.3.2.1. Beschleunigung in der Bürowelt

Im Bereich der Büroarbeit lässt sich die soeben allgemein beschriebene Beschleunigung des sozialen Wandels in der Arbeitswelt den drei Merkmalen der Beschleunigung zuordnen.

Die „*Steigerung der Menge*“ bedeutet für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Büroalltag ein mehr an Wissen bzw. an Fähigkeiten. Das Ausmaß an erforderlichem Fachwissen sowie an zusätzlichen Kompetenzen wie beispielsweise Teamarbeit und Problemlösefähigkeit haben in den letzten Jahren stark zugenommen (Voß, 1998). Wegen der bereits erwähnten Halbwertszeit von Wissen, sind Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Büroalltag häufig gezwungen ihr erworbenes Fachwissen an einer großen Anzahl an Schulungen bzw. Fortbildungen immer neu zu aktualisieren. Zusätzlich kommt hinzu, dass Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, vor allem im Büroalltag, betreffend der Arbeitszeiten und der Aufgaben flexibler denn je zuvor sein sollten/müssen (Büssing & Glaser, 1998; Gospel, 2003).

Zu einer „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ kommt es in der Büroarbeit aus eigenen Überlegungen bei der Zeit, die zur Verfügung steht, um Entscheidungen zu treffen. Aber auch die Dauer, mit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Unternehmen bleiben, ist in manchen Bereichen der Büroarbeit sehr gering.

Zusätzlich verkürzt sich durch die sich rasch verändernden Organisationsbedingungen auch die Dauer, mit der aktuell geltende Regeln ihre Gültigkeit haben.

Unter der „*Steigerung der Veränderungsraten*“ in der Büroarbeit kann man zum einen die Häufigkeit der organisatorischen Veränderungen zusammenfassen und zum anderen die Häufigkeit, mit der Menschen ihre Arbeitsplätze wechseln und ihr Wissen auf dem aktuellsten Stand bringen müssen.

2.3.2.2. Beschleunigung im Pflegebereich

Im Pflegebereich kann die Beschleunigung des sozialen Wandels ebenfalls in die drei Merkmale unterteilt werden.

Zu einer „*Steigerung der Menge*“ kommt es im Pflegebereich, wie in der Büroarbeit, bei der gestiegenen Menge an erforderlichem Fachwissen.

Gerade das Pflegepersonal muss betreffend der medizinischen Versorgung durch häufige Weiterbildungen immer auf dem aktuellsten Stand sein. Darüber hinaus nehmen die zusätzlichen Fähigkeiten im Pflegeberuf zu. Ein Pfleger bzw. eine Pflegerin muss zusätzlich zu seinem/ihrer fachlichen Wissen körperlich und emotional belastbar sein, um den Anforderungen des Berufes gerecht zu werden (Fischer, 2006). Denn ein Kranker/eine Kranke braucht nicht nur eine sachlich-pflegerische Hilfe, sondern vor allem emotionale Zuwendung (Fischer, 2006). Zusätzlich wird von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen in Pflegeberufen ein hohes Maß an Flexibilität betreffend der Arbeitszeit und der Arbeitsdauer gefordert, denn Nacht- Wochenend- und Schichtdienste gehören zum Alltag des Pflegepersonals (Fischer, 2006).

Neben dem erwähnten Mehr an Wissen und Kompetenzen kommt es aus eigener Sicht auch im Pflegebereich zu einer „Verkürzung von Durchschnittszeiten“. Die Zeit, die das Pflegepersonal beispielsweise den einzelnen Patienten und Patientinnen widmen kann, ist einerseits aufgrund der vielfältigen Aufgaben, die erledigt werden müssen und andererseits wegen dem erwähnten Personalmangel gering. Auch die Dauer, in der arbeitsbezogene Richtlinien aktuell sind, sollte wegen der sich oftmals veränderten Organisationsbedingungen abnehmen.

Die „Steigerung der Veränderungsraten“ betreffend der sozialen Beschleunigung im Pflegebereich kann beispielsweise an der Häufigkeit, mit der das Pflegepersonal den Arbeitsplatz wechselt beobachtet werden. Die durchschnittliche Verweildauer im Pflegebereich beträgt in Österreich nämlich nur drei bis vier Jahre (Fischer, 2006).

2.3.2.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen

So wie in den anderen erwähnten Berufsbranchen ist auch im Bereich der Flugbegleitung das Ausmaß an erforderlichem Wissen bzw. an Kompetenzen gestiegen. Dem Anforderungsprofil einer europäischen Fluggesellschaft zufolge, müssen Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen perfekte Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift vorweisen. Zusätzlich ist die Beherrschung einer weiteren Fremdsprache wünschenswert. Darüber hinaus müssen Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen freundlich und höflich sein und ein gepflegtes Aussehen haben.

Sonnentag und Natter (2004) sprechen im Zusammenhang mit den erwähnten Umgangsformen von einer hohen emotionalen Arbeitsbelastung, der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen ausgesetzt sind. Darunter wird die Anstrengung bzw. Kontrolle der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen verstanden, die eigenen Emotionen zugunsten der von der Organisation erwünschten Emotionen zu unterdrücken (Morris & Feldman, 1996). Ein hohes Level an emotionaler Dissonanz, dem Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen ausgesetzt sind, führt zu einem geringeren Wohlbefinden (Heuven & Bakker, 2003).

Ein hohes Maß an Teamfähigkeit ist weiters Voraussetzung, um als Flugbegleiter und Flugbegleiterin zu arbeiten.

Das in Einschulungen einmal erworbene Wissen muss regelmäßig durch Schulungen, vor allem mittels e-learning, auf dem neuesten Stand gebracht werden. Aktuell geht es dabei um Schulungen betreffend der Sicherheit an Bord.

Neben dem erwähnten Mehr an Wissen und Kompetenzen, wird Flugbegleitern und Flugbegleiterinnen ein hohes Maß an Flexibilität abverlangt. Schicht- bzw. Standbydienste, Flugverspätungen, also Wartezeiten aufgrund von Beladungsfehler, um nur einige zu nennen, verdeutlichen wie flexibel Menschen in diesem Berufsfeld sein müssen.

All die bisher erwähnten Anforderungen kann man unter dem Begriff „*Steigerung der Menge*“ zusammenfassen.

Zu einer „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ kommt es im Bereich der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen beispielsweise bei der Zeit, die zur Verfügung steht, um aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zu kommen. Auch die Dauer mit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Flugunternehmen sind, kann aus eigenen Überlegungen zu diesem Bereich gezählt werden.

Wegen der Häufigkeit, mit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Flugbereich ihr Wissen aktualisieren müssen und der Häufigkeit, mit der sich organisatorische Bedingungen (z.B. Zusammenlegung von Fluggesellschaften) verändern, kann man, um nur einige Beispiele anzuführen, davon ausgehen, dass im Bereich der Flugbegleitung die „*Veränderungsraten*“ gestiegen sind.

2.3.3. Beschleunigung des Lebenstempos

Beschleunigung des Lebenstempos bedeutet die „... Steigerung der Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen ...“ (Rosa, 2005, S. 198). Erreicht wird sie durch Verdichtung von Handlungsepisoden oder einer Erhöhung der Handlungsgeschwindigkeit (Rosa, 2005).

In der Arbeitswelt bedeutet das im Allgemeinen für die unterschiedlichsten Arbeitsbranchen, dass schneller gearbeitet wird, mehrere Handlungen gleichzeitig (Multitasking) erledigt werden und Pausen und Leerzeiten zwischen den Arbeitsaufgaben reduziert werden (Rosa, 2005). Goppel (2003) bezeichnet, wie in Kapitel 2.1. erwähnt, die Erhöhung der Arbeitsgeschwindigkeit und die Verdichtung von Handlungsepisoden als Intensivierung. Diese Intensivierung der Arbeit lässt sich subjektiv in einem Empfinden von Zeitnot erfassen (Müller-Wichmann, 2004; Rosa, 2005). Die Daten der „Fourth European Working Conditions Surveys“ (Parent-Thirion et al., 2007) zeigen die Auswirkungen der Beschleunigung des Lebenstempos in einem Anstieg der wahrgenommenen Arbeitsintensität bei über 50% der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen in Österreich. Neben der Intensivierung ist auch davon auszugehen, dass sich Pausen und Leerzeiten zwischen den einzelnen Aufgaben verringern (Roberts, 2007).

Wie in der Tabelle 1 dargestellt ist, lässt sich die Beschleunigung des Lebenstempos in der Arbeitswelt in nur zwei Kategorien unterteilen. Einerseits in die „*Steigerung der Menge*“ und andererseits in die „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“.

2.3.3.1. Beschleunigung in der Bürowelt

Die „*Steigerung der Menge*“ lässt sich im Büroalltag daran beobachten, dass Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einerseits mehr Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag zu erledigen haben und andererseits dass diese vielen Aufgaben gleichzeitig erledigt werden müssen. Beispielsweise werden E-Mails beantwortet und gleichzeitig telefonische Anrufe entgegengenommen.

Um die gestiegene Anzahl an täglichen Arbeitsaufgaben bewerkstelligen zu können, muss schneller gearbeitet werden oder die Pausen zwischen den Tätigkeiten müssen reduziert werden. Somit ist die „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ erreicht. Wird das erwartete Arbeitspensum nicht erreicht, müssen die dringend notwendigen Aufgaben in manchen Büros in Überstunden erledigt werden. Die Verdichtung von Handlungen einerseits und die Steigerung der Arbeitsgeschwindigkeit andererseits, die unter dem Begriff der Arbeitsintensivierung zusammengefasst werden können, führen wie schon im Kapitel 2.1. dieser Arbeit erwähnt, zum Gefühl der Zeitnot (Müller-Wichmann, 2004).

2.3.3.2. Beschleunigung im Pflegebereich

Auch im Pflegebereich kommt es zu einer Steigerung der Arbeitsaufgaben. Neben den Pflegetätigkeiten, wie beispielsweise dem Waschen, Heben und Füttern von Patienten und Patientinnen muss das Pflegepersonal auch den gestiegenen Anteil an administrativen Aufgaben bewerkstelligen (Fischer, 2006). Begleitet wird das Erledigen dieser beiden Aufgabenbereiche durch mehrere Unterbrechungen von Patienten und Patientinnen und Angehörigen (Büssing & Glaser, 2003). Dazu kommt die dauernde Konfrontation mit Leid und Tod, die an den Kräften der Pflegenden zehrt (Hallström, 2004).

Wie schon erwähnt müssen Pfleger und Pflegerinnen wegen der Personalknappheit ein hohes Maß an Überstunden leisten. Das gestiegene Arbeitspensum einerseits sowie die vielen Überstunden andererseits können unter dem Begriff der „*Steigerung der Menge*“ zusammengefasst werden.

Um all das beschriebene Arbeitspensum zu bewerkstelligen, müssen Pfleger und Pflegerinnen das Tempo, in dem sie die einzelnen Arbeitsaufgaben erledigen erhöhen. Dazu kommt auch, dass Pausen oft verkürzt werden müssen. Diese „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“ führt dann oft zu einem Gefühl des ständig gehetzt seins. Bestätigt wird diese Annahme von Hallström (2004), die unter den vielen Belastungen im Pflegeberuf den enormen „Stress“ anführt.

2.3.3.3. Beschleunigung bei FlugbegleiterInnen

Beim Flugpersonal sollte es in den letzten Jahrzehnten aus eigenen Überlegungen auch sowohl zu einer „*Steigerung der Menge*“ von zu erledigenden Arbeitsaufgaben gekommen sein, als auch zu einer „*Verkürzung von Durchschnittszeiten*“.

Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen müssen Passagiere zu ihren Plätzen zuweisen, Essen und Trinken servieren und wieder wegräumen und gewünschte Informationen jeglicher Art (z.B. der Flugdauer, Anschlussflüge, Einreiseformulare) den Gästen weitergeben. Kurz gesagt, sie müssen den Passagieren einen möglichst angenehmen Flug gewährleisten. Das erwähnte große Angebot muss Flugpassagieren auch während kurzer Flugzeiten dargeboten werden, was dazu führt, dass die einzelnen Arbeitsaufgaben schneller erbracht und Pausen reduziert werden müssen.

2.3.4. Arbeitsmodell

Die einzelnen Aspekte der Beschleunigung in der Arbeitswelt werden von den betroffenen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen unterschiedlich wahrgenommen.

Nach dem „Job-Demands-Resource-Model“ (JD-R) (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004), das von dem „Demand-Control Model“ (Karasek, 1979) beeinflusst wird, können im Arbeitskontext zwei voneinander unabhängige Kategorien klassifiziert werden, nämlich die externen *Anforderungen* (demands) einerseits und die *Ressourcen* (resource) andererseits. Die veränderten Arbeitsbedingungen, die auf Beschleunigung zurückgeführt werden können, können als potenzielle neue Anforderungen betrachtet werden. Nachfolgend bezieht sich der Ausdruck „Anforderungen“ daher auf die beschleunigungsspezifischen Anforderungen.

Jobanforderungen sind physische, soziale oder organisatorische Aspekte der Arbeit, die physische und/oder psychische Anstrengungen erfordern und daher mit physischen und/oder psychischen Kosten (z.B. gesundheitliche Probleme) verbunden sind (Demerouti et al., 2001).

Zu den Arbeitsanforderungen zählen beispielsweise organisatorische Veränderungen, Arbeitsüberlastung, Zeitdruck und emotionale Anforderungen (Demerouti et al., 2001; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2007).

Diesen Anforderungen stehen die Ressourcen gegenüber, die in externe (organisatorisch und sozial) und interne (Kognitionen) unterteilt werden können (Richter & Hacker, 1998). Zu den wichtigsten externen bzw. situativen Ressourcen in der Arbeitswelt zählen die (Job-) Kontrolle, die soziale Unterstützung sowie das (Leistungs-) Feedback (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979; Schaufeli & Bakker, 2004). Eine wichtige interne bzw. personale Ressource stellt der Optimismus einer Person dar (Xanthopoulou et al., 2007).

Die Ressourcen sind im Arbeitskontext notwendig, um die arbeitsbezogenen Ziele zu erreichen, die Anforderungen und die damit einhergehenden Kosten zu reduzieren, sowie persönliches Wachstum und persönliche Entwicklung zu stimulieren (Xanthopoulou et al., 2007).

Nach dem Transaktionalen Stressmodell (Lazarus & Folkman, 1984) entsteht Stress dann, wenn die (Job-) Anforderungen die Ressourcen zu sehr beanspruchen oder übersteigen. Zunächst bewertet die Person die Situation unter der Frage, ob diese für sie „irrelevant“, „günstig-positiv“ oder „schädlich“ (stressful) ist. Bezeichnet wird diese Bewertung als „primäre Bewertung“ (primary appraisal) (Lazarus & Folkman, 1984). Anforderungen werden also erst dann zum (positiven und/oder negativen) Stressor, wenn sie als subjektiv relevant eingestuft werden. Erfolgt diese Einstufung der Beschleunigung als Stressor bzw. als relevante Anforderung, kann die Bewertung der (Arbeits-) Anforderung in zwei Abstufungen erfolgen: als *Challenge* (Herausforderung, im positiven Sinne) und/oder als *Hindrance* (Behinderung, im negativen Sinne) (Cavanaugh, Boswell, Roehling & Boudreau, 1998).

Cavanaugh et al. (1998) definieren „Challenges“ als „... work related demands or circumstances that, although potentially stressful, have associated potential gains for individuals. Potential gains include intrinsic rewards and gains that promote work achievement“ (S. 6). Als Herausforderung (Challenge) werden von Personen also jene Stressoren eingeschätzt, die als potentielle Förderung des persönlichen Wachstums und der Leistung eingestuft werden (Podsakoff, LePine & LePine, 2007).

Dazu zählen beispielsweise Zeitdruck, Arbeitsüberlastung und ein hohes Level an Verantwortung (McCauley, Ruderman, Ohlott & Morrow, 1994; Podsakoff et al., 2007).

“Hindrance“ wird demgegenüber definiert als „... work related demands or circumstances that tend to constrain or interfere with an individual`s work achievement, and which do not tend to be associated with potential gains for the individual.“ (Cavanaugh et al., 1998, S. 8). Als Behinderung (Hindrance) werden also Stressoren bezeichnet, die von Personen als Einschränkung der persönlichen Entwicklung und der arbeitsbezogenen Fähigkeiten eingeschätzt werden (Podsakoff et al., 2007). Als Beispiele sind hier zu nennen die Rollenambiguität, die Organisationspolitik und Bedenken bezüglich der Arbeitssicherheit (Cavanaugh, Boswell, Roehling & Boudreau, 2000; Podsakoff et al., 2007).

Nach dieser ersten Einschätzung der Situation werden in einem sogenannten „sekundären Bewertungsprozess“ (secondary appraisal) (Lazarus & Folkman, 1984) die Ressourcen bedacht. Das Individuum bewertet die Divergenz zwischen Anforderungen und Ressourcen in der aktuellen (Arbeits-) Situation und überlegt, ob sie die für sie relevante, „stressende“ Situation bewältigen kann. Es geht also, anders formuliert, bei diesem Prozess um den Umgang der Person mit den Anforderungen.

Wenn zu wenige bzw. ungenügende Ressourcen zur Bewältigung zur Verfügung stehen, wird die (Arbeits-) Situation als Behinderung (Hindrance) wahrgenommen.

Sind die Bewältigungsmöglichkeiten hingegen in ausreichender Form vorhanden, wird die Situation als Herausforderung (Challenge) eingeschätzt.

Die situativen und personalen Ressourcen beeinflussen also in hohem Maße, ob Beschleunigung - im Sinne eines Stressors - als Herausforderung (Challenge) und/oder Behinderung (Hindrance) bewertet wird.

Die Einteilung der beiden Bewertungsprozesse in primär und sekundär bedeutet keine zeitliche Ordnung oder Reihung der Wichtigkeit. Vielmehr beeinflussen einander die beiden Bewertungsprozesse wechselseitig.

Hohe Jobanforderungen, die hohe Anstrengungen erfordern, sowie ein gleichzeitiger Mangel an Ressourcen führen zu Burnout (Demerouti et al. 2001; Schaufeli & Bakker, 2004). Viele verfügbare Jobressourcen stehen dagegen in Verbindung mit Engagement (Demerouti et al. 2001; Schaufeli & Bakker, 2004).

Burnout und Engagement sind dabei voneinander unabhängige Dimensionen (Demerouti et al. 2001; Schaufeli & Bakker, 2004).

Burnout wird definiert als ein Zustand emotionaler Erschöpfung, der Depersonalisation und der reduzierten persönlichen Erfüllung (Maslach, 1982).

Emotionale Erschöpfung bezieht sich auf Gefühle der Überforderung und der Erschöpfung bezüglich der emotionalen Anforderungen der Arbeit (Demerouti et al., 2001). Die Depersonalisation ist charakterisiert durch ein zynisches Verhalten gegenüber den Personen in der Arbeit (Demerouti et al., 2001). Unter reduzierter persönlicher Erfüllung versteht man schließlich die Selbsteinschätzung eines Individuums, die Verantwortung im Job nicht länger effektiv erfüllen zu können (Demerouti et al., 2001).

Engagement wird demgegenüber definiert als positiver erfüllender Zustand, der durch Vitalität (Vigor), Hingabe/Einsatz (Dedication) und Vertiefung/Aufnahme (Absorption) (Schaufeli & Bakker, 2004) gekennzeichnet ist.

Abbildung 2 veranschaulicht die angeführten unterschiedlichen theoretischen Modelle in einem von Korunka, Kubicek und Ulferts (2009) zusammengestellten Arbeitsmodell.

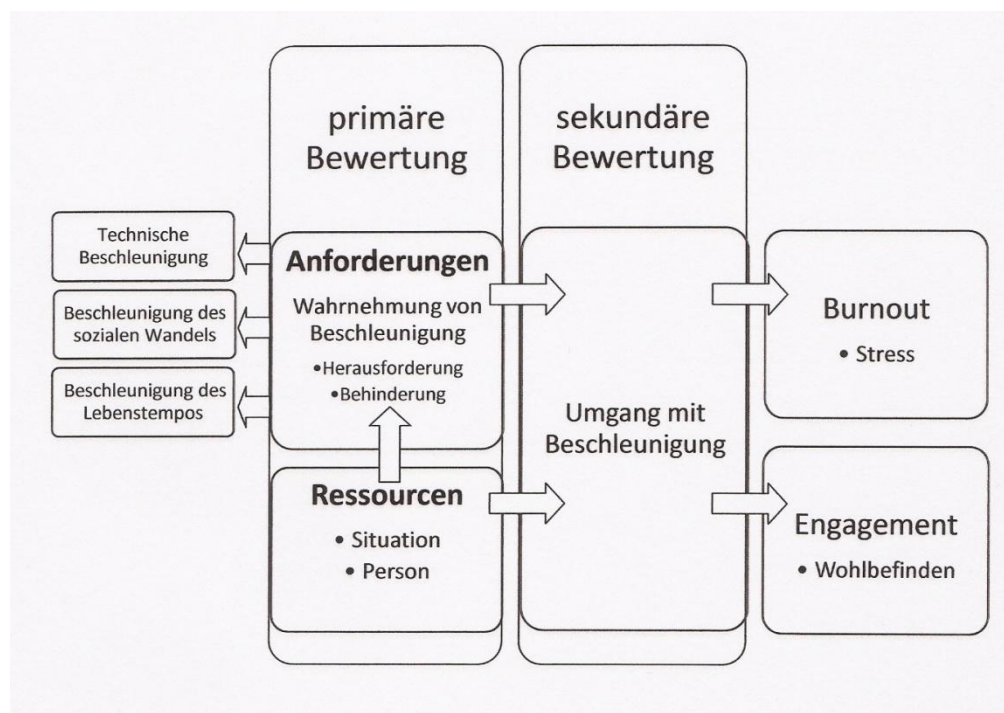


Abbildung 2. Arbeitsmodell (Korunka et al., 2009, S.14)

2.4. Umgang mit Beschleunigung

Wie wird mit den gegenwärtigen alltäglichen Aussagen, wie beispielsweise, „Die Zeit ist aus den Fugen. Sie rast und steht still. Je mehr Zeit wir gewinnen, desto schneller zerinnt sie uns zwischen den Fingern ...“ (Assheuer, 2006, S. 1) umgegangen? Anders formuliert, wie bewältigen Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen die wahrgenommene Beschleunigung und das damit einhergehende Gefühl der Zeitnot?

Diesen Fragen wird im nächsten Kapitel nachgegangen. Dabei ist zu beachten, dass der Umgang mit Beschleunigung ebenso wie das Phänomen der Beschleunigung empirisch bislang kaum erforscht wurden. Daher wird bei der Erfassung von Mustern bzw. Typen des Umgangs von Beschleunigung explorativ vorgegangen.

Bei der Frage nach dem Umgang bzw. der Bewältigung von Beschleunigung befinden wir uns in dem im Kapitel 2.3.4. beschriebenen Arbeitsmodell im Bereich der „sekundären Bewertung“ nach Lazarus und Folkman (1984).

Menschen überlegen demnach, ob sie die für sie relevanten Anforderungen (Stressoren) mithilfe ihrer zur Verfügung stehenden Ressourcen bewältigen können oder nicht. Entscheidend bei diesem Prozess ist sicherlich, ob die Anforderungen als Herausforderung oder als Behinderung wahrgenommen werden. Es ist davon auszugehen, dass mit herausfordernden Stressoren leichter/besser umgegangen wird als mit negativ bewerteten Anforderungen.

Nach Lazarus und Folkman (1984) entsteht Stress dann, wenn die Anforderungen die Ressourcen einer Person übersteigen. Streng genommen entsteht Stress also dann, wenn die Stressoren als Behinderung eingeschätzt werden.

Um die Stressreaktion zu meistern werden von der einzelnen Person Bewältigungsstrategien entwickelt. In der wissenschaftlichen Literatur wird diese Bewältigung einer Stresssituation als „Coping“ bezeichnet.

Die Coping-Forschung hat ihren Ursprung in den 1960er Jahren, als man begonnen hat sich für den langsam steigenden Stress der Menschen zu interessieren (Lazarus, 1993). Der amerikanische Psychologe Richard S. Lazarus (1922-2002) zählt dabei zu den wichtigsten Experten auf diesem Gebiet der Stressforschung.

2.4.1. Definition von Coping

Lazarus (1993) definiert Coping wie folgt: „ ... coping consists of cognitive and behavioral efforts to manage psychological stress.“ (S. 237). Die Bewältigung von Stress vollzieht sich demnach also sowohl auf der kognitiven Ebene als auch auf der Ebene des Verhaltens.

Coping wird darüber hinaus einerseits als persönliches Charakteristikum (*Style*) des Menschen angesehen, das relativ stabil ist und andererseits als *Prozess*, der sich über die Zeit verändert und vom jeweiligen Kontext beeinflusst wird (Lazarus, 1993). Es handelt sich bei diesen beiden unterschiedlichen Ansätzen um einander ergänzende Aspekte (Lazarus, 1993).

Wie eine Person eine stressende Situation bewältigt hängt also von der Persönlichkeit, vom Kontext, indem die Situation stattfindet und von den kognitiven Fähigkeiten der Person ab (Lazarus, 1993).

Es gibt dabei keine universellen guten oder schlechten Copingstrategien (Lazarus, 1993). Außerdem sind manche Bewältigungsstrategien von Stresssituationen stabiler als andere (Lazarus, 1993). Die soziale Unterstützung, die eine Person in einer Situation erfährt, ist beispielsweise sehr instabil, weil sie vom aktuellen sozialen Kontext abhängt (Lazarus, 1993). Tendenzen zum Optimismus bzw. Pessimismus sind hingegen ein eher stabiles Merkmal und beeinflussen wie eine Person eine stressreiche Situation bewältigt (Scheier, Weintraub & Carver, 1986).

2.4.2. Einstellung versus Verhalten

Die Definition von Lazarus (1993) verdeutlicht, dass die Bewältigung von Stresssituationen bzw. der Umgang mit Stress sich einerseits in den Gedanken eines Menschen abspielt und sich andererseits im Verhalten zeigt. Die Gedanken bzw. die Einstellung einer Person und ihr Verhalten bei der Bewältigung einer Stresssituation müssen daher bei der Messung von Coping getrennt voneinander betrachtet werden. Verdeutlicht wird diese Annahme in folgendem Zitat von Lazarus (1993): „Coping thoughts and actions under stress must be measured seperately from their outcomes ...“ (S. 235).

Daher wird in dieser Arbeit versucht den Umgang der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen mit dem von Rosa (2005) beschriebenen Phänomen der Beschleunigung empirisch getrennt – in Einstellung und Verhalten - zu erheben.

Die *Einstellung* einer Person zu einem Objekt wird definiert als „... subjektive Bewertung des Objekts.“ (Herkner, 2001, S. 181). Unter Objekt versteht man Reize, Verhaltensweisen oder Begriffe (Herkner, 2001). Bei dieser Arbeit wird die Einstellung der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zum Phänomen der Beschleunigung gemessen.

Die Bewertung (Einstellung) eines Objektes kann positiv oder negativ sein (Herkner, 2001). Demnach besteht die Annahme, dass die Einstellung der Studienteilnehmer und Studienteilnehmerinnen bezüglich der Beschleunigung auch entweder positiv oder negativ sein kann.

Eine positive Einstellung der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen gegenüber den drei beschleunigungsspezifischen Anforderungen – technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos – wird in dieser Arbeit als „pro“ bezeichnet. Eine negative Einstellung wird hingegen als „contra“ bezeichnet. Beide Bezeichnungen – pro und contra – wurden zwecks der Vereinheitlichung des von mir selbst zusammengestellten Typologie-Modells eigens gewählt.

Verhalten wird definiert als „... umfassende Bezeichnung für alle Aktivitäten, Vorgänge und körperliche Reaktionen, die beobachtet oder gemessen (z.B. physiologische Vorgänge) werden können.“ (Michel & Novak, 2007, S. 407). Anders formuliert „Verhalten ist eine äußerlich wahrnehmbare Tätigkeit eines Lebewesens.“ (Schmidbauer, 2001, S. 250).

Das Verhalten der Menschen in Bezug auf die drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa (2005) ist sehr individuell. Dabei lassen sich nach Hörning, Ahrens und Gerhard (1997) zwei gegensätzliche Verhaltensweisen bezüglich der Veränderungen der Zeit feststellen: Entweder reagieren Personen auf die wahrgenommene Beschleunigung mit weiterer Beschleunigung oder aber mit „Entschleunigung“.

Um mit dem hohen Tempo an Veränderungen mitzuhalten und die Kontrolle über das Leben nicht zu verlieren nutzen manche Menschen den Einsatz modernster Beschleunigungstechniken (Hörning et al., 1997). Durch eigene Beschleunigung des Lebenstempos können sie die Anforderungen ihrer Alltags- und Berufsaufgaben besser bewältigen. Hörning et al. (1997) verwenden für diese Art des Umgangs mit Beschleunigung die Bezeichnung „technikfaszinierte Wellenreiter“.

Die Gefahr bei diesem Umgangstyp besteht aber darin, sich durch die schnell wachsenden Anforderungen und den ständig neuen Beschleunigungstechniken selbst zu überfordern (Rosa, 2001).

Dem sich selbst beschleunigenden Umgangstyp steht der „kommunikationsbesorgte Skeptiker“ gegenüber (Hörning et al., 1997). Menschen, die sich zu diesem Umgangstyp zuordnen lassen versuchen der knapp gewordenen Zeit mit Verlangsamung zu begegnen (Hörning et al., 1997).

Das bedeutet, dass sich diese Menschen trotz der Zeitnot bewusst Zeit für ihre Aufgaben nehmen und Zeitgewinnen durch Techniknutzung sehr skeptisch gegenüberstehen.

Die Gefahr bei dieser Art des Umgangs besteht nach Rosa (2001) darin, dass einerseits Vorteile und Chancen der Beschleunigungsmöglichkeiten übersehen werden und andererseits dass der Kampf gegen die Beschleunigung wegen der „Kritikroutine“ (S. 353) hoffnungslos ist. Damit ist gemeint, dass der Skeptiker durch seine dauerhafte kritische Haltung gegenüber der Beschleunigung, das Phänomen der Beschleunigung selbst bestätigt bzw. verstärkt (Rosa, 2001).

Zwischen diesen beiden Extremformen des Umgangs mit Beschleunigung, die ich für mein Modell als „proaktives“ und „contra-aktives“ Verhalten bezeichne, könnte nach eigenen Überlegungen noch eine dritte Umgangsform liegen. In Anlehnung an Hörning et al. (1997), die diesen dritten Typ als „zeitjonglierenden Spieler“ bezeichnen, ist dieser Typ charakterisiert durch einen situationsspezifischen Umgang mit Beschleunigung. Das bedeutet, dass auf die drei Dimensionen von Beschleunigung je nach äußeren Umständen reagiert wird. Erfordern beispielsweise situative Umstände am Arbeitsplatz, dass schneller gearbeitet wird, passt sich dieser Typ an die äußeren Bedingungen an. Ich bezeichne diese dritte Art des Umgangs daher als „reaktiv“.

Zusammenfassend können daher drei mögliche Umgangsformen im Verhalten abgeleitet werden: 1) das proaktive Verhalten, d.h. auf Beschleunigung wird mit eigener Beschleunigung reagiert 2) das contra-aktive Verhalten, d.h. auf Beschleunigung wird mit Verlangsamung reagiert und 3) das reaktive Verhalten, d.h. auf Beschleunigung wird je nach situativen Umständen reagiert.

2.4.3. Zusammenhang zwischen Einstellung und Verhalten

Zahlreiche frühere Experimente zeigen, dass der Zusammenhang zwischen Einstellung und Verhalten sehr klein ist (z.B. LaPiere, 1934; Malof & Lott, 1962; Tittle & Hill, 1967).

Den Grund für diesen schwachen Zusammenhang sieht Fishbein (1967) darin, dass es zwischen Einstellung und Verhalten keinen direkten kausalen Zusammenhang gibt, sondern, dass das Verhalten in erster Linie von den Verhaltensintentionen abhängt. Unter Intention versteht der Autor die Wahrscheinlichkeit bestimmtes Verhalten zu zeigen. In der „Theorie des geplanten Handelns“ (theory of planned behavior) von Ajzen (1985, 1987), behauptet der Autor, dass Intentionen folgende drei unmittelbare Ursachen haben: Einstellung zum Verhalten, subjektive Norm und subjektive Kontrolle über das Verhalten. Diese drei Ursachen werden von Meinungen determiniert (Ajzen, 1987).

Obwohl die Korrelation zwischen Einstellung und Verhalten in den erwähnten früheren Experimenten gering ist, ist sie trotzdem vorhanden (Herkner, 2001). Sie kann daher, wie auch in der „Theorie des geplanten Handelns“ nicht außer Acht gelassen werden. Außerdem konnte gezeigt werden, dass der Zusammenhang zwischen Einstellung und Verhalten umso höher ist, je größer die Übereinstimmung zwischen dem untersuchten Einstellungsobjekt und dem untersuchten Verhalten ist (Ajzen & Fishbein, 1977) und je spezifischer die Einstellung erfragt wird (Weigel, Vernon & Tognacci, 1974). Die geringen Zusammenhänge in den oben angeführten Experimenten lassen sich darauf zurückführen, dass die Einstellung zu einem Begriff zunächst sehr umfassend erhoben und danach das Verhalten in einer sehr speziellen Situation beobachtet wurde (Crespi, 1971).

Für die Messung des Umgangs der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen mit Beschleunigung habe ich mich aus folgenden Überlegungen entschieden nur die Einstellung der Menschen gegenüber der Beschleunigung und das Verhalten zu erfassen.

Erstens sind die selbstkonstruierten Einstellungs- und Verhaltensitems sehr spezifisch auf die drei Dimensionen der Beschleunigung abgestimmt. Zweitens lassen sich meiner Meinung nach Intentionen, subjektive Normen und die subjektive Kontrolle der Menschen nicht in Form einer Fragebogenerhebung erfassen.

2.4.4. Typologie des Umgangs mit Beschleunigung

Aus den zwei Arten von Einstellungen gegenüber Beschleunigung, nämlich einerseits einer positiven bzw. pro Einstellung und andererseits einer negativen bzw. contra Einstellung und den drei Verhaltensmöglichkeiten bezüglich Beschleunigung – proaktiv, contra-aktiv und reaktiv - lässt sich meiner Ansicht nach folgender Versuch eines Typologie-Modells, das in Tabelle 2 dargestellt wird, aufstellen:

Tabelle 2

Umgangs-Typen Modell

	Verhalten		
	pro	contra	reaktiv
Einstellung			
pro	„BlackBerry“-Typ	„Manager im Kloster“	„Mitläufer“
contra	„Läufer im Hamsterrad“	„Aussteiger“	„Opportunist“

Dem aus der Literatur abgeleiteten Modell zufolge lassen sich im Umgang mit Beschleunigung also folgende sechs geschlechtsunabhängige Extrem-Typen erfassen:

1) der BlackBerry Typ, 2) der Manager im Kloster, 3) der Mitläufer, 4) der Läufer im Hamsterrad, 5) der Aussteiger und 6) der Opportunist.

Dabei ist zu beachten, dass diese plakativ dargestellten Typen in der Praxis kaum anzutreffen sind, sondern dass Mischtypen häufiger vorkommen werden.

Personen, die sich dem „*BlackBerry*“-Typ zuordnen lassen, sind charakterisiert durch eine positive Einstellung gegenüber dem aktuellen Phänomen der Beschleunigung. Zusätzlich zu ihrer positiven Haltung gegenüber den immer schneller werdenden unterschiedlichen Bereichen des Lebens versuchen sie sich durch ein proaktives Verhalten der Beschleunigung anzupassen. Das heißt sie reagieren auf Beschleunigung mit eigener Beschleunigung. Kennzeichnend für diesen Typ ist beispielsweise die intensive Nutzung der neuesten Technik, um die knappe Zeit effektiv zu nutzen und kein Informationsdefizit hinnehmen zu müssen. Hörning et al. (1997) bezeichnen diesen Typ, wie bereits erwähnt, als „technikfaszinierten Wellenreiter“.

Der zweite Typ im Umgang mit Beschleunigung, nämlich der „*Manager im Kloster*“-Typ, ist ebenfalls charakterisiert durch eine positive Einstellung gegenüber der Beschleunigung. Im Gegensatz zum „BlackBerry“-Typ zeigt der „Manager im Kloster“ aber zeitweise ein contra-aktives Verhalten gegenüber Beschleunigung. Das bedeutet, dass Personen, die sich zu diesem Typ zuordnen lassen, nicht generell ihr Verhalten beschleunigen, sondern sogar teilweise zielgerichtet „entschleunigen“. Gemeint ist dabei, dass diese Personen z.B. in ihrer Freizeit bewusst „Entschleunigungsasien“ (Rosa, 2005, S. 143), beispielsweise in Form von Wellnesswochenenden, aufsuchen, um danach Berufs- Beziehungs- und Alltagsleben schneller zu bewältigen (Rosa, 2005). Um also der positiven Haltung gegenüber der Beschleunigung auch im Verhalten gerecht zu werden, müssen diese „Manager im Kloster“-Typen partiell ihre Tempo verlangsamen.

Der „*Mitläufer*“-Typ ist gekennzeichnet durch eine positive bzw. pro Einstellung gegenüber Beschleunigung. Im Verhalten zeigen sich Personen dieses Typs gegenüber Beschleunigung allerdings gemäßigt bzw. moderat. Damit ist gemeint, dass Menschen, die sich diesem dritten Umgangstyp zuordnen lassen von ihrer Haltung her tendenziell Beschleunigung befürworten im tatsächlichen Verhalten sich aber den äußeren Umständen anpassen.

Der „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ ist charakterisiert durch eine negative bzw. contra Einstellung gegenüber Beschleunigung. Er steht also im Gegensatz zu den drei bisher angeführten Umgangstypen dem Phänomen der Beschleunigung skeptisch bzw. ablehnend gegenüber. Aufgrund äußerer Umstände, z.B. den Bedingungen am Arbeitsplatz, ist dieser Typ allerdings gezwungen beschleunigtes Verhalten zu zeigen. Der „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ muss sich also gegen seine eigentliche Überzeugung der Beschleunigung im Verhalten anpassen.

Der fünfte Typ im Umgang mit Beschleunigung ist der „*Aussteiger*“. Dieser Typ ist gekennzeichnet durch eine starke negative bzw. contra Einstellung gegenüber Beschleunigung und einem contra-aktiven Verhalten. Das bedeutet, dass Menschen, die diesem Typ angehören, der gegenwärtigen Entwicklung der Beschleunigung in unterschiedlichen Bereichen des Lebens sehr skeptisch bzw. ablehnend gegenüberstehen. Extreme Ausprägungen dieses Typs fordern sogar eine „radikale Verlangsamung“ (Rosa, 2005, S. 146). Darüber hinaus reagieren sie auf Beschleunigung mit totalem entschleunigendem Verhalten. Hörning et al. (1997) bezeichnen diesen Typ als „kommunikationsspezifischen Skeptiker“. In Anlehnung an Rosa (2005) nenne ich diesen Typ „*Aussteiger*“, der versucht sich dem Tempodruck durch z.B. Übernahme eines eigenen Öko-Bauernhofes zu entziehen. Radikale „*Aussteiger*“ riskieren nach Rosa (2005) dabei allerdings alle Anschlüsse an die Welt zu verpassen und eine spätere Rückkehr in die Gesellschaft unmöglich zu machen.

Der „*Opportunist*“ ist ebenfalls charakterisiert durch eine negative Einstellung gegenüber der Beschleunigung. Sein Verhalten ist aber ähnlich wie beim „*Mitläufer*“-Typ reaktiv, d.h. an die äußeren situativen Bedingungen angepasst. Im Unterschied zum „*Mitläufer*“-Typ, dessen Haltung tendenziell Beschleunigung befürwortend ist, nimmt der „*Opportunist*“ eher eine Tendenz zur intentionalen Entschleunigung ein.

Das in Anlehnung an die Literatur aufgestellte Typologie-Modell kann auf jede der drei Beschleunigungsdimensionen von Rosa (2005) übertragen werden. Im Folgenden werden daher die sechs Umgangstypologien in den einzelnen Dimensionen näher beschrieben.

2.4.4.1. Umgang mit der technischen Beschleunigung

Technische Beschleunigung resultiert, wie schon in Kapitel 2.2.2.1. genau erläutert, aus dem gestiegenen Einsatz von Technik in unterschiedlichen Bereichen des Lebens. In dieser Arbeit wird allerdings, wie schon erwähnt, wegen der generellen empirischen Messbarkeit nur die technische Beschleunigung im Bereich der Kommunikation erfasst.

Wie Menschen mit dieser technischen Beschleunigung im Arbeitsleben umgehen, hängt dem Typologie-Modell zufolge von zwei Faktoren ab: einerseits von der grundlegenden Einstellung der Person gegenüber den neuen technischen Errungenschaften und andererseits von ihrem Verhalten, das sie bezüglich technischer Hilfsmittel zeigt.

Die Einstellung gegenüber der technischen Beschleunigung kann, wie in Tabelle 2 im allgemeinen Typologie-Modell veranschaulicht wurde, entweder positiv (pro) oder negativ (contra) sein. Menschen sind also der technischen Beschleunigung der letzten Jahrzehnte und dem aktuellen Nutzen von Technik im Berufsleben entweder tendenziell eher positiv oder negativ eingestellt.

Wie sich Menschen im Umgang mit Technik verhalten hängt von der Einstellung ab. Wobei das Verhalten mit der Grundeinstellung übereinstimmen („BlackBerry“-Typ und „Aussteiger“) oder aber der Grundhaltung widersprechen kann („Läufer im Hamsterrad“ und „Manager im Kloster“). Darüber hinaus gibt es noch eine dritte Verhaltensmöglichkeit, nämlich die „reaktive“, d.h. man verhält sich gegenüber technischer Beschleunigung eher moderat und den äußeren Umständen entsprechend.

Menschen, die dem Nutzen von Technik gegenüber sehr positiv eingestellt sind und ein proaktives Verhalten zeigen, sind dadurch gekennzeichnet, dass sie sowohl beruflich als auch privat versuchen technisch stets auf dem allerneuesten Stand zu sein.

Zusätzlich werden diese Menschen mit ihrer unhinterfragten Begeisterung und Wertschätzung gegenüber der Technik im Berufsleben die zur Verfügung stehende Technik intensiv nutzen, um Zeitgewinne zu erwirtschaften und bezüglich dem Informationsvorsprung auf dem aktuellsten Stand oder sogar einen Schritt voraus zu sein. Ich bezeichne diese Art des Umgangs mit Technik in Anlehnung an den „technikfaszinierten Wellenreiter“ von Hörning et al. (1997) als „*BlackBerry*“-Typ.

Diesem Typ diametral entgegengesetzt ist der „*Aussteiger*“. Personen, die in Bezug auf technische Beschleunigung dem „*Aussteiger*“-Typ zuordenbar sind, sind charakterisiert durch eine negative Haltung gegenüber Technik und einem „contra-aktiven“ Verhalten. Sie kritisieren die rasante Entwicklung von immer neuen technischen Geräten und stellen die Sinnhaftigkeit der technischen Errungenschaften der letzten Jahrzehnte in Frage.

Personen, dieses Typs sind davon überzeugt, dass die neuen Kommunikationstechniken (z.B. E-Mail) viele Nachteile mit sich bringen, wie beispielsweise die Verhinderung von zwischenmenschlicher Kommunikation (Hörning et al., 1997). Die (freiwillige) Nutzung von Technik wird daher wenn möglich verweigert. Hörning et al. (1997) fassen diese Typencharakterisierung als „kommunikationsbesorgten Skeptiker“ zusammen. Diese extremen „*Aussteiger*“ werden aber in der Arbeitswelt kaum anzutreffen sein, weil sie, nach Rosa (2005), riskieren jegliche Anschlüsse an die Berufstätigkeit zu verlieren.

Stattdessen wird der „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ vermehrt ausgeprägt sein. Zu diesem Umgangstyp zählen Menschen, die wie der „*Aussteiger*“ der technischen Beschleunigung sehr misstrauisch begegnen, aber durch die Arbeitsplatzsituation gezwungen werden proaktives Verhalten gegenüber Beschleunigung zu zeigen, d.h. Technik in unterschiedlicher Form zu nutzen.

Konträr zum „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ ist der „*Manager im Kloster*“, weil dieser Umgangstyp gegenüber der Technik eine positive Einstellung hat aber ein contra-aktives Verhalten zeigt.

Das bedeutet, dass Menschen, die dem Umgangstyp „*Manager im Kloster*“ zuzuordnen sind, prinzipiell dem vermehrten Einsatz von Technik positiv gegenüberstehen, aber sich in der Praxis ab und zu Auszeiten von der Techniknutzung nehmen.

Menschen, die dem „*Mitläufer*“-Typ im Umgang mit technischer Beschleunigung zuzuschreiben sind, sind gekennzeichnet durch eine positive Einstellung gegenüber der Technik und einer gemäßigten Nutzung technischer Geräte. Je nach situativen Arbeitsbedingungen werden technische Geräte entweder intensiver oder weniger stark verwendet.

Der „*Opportunist*“ nutzt Technik wie der „*Mitläufer*“ situationsspezifisch. Seine Grundhaltung ist allerdings im Gegensatz zu der des „*Mitläufers*“ tendenziell negativ bzw. kritisch.

2.4.4.2. Umgang mit der Beschleunigung des Lebenstempos

Rosa (2005) definiert, wie schon erwähnt, die Beschleunigung des Lebenstempos als „... Steigerung der Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen ...“ (S.198). Menschen reagieren demnach auf ihre subjektiv wahrgenommene Zeitnot mit einer Steigerung von Handlungen innerhalb einer bestimmten zur Verfügung stehenden Zeitspanne. Zu einer Beschleunigung kommt es also deshalb, weil die Tätigkeiten pro Zeiteinheit immer mehr zunehmen (Rosa, 2001).

Im Umgang mit der Beschleunigung des Lebenstempos in der Arbeitswelt lassen sich, in Anlehnung an das Typen-Modell, ebenfalls sechs Extrem-Typen beschreiben.

Personen, die in Bezug auf die Beschleunigung des Lebenstempos dem „*BlackBerry*“-Typ zugeordnet werden können, sind charakterisiert durch eine stark positive Haltung gegenüber dem aktuellen erhöhten Lebenstempo. Auf diesen positiv bewerteten Zeitdruck wird mit eigener Beschleunigung reagiert.

Das bedeutet, dass die eigene (knappe) Zeit mit Hilfe von Zeitmanagementstrategien oder/und beispielsweise dem gleichzeitigen Erledigen mehrerer Aufgaben effektiv genutzt wird.

Diesem Umgangstyp entgegengesetzt ist der „*Aussteiger*“-Typ. Kennzeichnend für Personen dieses Typs sind die negative Einstellung gegenüber dem immer schneller werdenden Lebenstempo und das bewusste verlangsamte Verhalten. Damit ist gemeint, dass diese „*Aussteiger*“ versuchen ihr eigenes Tempo über alle Lebensbereiche hinweg zu reduzieren. Im Gegensatz zum „*BlackBerry*“-Typ erledigen Menschen dieses Umgangstyps ihre Aufgaben in der Arbeit, unabhängig von äußeren Einflüssen, einzeln hintereinander und in ihrem selbstgewählten bzw. meist bewusst verlangsamten Tempo. Da diese bewusste extreme Entschleunigung in Bezug auf das Lebenstempo im Berufsalltag schwierig ist umzusetzen, ist davon auszugehen, dass analog zum Umgang mit technischer Beschleunigung, der „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ häufiger anzutreffen ist.

Dieser Umgangstyp ist nämlich ebenfalls durch eine negative Grundhaltung gegenüber dem erhöhten Lebenstempo gekennzeichnet.

Im Unterschied zum extremen „*Aussteiger*“ verhält sich der „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ aber gezwungenermaßen „beschleunigungsfreudig“.

Der „*Manager im Kloster*“ ist charakterisiert durch eine positive Einstellung bezüglich des beschleunigten Tempos. Personen dieses Typs reagieren, im Gegensatz zum „*BlackBerry*“-Typ, auf die Zeitknappheit allerdings nicht mit permanent beschleunigtem Verhalten, sondern sie reduzieren manchmal für kurze Zeit ihr eigenes Lebenstempo (z.B. in Wellnesshotels), um danach wieder mit neuer Beschleunigung ihr Berufsleben zu bewältigen.

Der „*Mitläufer*“-Typ und der „*Opportunist*“ sind gekennzeichnet durch ein reaktives Verhalten bezüglich der Beschleunigung des Lebenstempos, d.h. sie erhöhen oder senken ihr eigenes Tempo je nach den äußeren Umständen. Tendenziell ist der „*Mitläufer*“ dem gestiegenen Zeitdruck positiv eingestellt.

Der „*Opportunist*“ hat hingegen eine kritische bzw. skeptische Grundhaltung gegenüber dem erhöhten Lebenstempo.

2.4.4.3. Umgang mit der Beschleunigung des sozialen Wandels

Beschleunigung des sozialen Wandels in der Arbeitswelt bedeutet, wie bereits ausführlich beschrieben, dass sich die Organisationsbedingungen von Arbeit (Flexibilisierung, Intensivierung) in den letzten Jahrzehnten rasch verändert haben. Die Stabilität von aktuellen Bedingungen ist aber auch nur von geringer Dauer. Dieser tiefgreifende Wandel der Rahmenbedingungen von Arbeit hat nachhaltige Auswirkungen auf die Gestaltung des gesamten Lebenshintergrundes der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (Voß, 1998). Privat- und Berufsleben sind nicht mehr so klar voneinander zu trennen und müssen daher neu strukturiert und voneinander abgegrenzt werden (Voß, 1998).

Als Grundlage für die Ableitung von Umgangstypen des sozialen Wandels dient, zusätzlich zum Typen-Modell, das Konzept der „alltäglichen Lebensführung“ von Voß (1991).

In Bezug auf die (neue) Alltagsgestaltung der Menschen konnten dabei drei grundlegende Formen abgeleitet werden: die *traditionelle* Lebensführung, die *strategische* Lebensführung und die *situative* Lebensführung.

Eine *traditionelle* Lebensführung ist charakterisiert durch das Festhalten an geltenden Normen und Ordnungen (Voß, 1998). Personen mit dieser Lebensführung orientieren sich bei ihrer Gestaltung des Alltags stark an sozial vorgegebenen Vorstellungen eines „ordentlichen“ Lebens, die einmal festgelegt, nicht mehr verändert werden (Voß, 1998, S. 481). Problematisch bei dieser Lebensführung ist, dass sie in Zeiten der zunehmenden Auflösung von geltenden Normen, z.B. der Normalarbeitszeit, schwer aufrechtzuerhalten ist. Diese traditionelle Form der Alltagsgestaltung kann daher um den Aspekt des „Fatalismus“ von Garhammer (1999) erweitert werden. In seiner Auflistung der Trends der europäischen Zeitkultur beschreibt er den zunehmenden Verlust von Sicherheit in der (Erwerbs-) Biographie. Die rasche Auflösung von alten Ordnungen und die damit verbundene Zunahme von Unplanbarkeit und Unsicherheit führen dazu, dass Menschen das Gefühl haben ihr eigenes Leben werde von äußeren Umständen beeinflusst (Garhammer, 1999).

Diese fatalistische Einstellung zum Leben zeigt sich darin, dass Menschen wegen der objektiv unsicher gewordenen Lebensverläufe keine bzw. wenig Pläne bezüglich ihrer eigenen Zukunft machen und auch die Bereitschaft zur Weiterbildung sinkt (Garhammer, 1999). Es entsteht also ein Gefühl des Ausgeliefertseins, das auch empirisch in Ostdeutschland und Spanien bereits 1996 erfasst werden konnte (Garhammer, 1999).

Der traditionellen Lebensführung steht die *strategische* Lebensführung gegenüber, die gekennzeichnet ist durch eine systematische Planung und Berechnung des Lebens (Voß, 1998). Um das eigene berufliche und private Fortkommen zu sichern wird laufend die eigene Zeitplanung und Organisation kontrolliert und wenn nötig optimiert (Voß, 1998). Die einzelnen Lebensbereiche werden dabei streng voneinander segmentiert (Voß, 1998).

Die dritte Form der Lebensführung nach Voß (1998) ist die *situative* Lebensführung. Sie ist charakterisiert durch Offenheit und Flexibilität (Voß, 1998).

Personen, die diese Lebensführung praktizieren haben einen groben Plan bezüglich ihres beruflichen und privaten Werdegangs, allerdings werden viele Entscheidungen ad-hoc und situationsabhängig getroffen, um flexibel zu sein (Voß, 1998).

Der Umgang mit der Beschleunigung des sozialen Wandels hängt dem Typologie-Modell zufolge wieder von der Einstellung und dem Verhalten der Menschen in Bezug auf diese Beschleunigungsdimension ab.

Die Einstellung der Menschen bezüglich der Beschleunigung des sozialen Wandels ist, analog zu den anderen beiden Beschleunigungsdimensionen von Rosa, entweder positiv (pro) oder negativ (contra). Das Verhalten der Menschen gegenüber der Beschleunigung des sozialen Wandels ist entweder proaktiv, contra-aktiv oder reaktiv.

Der „BlackBerry“-Typ, der laut Typologie-Modell gekennzeichnet ist durch eine positive Einstellung gegenüber der sozialen Beschleunigung sowie durch ein proaktives Verhalten, ist am ehesten der situativen Lebensführung nach Voß (1998) zuordenbar. Personen, die diesem Typ zuzuschreiben sind, sind charakterisiert durch eine positive Haltung gegenüber dem raschen Wandel von Rahmenbedingungen der Arbeit.

Sie reagieren wegen ihrer positiven Grundhaltung auf die sich häufig ändernden Bedingungen mit Offenheit und Flexibilität. Durch dieses flexible Verhalten schaffen sie es, auf die Beschleunigung des sozialen Wandels „beschleunigungsfördernd“ zu reagieren.

Der „*Manager im Kloster*“, der charakterisiert ist durch eine positive Einstellung bezüglich der Beschleunigung und einem contra-aktiven Verhalten, lässt sich keiner der drei Formen der Lebensführung nach Voß (1998) zuordnen. Dieser Typ ist also in Bezug auf die Beschleunigung des sozialen Wandels aus eigener Sicht nicht vorhanden.

Der Typ „*Läufer im Hamsterrad*“, der gekennzeichnet ist durch eine negative Einstellung aber einem positiven Verhalten, ist nach eigenen Überlegungen der strategischen Lebensführung nach Voß (1998) zuzuschreiben. Trotz negativer Grundhaltung gegenüber der Beschleunigung des sozialen Wandels versuchen Personen, die diesem Typ zuordenbar sind, durch systematische Planung des (Berufs-) Lebens die schnellen Änderungen von Normen und Bedingungen zu bewältigen.

Der „*Aussteiger*“ mit seiner negativen Einstellung gegenüber Beschleunigung sowie einem negativen Verhalten, kann der traditionellen bzw. fatalistischen Lebensführung nach Voß (1998) zugeteilt werden. Auf die beschleunigten Veränderungen von (Arbeits-) Bedingungen wird wegen der pessimistischen Grundhaltung mit einem Festhalten an alt bewährten Normen und Bedingungen bzw. mit Verlangsamung reagiert. Da die Orientierung an bereits geltenden Ordnungen in der Praxis wegen der voranschreitenden Auflösung von unterschiedlichen Normen nicht immer möglich ist, wird das Verhalten dieser Menschen immer fatalistischer.

Der „*Mitläufer*“ Typ sowie der „*Opportunist*“ sind beide gekennzeichnet durch ein reaktives bzw. situationsabhängiges Verhalten. Der „*Mitläufer*“ ist allerdings der Beschleunigung gegenüber eher positiv eingestellt, während der „*Opportunist*“ den raschen Veränderungen von Normen eher skeptisch gegenübersteht.

Der „*Mitläufer*“ kann daher, nach eigenen Überlegungen, der strategischen Lebensführung nach Voß (1998) zugewiesen werden.

Personen, die diesem Umgangstyp zugeschrieben werden, haben eine positive Grundhaltung gegenüber der Beschleunigung des sozialen Wandels und verhalten sich ihr gegenüber durch strategisches Planen.

Der „Opportunist“ ist hingegen wegen seiner pessimistischen Grundhaltung bezüglich der Beschleunigung und seinem, je nach situativen Umständen abhängigem Reagieren darauf, eher der traditionellen Lebensführung nach Voß (1998) zuzuordnen.

3. Zielsetzung und Fragestellungen

Das Ziel dieser theoretischen Arbeit ist es, das von Rosa (2005) postulierte Phänomen der Beschleunigung genauer in der Arbeitswelt zu betrachten und eine Grundlage für die zukünftige quantitative Erfassung dieses Phänomens zu schaffen.

Es soll darüber hinaus auch eine Basis für die Messung des Umgangs der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen mit Beschleunigung entwickelt werden, die es möglich macht, das im vorherigen Kapitel selbst konstruierten Typologie-Modell empirisch zu überprüfen.

Nach dem im Kapitel 2.3.4. beschriebenen Arbeitsmodell, können die drei Beschleunigungsdimensionen von Rosa (2005) – die technische Beschleunigung, die Beschleunigung des sozialen Wandels und die Beschleunigung des Lebenstempos – zu neuen Anforderungen der modernen Arbeitswelt führen. Durch die Formulierung von Fragebogenitems sollen diese drei Beschleunigungsdimensionen in den drei erwähnten unterschiedlichen Arbeitsbranchen messbar gemacht werden. Auf Basis dieses Itempools, der im Anhang dieser Arbeit zu finden ist, soll dann das Beschleunigungsphänomen zukünftig auch in noch weitere Arbeitsbranchen übertragen werden können.

Das Selbe gilt für die Erfassung des Umgangs mit Beschleunigung. Auch hier soll diese Arbeit eine Grundlage zur quantitativen Messung schaffen.

Mit der Konstruktion von Items, sowohl für die Beschleunigung in der Arbeitswelt als auch für den Umgang mit dieser neuen Anforderung, soll mit dieser theoretischen Arbeit eine Vorarbeit für zukünftige quantitative Studien auf dem bisher noch kaum erforschten Gebiet geleistet werden. Die Items für die Messung der Beschleunigung und des Umgangs mit Beschleunigung befinden sich im Anhang dieser Arbeit.

Folgende Fragestellungen sollen dann, mit Hilfe dieser Arbeit, zukünftig empirisch beantwortet werden können:

- Nehmen ArbeitnehmerInnen beschleunigungsspezifische Anforderungen in der Arbeitswelt wahr?
- Wie wird Beschleunigung erlebt?
- Wie wird mit dem Stressor (Beschleunigung) umgegangen?
- Lassen sich Typologien des Umgangs nachweisen?

4. Methode

Da es sich bei dem Phänomen der Beschleunigung in der Arbeitswelt um ein empirisch bislang kaum erfasstes Thema handelt, versucht diese theoretische Arbeit durch ein exploratives Vorgehen eine Grundlage für zukünftige empirische Messungen zu schaffen.

Wegen der mangelnden Vorkenntnisse in Bezug auf die empirische Erfassung des Beschleunigungsphänomens schien es naheliegend sich durch eine mündliche Befragung von je zwei ExpertInnen aus den drei ausgewählten Berufsbranchen an das Thema anzunähern. Außerdem ermöglicht die mündliche Befragung das subjektive Erleben der Menschen in Bezug auf das Beschleunigungsphänomen detailliert und umfassend zu erfassen.

Die Entscheidung fiel konkret auf ein halbstandardisiertes Einzelinterview. Halbstandardisiert bedeutet, dass der/die Interviewer/in einen Interview-Leitfaden vorbereitet hat, der die Inhalte des Gesprächs mehr oder weniger festlegt (Bortz & Döring, 2006). Das halbstandardisierte Einzelinterview hat in dieser Arbeit den Vorteil, dass allen sechs Befragten dieselben Fragen zum Thema Beschleunigung und dessen Umgang gestellt werden können. Außerdem bietet die Verwendung eines Interviewleitfadens die Möglichkeit, die Ergebnisse der unterschiedlichen Interviews zu vergleichen (Bortz & Döring, 2006).

Die Ergebnisse dieser Befragungen, sowie die wissenschaftlich theoretischen Grundlagen dienten, als Basis für die Formulierung von Fragebogenitems, die im Anhang übersichtlich dargestellt sind. Mit Hilfe dieses Itempools sollen zukünftig die in Kapitel 3 aufgestellten Fragestellungen empirisch beantwortet werden können.

4.1. Teilnehmende bei der Befragung

Insgesamt wurden sechs Personen - aus jedem der drei ausgewählten Berufsbranchen zwei – mit Hilfe eines halbstandardisierten Interviews befragt. Dabei handelt es sich um fünf Frauen und einen Mann.

Alle Befragten arbeiten mindestens seit neun Jahren im aktuellen Beruf. Die durchschnittliche Berufsdauer aller sechs befragten Personen beträgt 14 Jahre. Das mittlere Alter aller Teilnehmer und Teilnehmerinnen liegt bei 41 Jahren ($SD = 6,8$).

4.2. Durchführung der Befragung

Die insgesamt sechs Einzelinterviews wurden persönlich bzw. „Face-to-Face“ an insgesamt fünf Tagen durchgeführt. Drei der insgesamt sechs Interviews wurden an den jeweiligen Arbeitsstellen der Befragten durchgeführt. Die anderen drei Interviews fanden jeweils zu Hause bei dem Teilnehmer und den Teilnehmerinnen statt.

Durchschnittlich dauerten die Interviews 45 Minuten, was als akzeptabler Zeitaufwand für die Befragten angesehen werden kann.

5. Ergebnisse

5.1. Veränderungen am jeweiligen Arbeitsplatz in den letzten Jahren

Generell lässt sich aus allen sechs Interviews feststellen, dass Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen der drei unterschiedlichen Berufsbranchen eine Veränderung ihrer Arbeitsbedingungen in den letzten fünf bis zehn Jahren in Richtung einer gestiegenen Menge an Arbeitsaufgaben sowie einer gleichzeitigen Zeitknappheit wahrgenommen haben.

Auffallend ist, dass alle sechs Experten und Expertinnen in ihrer jeweiligen Berufssparte die Reduzierung des Personals bei einem gleichzeitigen Anstieg an Arbeitsaufgaben als eine große Veränderung der letzten Jahre angesprochen haben. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in Pension gehen, werden in allen drei Berufsbranchen nicht mehr nachbesetzt. Deren Aufgabe wird stattdessen auf die noch verbleibenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aufgeteilt. Zusätzlich zu dieser Mehrarbeit durch die Personalreduktion sind, nach der Meinung der sechs Experten und Expertinnen, auch die generellen Anforderungen in den jeweiligen Berufen gestiegen. Die Arbeitszeit sei trotz gestiegener Menge an Arbeitsaufgaben allerdings gleichgeblieben, was zu einem Gefühl der Zeitnot führe.

Aus dem Bereich der *Büroarbeit* wurden Herr J. und Frau K., Mitarbeiter und Mitarbeiterin einer europäischen Bank befragt. Beide sind Assistenten, aber in unterschiedlichen Abteilungen des Unternehmens.

Frau K. berichtet, in Bezug auf die Veränderungen an ihrem Arbeitsplatz der letzten fünf bis zehn Jahre, dass die Menge der zu erledigenden Arbeitsaufgaben stark gestiegen ist. Vor allem die zusätzlichen verpflichtenden Projekte seien ein Grund für die Mehrarbeit. Die Arbeitszeit sei trotz der gestiegenen Menge an Arbeitsaufgaben aber gleich geblieben. Sie gibt an, dass sie „100 Stunden pro Woche“ arbeiten könnte, weil so viel Arbeit zu erledigen ist.

Zusätzlich werde in den letzten Jahren mehr Flexibilität von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bezüglich der Arbeitszeit einerseits aber auch bezüglich des Arbeitsplatzwechsels innerhalb des Unternehmens andererseits verlangt. Der Wechsel von einer Abteilung in eine andere sei wegen der vielen internen Umstrukturierungen der letzten Jahre notwendig. Auch sie selbst habe vor zwei Jahren einen Abteilungswechsel mitmachen müssen.

Als eine weitere Veränderung der letzten Jahre führt Frau K. das Diensthandy an. Seit drei Jahren müsse sie deshalb auch „nach Dienstschluss erreichbar“ sein, was für sie persönlich eine Belastung sei.

Sowohl Frau K. als auch Herr J. geben an, dass die Menge der täglichen E-Mails in den letzten Jahren stark gestiegen ist. Herr J. meint, dass die Informationsflut generell größer geworden ist. Man müsse daher „filtern können“, um zu entscheiden welche E-Mail einen selbst betrifft und auch wichtig ist.

Neben der gestiegenen Menge an Informationen hat sich auch die Geschwindigkeit des Austausches dieser Mitteilungen erhöht, meint Herr J.. Früher seien viele Informationen auf dem langsamen Postweg erledigt worden. Heute werden alle Aufgaben fast ausschließlich elektronisch abgewickelt. Vor allem der Kundenkontakt beschränkt sich in seiner Abteilung auf den E-Mail Kontakt, erzählt Herr J.. Das habe den Vorteil, dass er das Telefon weniger brauche. Der Nachteil sei allerdings, dass Kunden und Kundinnen die Antwort ihrer Fragen möglichst schnell haben wollen. Erledigungen von Anfragen müssen also schneller als früher durchgeführt werden, meint Herr J..

Auch die Dokumentationsarbeit ist in den letzten Jahren, wegen der Qualitätssicherung, mehr geworden, erzählt Herr J..

Da Herr J. für die Elektronik in seiner Abteilung zuständig ist, müsse er auf viele Schulungen fahren. Aber schließlich „müsse man am laufenden bleiben“.

Aus dem *Pflegebereich* wurden zwei erfahrene diplomierte Krankenschwestern eines Pflegeheimes befragt. Frau E. übt ihre Tätigkeit seit 26 Jahren aus. Die Berufsdauer von Frau B. beträgt 17 Jahre.

Bezüglich der Veränderungen in den letzten fünf bis zehn Jahre an ihrem Arbeitsplatz berichtet, Frau E. zusammengefasst über mehr Arbeit, mehr Verantwortung und mehr Druck. Das Gehalt habe sich allerdings nicht verändert.

Gründe für den Anstieg an Arbeitsaufgaben sind, nach Frau E., einerseits das gestiegene Pflegeangebot sowie das zusätzlich gestiegene verpflichtende Teilnehmen an Teamarbeiten neben der eigentlichen Pflege- und Betreuungsarbeit. Andererseits sei durch die Einführung von Computern ein Mehraufwand an Arbeit entstanden. Der Computer wird aktuell für die interne Kommunikation verwendet, erzählt Frau E.. Informationen jeglicher Art erhalte sie via E-Mail. Sie müsse daher täglich ihre E-Mails lesen und auch beantworten, „um den Anschluss nicht zu verlieren“. In Zukunft werde der Computer auch für alle Dokumentationsarbeiten genutzt werden. Im Moment fehlen aber noch einige wichtige Programme dafür, daher werde noch größtenteils händisch dokumentiert. Der Umgang mit dem Computer bzw. den einzelnen Programmen müsse zeitaufwendig während der Arbeit erlernt werden. Die Dokumentationsarbeiten sind, laut Frau B., in den letzten Jahren, „generell gestiegen“. Sämtliche Informationen, die die Patienten und Patientinnen betreffen müssen dokumentiert werden. Von den Medikamenten, den Pflegeplanungen über die täglichen Pflegeberichte bis hin zu den Arztvisiten und den Gesprächen mit Angehörigen.

Ein weiterer Grund für die gestiegene Menge an Arbeitsaufgaben sei die Personalreduktion der letzten Jahre. Frau E. erzählt, dass vor allem das diplomierte Personal in den letzten Jahren von 50% auf 30% reduziert und durch weniger qualifizierte und billigere „Abteilungshilfen“ ersetzt wurde. Frau B. bestätigt diese Tatsache und meint, dass es neue Verhandlungen gibt auch die 30% noch weiter zu reduzieren. Da die Tätigkeit dieser „Abteilungshilfen“ von höher qualifizierten Krankenschwestern beaufsichtigt werden müsse entsteht einerseits mehr Arbeit für die Schwestern und andererseits haben diese Krankenschwestern mehr Verantwortung zu tragen.

Auffallend sei auch, dass die Arbeitsdauer des Pflegepersonals abnehme. 17 Jahre oder länger im Pflegeheim tätig zu sein, gehört zur Ausnahme, betont Frau B., viele Kolleginnen kommen nach der Karenz nicht mehr zurück in den Beruf.

Aufgrund des generellen Personalmangels seien Frau E. und Frau B. als Krankenschwestern zusätzlich tageweise verpflichtet, in einem festgelegten Dienstrad, die Verantwortung für alle Stationen des Heimes zu übernehmen. Früher sei man immer nur für eine Abteilung zuständig gewesen, heute haben sie an manchen Tagen die Verantwortung für alle Patienten und Patientinnen im Heim.

Neben der Mehrarbeit sind die Unterbrechungen von Seiten der Patienten und Patientinnen und von Seiten der Angehörigen während der Arbeit in den letzten Jahren stark gestiegen, meint Frau E.. Angehörige wollen über den aktuellsten Gesundheitszustand ihrer Verwandten informiert werden. Sie haben aber, durch ihre teilweise gute Informiertheit auch Ratschläge an das Personal was man besser machen könnte. Das sei sehr „störend“.

Zusätzlich sei Frau E., im Gegensatz zu früher, durch das verpflichtete Tragen eines Handys stets erreichbar. Früher habe es in jeder Station ein Festnetztelefon gegeben. Alle Anrufe seien an diesem Telefon eingelangt und von verschiedenen diensthabenden Krankenschwestern angenommen worden. Seit drei Jahren ist jede Krankenschwester für jeden persönlich erreichbar, erzählt Frau E.. Das ständige „Bereit sein neben der eigentlichen Arbeit“ empfinde Frau E. als belastend.

Frau B. gibt als eine weitere Veränderung die „gestiegenen körperlichen Anforderungen“ an. Die Patienten und Patientinnen, die in den letzten Jahren in das Pflegeheim kommen seien in einem „viel schlechteren Zustand“ als früher. Der Grund liegt nach Frau B. darin, dass Menschen im Vergleich zu früher tendenziell erst in ein Pflegeheim kommen, wenn die Versorgung zu Hause nicht mehr möglich ist.

Im Vergleich zu früher ist auch die „Zeit für die Einzelbetreuung der Patienten und Patientinnen knapper“, erzählt Frau B.. Den Grund dafür sieht Frau B. in dem gestiegenen Dokumentationsaufwand, dem schlechten Zustand der Patienten und Patientinnen und der generellen Bürotätigkeit. Die Pflegearbeit entwickle sich generell wegen der erwähnten Veränderungen wieder in Richtung von vergangenen „satt-sauber Zuständen“, meint Frau B.. Das heißt man schaut, dass die Menschen zu essen haben und sauber sind. Mehr Zeit für eine intensivere Betreuung gibt es wegen der Mehrarbeit für das Pflegepersonal kaum, meint Frau B.. Vor einigen Jahren sei das noch anders gewesen, da habe man sich intensiv mit den Patienten und Patientinnen beschäftigt, um sie möglichst lang aktiv und selbstständig zu halten.

Außerdem seien viele Arbeiten wie beispielsweise Reinigungsarbeiten und Gartenarbeiten an unterschiedliche Fremdfirmen ausgegliedert worden. Dadurch ist der Betrieb „viel chaotischer“ geworden, erzählt Frau B..

Aus dem Bereich der *Flugbegleitung* wurden Frau H. und Frau M., zwei „Junior-Flugbegleiterinnen“ einer europäischen Fluggesellschaft, befragt.

Als große Veränderung in den letzten Jahren nennt sowohl Frau H. als auch Frau M. die Einführung des Intranets. Dienstpläne, Gehaltsabrechnungen, Fluginformationen vor Flugantritt (Anzahl der Passagiere, Crewmitglieder, etc.) können über das Intranet abgefragt werden, erzählen die beiden Expertinnen. Auch alle Anträge wie z.B. Urlaubsansuchen und Wünsche für freie Tage werden über das Intranet abgewickelt, erzählt Frau M..

Beide Flugbegleiterinnen erzählen weiters unabhängig voneinander, dass das Flugpersonal in den letzten Jahren auf ein Minimum reduziert wurde. Früher seien noch sechs Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen pro Flieger mitgeflogen. Heute seien es nur mehr vier. Mit weniger als vier Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen dürfe ein Flugzeug nicht starten, erzählt Frau H..

Aufgrund des Personalmangels haben sich auch die Serviceleistungen an Bord reduziert, erzählen Frau H. und Frau M..

Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen müssen viel mehr fliegen, meint Frau M.. Es gibt auf Kurzstrecken vermehrt Doppelflüge – d.h. man kommt beispielsweise um 13:00 Uhr vom ersten Flug retour und muss um 16:30 Uhr für den nächsten Flieger einchecken, erzählt Frau M.. 16 Stunden Flug pro Tag dürfen aber nicht überschritten werden, betont Frau M..

Beide Flugbegleiterinnen berichten außerdem über weniger Erholungsphasen bzw. weniger Aufenthaltszeiten zwischen den Flügen.

Als eine weitere Veränderung der letzten Jahre geben Frau H. und Frau M. an, dass die Sicherheitskontrollen auf das Flugpersonal ausgeweitet wurden. Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen müssen wie Passagiere, Passkontrollen, Kofferkontrollen und persönliche Kontrollen durchlaufen, erzählen die beiden Expertinnen. Dadurch müsse man mehr Zeit als früher vor dem Flugantritt einplanen, was Frau M. als belastend erlebe.

Für beide Flugbegleiterinnen haben sich auch die Strukturen innerhalb der Organisation verändert. Durch Fusionierungen mit anderen Fluggesellschaften ist der „alte“ Organisationsaufbau „vollkommen weg“, meint Frau H.. Es gibt außerdem mehr Abteilungen als früher, erzählt Frau M..

Es sei aber „nicht ganz klar wer für was konkret zuständig ist“, weil sich alles schnell verändert. Die interne Kommunikation ist dadurch „schwierig“, meint Frau M..

Frau H. berichtet, dass sich auch die arbeitsbezogenen Vorschriften in den letzten Jahren häufig ändern, was dazu führt, dass man „abstumpft“. Man könne sich nicht ständig neue Vorschriften aneignen. Mühsam sei außerdem, dass einmal gelernte Änderungen nicht lange Gültigkeit besitzen. Die Konsequenz sei, dass man „nicht mehr jede einzelne Änderung durchlese“. Der Austausch mit Kollegen und Kolleginnen helfe, um möglichst am aktuellsten Stand zu sein.

An Bord habe sich in den letzten Jahren der Duty-free-Verkauf geändert, erzählt Frau H.. Früher musste man eine „Stricherliste“ über den Verkauf der Produkte führen, meint Frau H.. Heute gebe es ein kleines Computergerät, in das der Verkauf eingegeben wird. Die Passagiere erhalten auch eine Rechnung, die von diesem Gerät sofort nach Kauf ausgedruckt wird, erzählt Frau H..

An Bord ändert sich, nach Meinung von Frau M., auch die Beladung häufiger als früher. Man müsse immer schauen wo die einzelnen Dinge wie beispielsweise Servietten verstaut wurden. Frau M. gibt an, dass sie die Beladungsänderungen „mühsam“ findet.

Als weitere Veränderungen in den letzten Jahren führt Frau M. gestiegene Bereitschaftsdienste, eine längere Anreise zum Flughafen und zum Flieger sowie mehr freiwillige Seminare und verpflichtende Mitarbeitergespräche an.

Auch die Anforderungen an Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen sind gestiegen, weil Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen im Gegensatz zu früher auf zwei verschiedene Flugzeugtypen fliegen müssen, erzählt Frau M.. Man müsse daher, im Gegensatz zu früher, zwei unterschiedliche Flugzeugtypen beherrschen und sich vor Flugantritt auf den jeweiligen Flugzeugtyp vorbereiten.

5.2. Konsequenzen der Veränderungen

Frau K., Expertin aus dem Bereich der Büroarbeit, gibt als Konsequenz der Veränderungen der letzten Jahre an ihrem Arbeitsplatz an, dass der Zeitdruck stärker geworden ist. Außerdem sei die Zahl der Krankenstände wegen der Mehrbelastung gestiegen.

Herr J., Mitarbeiter einer europäischen Bank, meint hingegen, dass er als Konsequenz dieser beschriebenen Veränderungen seine „Arbeiten nicht mehr so genau machen“ kann. Zu einem großen Teil sei das aber auch nicht mehr notwendig, weil viele Aufgaben standardisiert seien. Mehr Stress als früher habe er trotz der Mehrarbeit nicht, weil die schnelleren Computer und Computerprogramme Zeitgewinne ermöglichen.

Frau E., diplomierte Krankenschwester, gibt als Konsequenz der genannten Veränderungen ein „Absinken ihrer Arbeitszufriedenheit“ an. Frau E. meint weiter, dass die Aufgaben, die sie heute als Krankenschwester zu erfüllen hat, weit mehr sind als die eigentlichen Tätigkeiten einer Krankenschwester früher. Ihr persönliches „Bild“ einer Krankenschwester stimme nicht mehr mit dem aktuellen Tätigkeitsbereich überein. Da ihr Arbeitspensum „mehr als voll“ sei, reduziere sich auch ihr persönliches zusätzliches Engagement im Vergleich zu früher auf ein Minimum.

Frau B., ebenfalls diplomierte Krankenschwester in einem Pflegeheim, nennt den „generellen Anstieg an Fehlerquellen“, als eine Konsequenz der Veränderungen. Durch die Einführung der neuen computergestützten Dokumentationspflicht und der neuen Pflegeplanung sowie dem gleichzeitigen Personalabbau „steigt außerdem der Druck auf allen Seiten“, vor allem für das diplomierte Personal, erzählt Frau B..

Frau H., Junior-Flugbegleiterin, gibt als Konsequenzen der beschriebenen Veränderungen an, dass einerseits der „Stress mehr“ geworden ist und sich andererseits der „Arbeitsdruck erhöht“ hat.

Die Konsequenzen der Veränderungen der letzten Jahre sind, laut Frau M., ebenfalls Expertin aus dem Bereich der Flugbegleitung, zusammengefasst, mehr Stress, erhöhter Zeitdruck, weniger Schlaf bzw. Schlafstörungen sowie die größere Schwierigkeit Beruf- und Privatleben „unter einen Hut zu bekommen“.

5.3. Bewertung der Veränderungen

Frau K., Mitarbeiterin einer europäischen Bank, bewertet die Veränderungen der letzten Jahre auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, „zwischen sieben und acht“. Sie sei ein „positiver Mensch“ und Veränderungen gegenüber eher positiv eingestellt. Außerdem habe die neue Arbeit den Vorteil, dass sie selbstständiger arbeiten könne als früher.

Herr J., Assistent in einer europäischen Bank, bewertet die Veränderungen mit einer sieben. Es sei „nichts ganz super“, aber prinzipiell sehe er die Veränderungen positiv. Vorteile sind beispielsweise die größere Selbstständigkeit und die größere Transparenz der internen Informationen.

Frau E., diplomierte Krankenschwester, bewertet die Veränderungen auf der 10 Punkte Skala mit einer fünf. Die Veränderungen seien nicht ganz schlecht, weil einige neue Änderungen auch gut waren. Als extrem gut könne sie die Veränderungen aber auch nicht bewerten, weil sie teilweise negative Konsequenzen für ihren Arbeitsalltag bedeuten und weil sie teilweise die Qualität der Pflege reduzieren.

Frau B., ebenfalls diplomierte Krankenschwester, bewertet die Veränderungen der letzten Jahre differenziert. Den Personalabbau der letzten Jahre bewertet Frau B. mit einer eins. Vor allem das „Ersetzen der diplomierten Krankenschwester“ durch billigere Heimhilfen empfinde sie als extrem negativ. Die Umstellung der Dokumentation auf Computer bewertet Frau B. hingegen mit einer sieben. Auch wenn die Umstellung durch die fehlenden Programme noch nicht ganz abgeschlossen sei, glaube sie, dass sie durch die Computereingabe ihre verpflichtenden Dokumentationsarbeiten schneller und mit weniger Aufwand erledigen könne. Im Moment seien die täglichen Schreibarbeiten nämlich ziemlich zeitaufwändig.

Frau H., Junior-Flugbegleiterin, bewertet die Veränderungen der letzten Jahre ebenfalls differenziert. Das Intranet sei eine „enorme Erleichterung“, die sie mit zehn bewertet. Weniger positiv bewerte Frau H. die Reduktion der Anzahl der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen pro Flieger.

Vor allem bei Langstrecken falle der Personalmangel auf. Auf der 10 Punkte Skala stuft sie die Personalreduktion daher mit einer fünf ein.

Frau M., ebenfalls Flugbegleiterin, bewertet die beschriebenen Veränderungen unterschiedlich. Die Einführung des Intranet bewertet Frau M. als „sehr positiv“. Man könne zu jeder Zeit und auch im Ausland das Intranet nutzen. Dadurch sei der Druck für Abgabetermine weniger geworden. Kurzfristige Anfragen z.B. bezüglich Änderungen von freien Tagen können per E-Mail in kurzer Zeit erledigt werden, erzählt Frau M.. Alle anderen genannten Veränderungen sind „nicht so gut“ gewesen, meint Frau M..

5.4. Mögliche zukünftige Entwicklung am Arbeitsplatz

Frau K. meint, dass Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zukünftig noch flexibler sein müssen als gegenwärtig. Ein arbeitsfreies Wochenende wird es ihrer Meinung nach in Zukunft nicht mehr geben. Die heutige Jugend werde außerdem im Laufe ihres Berufslebens mehrere Jobs haben. Auch die Technik wird noch weitere Fortschritte machen, meint Frau K.. Dadurch werden viele Arbeiten weiter erleichtert werden, behauptet Frau K.. Die zwischenmenschliche Kommunikation werde, wegen dem gestiegenen Einsatz von Technik, zukünftig aber noch weniger werden, als sie gegenwärtig schon ist.

Herr J. gibt an, dass das beschleunigte „System so weitergehen wird“ wie bisher. Solange die „Qualität“ stimme sehe er das auch positiv. Ein Ende der Beschleunigung sehe er erst dann, wenn es zu einem „Qualitätsverlust“ komme.

Wenn die älteren Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, die „sich mit dem Computer schwer tun“, in den nächsten Jahren in Pension gehen, werden jungen Menschen, deren Arbeit übernehmen, meint Herr J.. Diese jungen Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen seien die „Beschleunigung schon gewöhnt“ und seien auch flexibler. Durch das Nachrücken dieser jungen und flexiblen Menschen werde sich das System „noch mehr beschleunigen“.

Frau E. meint, bezüglich der zukünftigen Entwicklung, dass sich die Gesellschaft im Moment an „der Spitze des Limits“ befindet. Die aktuelle Tendenz einer immer weiteren Beschleunigung wird sich ihrer Meinung zwar nicht ändern, aber es werden immer mehr Individuen „krankheitsbedingt aus diesem System fallen“.

Sie beobachte selbst, dass die Zahl der Krankenstände in den letzten Jahren an ihrer Arbeitsstelle immer mehr zunehmen.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung im Pflegebereich meint Frau B., dass das diplomierte Personal „mindestbesetzt“ werden wird und stattdessen Heimhilfen eingesetzt werden. Das diplomierte Personal wird „den Kopf hinhalten müssen für alles“, meint Frau B.. Sie finde Heimhilfen für zu Hause eine gute Sache, in Pflegeheimen seien sie allerdings „fehl am Platz“, weil die Patienten und Patientinnen viel zu wenig selbstständig seien und Heimhilfen nur einen geringen Teil der Arbeiten in einem Pflegeheim übernehmen können. Den generellen Personalmangel in den Heimen wird man versuchen durch „freiwillige Helfer und Angehörige“ zu kompensieren, meint Frau B.. Der Trend dazu habe in den letzten Jahren schon begonnen. Die anfallenden Aufgaben von billigen und weniger qualifizierten Menschen durchführen zu lassen sei der falsche Weg, denn die Qualität für die Patienten und Patientinnen werde dadurch zukünftig reduziert werden.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung im Bereich der Flugbegleitung, meint Frau H., dass die Arbeit „noch mehr werden wird“. Die Crew werde weiterhin auf ein Minimum beschränkt bleiben. Die gesetzlich maximalen Flugstunden eines/einer Flugbegleiter/in werden im Gegenzug dazu pro Tag, pro Woche und pro Monat – pro Monat beträgt sie 90 Stunden - voll ausgeschöpft werden. Erste Anzeichen in diese Richtung gebe es schon.

Frau M. meint, dass die Arbeitsverhältnisse zukünftig „so weitergehen werden“. Die Motivation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werde sich aber „verabschieden“.

5.5. Umgang mit den Veränderungen

Frau K. gibt an flexibel zu sein und deshalb Veränderungen generell „gelassen zu sehen“. Man könne sich dem bestehenden „System“ nicht widersetzen, sondern nur seinen eigenen Weg finden „damit zu Recht zu kommen“. Ihre Ressourcen für die Bewältigung ihrer aktuellen Arbeitsbedingungen seien ihre Kinder und Gespräche mit ihrem langjährigen Partner.

Ein Ausstieg aus dem beschleunigten System sei prinzipiell möglich, hänge aber von den finanziellen Reserven ab. Sie selbst gibt an, dass sie aus dem System aussteigen würde, bevor sie gesundheitliche Schäden davontrage.

Menschen reagieren auf die Veränderungen der letzten Jahre ganz unterschiedlich. Das hänge einerseits von der „persönlichen Einstellung“ der Menschen ab und andererseits vom jeweiligen „Lebensumfeld“. Eine negative Einstellung und eine unglückliche Partnerschaft seien dafür verantwortlich, dass es Menschen in der Arbeit nicht gut gehe. Wenn Frau K. daran denkt, wie ihre Kollegen und Kolleginnen mit den Veränderungen umgehen fallen ihr zwei Extreme ein. Einerseits ein Manager und andererseits eine ältere, kurz vor der Pension stehende, Kollegin. Der Manager habe kein arbeitsfreies Wochenende, besitze die aktuellsten technischen Geräte, um stets erreichbar zu sein, schicke ihr E-Mails um Mitternacht und rufe selbst aus dem Urlaub täglich an, um zu fragen, ob alles in Ordnung ist, erzählt Frau K.. Die ältere Kollegin könne und wolle nicht flexibel sein bzw. neue Dinge lernen. Sie sei im Berufsalltag mit einigen Neuerungen überfordert. Für die anderen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sei diese ältere Kollegin eine Belastung. Kündigen könne man sie allerdings nicht, weil sie „zu teuer“ sei.

Herr J. gibt an, die „Veränderungen mitgemacht“ zu haben. Anfangs sei er skeptisch gewesen, weil die „Gewohnheit weggefallen ist“. Nach einer Zeit sei es besser geworden und er habe den „mehr an Nutzen“ begriffen. Herr J. meint auch, dass er „versucht die Veränderungen positiv zu sehen“. „Schlussendlich sind sie auch positiv gewesen“, meint Herr J..

Eine andere Möglichkeit als bei den Veränderungen mitzumachen und sie positiv zu sehen sieht Herr J. nicht. Auch die Mehrheit der anderen Kollegen und Kolleginnen „passe sich an die Veränderungen an“. Der Grad der Anpassung sei „altersabhängig“.

Jüngere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen passen sich, laut Herrn J., leichter an als Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über 50 Jahre.

Bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in den Filialen sei der Verkaufsdruck stärker, als in seiner Abteilung. Diese Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen pro Woche eine gewisse Zahl an Neukunden anwerben. Schneiden sie in der Statistik diesbezüglich schlecht ab, bekommen „sie eine an Deckel“, meint Herr J. Im Bereich der Kundenbetreuung in den Filialen sei daher Burnout in letzter Zeit häufiger anzutreffen.

Frau E. meint bezüglich ihres Umganges mit den Veränderungen, dass man „schauen muss, dass man damit zurechtkommt“. Man sei im Arbeitsprozess jederzeit „austauschbar“. Daher habe man „keine Wahlfreiheit“. Wer die Veränderungen nicht mitmachen möchte „könne gehen“. Sie selbst nutze ihre Freizeit dazu, um ihre computerbezogenen Defizite selbst zu verbessern. Es gebe keine andere Möglichkeit als sich an die Veränderungen anzupassen. Selbst ein Arbeitsplatzwechsel ändert, laut Frau E., nichts an der Situation, weil man sich wieder einer Struktur anpassen muss, die ebenfalls „von Beschleunigung dominiert“ wird.

Dass Menschen unterschiedlich auf diese Veränderungen reagieren liegt nach Frau E. daran, dass es „unterschiedliche Typen von Menschen“ gibt. Es komme darauf an „wie wichtig einer Person etwas ist“. Manchen Menschen sind technische Geräte wichtig, sie sehen sie sogar als „Statussymbol“. Außerdem sei der Zugang zur Technik zwischen jungen und älteren Menschen ein anderer. Frau E. könne dem Computer bzw. dem Internet als Informationsquelle wenig abgewinnen. Sie finde andere Quellen, wie beispielsweise Bücher, um sich Informationen zu beschaffen.

Frau B. erzählt, auf die Frage nach ihrem Umgang mit den Veränderungen, dass sie gelernt habe „von der Arbeit abzuschalten“. Eine große Hilfe bei der Bewältigung ihres Berufsalltages sei ihre Tochter, mit der sie sehr viel über ihre Probleme spreche und die den gleichen Beruf anstrebe. Außerdem gönne sie sich einmal im Monat einen „Wellnesstag“ bzw. ein „Wellnesswochenende“, an dem sie „einfach wegfahre“ und es sich gut gehen lasse. Trotz der teilweise negativen Veränderungen der letzten Jahre mache ihr der Job „Spaß“. Sie werde ihn auch bis zur Pension ausüben.

Eine andere Möglichkeit mit den Veränderungen umzugehen sieht Frau B. nicht. Man müsse einfach „mitmachen und sich anpassen“.

Frau B. meint, „wer nicht mitmachen will kann gehen“. Aus dem Beruf auszusteigen sei finanziell für sie außerdem nicht möglich.

Auf die Frage wie andere ihrer Kollegen und Kolleginnen mit den Veränderungen umgehen meint Frau B., dass sich der „Großteil anpasst“. Ein paar Kollegen und Kolleginnen, die kurz vor der Pension stehen sei „alles egal“. Sie würden beispielsweise die Arbeit mit dem Computer verweigern. Auch Kollegen und Kolleginnen, die noch ein anderes berufliches Standbein haben, seien gelassener bei der Arbeit.

Dass Menschen unterschiedlich auf die Veränderungen reagieren liege an der „Persönlichkeit“.

Viele ihrer Kollegen und Kolleginnen seien in den letzten Jahren häufiger und länger in Krankenstand. Meist fallen diese Kollegen und Kolleginnen drei bis vier Wochen aus, meint Frau B. Die Gründe für die häufigeren Krankenstände seien „körperlich mit psychischen Hintergrund“.

Die Frage nach dem Umgang mit den Veränderungen beantwortet Frau H. mit dem Satz „man muss damit leben“. Die Reduktion der Crew kann man nur nach dem Motto „friss oder stirb“ zur Kenntnis nehmen, weil man es nicht ändern kann, meint Frau H.. Prinzipiell seien fast alle Arbeitsaufgaben an Bord klar vorgegeben. Selbst die Einhaltung von Pausen werde genau berechnet und muss genau eingehalten werden. Ein wenig Variation habe man im Ablauf, wenn beispielsweise ein medizinischer Notfall eintreten sollte.

Ein Arbeitsplatzwechsel sei prinzipiell möglich, aber für sie derzeit nicht aktuell. Der Wechsel in eine andere Arbeitsstelle würde aber keine großen Veränderungen bringen, weil jede Berufssparte von Beschleunigung betroffen ist, meint Frau H..

Auf die Frage, wie andere Kollegen und Kolleginnen mit den Veränderungen umgehen, meint Frau H., dass sich der Großteil „anpasst“. Früher sei die Fluktuation größer gewesen, weil die Arbeitsbedingungen noch nicht durch Kollektivverträge geregelt waren. Das sei jetzt besser.

Dass Menschen generell unterschiedlich auf Veränderungen reagieren liegt nach Frau H. daran, dass Menschen „unterschiedliche Stärken und Schwächen“ haben. Manche sind flexibler als andere. Außerdem sei es vom „Typ“ abhängig, wie beispielsweise jemand lernt oder auf Neues reagiert.

Frau M., meint auf die Frage nach ihrem persönlichen Umgang mit den Veränderungen der letzten Jahre, dass sie bereits „innerlich gekündigt“ hat. Sie „nehme die Veränderungen an“, weil sie sie „nicht ändern könne“.

Das Intranet sehe sie sehr positiv. Den „Informationsüberschuss“, wegen der raschen Änderungen, überbrücke sie durch den Austausch mit guten Kolleginnen. Man könne schließlich nicht alles selbst lesen.

Andere Kollegen und Kolleginnen gehen unterschiedlich mit den Veränderungen um, meint Frau M.. Es gebe Kollegen und Kolleginnen, die eine ähnliche negative Einstellung gegenüber dem Beruf haben wie sie selbst.

Für andere Kollegen und Kolleginnen sei Flugbegleiter bzw. Flugbegleiterin aber „der optimale Beruf“. Manche müssen sich „den Job gut reden“, weil sie schon älter sind und keine andere Ausbildung haben, meint Frau M.. Die Ausbildung zum Flugbegleiter bzw. zur Flugbegleiterin sei nämlich „staatlich nicht anerkannt“. Man habe also keine Chance „zu wechseln“, wenn man nicht zusätzlich eine andere Ausbildung absolviert hat. Einige ihrer Kollegen und Kolleginnen fangen nach ein paar Jahren als Flugbegleiter bzw. Flugbegleiterin parallel zum Fliegen eine andere Ausbildung an, meint Frau M.. Viele Kolleginnen gehen „in Karenz, anstatt zu kündigen“, erzählt Frau M..

Dass Menschen unterschiedlich auf die Veränderungen reagieren liegt, nach Frau M. daran, dass Menschen unterschiedliche „Charaktere“ haben. Der Umgang mit den Änderungen hänge außerdem vom „Ehrgeiz“ der Person ab. Entscheidend sei auch die „Unterstützung von außen“. Damit sind Partner und/oder die Familie gemeint. Aber auch das Unternehmen selbst hat von außen einen Einfluss auf den Umgang der Menschen mit den Veränderungen, meint Frau M.. Je nachdem wie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von der Firma auf die Veränderungen vorbereitet werden, werden Menschen entweder positiver oder negativer reagieren, meint Frau M..

5.6. Beantwortung der Fragestellungen

Die vier Fragestellungen, die im Kapitel 3 aufgestellt wurden, sollen nun anhand der Ergebnisse der sechs Einzelinterviews beantwortet werden.

5.6.1. Nehmen ArbeitnehmerInnen beschleunigungsspezifische Anforderungen in der Arbeitswelt wahr?

Rosa (2005) versteht unter Beschleunigung einerseits eine *Steigerung der Menge* von beispielsweise Handlungen, die innerhalb einer bestimmten Zeiteinheit erledigt werden. Andererseits zählt er Geschwindigkeitssteigerungen durch technische Entwicklungen zum Beschleunigungsphänomen. Die Erhöhung der Geschwindigkeit von Abläufen, wie z. B. die der Kommunikation, führt dazu, dass sich die *Durchschnittszeiten* für die einzelnen Tätigkeiten *verkürzen*.

Ein drittes Merkmal der Beschleunigung ist, wie in Kapitel 2.3. genauer beschrieben, die *Steigerung der Veränderungsraten*. Darunter versteht man die Schnelligkeit, mit der sich diese Veränderungen vollziehen.

In die Arbeitswelt übertragen bedeutet das, dass Beschleunigung dann existiert, wenn die Menge an zu erledigenden Arbeitsaufgaben steigt, sich die durchschnittliche Zeit zur Erledigung der Aufgaben reduziert und sich das Tempo, indem die unterschiedlichen Veränderungen passieren erhöht.

Aufgrund der Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen kann man, gemäß der Definition, die Frage, ob beschleunigungsspezifische Anforderungen in der Arbeitswelt wahrgenommen werden, mit „ja“ beantworten.

Alle sechs Befragten berichten von einer *Steigerung der Menge an zu erledigenden Aufgaben* in den letzten Jahren.

Im Bereich der Büroarbeit ist, nach Angaben des Experten und der Expertin aus diesem Bereich, die Menge der täglich zu erledigenden Aufgaben sowie die Menge an Informationen, die man via E-Mail erhält und beantworten muss, größer geworden. Auch die Anzahl an zusätzlichen Projekten ist gestiegen, erzählt Frau K..

Auch im Pflegebereich berichten die beiden diplomierten Krankenschwestern von einer Steigerung der Menge ihrer täglichen Arbeitsaufgaben. Neben den gestiegenen Pflege- und Betreuungsarbeiten haben die Dokumentationsarbeiten, die zusätzlichen Teamarbeiten sowie die Menge an Informationen via E-Mail in den letzten Jahren deutlich zugenommen, berichten die beiden Expertinnen.

Durch die Personaleinsparungen muss ein Pfleger bzw. eine Krankenschwester auch mehr Patienten und Patientinnen betreuen als früher.

Die beiden Junior-Flugbegleiterinnen bestätigen ebenfalls einen Anstieg an Arbeitsaufgaben in den letzten Jahren. Die Flugstunden seien wegen der Doppelflüge pro Tag mehr. Das Ausmaß an Informationen, das man täglich via Intranet erhält sei ebenfalls gestiegen.

Es ist davon auszugehen, dass sich, um die gestiegene Menge an täglich zu erledigenden Arbeitsaufgaben bewerkstelligen zu können, das Ausmaß an Fachwissen und an zusätzlichen Qualifikationen in den letzten Jahren ebenfalls erhöht haben muss. Frau K., Assistentin in einer europäischen Bank, berichtet beispielsweise, dass das Ausmaß an Flexibilität bezüglich der Arbeitszeit und bezüglich der Arbeitsaufgaben aufgrund der Veränderungen gestiegen ist.

Neben der Steigerung der Menge bestätigen die sechs Experten und Expertinnen durch ihre Erzählungen, dass sich die *durchschnittlich aufgebrauchte Zeit* für eine bestimmte Tätigkeit *verkürzt* hat.

Herr J., Experte aus dem Bereich der Büroarbeit, berichtet z.B., dass sich, neben der Menge an Informationen, auch die Geschwindigkeit des Informationsaustausches durch das Internet in den letzten Jahren erhöht hat. Informationen werden gegenwärtig fast ausschließlich auf dem schnellen elektronischen Weg ausgetauscht, erzählt Herr J.. Das bedeutet beispielsweise, dass ein Antrag schneller bei der zuständigen Person einlangt, als auf dem früheren Postweg. Die durchschnittliche Zeit des Austausches von Informationen hat sich also verkürzt. Da die Menge an Aufgaben allerdings gestiegen ist führt es dazu, dass man für die Beantwortung der vielen einzelnen Anträge weniger Zeit zur Verfügung hat. „Erledigungen müssen schneller“ gehen als früher, meint Herr J.. Auch Frau E., diplomierte Krankenschwester, berichtet, dass von ihr erwartet wird, dass sie ihre E-Mails schnell beantwortet.

Aufgrund der gestiegenen Arbeitsaufgaben im Pflegebereich müssen die einzelnen Aufgaben schneller erledigt werden, berichtet Frau E..

Das führt, laut Frau E. und Frau B., dazu, dass die Zeit, die für die Betreuung der einzelnen Patienten und Patientinnen aufgebracht werden kann knapper ist. Auch im Pflegebereich kommt es also zu einer Verkürzung der durchschnittlichen Zeit für die einzelnen Aufgaben.

Die berichteten Verringerungen von Erholungsphasen bzw. von Aufenthaltszeiten für Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen sind ein weiteres Beispiel dafür, dass die Zeit, wegen der gestiegenen Menge an Aufgaben, verkürzt ist.

Die Verkürzung von Durchschnittszeiten bestätigen der Experte und die Expertinnen auch, mit den Aussagen, mehr Stress und mehr Zeitdruck zu erleben.

Dass sich die beschriebenen *Veränderungen schneller* als noch vor einigen Jahren vollziehen, bestätigen der Experte und die Expertinnen beispielsweise mit Aussagen, dass sich die Bedingungen innerhalb einer Organisation bzw. die Strukturen der Organisation rascher verändern als früher. Die beiden Flugbegleiterinnen berichten beispielsweise von zahlreichen Fusionierungen von Fluggesellschaften in den letzten Jahren, die zu mehreren organisatorischen Veränderungen geführt haben. Auch dass sich berufsbezogene Vorschriften im Flugbereich in den letzten Jahren häufig verändert haben, ist ein Beispiel für die „Steigerung der Veränderungsraten“.

Frau K., Assistentin in einer europäischen Bank, berichtet ebenfalls von vielen internen Umstrukturierungen in den letzten Jahren.

Die Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen können auch den drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa – der technischen Beschleunigung, der Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos – zugeordnet werden.

Die *technische Beschleunigung* in der Arbeitswelt kann einerseits am Einsatz von Technik und andererseits an den Folgen des Einsatzes von Technik beobachtet werden. Zur technischen Beschleunigung kann man beispielsweise die gestiegene Menge an E-Mails, die Steigerung der Informationsmenge sowie den schnelleren Austausch von Informationen zählen. Der Grund liegt darin, dass alle erwähnten Beispiele der Experten und Expertinnen im gegenwärtigen Arbeitsalltag nur erlebt werden, weil in den letzten Jahren neue technische Entwicklungen wie der Computer und das Internet gemacht wurden.

Durch den gezielten Einsatz dieser neuen Techniken konnte sowohl die Menge als auch die Geschwindigkeit des Informationsaustausches erhöht werden. Anders formuliert, die Kommunikationsmöglichkeiten haben sich verändert.

Die *Beschleunigung des sozialen Wandels* lässt sich, nach Rosa (2005), an dem raschen Tempo beobachten, indem sich Strukturen und Ordnungen verändern.

Als Beispiel für die geringe Stabilität von aktuell geltenden Normen kann man die Aussage von Frau H. und Frau M. anführen, die meinen, dass sich die Organisationsstrukturen in den letzten Jahren häufig geändert haben.

Auch das gestiegene Ausmaß an Flexibilität, das Frau K. erwähnt, kann als Beispiel für die Beschleunigung des sozialen Wandels in der Arbeitswelt angesehen werden.

Die Dauer mit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in einem Unternehmen arbeiten kann ebenfalls zur Beschleunigung des sozialen Wandels gezählt werden.

Die *Beschleunigung des Lebenstempos*, die von Rosa (2005) definiert wird, als Steigerung der Handlungen pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen, kann in der Arbeitswelt daran beobachtet werden, dass schneller gearbeitet wird, mehrere Arbeiten gleichzeitig erledigt werden und Pausen zwischen den Arbeitsaufgaben reduziert werden. Frau E., gibt beispielsweise an, dass sie aufgrund der vielen Aufgaben schneller arbeiten müsse. Auch Frau K. meint, dass die Anzahl an täglich zu erledigenden Aufgaben in den letzten Jahren gestiegen ist.

Die beiden Flugbegleiterinnen, Frau H. und Frau M., erzählen von einer Reduzierung der Erholungsphasen zwischen zwei Flügen, was als Beispiel für die Verringerung der Pausen angesehen werden kann.

Die eben beschriebenen beschleunigungsspezifischen Anforderungen werden nun zusammengefasst und übersichtlich in Tabelle 3 dargestellt.

Tabelle 3

Zusammenfassung der berichteten beschleunigungsspezifischen Anforderungen

	Beschleunigungsdimensionen		
	Technische Beschleunigung	Beschleunigung des sozialen Wandels	Beschleunigung des Lebenstempos
Merkmale der Beschleunigung			
Verkürzung von Durchschnittszeiten	• schnellerer Austausch von Informationen • schnellere Antwortgeschwindigkeit auf E-Mails wird erwartet	• Zeit für die Betreuung der einzelnen Patienten und Patientinnen	• es muss schneller gearbeitet werden • Verkürzung von Pausen • Gefühl, mehr Stress und Zeitdruck zu haben
Steigerung der Menge	• größere Menge an Informationen, die man erhält und beantworten muss • größerer Dokumentationsaufwand • Anzahl der Patienten und Patientinnen, die man betreut	• mehr Teamarbeiten • mehr zusätzliche Projekte • mehr Flexibilität	• gestiegene Menge an täglich zu erledigenden Aufgaben

Beschleunigungsdimensionen			
	Technische Beschleunigung	Beschleunigung des sozialen Wandels	Beschleunigung des Lebenstempos
Merkmale der Beschleunigung			
Steigerung der Veränderungs- raten	• (diesbezüglich gab es keine Angaben von Seiten der Experten und Expertinnen)	• Häufige interne Umstrukturierungen • Häufige Fusionierungen • Häufigkeit, mit der sich berufsbezogene Vorschriften ändern • Häufigkeit des Wechsels von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen	• (gibt es nicht)

5.6.2. Wie wird Beschleunigung erlebt?

Aufgrund der wissenschaftlichen Literatur kann davon ausgegangen werden, dass Anforderungen entweder als (positive) Herausforderung oder/und als (negative) Behinderung bewertet werden. Genauer dazu kann im Kapitel 2.3.4. nachgelesen werden.

Um herauszufinden wie die sechs befragten Personen die beschleunigungsspezifischen Anforderungen erleben, wurde ihnen eine 10-Punkte-Skala graphisch vorgegeben.

Anhand dieser Skala sollten die Befragten die Veränderungen der letzten Jahre bewerten, wobei 10 bedeutet, dass die Veränderungen extrem positiv (herausfordernd) waren und 1, dass die Veränderungen extrem negativ (behindernd) waren.

Wie erwartet erleben die sechs Befragten die Veränderungen der letzten Jahre, die der Definition gemäß als Beschleunigung bezeichnet werden können, sehr unterschiedlich.

Frau K. und Herr J., beide Assistenten in einer europäischen Bank, geben an die Veränderungen der letzten Jahre positiv zu erleben.

Frau E., diplomierte Krankenschwester bewertet die Veränderungen der letzten Jahre mit einer fünf, also weder sehr positiv noch sehr negativ.

Die anderen drei Expertinnen bewerten die Veränderungen differenziert.

Zusammengefasst kann man festhalten, dass die sechs Experten und Expertinnen die Veränderungen sehr unterschiedlich erleben. Zwei sehen sie generell als Herausforderung. Für eine Expertin sind die Veränderungen weder eine Herausforderung noch eine Behinderung.

Drei Befragte sehen einige der Veränderungen als Herausforderung und manch andere Veränderungen als Behinderung. Da Frau M. nur eine Veränderung positiv bewertet und alle anderen als Behinderung einstuft, erlebt sie die Veränderungen wahrscheinlich tendenziell eher negativ.

Wichtig für zukünftige quantitative Erhebungen ist es deshalb, die einzelnen Aspekte der Beschleunigung (z.B. das Ausmaß an Informationen, die Anzahl an E-Mails, usw.) separat bewerten zu lassen. Zusätzlich kann, in Form einer Frage, eine Gesamteinschätzung der Veränderungen der letzten Jahre erhoben werden.

5.6.3. Wie wird mit dem Stressor (Beschleunigung) umgegangen?

Der Umgang mit den Veränderungen der letzten Jahre ist zwischen den sechs befragten Personen sehr unterschiedlich. Er reicht von der „innerlichen Kündigung“ von Frau M. bis hin zur Bereitschaft die Veränderungen gerne mitzumachen, wie bei Herrn J..

Konsens besteht zwischen den sechs Befragten darin, dass man die Veränderungen der letzten Jahre am jeweiligen Arbeitsplatz nicht ändern könne und ein Widersetzen aussichtslos wäre.

Schließlich ist man am Arbeitsplatz jederzeit „austauschbar“, wie Frau E. und Frau B. betonen. Man kann nur seinen eigenen Weg finden „damit zu Recht zu kommen“, meint beispielsweise Frau K.. Auch Herr J., Frau E., Frau B. und Frau H. bestätigen die Aussage von Frau K., dass es keine andere Möglichkeit gibt, als sich an die Veränderungen „anzupassen und sie mitzumachen“. Frau E. und Frau H. meinen, dass selbst ein Arbeitsplatzwechsel nichts an der Arbeitssituation ändern würde, weil jede Berufssparte von „Beschleunigung“ betroffen ist.

Interessant ist, dass Herr J., Frau B. und Frau H. im Kollegen- und Kolleginnenkreis beobachten, dass sich „die Mehrheit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an die Veränderungen anpasst“. Es gebe aber Ausnahmen, wie beispielsweise ältere Personen, die auf die Veränderungen der letzten Jahre eher mit „Entschleunigung“ reagieren. Manche Menschen wie z.B. der Manager, von dem Frau K. erzählt, zeigt hingegen ein „beschleunigtes“ Verhalten im Berufsalltag.

Entscheidend ist beim Umgang mit dem neuen Stressor „Beschleunigung“ sicherlich, die Einstellung gegenüber den Veränderungen. Diese Annahme wird auch von Frau K. bestätigt, die meint, dass es von der „persönlichen Einstellung“ abhängt, wie ein Mensch auf Veränderungen reagiert.

Bezüglich der Einstellung der Experten und Expertinnen kann zusammengefasst werden, dass zwei eine sehr positive Haltung bezüglich der Veränderungen der letzten Jahre haben. Eine Expertin ist den Veränderungen eher negativ, eine andere eher neutral eingestellt. Die anderen zwei Expertinnen geben eine differenzierte Einstellung an.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass der Umgang der Menschen mit den Veränderungen der letzten Jahre sehr unterschiedlich ist und von der jeweiligen Einstellung abhängt. Eine repräsentativere Antwort auf die Frage nach dem Umgang kann sicherlich eine quantitative Auswertung der Antwortalternativen geben.

5.6.4. Lassen sich Typologien des Umgangs nachweisen?

Für die Zuordnung der befragten Personen zu den sechs in Tabelle 2 postulierten geschlechtsunabhängigen Extrem-Typen bedarf es der Einstellung sowie dem Verhalten der Menschen. Da die Einstellungen der Befragten durch die Befragung nur allgemein erfasst wurden und das Verhalten ebenfalls nicht detailliert erhoben wurde, handelt es sich bei den nachfolgenden Typenzuordnungen nur um einen groben Versuch. Zu beachten ist weiters, dass die Zuordnung zu den sechs Typen nur allgemein und nicht auf die drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa vorgenommen wird. Der Grund liegt darin, dass die Einstellung und das Verhalten zu den einzelnen Dimensionen in den Einzelgesprächen nicht ausreichend erfasst werden konnten.

Frau K. und Herr J. können, eigenen Überlegungen zufolge, dem „*Mitläufer*“-Typ zugeordnet werden. Beide bewerten die Veränderungen der letzten Jahre positiv. Ihre Einstellung ist also positiv bzw. pro. Aufgrund ihrer Erzählungen ist ihr Verhalten als „reaktiv“ einzustufen. Das bedeutet, dass sie ihr Verhalten an die äußeren Umstände anpassen. Dem gestiegenen Arbeitsaufwand der letzten Jahre begegnet Frau K. nach eigenen Angaben beispielsweise mit Prioritätensetzen und einer genauen Einteilung der Aufgaben. Sie versuche sich weiters den Druck nicht selbst noch mehr aufzuerlegen. Man muss seinen eigenen Weg finden mit den Veränderungen „zu Recht zu kommen“, meint Frau K.. Herr J. betont, dass er die Veränderungen mitgemacht hat. Eine andere Möglichkeit gibt es seiner Meinung auch nicht.

Frau M., Flugbegleiterin, kann am ehesten dem „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ zugeordnet werden. Ihre Einstellung bezüglich der Veränderungen der letzten Jahre ist eher negativ bzw. contra. Bestätigt wird diese Annahme durch ihre Aussage, dass alle anderen Veränderungen, außer der Einführung des Intranets, „nicht so gut“ sind. Sie gibt außerdem an „innerlich gekündigt“ zu haben, was ebenfalls auf eine contra Einstellung hinweist. Aufgrund der Bedingungen an ihrem Arbeitsplatz ist sie allerdings gezwungen beschleunigtes Verhalten zu zeigen. Frau M. betont die Veränderungen zwecks mangelnder alternativer Möglichkeiten „anzunehmen“. Sie muss sich also gegen ihre eigentliche Überzeugung, den beschleunigten Arbeitsbedingungen im Verhalten anpassen.

Frau E., Frau B. und Frau H. können wegen ihrer nicht eindeutig bestimmbar Einstellung keiner der sechs Typen zugeordnet werden. Ihr Verhalten ist wahrscheinlich entweder proaktiv oder reaktiv einzustufen. Frau B. erzählt von ihren monatlichen Wellnessstagen bzw. Wochenenden, an denen sie sich bewusst Zeit für sich selbst nimmt, um Kraft für den Alltag zu tanken. Man könnte Frau B. deshalb am ehesten dem „*Manager im Kloster*“-Typ zuordnen. Der ist schließlich charakterisiert durch eine positive Einstellung gegenüber Beschleunigung. Zeitweise „entschleunigt“ er allerdings sein Verhalten, indem er nach Rosa (2005) bewusst „Entschleunigungsasen“ beispielsweise in Form von Wellnesswochenenden aufsucht. Das Ziel dieser kurzfristigen Entschleunigung ist es neue Kraft für den Berufs- und Beziehungsalltag zu tanken (Rosa, 2005). Auch wenn die Einstellung von Frau B. nicht eindeutig nur positiv ist, würde sie aufgrund ihrer Erzählungen gut zu der Beschreibung dieses Typs passen.

Den Erzählungen von Frau K. zufolge, ist der „*BlackBerry*“-Typ im Berufsalltag anzutreffen. Ihre Beschreibung von einem Manager der Bank passt genau auf diesen Typ. Er ist charakterisiert durch eine positive Haltung gegenüber den immer schneller werdenden unterschiedlichen Bereichen des Lebens und versucht sich durch ein proaktives Verhalten den äußeren beschleunigten Bedingungen anzupassen.

Die älteren, kurz vor der Pensionierung stehenden, Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen von Frau K. und Frau B. können am ehesten dem „*Aussteiger*“-Typ zugeordnet werden. Ihre Einstellung gegenüber den Veränderungen der letzten Jahre ist negativ. Ihr Verhalten ist ebenfalls contra-aktiv.

Den Aussagen von Frau B. zufolge, verweigern diese Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen beispielsweise die Arbeit mit dem Computer. Sie wollen oder können sich nichts mehr Neues aneignen. Sie reagieren also auf die äußeren beschleunigten Bedingungen mit einem entschleunigenden Verhalten. Zu betonen ist, dass es sich bei diesen beschriebenen Typen nicht um radikale bzw. extrem „Aussteiger“, sondern um eine gemäßigte Ausprägung des „Aussteiger“-Typs handelt.

Aufgrund der Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen kann man also davon ausgehen, dass Menschen prinzipiell den sechs postulierten Umgangstypen zugeordnet werden können. Eine bessere Zuordnung ist allerdings durch eine quantitative Erhebung der Einstellungen und des Verhaltens der einzelnen Personen möglich. Durch eine Fragebogenerhebung können nämlich Einstellungen und Verhalten der Menschen zu den drei von Rosa postulierten Beschleunigungsdimensionen gezielter erhoben und damit besser zu den sechs Umgangstypen zugeordnet werden.

Bei den durchgeführten Einzelinterviews wurden die Einstellungen und das Verhalten der sechs Befragten absichtlich nicht detaillierter erhoben, weil man die Experten und Expertinnen in ihren Antworten nicht beeinflussen wollte. Das Ziel der Interviews war nämlich, durch offene Fragen zum Thema Beschleunigung und dessen Umgang möglichst viele wichtige Informationen für die Konstruktion der Items zu erhalten.

6. Diskussion

6.1. Die wichtigsten Ergebnisse

In dieser theoretischen Arbeit konnte gezeigt werden, dass die sechs befragten Experten und Expertinnen in den letzten Jahren an ihren Arbeitsplätzen Veränderungen, in Richtung einer *Steigerung der Arbeitsmenge* sowie einer *Verkürzung der Zeit*, die den einzelnen Aufgaben gewidmet werden kann, wahrnehmen. Darüber hinaus konnte in den Interviews bestätigt werden, dass sich diese *Veränderungen schneller* als noch vor einigen Jahren vollziehen.

Zusammengefasst konnte also festgestellt werden, dass die drei, aus der Literatur abgeleiteten Merkmale der Beschleunigung – die Steigerung der Menge, die Verkürzung von Durchschnittszeiten und die Steigerung der Veränderungsraten – im Berufsalltag unterschiedlicher Berufsbranchen wahrgenommen werden.

Weiters konnte gezeigt werden, dass die Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen auch den drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa – der technischen Beschleunigung, der Beschleunigung des sozialen Wandels und der Beschleunigung des Lebenstempos – zugeordnet werden können.

Die Zuordnung der sechs befragten Personen zu den geschlechtsneutralen Umgangs-Typen gestaltete sich aufgrund mangelnder ausführlicher Informationen bezüglich der Einstellungen und des Verhaltens der einzelnen Experten etwas schwierig. Frau K. und Herr J. wurden dem „Mitläufer“-Typ zugeordnet. Frau M. konnte anhand ihrer Aussagen am ehesten dem „Läufer im Hamsterrad“-Typ zugeordnet werden. Bei den anderen drei Expertinnen konnte wegen der nicht eindeutig bestimmbar Einstellung keine klare Typenzuordnung gemacht werden.

Aufgrund der Erzählungen der Experten und Expertinnen und den theoretischen Grundlagen wurden Items für die zukünftigen quantitativen Messungen der Beschleunigung in der Arbeitswelt sowie mit dessen Umgang erstellt, die im Anhang dieser Arbeit nachzulesen sind.

6.2. Diskussion der Methode

Da es sich bei dem Thema dieser Arbeit um ein neues Forschungsfeld handelt, dass bislang empirisch noch nicht umfassend erfasst wurde, schien es angemessen und sogar notwendig sich für einen qualitativen Zugang zu entscheiden.

Den ersten Versuch der Annäherung an das Thema Beschleunigung mit Hilfe eines halbstandardisierten Einzelinterviews zu machen hat den Vorteil, dass man individuell auf die Befragten eingehen und dadurch das Thema differenziert erfassen kann. Außerdem sind die Erzählungen der Befragten alltagsnah und inhaltlich reichhaltiger als bei manch quantitativer Methode.

Die Mängel dieses qualitativen Zugangs sind hingegen, dass die Experten und Expertinnen nicht anonym befragt werden können und dass die Ergebnisse von der Bereitschaft über das Thema zu reden abhängen. Da es sich beim Phänomen der Beschleunigung in der Arbeitswelt aber nicht um ein tabuisiertes Thema handelt, war die Bereitschaft darüber zu sprechen bei allen sechs befragten Personen groß. Die „Verbalisierungsfreude“ der Befragten ist aufgrund der gezielten Auswahl der Experten und Expertinnen in dieser Arbeit also kein großer Mangel gewesen.

Die geringe Stichprobe von sechs Personen kann als weiterer Mangel dieser Arbeit betrachtet werden. Hätte man mehr Personen pro Arbeitsbranche befragt, wären die Ergebnisse wahrscheinlich aufschlussreicher gewesen. Da der Zeitaufwand für jedes Interview aber groß ist, wurde die Anzahl der Befragungen auf sechs beschränkt.

Trotz der Mängel des gewählten qualitativen Zugangs sollte man auch in nächsten Studien beachten, vor der Fragebogenentwicklung in einem neuen Forschungsfeld, immer Experteninterviews abzuhalten. Schließlich kann man nur dadurch feldspezifische Informationen erhalten.

An der Konstruktion des Interview-Leitfadens kann man positiv hervorheben, dass der Aufbau bzw. die Abfolge der Fragen gut gewählt ist.

Weiters wurde der Großteil der Fragen kurz und einfach formuliert, sodass die Befragten die Fragen potenziell gut beantworten konnten.

Kritisch kann man am Interview-Leitfaden bemängeln, dass manche Fragen allerdings zu komplex für die Befragten waren. Zumindest hat sich bei den ersten Interviews gezeigt, dass die Befragten Schwierigkeiten hatten die Beschreibung der drei unterschiedlichen Beschleunigungsdimensionen nach Rosa zu verstehen. Die Frage, in welchen der drei Bereichen Sie die Beschleunigung am stärksten wahrgenommen haben, wurde von den beiden Expertinnen anfangs nicht verstanden. Auch die Körpersprache verriet, dass sie mit dieser Frage nicht viel anzufangen wussten. Aufgrund dieser Schwierigkeiten, wurde beschlossen diese Frage bei den anderen vier Interviews nicht zu stellen.

Auch die Frage, ob es einen Unterschied zwischen Einstellung und Verhalten gibt, konnte, gegen die Erwartungen, nicht wirklich verwertbar beantwortet werden. Frau K. meint, dass die beiden „nicht konform“ sind. Menschen sind ihrer Meinung nach „Gewohnheitstiere“, die alles Neue bzw. jede Veränderung prinzipiell negativ bewerten, aber sich dann mit der Zeit daran gewöhnen.

Herr J. beantwortet die Frage, ob es einen Unterschied zwischen Einstellung und Verhalten gibt mit „ja“. Näheres konnte er trotz nachfragen nicht dazu sagen.

Daraus wurde abgeleitet, dass diese sehr an die Theorie angepasste Frage, für die Experten und Expertinnen zu schwierig ist. Sie wurde deshalb in den anderen vier Interviews ebenfalls nicht gestellt. Möglicherweise war es falsch diese beiden Fragen gleich, nach den ersten zwei Interviews zu streichen, denn vielleicht hätten sie die vier anderen Personen besser beantworten können. Aufgrund der geringen Erfahrung bei der Durchführung von Interviews entschied ich mich allerdings für das Weglassen der beiden Fragen.

Wichtig ist mir, in Bezug auf die Diskussion der Methode, zu erwähnen, dass diese Diplomarbeit ursprünglich nicht als reine Theoriearbeit mit einer qualitativen Methode geplant war. Eigentlich hätte das in Kapitel 2.3.4. beschriebene Arbeitsmodell quantitativ in Form einer Fragebogenerhebung an einer Stichprobe von ca. 5000 Personen aus dem Bereich der Büroarbeit überprüft werden sollen. Das bedeutet, dass die drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa (2005), das selbst aufgestellte Umgangs-Typen-Modell, sowie Burnout und Engagement quantitativ erfasst werden hätten sollen.

Im Zuge der Vorbereitungen auf diese Studie wurde eine Vorstudie durchgeführt, bei der 45 Personen aus dem Bereich der Büroarbeit, Items zu den drei Beschleunigungsdimensionen vorgegeben wurden. Dabei konnte anhand einer konfirmatorischen Faktorenanalyse die dreigeteilte Struktur von Rosa bestätigt werden. Aufgrund externer Faktoren, auf die nicht näher eingegangen wird, ist diese Erhebung nach mehrmaligem Aufschub leider endgültig abgesagt worden. Wegen der Schwierigkeit den ursprünglichen Zeitplan zur Fertigstellung dieser Arbeit einzuhalten, wurde keine Ersatzstichprobe gesucht. Stattdessen wurde der Entschluss gefasst, den Fokus dieser Arbeit auf die theoretische Aufarbeitung des von Rosa (2005) postulierten Beschleunigungsphänomens zu legen und mit Hilfe einer qualitativen Befragung Vorarbeit für zukünftige quantitative Fragebogenerhebungen zu leisten.

6.3. Vergleich der theoretischen Annahmen mit den Ergebnissen aus den Interviews

Dem aus der wissenschaftlichen Literatur abgeleiteten Arbeitsmodell zufolge, sind Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen unterschiedlichen Anforderungen im Berufsalltag ausgesetzt.

Es wird aufgrund der Literatur angenommen, dass die veränderten Arbeitsbedingungen, die auf Beschleunigung zurückgeführt werden können, als neue Anforderungen betrachtet werden können. Aus den Erzählungen der sechs Befragten kann diese Annahme bestätigt werden, weil die Experten und Expertinnen von Veränderungen am jeweiligen Arbeitsplatz berichten, die den drei von Rosa (2005) postulierten Beschleunigungsdimensionen zugeordnet werden können. Auch die drei Merkmale der einzelnen Beschleunigungsdimensionen – die Steigerung der Menge, die Verkürzung von Durchschnitszeiten und die Steigerung der Veränderungsraten – konnten in den Interviews bestätigt werden.

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass Beschleunigung als neuer Stressor bzw. als neue Anforderung von den sechs Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen wahrgenommen wird.

Diesen Anforderungen stehen, gemäß der Literatur, Ressourcen gegenüber, die notwendig sind, um die Anforderungen bewerkstelligen zu können (Xanthopoulou et al., 2007).

In den Interviews wird die Existenz dieser Ressourcen von Frau B. und Frau K. bestätigt. Beide Frauen nennen soziale Unterstützung von ihrer Tochter bzw. ihrem Partner als hilfreiche Stütze bei der Bewältigung ihres Berufsalltages. Frau B. gibt zusätzlich an, sich einmal im Monat bewusst Zeit für sich selbst zu nehmen, um vom Berufsalltag besser abschalten zu können. Der Austausch mit Kollegen und Kolleginnen bezüglich der sich rasch ändernden berufsbezogenen Vorschriften, von dem Frau H. berichtet, kann auch als externe Ressource bei der Bewältigung von den Veränderungen angesehen werden.

Andere in der Literatur genannte Ressourcen, wie beispielsweise (Leistungs-) Feedback und (Job-) Kontrolle (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004) werden von den sechs Befragten erwartungsgemäß nicht selbstständig erwähnt.

Diesbezüglich kann festgestellt werden, dass es sinnvoll gewesen wäre, im Interview eine eigene Frage zu den persönlichen Ressourcen zu stellen. Leider wurde das nicht gemacht, obwohl die Ergebnisse interessant gewesen wären.

Die Anforderungen werden, der wissenschaftlichen Literatur zufolge, entweder als Herausforderung oder/und als Behinderung bewertet (Cavanaugh et al., 1998). Lässt man die sechs befragten Experten und Expertinnen die Veränderungen der letzten Jahre im Berufsalltag auf einer 10-Punkte-Skala einstufen, bestätigt sich die theoretische Annahme.

Die Veränderungen werden von zwei Befragten als Herausforderung und von einer eher als Behinderung bewertet. Die anderen drei Expertinnen stufen manche der Veränderung als positiv und andere als negativ ein.

Eine Abweichung zur wissenschaftlichen Literatur besteht darin, dass für eine Expertin die Veränderungen gesamt betrachtet weder herausfordernd noch behindern sind, sondern neutral bzw. weder noch. Die Veränderungen sind also nicht nur positiv und/oder negativ, sondern auch neutral.

Für zukünftige Fragebogenerhebungen bedeutet das, dass den Untersuchungsteilnehmern und Untersuchungsteilnehmerinnen folgende drei Antwortalternativen bei der Gesamtbewertung der Veränderungen vorgegeben werden sollten: die Veränderungen „behindern bzw. belasten mich“, „erlebe ich als angenehme Herausforderung“ und „weder noch“.

Interessant ist in diesem Zusammenhang auch, dass drei der sechs Befragten die Veränderungen nicht gesamt sondern differenziert bewerten. Es scheint, als sei es den Menschen ein Anliegen, die neuen Anforderungen separat zu bewerten. Bei zukünftigen quantitativen Erhebungen sollte also beachtet werden, dass die Befragten die einzelnen Veränderungen der letzten Jahre, anhand der drei genannten Antwortalternativen, getrennt bewerten können.

Der wissenschaftlichen Theorie zufolge, wird in einem sogenannten „sekundären Bewertungsprozess“ (Lazarus & Folkman, 1984) die Divergenz zwischen Anforderungen und Ressourcen bewertet. Es handelt sich anders formuliert also um den Umgang der Menschen mit den Anforderungen.

Der Literatur entsprechend werden die Anforderungen als Herausforderung eingestuft, wenn ausreichend Ressourcen zur Verfügung stehen. Gibt es zu wenige bzw. ungenügende Ressourcen zur Bewältigung, wird die (Arbeits-) Situation als Behinderung erlebt.

Dieser in der wissenschaftlichen Literatur postulierte Zusammenhang zwischen Ressourcen und der Bewertung der Anforderungen kann aufgrund der Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen weder bestätigt noch verworfen werden, weil die notwendigen Details dazu nicht gefragt wurden. Man hätte jede der sechs Personen genauer nach ihren Ressourcen fragen müssen, um zu dieser theoretischen Behauptung Stellung nehmen zu können. Leider wurde das nicht berücksichtigt. Auch von der Bewertung der Veränderung bräuchte man einen eindeutigen Gesamtwert, um ihn mit den Ressourcen besser vergleichen zu können.

Dass zu diesem Zusammenhang aufgrund der Interviews keine Stellungnahme möglich ist, wurde erwartet und auch nicht angestrebt. Der Fokus der Einzelinterviews lag nämlich auf der Erfassung der Veränderungen der letzten Jahre am jeweiligen Arbeitsplatz sowie am jeweiligen Umgang der einzelnen Personen damit.

Aus der Literatur wurden folgende sechs geschlechtsunabhängige Extrem-Typen im Umgang mit Beschleunigung abgeleitet: 1) der BlackBerry Typ, 2) der Manager im Kloster, 3) der Mitläufer, 4) der Läufer im Hamsterrad, 5) der Aussteiger und 6) der Opportunist.

Prinzipiell muss man betonen, dass eine Zuordnung der sechs befragten Personen zu einer der sechs Extrem-Typen nur aufgrund der Erzählungen im Interview schwierig bzw. fast unmöglich ist.

Außerdem kann die Klassifikation der Personen nur allgemein getroffen werden. Eine Typenzuordnung jeder Person zu den drei Beschleunigungsdimensionen ist wegen mangelnder Detailinformationen nicht möglich. Man kann also nicht behaupten, dass beispielsweise Frau K. im Umgang mit der technischen Beschleunigung dem „Läufer im Hamsterrad“-Typ, im Umgang mit der Beschleunigung des Lebenstempos dem „Manager im Kloster“-Typ und bei der Beschleunigung des sozialen Wandels dem „Mitläufer“-Typ zugeordnet werden kann. Bei einer Fragebogenerhebung ist es allerdings möglich die Teilnehmer und Teilnehmerinnen nach ihren Einstellungen und ihrem Verhalten in Bezug auf die technische Beschleunigung, die Beschleunigung des sozialen Wandels und die Beschleunigung des Lebenstempos zu fragen.

Daraus kann dann für jede Beschleunigungsdimension ein eigener Umgangstyp pro Person abgeleitet werden. Der Itempool im Anhang ist auch so konzipiert worden, dass bei zukünftigen quantitativen Erhebungen solche Typenzuordnungen gemacht werden können.

Natürlich hätte man, im Nachhinein gesehen, auch bei den Interviews die Befragten nach ihren Einstellungen und ihrem Verhalten in Bezug auf die drei Beschleunigungsdimensionen fragen können. Leider wurde diese Möglichkeit aus mangelnder Erfahrung nicht bedacht.

Eine grobe allgemeine Typenzuordnung ist aber zumindest bei drei der sechs Befragten trotzdem möglich. Frau K. und Herr J. wurden dem „*Mitläufer*“-Typ zugeordnet. Beide bewerten die Veränderungen der letzten Jahre eindeutig positiv. Ihre Einstellung ist also positiv bzw. pro. Aufgrund ihrer Erzählungen ist ihr Verhalten als „reaktiv“ einzustufen. Das bedeutet, dass sie ihr Verhalten an die äußeren Umstände anpassen.

Frau M., Flugbegleiterin, konnte aufgrund ihrer eher negativen Haltung bezüglich der Veränderungen der letzten Jahre und ihrem, gegen ihre eigentlichen Überzeugungen, angepassten Verhalten am Arbeitsplatz am ehesten dem „*Läufer im Hamsterrad*“-Typ zugeordnet werden.

Frau E., Frau B. und Frau H. konnten wegen ihrer nicht eindeutig bestimmbaren Einstellung keiner der sechs Typen zugeordnet werden. Sie stufen manche Veränderungen als positiv und andere wieder als negativ ein. Ihr Verhalten ist wahrscheinlich entweder proaktiv oder reaktiv einzustufen.

Aufgrund der Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen kann man also davon ausgehen, dass Menschen prinzipiell den sechs postulierten Umgangstypen zugeordnet werden können. Eine bessere Zuordnung ist allerdings durch eine quantitative Erhebung der Einstellungen und des Verhaltens der einzelnen Personen möglich.

An dieser Stelle soll erwähnt werden, dass der Versuch, Personen in Bezug auf ihren Umgang mit den neuen beschleunigungsspezifischen Anforderungen, zu sechs Typen zuzuordnen prinzipiell kritisch betrachtet werden muss. Schließlich sollte jeder Mensch als Individuum gesehen und nicht aufgrund von Einzelmerkmalen in Einheiten (Typen) zusammengefasst werden.

Trotz dem Wissen, dass es wahrscheinlich in der Praxis mehr „Mischtypen“ als die „reinen“ sechs Umgangstypen gibt, handelt es sich beim aufgestellten Typen-Modell um einen Versuch, zu überprüfen, ob es, ähnlich wie bei den drei Beschleunigungsdimensionen, eine Struktur für den Umgang mit Beschleunigung gibt. Außerdem wird von zwei Expertinnen in den Interviews angemerkt, dass der Umgang der Menschen mit Beschleunigung verschieden ist, weil es „unterschiedliche Typen“ von Menschen gibt. Diese Aussage spricht also für eine Typenzuordnung.

6.4. Konsequenzen der Ergebnisse

Für die Praxis bedeuten die Ergebnisse dieser Arbeit, dass es sich bei der Beschleunigung in der Arbeitswelt um ein aktuelles Thema handelt. Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen geben an, in den letzten Jahren Veränderungen am jeweiligen Arbeitsplatz wahrzunehmen, die der Definition entsprechend unter dem Begriff „Beschleunigung“ bzw. als neue beschleunigungsspezifische Anforderungen zusammengefasst werden können. Das von Rosa (2005) postulierte Beschleunigungsphänomen wird also im Alltag erlebt und durch Erzählungen bestätigt. Auch der Versuch den Umgang der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen in Typen einzuteilen, scheint aufgrund der Ergebnisse aus dem Interview, prinzipiell möglich zu sein.

Für die weitere Forschung ist wünschenswert, dass die Vorarbeiten dieser Arbeit für eine Fragebogenerhebung genutzt werden, um auch quantitativ, Beschleunigung in der Arbeitswelt zu bestätigen. Auch eine empirische Prüfung des Umgang-Typen-Modells wäre empfehlenswert. Außerdem wäre schön, wenn das Phänomen der Beschleunigung außer in den drei unterschiedlichen Berufsbranchen auch in andere Sparten übertragen werden würde. Erst solche zahlreichen quantitativen Studien erlauben, die Ergebnisse dieser Arbeit zu generalisieren.

Zudem sollten auch die beiden, im Arbeitsmodell beschriebenen, Zielgrößen Burnout und Engagement in zukünftigen Studien mit erhoben werden, um mögliche Zusammenhänge zwischen Beschleunigung, dem Umgang mit Beschleunigung und den beiden Zielgrößen aufzuzeigen.

Den Erzählungen aus den Interviews zufolge, sind die Krankenstände in den letzten Jahren wegen der Veränderungen am Arbeitsplatz gestiegen und dauern auch länger an. Herr J. spricht sogar konkret von mehr Burnout-bedingten Krankenständen in den letzten Jahren. Aufgrund dieser Aussagen kann man von einem möglichen Zusammenhang zwischen der Beschleunigung und Burnout ausgehen.

Man könnte weiters ausgewählte Ressourcen, wie beispielsweise Optimismus und soziale Unterstützung, in Form eines Fragebogens zusätzlich erheben, um den Einfluss dieser Ressourcen auf die Bewertung von Beschleunigung zu erfassen.

Insgesamt zeigt diese Arbeit, dass es sich bei der Beschleunigung, um ein hoch aktuelles Thema handelt, das, den Einschätzungen der Experten und Expertinnen zufolge, auch in Zukunft noch präsent sein wird. Es lohnt sich also zukünftige Forschungsschwerpunkte darauf zu setzen. Die Arbeit leistet damit einen wichtigen Beitrag für zukünftige Forschungen auf diesem Gebiet, die hoffentlich in den nächsten Jahren weitergeführt und intensiviert werden.

Literaturverzeichnis

- A manpower report: The changing world of work. (2006). Verfügbar unter:
https://portalqa.manpower.com/wps/wcm/resources/file/ebd697005986ca6/Manpower_world_of_work_FINAL.pdf [Zugriff am 12.05.2009].
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl, & J. Beckmann (Hrsg.), *Action-control: From cognition to behavior*. (S. 11-39). Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I. (1987). Attitudes, traits and actions: Dispositional predictions of behavior in personality and social psychology. In L. Berkowitz (Hrsg.), *Advances in experimental social psychology* (Bd. 20, S. 1-63). San Diego: Academic Press.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84, 888-918.
- Askenazy, P. (2004). Shorter work time, hours flexibility, and labor intensification. *Eastern Economic Journal*, 30, 603-614.
- Assheuer, T. (2006). Atemlos. *Zeit Online*. Verfügbar unter:
<http://www.zeit.de/2006/05/ST-Beschleunigung> [Zugriff am 20.03.2009].
- Backhaus, K. & Gruner, K. (1997). Epidemie des Zeitwettbewerbs. In K. Backhaus & H. Bonus (Hrsg.), *Die Beschleunigungsfalle oder der Triumph der Schildkröte* (S. 21-46). Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4.Aufl.). Heidelberg: Springer.
- Brandenburg, H. (2002). Zukunft der Pflege - der soziale Wandel und neue Tätigkeitsfelder in der professionellen Pflege alter Menschen. *PR-INTERNET - Pflegemanagement*, 7-8, 133-148.
- Burchell, B. & Fagan, C. (2004). Gender and the intensification of work: Evidence from the European working conditions surveys. *Eastern Economic Journal*, 30, 627-642.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1998). *Arbeitszeit und neue Organisations- und Beschäftigungsformen: Zum Spannungsverhältnis von Flexibilität und Autonomie*. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt-und Berufsforschung.
- Büssing, A. & Glaser, J. (2003). Analyse, Bewertung und Gestaltung von Arbeit in der Pflege. In E. Ulich (Hrsg.), *Arbeitspsychologie in Krankenhaus und Arztpraxis* (S. 111-150). Bern: Huber.

- Cascio, W. F. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *American Psychologist*, 50, 928-939.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M. & Boudreau, J. (1998). *"Challenge" and "Hindrances" related stress among U.S. managers*. Working Papers Series 98-13: Cornell University ILR School, Center for Advanced Human Resource Studies.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M. & Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.
- Crespi, I. (1971). What kinds of attitude measures are predictive of behavior? *The Public Opinion Quarterly*, 35, 327-334.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dethloff, C. & Heitkamp, A. (2005). Zeitstrategien über den erfolgreichen Umgang mit der Ressource Zeit. *Wirtschaftspsychologie*, 3, 53-62.
- Fischer, A. W. (2006). *Beanspruchungsmuster im Pflegebereich - Eine Studie an österreichischem Pflegepersonal im Schnittpunkt von persönlichkeits-, gesundheits-, und arbeitspsychologischem Herangehen*. Unveröffentlichte Dissertation, Universität Potsdam.
- Fishbein, M. (1967). Attitude and the prediction of behavior. In M. Fishbein (Hrsg.), *Readings in attitude theory and measurement*. (S. 477-492). New York: Wiley.
- Freyermuth, G. S. (2000). Digitales Tempo. Computer und Internet revolutionieren das Zeitempfinden. *ct magazin für computer technik*, 14, 74-81.
- Garhammer, M. (1999). *Wie Europäer ihre Zeit nutzen. Zeitstrukturen und Zeitkulturen im Zeichen der Globalisierung*. Berlin: Ed. Sigma.
- Geißler, K. (1999). *Vom Tempo der Welt. Am Ende der Uhrzeit*. Freiburg: Herder.
- Gospel, H. (2003). *Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements*. Geneva: International Labour Office-Geneva.
- Green, F. (2004). Why has work effort become more intense? *Industrial Relations*, 43, 709-741.
- Green, F. & McIntosh, S. (2001). The intensification of work in Europe. *Labour Economics*, 8, 291-308.

- Hallström, I. (2004). AUVA-Präventionsprojekt PFLEGEfit. *Sichere Arbeit*, 3, 14-17.
- Hasselhorn, H. M. & Müller, B. H. (2005). Arbeitsbelastung und -beanspruchung bei Pflegepersonal in Europa - Ergebnisse der NEXT Studie. In B. Badura, H. Schellschmidt & C. Vetter (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2004 - Gesundheitsmanagement in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen* (S. 21-22). Berlin: Springer.
- Herkner, W. (2001). *Lehrbuch Sozialpsychologie* (2.Aufl.). Seattle: Hans Huber.
- Heuven, E. & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 81-100.
- Hildebrandt, E. (2004). Flexibilisierung. In M. Heitkötter & M. Schneider (Hrsg.), *Zeitpolitisches Glossar* (S. 3-4). München.
- Hörning, K. H., Ahrens, D. & Gerhard, A. (1997). *Zeitpraktiken: Experimentierfelder der Spätmoderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Korunka, C., Kubicek, B. & Ulferts, H. (2009). *Acceleration at work*. Unveröffentlichtes Manuskript, Universität Wien.
- LaPiere, R. T. (1934). Attitudes vs. actions. *Social Forces*, 13, 230-237.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lübbe, H. (1998). Gegenwartsschrumpfung. In K. Backhaus & H. Bonus (Hrsg.), *Die Beschleunigungsfalle oder der Triumph der Schildkröte* (S. 129-164). Stuttgart: Schäffer/Pöschel.
- Malof, M. & Lott, A. J. (1962). Ethnocentrism and the acceptance of negro support in a group pressure situation. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65, 254-258.
- Mark, G., Gonzalez, V. M. & Harris, J. (2005). No task left behind? Examining the nature of fragmented work. *CHI Papers*, April 2-7, 321-330.
- Mark, G., Gudith, D. & Klocke, U. (2008). The cost of interrupted work: More speed and stress. *CHI Proceedings*, April 5-10, 107-110.

- Marx, K. (1980). *Das Kapital* (Bd. 1). Berlin: Dietz.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Hrsg.), *Job stress and burnout* (S. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- McCauley, C. D., Ruderman, M. N., Ohlott, P. J. & Morrow, J. E. (1994). Assessing the developmental components of managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 79, 544-560.
- Michel, C. & Novak, F. (2007). *Kleines Psychologisches Wörterbuch*. Freiburg, Wien: Herder.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Moser, K., Preising, K., Göritz, A. S. & Paul, K. (2002). *Steigende Informationsflut am Arbeitsplatz: belastungsungünstiger Umgang mit den neuen Medien (E-Mail, Internet)*. Dortmund/Berlin/Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Müller-Wichmann, C. (2004). Zeitnot. In M. Heitkötter, & M. Schneider (Hrsg.), *Zeitpolitisches Glosar* (S. 23-24). München.
- Offe, C. (1986). Die Utopie der Null-Option. In J. Berger (Hrsg.), *Die Moderne-Kontinuitäten und Zäsuren* (S. 97-117). Göttingen: Otto Schwartz.
- Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J. & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European working conditions survey*. Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Podsakoff, N., LePine, J. & LePine, M. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Pöppel, E. (1997). *Grenzen des Bewusstseins*. Leipzig: Insel.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung: Streß, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Heidelberg: Asagner.
- Roberts, K. (2007). Work-life-balance - the sources of the contemporary problem and the probable outcomes. *Employee Relations*, 29, 334-351.
- Rosa, H. (2001). Temporalstrukturen in der Spätmoderne: Vom Wunsch nach Beschleunigung und der Sehnsucht nach Langsamkeit. *Handlung, Kultur, Interpretation. Zeitschrift für Sozial-und Kulturwissenschaften*, 10, 335-381.

- Rosa, H. (2005). *Beschleunigung - Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Rosa, H. (2009). Kapitalismus als Dynamisierungsspirale - Soziologie als Gesellschaftskritik. In K. Dörre, S. Lessensich & H. Rosa (Hrsg.), *Soziologie, Kapitalismus, Kritik - eine Debatte* (S. 87-125). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Scheier, M. F., Weintraub, J. K. & Carver, C. S. (1986). Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1257-1264.
- Schmidbauer, W. (2001). *Lexikon Psychologie*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Sennett, R. (1998). *Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus*. Berlin: Berlin.
- Sonnentag, S. & Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11, 366-391.
- Tittle, C. R. & Hill, R. J. (1967). Attitude measurement and the prediction of behavior: An evaluation of conditions and measurement techniques. *Sociometry*, 30, 199-213.
- Voß, G. G. (1991). *Lebensführung als Arbeit. Über die Autonomie der Person im Alltag der Gesellschaft*. Stuttgart: Ferdinand Enke.
- Voß, G. G. (1998). Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels der Arbeit. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 3, 473-487.
- Weigel, R. H., Vernon, D. T. & Tognacci, L. N. (1974). Specificity of the attitudes as a determinant of attitude-behavior congruence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 724-728.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.

Anhang

- I. Kurzzusammenfassung
- II. Abstract
- III. Itempool
- IV. Interview-Leitfaden
- V. Protokolle der Einzelinterviews
- VI. Eidesstaatliche Erklärung
- VII. Lebenslauf

I. Kurzzusammenfassung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit dem von Hartmut Rosa 2005 postulierten Phänomen der Beschleunigung, das, seiner Meinung nach, ein zentrales Merkmal der Moderne darstellt. Es wird versucht, die drei Dimensionen der Beschleunigung nach Rosa – die technische Beschleunigung, die Beschleunigung des sozialen Wandels und die Beschleunigung des Lebenstempos – detailliert in der Arbeitswelt zu betrachten und qualitativ zu überprüfen.

Es stellten sich die Fragen, ob Beschleunigung von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen im Berufsalltag wahrgenommen wird und wenn ja, wie sie bewertet wird. Darüber hinaus schien es interessant, sich mit dem Umgang der Menschen mit diesem neuen zentralen Merkmal der Gegenwart zu beschäftigen. Dazu wurde versucht, den Umgang in sechs Typen zusammenzufassen.

Da das Phänomen der Beschleunigung empirisch bislang kaum erforscht wurde, war es notwendig sich durch eine qualitative Methode dem Thema anzunähern. Mittels mündlicher Befragung von insgesamt sechs Experten und Expertinnen aus drei unterschiedlichen Berufsbranchen konnte festgestellt werden, dass Beschleunigung im Berufsalltag unterschiedlicher Berufsbranchen wahrgenommen wird. Weiters konnte gezeigt werden, dass Beschleunigung als Herausforderung und/oder Behinderung oder als keines von beiden bewertet wird. Aufgrund der Erzählungen der sechs Experten und Expertinnen kann man außerdem davon ausgehen, dass Menschen prinzipiell den sechs postulierten Umgangstypen zugeordnet werden können. Eine bessere Zuordnung ist allerdings durch eine quantitative Erhebung der Einstellungen und des Verhaltens der einzelnen Personen möglich.

Insgesamt zeigt diese Arbeit, dass es sich bei der Beschleunigung, um ein hoch aktuelles Thema handelt, bei dem es sich lohnt zukünftige Forschungsschwerpunkte darauf zu setzen. Die Arbeit leistet damit einen wichtigen Beitrag für zukünftige Forschungen auf diesem Gebiet, die hoffentlich in den nächsten Jahren weitergeführt und intensiviert werden.

Schlüsselwörter: Beschleunigung, Arbeitswelt

II. Abstract

The following paper is about the phenomenon of “acceleration”, described by the socialist Hartmut Rosa (2005). Rosa thinks of it as an important characteristic of the modernity. The three dimensions of “acceleration” are: technical “acceleration”, “acceleration” of social alteration, and the “acceleration” of the speed of life, and these are observed in the world of work and reassessed qualitatively.

Through the lack of empirical research, it has been necessary to approximate “acceleration” with a qualitative method. The questions are whether “acceleration” in daily working life is perceived or not. If perceived, how is it evaluated? Also, how do people cope with this phenomenon?

The interviews of six experts, of three different job areas, lead to the conclusion that “acceleration” in daily working life is perceived. It is also shown that “acceleration” is recognized as a challenge and/or hindrance, or neither nor. The answers of the experts show that it is possible to assign people to the six different types of coping. A better assignment of “attitude” and “behaviour” could be done through a quantitative measurement.

The final conclusion of this paper is that “acceleration” is a current topic, which should be the focus of further research. The outcome of this study is an important contribution for further research, which hopefully will be continued and intensified.

Keywords: Acceleration, world of work

III. Itempool

Technische Beschleunigung

Einsatz von Technik und Folgen des Einsatzes von Technik

	Büro	Pflege	Flug
Steigerung der Menge	Das Ausmaß des Einsatzes von technischen Geräten ...	Das Ausmaß des Einsatzes von technischen Geräten ...	Das Ausmaß des Einsatzes von technischen Geräten an Bord...
	Das Ausmaß an Informationen (Newsletter, Rundbriefe u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Newsletter, Rundbriefe u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Newsletter, Rundbriefe u.ä.), die ich bekomme ...
	Die Anzahl der E-Mails pro Tag ...	Die Anzahl der E-Mails pro Tag ...	Die Anzahl der E-Mails pro Tag ...
		Die Anzahl der PatientInnen, die ich betreue ...	Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...
	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (z.B. Führen von Krankenakten, Berichte etc.) ...	

	Büro	Pflege	Flug
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) ...
	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um meine Aufgaben zu erledigen ...	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Patienten zu betreuen ...	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um einzelne Passagiere zu betreuen ...
	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird, um E-Mails zu beantworten ...	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird, um E-Mails zu beantworten ...	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird, um E-Mails zu beantworten ...

	Büro	Pflege	Flug
Steigerung der Veränderungs- raten	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer / Hardware ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer / Hardware ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer / Hardware ...
	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...

Antwortformate: ist stark gesunken – ist etwas gesunken – ist gleichgeblieben – ist etwas gestiegen – ist stark gestiegen
behindert / belastet mich – weder noch – erlebe ich als angenehme Herausforderung

Beschleunigung des sozialen Wandels

	Büro	Pflege	Flug
Steigerung der Menge	Die Anzahl von Schulungen und Fortbildungen, an denen ich teilnehme (freiwillig und/oder verlangt) ...	Die Anzahl von Schulungen und Fortbildungen, an denen ich teilnehme (freiwillig und/oder verlangt) ...	Die Anzahl von Schulungen und Fortbildungen, an denen ich teilnehme (freiwillig und/oder verlangt) ...
	Das Ausmaß an erforderlicher Flexibilität (z.B. Überstunden machen, abrufbar sein) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Flexibilität (z.B. Überstunden machen, abrufbar sein) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Flexibilität (z.B. Überstunden machen, abrufbar sein) ...
	Das (erforderliche) Ausmaß an Fachwissen ...	Das (erforderliche) Ausmaß an Fachwissen ...	Das (erforderliche) Ausmaß an Fachwissen ...
	Das Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Zusammenarbeit in Gruppen, Problemlösefähigkeit) ...	Das Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Zusammenarbeit in Gruppen, Problemlösefähigkeit) ...	Das Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Zusammenarbeit in Gruppen, Problemlösefähigkeit) ...
	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...
	Das Ausmaß an Spezialisierung auf bestimmte Bereiche, Tätigkeiten ...	Das Ausmaß an Spezialisierung auf bestimmte Bereiche, Tätigkeiten ...	Das Ausmaß an Spezialisierung auf bestimmte Bereiche, Tätigkeiten ...

	Büro	Pflege	Flug
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...
	Die Dauer mit der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...	Die Dauer mit der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...	Die Dauer mit der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...
	Die Dauer der MitarbeiterInnen im Unternehmen ...	Die Dauer der MitarbeiterInnen im Unternehmen ...	Die Dauer der MitarbeiterInnen im Unternehmen ...

	Büro	Pflege	Flug
Steigerung der Veränderungs-raten	Die Häufigkeit mit der Richtlinien / Regeln wechseln ...	Die Häufigkeit mit der Richtlinien / Regeln wechseln ...	Die Häufigkeit mit der Richtlinien / Regeln wechseln ...
	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...
	Die Häufigkeit von organisatorischen Veränderungen ...	Die Häufigkeit von organisatorischen Veränderungen ...	Die Häufigkeit von organisatorischen Veränderungen ...
	Die Häufigkeit, mit der Entscheidungen für die Zukunft getroffen werden müssen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...	Die Häufigkeit, mit der Entscheidungen für die Zukunft getroffen werden müssen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...	Die Häufigkeit, mit der Entscheidungen für die Zukunft getroffen werden müssen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...
	Der Wechsel von MitarbeiterInnen (KollegInnen, Vorgesetzte) ...	Die Häufigkeit von Wechseln im KollegInnenkreis ...	Die Häufigkeit von Wechseln im KollegInnenkreis ...

Antwortformate: ist stark gesunken – ist etwas gesunken – ist gleichgeblieben – ist etwas gestiegen – ist stark gestiegen
behindert / belastet mich – weder noch – erlebe ich als angenehme Herausforderung

Beschleunigung des Lebenstempos

	Büro	Pflege	Flug
Steigerung der Menge	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...
	Die Anzahl der zu erledigenden Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag ...	Die Anzahl der zu erledigenden Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag ...	Die Anzahl der zu erledigenden Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag ...
	Das Ausmaß an Überstunden ...	Das Ausmaß an Überstunden ...	Das Ausmaß an Überstunden ...
	Die Anzahl an Unterbrechungen während der Arbeit ...	Die Anzahl an Unterbrechungen während der Arbeit ...	

	Büro	Pflege	Flug
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...
	Das Gefühl, keine Zeit zu haben, um alles zu erledigen ...	Das Gefühl, keine Zeit zu haben, um alles zu erledigen ...	Das Gefühl, keine Zeit zu haben, um alles zu erledigen ...
	Die Verkürzung von Pausenzeiten ...	Die Verkürzung von Pausenzeiten ...	Die Verkürzung von Pausenzeiten ...
	Das Ausmaß an Zeitdruck (z.B. durch Termine, Fristen, Deadlines) ...	Das Ausmaß an Zeitdruck (z.B. durch Termine, Fristen, Deadlines) ...	Das Ausmaß an Zeitdruck (z.B. durch Termine, Fristen, Deadlines) ...

Antwortformate: ist stark gesunken – ist etwas gesunken – ist gleichgeblieben – ist etwas gestiegen – ist stark gestiegen
behindert / belastet mich – weder noch – erlebe ich als angenehme Herausforderung

Umgang mit der technischen Beschleunigung

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Menge	Ich würde lieber weniger Technik bei meiner Arbeit nutzen	Ich verwende gerne die neuen Techniken bei meiner Arbeit	Ich würde lieber weniger Technik bei meiner Arbeit nutzen	Ich verwende gerne die neuen Techniken bei meiner Arbeit	Ich würde lieber weniger Technik bei meiner Arbeit nutzen	Ich verwende gerne die neuen Techniken bei meiner Arbeit
	Ich halte die Menge der Informationen, die ich täglich per Mail bekomme, für übertrieben	Ich beantworte stets sofort alle meine E-Mails	Ich halte die Menge der Informationen, die ich täglich per Mail bekomme, für übertrieben	Ich beantworte stets sofort alle meine E-Mails	Die Menge der Informationen, die ich via Intranet erhalte ist übertrieben	Ich lese/beantworte stets alle Informationen, die ich via Intranet bekomme
			Ich würde lieber weniger Patienten betreuen	Ich betreue gerne viele Patienten gleichzeitig	Ich würde lieber weniger Passagiere pro Flug betreuen	Ich betreue gerne gleichzeitig mehrere Passagiere pro Flug
	Ich halte das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation für übertrieben	Ich dokumentiere stets alle meine Aufgaben	Ich halte das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation für übertrieben	Ich dokumentiere stets alle meine Aufgaben		

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Menge					Auf die Nutzung des Intranet zu verzichten ist für mich nicht vorstellbar	Ich nutze stets das Intranet

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Der schnellere Austausch von internen Informationen ist unbedingt notwendig	Ich gebe Informationen (interne Informationen, Newsletter, uä.) schnell weiter	Der schnellere Austausch von internen Informationen ist unbedingt notwendig	Ich gebe Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) schnell weiter	Der schnellere Austausch von internen Informationen ist unbedingt notwendig	Ich gebe Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) schnell weiter
	Ich hätte gerne mehr Zeit, um meine Aufgaben zu erledigen	Ich nutze stets die Zeit, die ich zur Verfügung habe, um meine Arbeitsaufgaben zu erledigen	Ich hätte gerne mehr Zeit, um die einzelnen Patienten besser zu betreuen	Die Zeit, die ich zur Betreuung der Patienten zur Verfügung habe, nutze ich stets effektiv.	Ich hätte gerne mehr Zeit, um die Passagiere besser betreuen zu können	Die Zeit, die ich zur Betreuung der Passagiere zur Verfügung habe, nutze ich stets effektiv.

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Veränderungs-raten	Die Häufigkeit, mit der technische Geräte bei der Arbeit wechseln ist übertrieben	Ich nutze gerne immer die neueste Technik bei der Arbeit	Die Häufigkeit, mit der technische Geräte bei der Arbeit wechseln ist übertrieben	Ich nutze gerne immer die neueste Technik bei der Arbeit	Die Häufigkeit, mit der technische Geräte bei der Arbeit wechseln ist übertrieben	Ich nutze gerne immer die neueste Technik bei der Arbeit
	Die Häufigkeit, mit der Computer-programme bei der Arbeit wechseln ist übertrieben	Ich nutze gerne immer die neuesten Computer-programme bei der Arbeit	Die Häufigkeit, mit der Computer-programme bei der Arbeit wechseln ist übertrieben	Ich nutze gerne immer die neuesten Computer-programme bei der Arbeit		

Antwortformate: Einstellung stimme gar nicht zu – stimme eher nicht zu – stimme ehr zu – stimme völlig zu
 Verhalten nie – manchmal – wenn notwendig – häufig – immer

Umgang mit der Beschleunigung des sozialen Wandels

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Menge	Ich halte (verpflichtende) Schulungen für überflüssig	Um meinen Job gerecht zu werden, nehme ich gerne freiwillig an verschiedenen Schulungen teil	Ich halte (verpflichtende) Schulungen für überflüssig	Um meinen Job gerecht zu werden, nehme ich gerne freiwillig an verschiedenen Schulungen teil	Ich halte (verpflichtende) Schulungen für überflüssig	Um meinen Job gerecht zu werden, nehme ich gerne freiwillig an verschiedenen Schulungen teil
	Ich würde eine flexiblere Gestaltung meiner Berufszeit bevorzugen	Ich bin bei meiner Arbeit stets flexibel einsetzbar	Ich würde eine flexiblere Gestaltung meiner Berufszeit bevorzugen	Ich bin bei meiner Arbeit stets flexibel einsetzbar	Ich würde eine flexiblere Gestaltung meiner Berufszeit bevorzugen	Ich bin bei meiner Arbeit stets flexibel einsetzbar
	Ich halte das gestiegene Ausmaß an Fachwissen für belastend	Ich bringe mein Fachwissen gerne freiwillig auf den aktuellsten Stand	Ich halte das gestiegene Ausmaß an Fachwissen für belastend	Ich bringe mein Fachwissen gerne freiwillig auf den aktuellsten Stand	Ich halte das gestiegene Ausmaß an Fachwissen für belastend	Ich bringe mein Fachwissen gerne freiwillig auf den aktuellsten Stand

Steigerung der Menge	Ich halte die Menge an zusätzlichen Fähigkeiten (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.), die man bei der Arbeit haben sollte, für übertrieben	Ich kann meine zusätzlichen Kompetenzen (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.) stets gut einsetzen bei der Arbeit	Ich halte die Menge an zusätzlichen Fähigkeiten (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.), die man bei der Arbeit haben sollte, für übertrieben	Ich kann meine zusätzlichen Kompetenzen (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.) stets gut einsetzen bei der Arbeit	Ich halte die Menge an zusätzlichen Fähigkeiten (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.), die man bei der Arbeit haben sollte, für übertrieben	Ich kann meine zusätzlichen Kompetenzen (Teamfähigkeit, Problemlöse- fähigkeit, usw.) stets gut einsetzen bei der Arbeit
---------------------------------	--	---	--	---	--	---

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Ich wünsche mir mehr Zeit, um Entscheidungen zu treffen	Ich treffen Entscheidungen stets spontan	Ich wünsche mir mehr Zeit, um Entscheidungen zu treffen	Ich treffen Entscheidungen stets spontan	Ich wünsche mir mehr Zeit, um Entscheidungen zu treffen	Ich treffen Entscheidungen stets spontan
	Ich wünsche mir, dass die Dauer mit der Richtlinien/ Regeln ihre Gültigkeit besitzen länger wäre					

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Veränderungs-raten	Die Häufigkeit, mit der Richtlinien/Regeln (z.B. interne Strukturen, usw.) wechseln, halte ich für unangebracht	Ich passe meine Arbeitsleistung stets an die aktuellsten Vorgaben an	Die Häufigkeit, mit der Richtlinien/Regeln (z.B. Pflegevorgaben usw.) wechseln, halte ich für unangebracht	Ich passe meine Arbeitsleistung stets an die aktuellsten Vorgaben an	Die Häufigkeit, mit der Richtlinien/Regeln (z.B. Service-Abläufe, usw.) wechseln, halte ich für unangebracht	Ich passe meine Arbeitsleistung stets an die aktuellsten Vorgaben an
	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellsten Stand bringen muss, empfinde ich als belastend	Ich aktualisiere in kurzen Abständen stets mein eigenes Fachwissen	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellsten Stand bringen muss, empfinde ich als belastend	Ich aktualisiere stets in kurzen Abständen mein eigenes Fachwissen	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellsten Stand bringen muss, empfinde ich als belastend	Ich aktualisiere stets in kurzen Abständen mein eigenes Fachwissen

Antwortformate: Einstellung stimme gar nicht zu – stimme eher nicht zu – stimme ehr zu – stimme völlig zu
 Verhalten nie – manchmal – wenn notwendig – häufig – immer

Umgang mit der Beschleunigung des Lebenstempos

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Steigerung der Menge	Viele Dinge gleichzeitig zu erledigen, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an mehreren Dingen gleichzeitig	Viele Dinge gleichzeitig zu erledigen, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an mehreren Dingen gleichzeitig	Viele Dinge gleichzeitig zu erledigen, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an mehreren Dingen gleichzeitig
	Die gestiegene Menge an Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an einer großen Menge an Arbeitsaufgaben	Die gestiegene Menge an Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an einer großen Menge an Arbeitsaufgaben	Die gestiegene Menge an Arbeitsaufgaben pro Arbeitstag, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets an einer großen Menge an Arbeitsaufgaben
	Das Ausmaß an Überstunden empfinde ich als belastend	Ich arbeite gerne mehr	Das Ausmaß an Überstunden empfinde ich als belastend	Ich arbeite gerne mehr	Das Ausmaß an Überstunden empfinde ich als belastend	Ich arbeite gerne mehr

	Büro		Pflege		Flug	
	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten	Einstellung	Verhalten
Verkürzung von Durchschnitts- zeiten	Mit hohem Arbeitstempo zu arbeiten, empfinde ich als angenehm	Ich arbeite stets mit hohem Tempo	Mit hohem Arbeitstempo zu arbeiten, empfinde ich als angenehm	Ich arbeite stets mit hohem Tempo	Mit hohem Arbeitstempo zu arbeiten, empfinde ich als angenehm	Ich arbeite stets mit hohem Tempo
	Das Gefühl zu haben ständig gehetzt zu sein/zugeworden, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets unter Zeitdruck	Das Gefühl zu haben ständig gehetzt zu sein/zugeworden, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets unter Zeitdruck	Das Gefühl zu haben ständig gehetzt zu sein/zugeworden, empfinde ich als belastend	Ich arbeite stets unter Zeitdruck
	Die Verkürzung von Pausenzeiten empfinde ich als belastend	Ich nehme mir bei der Arbeit bewusst Zeit für Pausen	Die Verkürzung von Pausenzeiten empfinde ich als belastend	Ich nehme mir bei der Arbeit bewusst Zeit für Pausen	Die Verkürzung von Pausenzeiten empfinde ich als belastend	Ich nehme mir bei der Arbeit bewusst Zeit für Pausen

Antwortformate: Einstellung stimme gar nicht zu – stimme eher nicht zu – stimme ehr zu – stimme völlig zu
 Verhalten nie – manchmal – wenn notwendig – häufig – immer

IV. Interview-Leitfaden

Allgemeiner Aufbau

- **Begrüßung**
- **Einleitung** (5 Minuten)
 - ✓ Bedanken für die Bereitschaft zum Interview
 - ✓ Kurze Erklärung bzgl. der Ziele des Interviews
 - ❖ Unterstützung bei der Diplomarbeit zum Thema „Beschleunigung in der Arbeitswelt“
 - ❖ Herauszufinden, ob und wie Beschleunigung in der Arbeit wahrgenommen wird
 - ❖ Und wie mit Beschleunigung umgegangen wird
 - ✓ Was passiert mit den erhaltenen Informationen?
 - ❖ Infos werden vertraulich und anonymisiert für die Diplomarbeit verwendet
 - ❖ Verwendungszweck: ausschließlich nur die Diplomarbeit
 - ✓ Rollenaufteilung:
 - ❖ Experte/Expertin: es gibt keine richtigen/falschen Antworten, denn es geht um persönliche Erfahrungen
 - ❖ Interviewer = Zuhörer
 - ✓ Administratives Detail (Aufnahmegerät) wird geklärt:
 - Zweck: Erleichterung zum Abfassen eines Protokolls
 - Aufnahme wird danach gelöscht
 - Nach Einverständnis zur Aufnahme fragen
- **Allgemeine Fragen zur Person** (Eröffnungsfragen)
 - ✓ Abfrage der Teilnehmer bzgl. Vorname, Alter, Jobfunktion, Jahre im Beruf,

- **Gedanken-Sammlung** (5 Minuten) (*Übergangsfragen*)
 - ✓ „erste Gedanken“ der Teilnehmer zum Thema werden schriftlich festgehalten

- **Warm-up Diskussion** (10 Minuten)
 - ✓ es wird über die Gedankensammlung gesprochen

- **offene Diskussion** (25 Minuten) (*Schlüsselfragen*)
 - ✓ Auf folgende Themenbereiche wird näher eingegangen:
 1. Wird Beschleunigung wahrgenommen (ja/nein)?
 2. Wie wird Beschleunigung erlebt (Herausforderung / Behinderung /neutral)?
 3. Wie wird mit Beschleunigung umgegangen?

- **Abschließende Worte** (5 Minuten) (*abschließende Fragen*)
 - ✓ kurze Zusammenfassung
 - ✓ nochmals Bedanken für das Interview

Spezifischer Aufbau

- **Eröffnungsfragen**
 - ✓ Können Sie mir bitte sagen wie Sie heißen und wie alt Sie sind?
 - ✓ Welche Funktion haben Sie in ihrer Arbeit und wie lange arbeiten Sie schon im aktuellen Beruf?

- **Übergangsfragen** (werden schriftlich auf einem Zettel vorgegeben)
 - ✓ Was fällt Ihnen zu dem Begriff „Beschleunigung in der Arbeitswelt“ ein?
 - ✓ Was hat sich in den letzten 5-10 Jahren an Ihrem Arbeitsplatz verändert?

- **Schlüsselfragen** (pro Themenbereich 7-10 Minuten)

Thema: Wird Beschleunigung wahrgenommen?

- ✓ Was war die größte Veränderung in Ihrer Arbeit in den letzten 5-10 Jahren? (Follow-up Frage zu schriftlichem Brainstorming)
- ✓ Welche Konsequenz/en haben die Veränderungen auf Ihren Arbeitsalltag?

Thema: Wie wird Beschleunigung erlebt?

- ✓ Wie empfinden/bewerten Sie die Veränderungen am Arbeitsplatz? (10 Punkte Bewertungsskala mit Smiley zeigen)
- ✓ Können Sie mir Gründe nennen, warum diese Veränderung für Sie positiv/negativ ist?
- ✓ In der Literatur werden 3 unterschiedliche Bereiche angenommen, in denen Beschleunigung stattfindet:
 - Technische Beschleunigung
 - Beschleunigung des sozialen Wandels und
 - Beschleunigung des Lebenstempos
- In welchen Bereichen haben Sie Beschleunigung am stärksten wahrgenommen?
- Wie bewerten Sie diese Beschleunigung?
- Wie glauben Sie wird die Entwicklung weitergehen? Was ist daran positiv/negativ?

Thema: Wie wird mit Beschleunigung umgegangen?

- ✓ Wie gehen Sie mit den Veränderungen der letzten Jahre um?
- ✓ Wenn Sie frei entscheiden könnten, wie würden Sie auf die Veränderung reagieren? Was hindert Sie daran?
- ✓ Welche andere Möglichkeit gibt es noch, mit diesen Veränderungen umzugehen?
- ✓ Was erleichtert/erschwert den Umgang?

- ✓ Woran glauben Sie liegt das, dass Menschen unterschiedlich auf diese Veränderungen reagieren?
- ✓ Gibt es einen Unterschied zwischen Einstellung und Verhalten?

- **Abschließende Fragen**

- ✓ Fällt Ihnen noch etwas zu dem Thema ein, das noch nicht besprochen wurde?
- ✓ Das war mein erstes Interview. Haben Sie Verbesserungsvorschläge für mich, was ich das nächste Mal besser machen könnte?

V. Protokolle der Einzelinterviews

Büroarbeit

Frau K.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 9.5.2010

Dauer des Interviews: 40 Minuten (15:30 – 16:10 Uhr)

Ort, der Durchführung des Interviews: zu Hause bei Frau K.

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Frau K. (Assistentin eines Leiters in einer europäischen Bank)

Nähere Angaben zu Frau K.: Alter: 46 Jahre Berufsdauer: 9 Jahre

Frau K. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren in ihrem Büroalltag folgende Dinge verändert haben:

- Die Menge der Aufgaben, die sie zu erledigen hat, sei vor allem in den letzten fünf Jahren stark gestiegen. Die Arbeitszeit sei hingegen gleich geblieben. Den Grund für den Anstieg der Arbeitsmenge sieht Frau K. darin, dass, je länger man in einer Position arbeitet, desto mehr Aufgaben bzw. Verantwortung wird einem zugeteilt. Sie müsse, um das geforderte Arbeitspensum bewerkstelligen zu können „100 Stunden pro Woche arbeiten“. Tatsächlich ist sie für 31 Stunden pro Woche angestellt. Zu einem Mehr an Arbeit komme es zusätzlich, weil sie ihrem Chef „den Rücken freihalten müsse“. Vor fünf Jahren sei das noch nicht „so extrem“ gewesen.

Zu einer Mehrarbeit komme es auch, weil die, zusätzlich zur eigentlichen Arbeit, verpflichtenden Projekten mehr werden. Auch wenn sie die Projekte während ihrer Arbeitszeit besuchen muss, gehe ihr diese Zeit für die anderen Arbeitsaufgaben ab.

- Eine wesentliche Veränderung in den letzten Jahren sei in ihrer Dienststelle auch das gestiegene Ausmaß an Flexibilität. Abteilungswechsel seien aufgrund der vielen Umstrukturierungen innerhalb der Bank in letzter Zeit häufiger geworden. Auch Frau K. musste vor drei Jahren einen Bereichswechsel innerhalb der Bank mitmachen.

Sie gibt an, dass dieser Wechsel eine große Veränderung für Sie persönlich gewesen ist, weil sie mit ganz neuen Kollegen und Kolleginnen zusammenarbeiten müsse. Neben der Flexibilität bezüglich des Aufgabengebietes sei vor allem die Flexibilität bezüglich der Arbeitszeit in den letzten Jahren gestiegen.

- Was sich für Frau K. in den letzten Jahren auch verändert hat sei der E-Mail Verkehr. Sie gibt an, dass dieser „immer mehr“ wird.
- Eine weitere Veränderung im Büroalltag von Frau K. sei das Diensthandy gewesen, das vor drei Jahren eingeführt wurde. Das „Erreichbarsein auch nach Dienstende“ sei eine große Belastung für sie. In letzter Zeit sei ihr aufgefallen, dass manche Kunden und Kundinnen vermehrt am Telefon ihre „Probleme abladen“. Frau K. führt das darauf zurück, dass viele Menschen heutzutage keine Gesprächspartner haben, mit denen sie ihre Sorgen besprechen können. Eine große Belastung seien diese Telefonate nicht für sie, weil sie sich „stabil genug“ einschätzt. Frau K. gibt aber schon zu, dass ihr dadurch manchmal die Zeit für andere Aufgaben zu knapp wird.
- Für Frau K. ist auch die „Nichtnachbesetzung von Posten“ eine markante Veränderung der letzten Jahre. Man merke deutlich, dass die Anzahl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen weniger werde, obwohl die Arbeit gleich oder sogar mehr werde.

Die Konsequenz dieser Veränderungen sei „Zeitdruck“, den sie in den letzten Jahren verstärkt wahrnehme. Durch Prioritätensetzen und eine genaue Einteilung der Arbeitsaufgaben versuche sie aber die 31 Stunden, die sie für das Erledigen der Aufgaben zur Verfügung hat, effektiv zu nutzen. Eine allgemeine Konsequenz dieser Veränderungen sei die generell gestiegene Anzahl an Krankenständen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Die Zahl der Burnout-bedingten Krankenstände sei in letzter Zeit merkbar gestiegen.

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Frau K. die beschriebenen Veränderungen „zwischen sieben und acht“. Der Grund ist, dass sie prinzipiell „ein positiver Mensch ist“ und Veränderungen eher positiv gegenübersteht. Auch wenn das Arbeitspensum hoch ist, versuche sie, sich den Druck nicht auferlegen zu lassen.

Sie ist der Meinung, dass sich viele Menschen einen Großteil des Drucks selber machen. Ein weiterer Grund, warum sie die Veränderungen positiv bewertet, sei ihre gewonnene Selbstbestimmung bei der Arbeit. Natürlich sei sie bis zu einem gewissen Grad immer noch fremdbestimmt, aber im Vergleich zu ihrem Job, den sie vor ihrer Tätigkeit in der Bank ausgeübt hat, könne sie sich ihre Arbeit jetzt besser selber einteilen. Was Frau K., nach eigenen Angaben, auch dazu bewogen hat, die Veränderungen so positiv zu bewerten, ist, dass sie nur vier Tage pro Woche arbeitet. Das dreitägige Wochenende gebe ihr genügend Zeit, um Kraft für die Arbeit zu tanken.

Von den drei Beschleunigungsdimensionen nach Rosa habe sie die technische Beschleunigung und die Beschleunigung des sozialen Wandels am Stärksten wahrgenommen.

Für die zukünftige Entwicklung sieht Frau K. einen „weiteren Anstieg der Beschleunigung“. Menschen müssen in der Arbeit, nach Frau K., schon heute und in Zukunft wahrscheinlich verstärkt flexibel sein. Das arbeitsfreie Wochenende wird es, nach der Meinung von Frau K., zukünftig nicht mehr geben. Sie meint weiter, dass die Jugend von heute noch mehr Berufe innerhalb eines Erwerbslebens durchlaufen wird, als bisher. Auch die Technik wird nach Frau K. noch weitere Fortschritte machen und viele Arbeiten erleichtern bzw. ersetzen. Bezüglich der Technik sieht Frau K. aber vor allem den Nachteil, dass die zwischenmenschliche Kommunikation immer mehr wegfallen wird.

Auf die Frage, wie sie mit den Veränderungen der letzten Jahre umgeht, antwortet Frau K., dass sie flexibel ist und daher „99% der Veränderungen gelassen nimmt“. Sie versuche einfach „damit zu Recht zu kommen“. Manchmal „platze ihr schon der Kragen“, aber dann helfen ihr die Gespräche mit ihrem langjährigen Ehepartner. Ihre funktionierende Partnerschaft und ihre Kinder geben ihr generell Energie und Kraft für den Arbeitsalltag, erzählt Frau K.. Prinzipiell könne man sich den Bedingungen am Arbeitsmarkt und in der Arbeit „nicht widersetzen“. Man kann nur den eigenen Weg finden damit umzugehen, meint Frau K..

Falls Frau K. die Arbeit zu viel werden würde, würde sie aussteigen, denn ihre Gesundheit würde sie für die Arbeit auf keinen Fall aufs Spiel setzen.

Ein Ausstieg aus dem beschleunigten System ist, laut Frau K., also prinzipiell möglich. Es hänge aber, vor allem, von den finanziellen Reserven ab.

Dass Menschen unterschiedlich auf die veränderten Bedingungen reagieren, sehe sie an einigen Managern in der Bank. Für einen Bestimmten gibt es, laut Frau K., beispielsweise „kein arbeitsfreies Wochenende“. Er nützt die aktuellsten Techniken, um immer erreichbar zu sein, erzählt Frau K.. E-Mails, die sie von ihm erhält, werden von ihm zum Teil zu Mitternacht versendet. Selbst wenn er auf Urlaub ist, ruft er täglich an der Arbeitsstelle an und fragt ob alles in Ordnung ist, erzählt Frau K..

Das andere Extrem im Umgang seien ältere Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen von Frau K., die schon 35 Jahre oder mehr in der Bank arbeiten. Sie hängen, laut Frau K., an „früher“ und „können oder wollen nicht flexibel sein“. Frau K. meint, dass diese Kollegen und Kolleginnen schon zu alt wären, um zu lernen bzw. lernen zu wollen. Innerhalb der Bank werden diese Kollegen und Kolleginnen sowohl vom Chef als auch von den anderen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen als „Belastung gesehen“. Sie seien aber „zu teuer“, um sie zu kündigen. Man warte also bis sie das offizielle Pensionsalter erreichen, um sie in die Pension zu schicken. Frau K. erzählt, dass sie sich, vor allem bei einer speziellen Kollegin, wundere, warum sich diese Frau ihrer täglichen offensichtlichen Überforderung aussetze. Als Grund meint Frau K., dass diese Kollegin nur „für die Arbeit lebt“ und „sonst keinen Lebensinhalt“ habe.

Auf die Frage, warum Menschen so unterschiedlich auf die Veränderungen reagieren, meint Frau K., dass das einerseits an der „persönlichen Einstellung“ und andererseits „am Lebensumfeld“ der Menschen liegt. Menschen, die eine negative Einstellung haben und in keiner glücklichen Partnerschaft leben, wird es nach Frau K. in der Arbeit nicht gut gehen.

Auf die Frage ob es einen Unterschied zwischen Einstellung und Verhalten gibt, antwortet Frau K., ja. Sie meint, dass beides oft „nicht konform“ ist. Menschen sind ihrer Meinung nach „Gewohnheitstiere“, die alles Neue bzw. jede Veränderung prinzipiell negativ bewerten, aber sich dann mit der Zeit daran gewöhnen.

Büroarbeit

Herr J.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 11.5.2010

Dauer des Interviews: 35 Minuten (16:00 – 16:35 Uhr)

Ort, der Durchführung des Interviews: Arbeitsstelle von Herrn J.

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Herr J.. (Assistent in der Kommerzkundenbetreuung einer europäischen Bank)

Nähere Angaben zu Herrn J.: Alter: 38 Jahre Berufsdauer: 12 Jahre

Herr J. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren in seinem Büroalltag folgende Dinge verändert haben:

- Die „Informationsflut“ sei größer geworden. Herr J. erklärt weiter, dass die „Menge an Informationen“ größer geworden ist und dass die Informationen „immer schneller“ ausgetauscht werden. Es sei daher wichtig „filtern zu können“ – „welche Information betrifft mich und was ist wichtig“. Konkret gäbe es in der Bank ein Intranet, ein Konzernintranet und zusätzlich externe Informationen von Kunden und Kundinnen und Medien, die „angeschaut werden sollten“. Vor einigen Jahren seien viele dieser Informationen auf dem Postweg erledigt worden. Herr J. meint aber, dass der jetzige elektronische Austausch von Informationen „besser“ ist, weil der „Papierkram mühsam war“ und die Informationen jetzt online leicht archivierbar sind.
- Der Kundenkontakt in seinem Arbeitsbereich, der früher telefonisch und auf dem Postweg stattgefunden hat wird heute fast ausschließlich elektronisch via E-Mail erledigt, erzählt Herr J.. Das hat, laut Herrn J., den Vorteil, dass er das „Telefon weniger braucht“. Außerdem habe er immer schon alle Angaben seiner Kunden und Kundinnen schriftlich gebraucht. Das Internet bzw. die E-Mails erleichtern den schnelleren Austausch dieser Informationen, meint Herr J.. Der Nachteil des fast ausschließlichen elektronischen Informationsaustausches sei, dass die „Erledigungen schneller gehen müssen“.

Der frühere Postweg sei langsam gewesen. Heute erwarten Kunden und Kundinnen „am besten fünf Minuten später eine Antwort“, erzählt Herr J..

- Eine weitere Veränderung im Vergleich zu früher sei, dass die Kunden und Kundinnen „viele Dinge selbst machen“ z.B. via elektronischem Banking. Herr J. konkretisiert diese Angabe mit der Aussage „95% der Arbeit machen die Kunden und Kundinnen selbst“. Das bedeutet, dass sich die Kunden und Kundinnen erst dann melden „wenn sie nicht mehr weiter können“.
- Auch die „Dokumentationsarbeit“ sei in den letzten fünf Jahren gestiegen. Viele Dinge müssten wegen der Qualitätssicherung dokumentiert und kommentiert werden. Er finde das „teilweise notwendig, aber teilweise auch nicht sinnvoll“.
- Was Herr J. auch als Veränderung ansieht ist, dass in den letzten Jahren „keine Nachbesetzungen“ mehr stattgefunden haben. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in Pension gehen werden nicht mehr nachbesetzt. Deren Kunden und Kundinnen werden auf die noch verbleibenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aufgeteilt.

Die Konsequenz dieser Veränderungen für Herrn J. ist, dass „er nicht mehr so genau arbeiten könne“. Die Gesetzesgrundlagen sowie die Kreditvergabe seien umfangreicher aber zugleich standardisiert worden. Daher könne und müsse er auch nicht jeden einzelnen Vertrag genauestens bearbeiten. Schließlich können bei standardisierten Vorgaben nur wenige Fehler enthalten sein.

Durch das schnellere Abwickeln von Aufgaben sei der Stress aber „nicht gestiegen“. Es gebe, so wie vor einigen Jahren, auch Phasen, in denen mehr Arbeit anfalle wie z.B. vor Weihnachten, der Stress sei aber noch „wie früher“. Den Grund dafür sieht Herr J. darin, dass obwohl mehr Kunden und Kundinnen zu betreuen sind, die schnelleren Computer und Computerprogramme Zeitgewinne möglich machen. Daher sei trotz Mehrarbeit nicht mehr Stress zu empfinden als früher.

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Herr J. die beschriebenen Veränderungen mit einer sieben. Als Begründung meint Herr J. „ganz super, also 10 ist nichts“ aber prinzipiell findet er die Veränderungen „positiv“. Er könne durch die Änderungen selbstständiger arbeiten, habe mehr Möglichkeiten Informationen zu bekommen. Außerdem finde man durch das gute Informationssystem im Internet „alles was man brauche“.

Die Informationen seien „transparenter“. Früher musste man in einer andere Filiale „jemanden kennen“, um bestimmte Informationen zu bekommen. Heute seien alle Ansprechpartner genau im Internet zu finden.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung (von Beschleunigung) meint Herr J., dass das System so „weitergehen wird“. Er sehe das auch „positiv“.

Wenn man zu langsam in seiner Arbeit sei verliert man die Kunden und Kundinnen an schnellere Konkurrenten. Außerdem werden die älteren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die „sich mit dem Computer schwer tun“ in den nächsten Jahren in Pension gehen. Die neuen jungen Menschen seien die Beschleunigung „schon gewöhnt“. Sie seien deshalb „flexibler“. Durch die neuen jungen Menschen in der Arbeitswelt wird es also zu „noch mehr Beschleunigung“ kommen, meint Herr J.. Das beschleunigte System wird es, laut Herrn J., solange geben, solange „die Qualität bleibt“. Erst wenn es zu Qualitätsverlusten in der Arbeit kommt, sei ein Endpunkt der Beschleunigung erreicht. Im Moment könne er die Qualität seiner Arbeit noch halten.

Auf die Frage nach seinem persönlichen Umgang mit den Veränderungen der letzten Jahre meint Herr J., dass er „die Veränderungen mitgemacht hat“. Anfangs sei er skeptisch gewesen, weil die „Gewohnheit weggefallen ist“. Nach einer Zeit sei es besser geworden und er habe den „mehr an Nutzen“ begriffen. Herr J. gibt an, in seiner Abteilung zuständig für die Elektronik zu sein. Er müsse daher auf viele Schulungen fahren. Aber schließlich „müsse man am laufenden bleiben“. Er habe aber dadurch gegenüber den anderen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einen Wissensvorteil. Er müsse dann den anderen Kollegen und Kolleginnen bei technischen Problemen helfen. Herr J. meint auch, dass er „versucht die Veränderungen positiv zu sehen“. „Schlussendlich sind sie auch positiv gewesen“, meint Herr J.

Eine andere Möglichkeit als bei den Veränderungen mitzumachen und sie positiv zu sehen sieht Herr J. nicht. Auch die Mehrheit der anderen Kollegen und Kolleginnen „passe sich an die Veränderungen an“. Der Grad der Anpassung sei „altersabhängig“. Jüngere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen passen sich, laut Herrn J., leichter an als Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über 50 Jahre.

Prinzipiell sei es möglich, wenn ihm seine Arbeit zu viel werden würde innerhalb der Bank einen anderen weniger stressigen Posten zu bekommen.

Er arbeite aber sehr gerne im Kontakt mit Kunden und Kundinnen und ziehe daher einen Arbeitsplatzwechsel nicht in Erwägung. Positiv betont er dabei den persönlichen Kontakt zu seinen ca. 100 Kunden und Kundinnen.

Bei den Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Filialen sei der Verkaufsdruck stärker, als in seiner Abteilung. Diese Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen pro Woche eine gewisse Zahl an Neukunden anwerben. Schneiden sie in der Statistik diesbezüglich schlecht ab, bekommen „sie eine am Deckel“, meint Herr J.. Im Bereich der Kundenbetreuung in den Filialen sei daher Burnout in letzter Zeit häufiger anzutreffen. Die Bank habe auch eine eigene Beratungsstelle zu diesem Thema für Betroffene eingerichtet. Gute Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Kundenbereich werden von der Bank aber gerne gehalten.

Auf die Frage, ob es einen Unterschied zwischen Einstellung und Verhalten gibt, meint Herr J. „ja“. Genauer äußert er sich trotz Nachfragen diesbezüglich nicht.

Pflegebereich

Frau E.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 7.5.2010

Dauer des Interviews: 50 Minuten (17:15 – 18:05 Uhr)

Ort, der Durchführung des Interviews: Arbeitsstelle von Frau E.

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Frau E. (Diplomierte Krankenschwester in einem Pflegeheim)

Nähere Angaben zu Frau E.: Alter: 47 Jahre Berufsdauer: 26 Jahre

Frau E. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren an ihrem Arbeitsplatz folgende Dinge verändert haben:

- Sie müsse mehr Arbeit in kürzerer Zeit erledigen und daher schneller und flexibler arbeiten als früher.

Die Gründe dafür seien vielfältig: Ein Grund sei, dass das Pflegeangebot insgesamt gestiegen sei.

Zu einem Mehr an Arbeit komme es darüber hinaus auch, weil sie neben der allgemeinen umfassenden Pflege,- und Betreuungstätigkeit auch verpflichtet sei an verschiedenen Teamarbeiten wie z.B. Ernährungs- und Arbeitssicherheitsgruppen aktiv teilzunehmen. Insgesamt sei die Anzahl an Besprechungen und Teamarbeiten im Vergleich zu früher stark gestiegen.

Die Einführung von Computern sei ein weiterer Grund dafür, dass Krankenschwestern mehr Arbeit als früher haben. Das Personal erhält alle internen Informationen per E-Mail. Um „den Anschluss an wichtige Informationen nicht zu verlieren“ müsse Frau E. täglich ihre E-Mails lesen und auch beantworten. Viele Informationen werden aber oft doppelt gesendet und viele E-Mails beinhalten Anfragen warum noch nicht geantwortet wurde, meint Frau E.. Die zwischenmenschliche Kommunikation falle durch den E-Mail-Kontakt weg. Früher sei man noch in die andere Abteilung gegangen, um eine bestimmte Information mitzuteilen. Heute schicken sich Krankenschwestern unterschiedlicher Stationen stattdessen eine E-Mail, meint Frau E.. Der Computer werde allerdings nicht nur zum internen Informationsaustausch genutzt, sondern diene auch der Dokumentationspflicht von Patienten. „Alles was den Patienten/die Patientin betrifft muss festgehalten werden“, von den aktuellen Defiziten über den Krankheitsverlauf bis hin zu den einzelnen Therapieerfolgen, erzählt Frau E.. Auch Gespräche mit Angehörigen müssen Zwecks zukünftiger Beweisbarkeit schriftlich dokumentiert werden.

- Das Pflegepersonal wurde, laut Frau E., in den letzten Jahren um ca. zwei Posten pro Station reduziert und wird auch bis 2013 nicht aufgestockt. Vor allem Fachpersonal wurde von 50% auf 30% reduziert und durch weniger qualifizierte und billigere „Abteilungshilfen“ ersetzt. Da die Tätigkeit dieser „Abteilungshilfen“ von höher qualifizierten Krankenschwestern beaufsichtigt werden müsse entsteht einerseits mehr Arbeit für die Schwestern und andererseits haben diese Krankenschwestern mehr Verantwortung zu tragen. Vor einigen Jahren hätten noch mehr Krankenschwestern in einer Abteilung gearbeitet, die aufgrund ihres Ausbildungsgrades die anstehenden Aufgaben selbstständig erledigen konnten. Heute müsse Frau E. den „Abteilungshilfen“ viele Tätigkeiten zuordnen, erklären und auch kontrollieren.

Aufgrund des generellen Personalmangels sei sie als Krankenschwester zusätzlich tageweise verpflichtet, in einem festgelegten Dienstrad, die Verantwortung für alle Stationen des Heimes zu übernehmen. Früher sei man immer nur für eine Abteilung zuständig gewesen, heute haben sie an manchen Tagen die Verantwortung für alle Patienten im Heim.

- Frau E. gibt an, dass ihre Arbeit als Krankenschwester von vielen Unterbrechungen, einerseits von Seiten der Patienten und andererseits von Seiten der Angehörigen, gekennzeichnet ist. Vor allem die Unterbrechungen von Angehörigen von Patienten seien in den letzten Jahren gestiegen. Angehörige wollen über den aktuellsten Gesundheitszustand ihrer Verwandten informiert werden, meint Frau E.. Sie haben aber, durch ihre teilweise gute Informiertheit, auch Ratschläge an das Personal was man besser machen könne. Diese Ratschläge empfinde sie als „störend“.
- Zusätzlich sei sie, im Gegensatz zu früher, durch das verpflichtete Tragen eines Handys stets erreichbar. Früher habe es in jeder Station ein Festnetztelefon gegeben. Alle Anrufe seien an diesem Telefon eingelangt und von verschiedenen diensthabenden Krankenschwestern angenommen worden. Seit drei Jahren ist jede Krankenschwester für jeden persönlich erreichbar, erzählt Frau E.. Das ständige „Bereit sein neben der eigentlichen Arbeit“ empfindet Frau E. als belastend.
- Zusammenfassen kann man die Veränderungen der letzten Jahre, die Frau E. geschildert hat, wie folgt: Die Ansprüche an diplomierte Krankenschwestern seien höher, die Arbeit mehr und damit auch die Verantwortung und der Druck größer geworden. Die Bezahlung sei aber trotzdem gleich geblieben. Für die Patient und Patientinnen bedeute der gestiegene Arbeitsaufwand der Krankenschwestern und der Personalmangel, dass sich die eigentliche Pflegezeit pro Patienten und Patientin reduziere.

Die Konsequenz dieser Mehrbelastung für Frau E. sei ein Absinken ihrer Arbeitszufriedenheit. Frau E. gibt an, dass die Aufgaben, die sie heute als Krankenschwester zu erfüllen hat weit mehr sind als die eigentlichen Tätigkeiten einer Krankenschwester früher. Ihr persönliches „Bild“ einer Krankenschwester stimme nicht mehr mit dem aktuellen Tätigkeitsbereich überein.

Da ihr Arbeitspensum „mehr als voll“ sei, reduziere sich ihr persönliches zusätzliches Engagement im Vergleich zu früher auf ein Minimum.

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Frau E. die beschriebenen Veränderungen mit einer fünf. Die Veränderungen seien nicht ganz schlecht, weil einige neue Änderungen auch gut waren. Außerdem wäre sie aus dem Beruf ausgestiegen, wenn sie diese Veränderungen als extrem schlecht empfunden hätte. Als extrem gut könne sie die Veränderungen aber auch nicht bewerten, weil sie negative Konsequenzen für ihren Arbeitsalltag bedeuten und weil sie teilweise die Qualität der Pflege reduzieren. Als Beispiel nennt Frau E. Pflegeprodukte. Die Tendenz immer nur die Pflegeprodukte von „Billigstanbiestern“ zu verwenden sehe sie als Rückschritt in der Qualität der Pflege. Außerdem erspare man sich schlussendlich nicht mehr Geld, weil man von den qualitativ weniger guten Produkten mehr Stück brauche.

Von den drei unterschiedlichen Beschleunigungsdimensionen nach Rosa habe sie die „Beschleunigung des Lebenstempos“ am stärksten wahrgenommen. Frau E. bewertet diese Entwicklung als „eher negativ“. Durch das schnelle Tempo vor allem in der Arbeit sei ihr Stress gestiegen.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung (von Beschleunigung) meint Frau E., dass sich die Gesellschaft im Moment an „der Spitze des Limits“ befindet. Die aktuelle Tendenz einer immer weiteren Beschleunigung wird sich ihrer Meinung zwar nicht ändern, aber es werden immer mehr Individuen „krankheitsbedingt aus diesem System fallen“. Sie beobachte selbst, dass die Zahl der Krankenstände in den letzten Jahren an ihrer Arbeitsstelle immer mehr zunehmen.

Auf die Frage nach ihrem persönlichen Umgang mit den Veränderungen der letzten Jahre meint Frau E., dass man „schauen muss, dass man damit zurechtkommt“. Man sei im Arbeitsprozess jederzeit „austauschbar“. Daher habe man „keine Wahlfreiheit“. Wer mit den Veränderungen nicht mitmachen möchte „könne gehen“. Sie selbst nutze ihre Freizeit dazu, um ihre computerbezogenen Defizite selbst zu verbessern. Es gebe keine andere Möglichkeit als sich an die Veränderungen anzupassen.

Selbst ein Arbeitsplatzwechsel ändert, laut Frau E., nichts an der Situation, weil man sich wieder einer Struktur anpassen muss, die ebenfalls von Beschleunigung dominiert wird.

Dass Menschen unterschiedlich auf diese Veränderungen reagieren liegt nach Frau E. daran, dass es „unterschiedliche Typen von Menschen“ gibt. Es komme darauf an „wie wichtig einer Person etwas ist“. Manchen Menschen sind technische Geräte wichtig, sie sehen sie sogar als „Statussymbol“. Außerdem sei der Zugang zur Technik zwischen jungen und älteren Menschen ein anderer. Frau E. könne dem Computer bzw. dem Internet als Informationsquelle wenig abgewinnen. Sie finde andere Quellen wie beispielsweise Bücher, um sich Informationen zu beschaffen.

Pflegebereich

Frau B.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 12.5.2010

Dauer des Interviews: 55 Minuten (16:10 – 17:05 Uhr)

Ort, der Durchführung des Interviews: Arbeitsstelle von Frau B.

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Frau B. (Diplomierte Krankenschwester in einem Pflegeheim)

Nähere Angaben zu Frau B.: Alter: 49 Jahre Berufsdauer: 17 Jahre

Frau B. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren an ihrem Arbeitsplatz folgende Dinge verändert haben:

- Als erste große Veränderung nennt Frau B. den Schreibaufwand bzw. die Dokumentationspflicht, die in den letzten Jahren „deutlich mehr“ geworden ist. Sämtliche Informationen, die die Patienten betreffen, müssen dokumentiert werden, erzählt Frau B.. Von den Medikamenten, den Pflegeplanungen über die täglichen Pflegeberichte bis hin zu den Arztvisiten. Alle diese Daten werden im Moment vorwiegend noch händisch dokumentiert.

Seit 2003 gebe es einen Computer auf der Station, mit dessen Hilfe alle Dokumentationen elektronisch passieren sollten. Die entsprechenden Programme fehlen laut Frau B. allerdings noch zu einem Großteil. In Zukunft werden aber alle Dokumentationen mittels Computer erledigt werden, so Frau B..

- Als eine weitere Veränderung gibt Frau B. die „gestiegenen körperlichen Anforderungen“ an. Die Patienten und Patientinnen, die in den letzten Jahren in das Pflegeheim kommen seien in einem „viel schlechteren Zustand“ als früher. Der Grund liegt nach Frau B. darin, dass Menschen im Vergleich zu früher tendenziell erst in ein Pflegeheim kommen, wenn die Versorgung zu Hause nicht mehr möglich ist.
- Im Vergleich zu früher sei auch die „Zeit für die Einzelbetreuung der Patienten und Patientinnen knapper“. Den Grund dafür sieht Frau B. in dem gestiegenen Dokumentationsaufwand, dem schlechten Zustand der Patienten und Patientinnen und der generellen „Bürotätigkeit“.
- Der „Umgangston“ von der Leitung zum Personal sei „härter“ geworden, weil „der Druck von oben“ zugenommen habe.
- Eine weitere Veränderung im Vergleich zu früher ist, laut Frau B., die „Ausgliederung vieler Arbeiten an Fremdfirmen“. Früher habe es einen Hausmeister für das Pflegeheim gegeben, der jegliche Arbeiten im Haus und im Garten erledigt hat. Heute werde für jeden Arbeitsbereich eine eigene Firma beauftragt. Frau B. erzählt, dass es eine Putzfirma gebe, mehrere Hausarbeiter und eine Firma, die die Gartenarbeiten erledige. Der „Rhythmus fehlt“ dadurch und es ist alles „viel chaotischer“ als früher, meint Frau B. dazu. Man kenne auch die Menschen, der Fremdfirmen nicht, weil sie häufig wechseln.
- Auch die „Medikamentengabe“ sei in den letzten Jahren „gestiegen“. Medikamente werden heute „schneller verabreicht“ als noch vor einigen Jahren. Als Frau B. vor 17 Jahren im Pflegedienst angefangen hat, gab es ihrer Meinung nach „satt-sauber-Zustände“. Das heißt man habe geschaut, dass die Menschen zu essen haben und sauber sind. Danach habe man das Ziel der Pflege in Richtung der Selbstständigkeit der Patienten und Patientinnen gerichtet.

Man habe sich mit den Patienten und Patientinnen intensiv beschäftigt, um sie möglichst lang aktiv und selbstständig zu halten. Jetzt geht es wieder zurück in Richtung der „satt-sauber-Zustände“, meint Frau B..

- Eine große Veränderung der letzten Jahre seien auch die „Kürzungen beim Personal“ gewesen. Das diplomierte Personal wurde wegen „Sparmaßnahmen“ von 50% auf 30% reduziert. Auch diese 30% sollen in Zukunft noch weiter reduziert werden, sagt Frau B.. Es gebe diesbezüglich schon neue Verhandlungen. Das Diplompersonal wurde durch billigere Heimhilfen ersetzt. Diese dürfen die Patienten aber nur waschen und Dinge wegräumen, sagt Frau B.. Sie seien nicht befugt Verbände oder Spritzen zu geben.

Früher seien auf 28 Betten fünf Pflegekräfte gekommen, wobei zwei davon diplomierte Krankenschwestern oder Pfleger waren und drei davon Pflegehelfer und Pflegehelferinnen. Derzeit seien sie drei Pflegekräfte. Wenn es gut geht haben sie von diesen drei eine diplomierte Krankenschwester oder einen diplomierten Pfleger, meint Frau B.. An manchen Tagen haben sogar nur drei Pflegehelfer Dienst. Dann gebe es eine Diplomierte/einen Diplomierten, die/der für alle Patienten des Hauses zuständig ist. Zukünftig wird es nach Frau B. nur noch eine/n Diplomierte/n für das ganze Haus geben, die/der die ganze Verantwortung für alle Patienten und Patientinnen übernehmen muss. Für die einfacheren Aufgaben seien dann nur noch Heimhilfen und Pflegehelfer und Pflegehelferinnen verantwortlich.

- Der Wechsel des Personals sei auch schneller als früher. Viele Kolleginnen kommen nach der Karenz nicht mehr zurück in den Pflegedienst, meint Frau B. So lange wie sie (17 Jahre), arbeiten im Pflegeheim heute nur extrem wenige, erzählt Frau B..
- Eine große persönliche Veränderung war für Frau B. die Übernahme der Stationsvertretung. Sie habe dadurch mehr Verantwortung als früher.

Die Konsequenz dieser Veränderungen ist für Frau B., dass „die Fehlerquellen generell steigen“. Ein Grund dafür seien auch die Fremdfirmen. Arbeiten im Heim werden nicht mehr so sorgfältig gemacht wie früher.

Durch die Einführung der neuen computergestützten Dokumentationspflicht und der neuen Pflegeplanung sowie dem gleichzeitigen Personalabbau „steigt der Druck auf allen Seiten“, meint Frau B.. Vor allem für das diplomierte Personal sei der Druck dadurch am Stärksten. Die Anforderungen und die Terminfristen steigen, das höher qualifizierte Personal wird gleichzeitig aber eingespart, erzählt Frau B..

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Frau B. die beschriebenen Veränderungen differenziert.

Den Personalabbau der letzten Jahre bewertet Frau B. mit einer eins. Vor allem das „Ersetzen der diplomierten Krankenschwester“ durch billigere Heimhilfen empfinde sie als extrem negativ. Die Umstellung der Dokumentation auf Computer bewertet Frau B. hingegen mit einer sieben. Auch wenn die Umstellung durch die fehlenden Programme noch nicht ganz abgeschlossen sei, glaube sie dass sie durch die Computereingabe ihre verpflichtenden Dokumentationsarbeiten schneller und mit weniger Aufwand erledigen könne. Im Moment seien die täglichen Schreibarbeiten nämlich ziemlich zeitaufwändig.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung im Pflegebereich meint Frau B., dass das diplomierte Personal „mindestbesetzt“ werden wird und stattdessen Heimhilfen eingesetzt werden. Das diplomierte Personal wird „den Kopf hinhalten müssen für alles“, meint Frau B.. Sie finde Heimhilfen für zu Hause eine gute Sache, in Pflegeheimen seien sie allerdings „fehl am Platz“, weil die Patienten viel zu wenig selbstständig seien. Heimhilfen seien gut geeignet für Patienten und Patientinnen bis zur Pflegestufe drei, die noch selbstständig alltägliche Aufgaben relativ gut bewältigen können. In einem Pflegeheim werden Patienten und Patientinnen aber erst ab der Pflegestufe vier aufgenommen. Dadurch dass Heimhilfen nur einen geringen Teil der Arbeiten in einem Pflegeheim für Patienten und Patientinnen ab der Pflegestufe vier erfüllen können, seien sie nicht geeignet. Den generellen Personalmangel in den Heimen wird man versuchen durch „freiwillige Helfer und Angehörige“ zu kompensieren. Der Trend dazu habe in den letzten Jahren schon begonnen. Die anfallenden Aufgaben von billigen und weniger qualifizierten Menschen durchführen zu lassen sei der falsche Weg, denn die Qualität für die Patienten und Patientinnen werde dadurch zukünftig reduziert werden.

Auf die Frage nach dem persönlichen Umgang mit den Veränderungen meint Frau B., dass sie gelernt habe „von der Arbeit abzuschalten“. Eine große Hilfe bei der Bewältigung ihres Berufsalltages sei ihre Tochter, mit der sie sehr viel über ihre Probleme spreche und die den gleichen Beruf anstrebe. Außerdem gönne sie sich einmal im Monat einen „Wellnesstag“ bzw. ein „Wellnesswochenende“, an dem sie „einfach wegfahre“ und es sich gut gehen lasse. Trotz der teilweise negativen Veränderungen der letzten Jahre mache ihr der Job „Spaß“. Sie werde ihn auch bis zur Pension ausüben. Eine andere Möglichkeit mit den Veränderungen umzugehen sieht Frau B. nicht. Man müsse einfach „mitmachen und sich anpassen“. Frau B. meint, „wer nicht mitmachen will, kann gehen“. Aus dem Beruf auszusteigen sei finanziell für sie aber nicht möglich. Auf die Frage wie andere ihrer Kollegen und Kolleginnen mit den Veränderungen umgehen meint Frau B., dass sich der Großteil anpasst. Ein paar Kollegen und Kolleginnen, die kurz vor der Pension stehen sei „alles egal“. Sie würden beispielsweise die Arbeit mit dem Computer verweigern. Auch Kollegen und Kolleginnen, die noch ein anderes berufliche Standbein haben, seien gelassener bei der Arbeit. Dass Menschen unterschiedlich auf die Veränderungen reagieren liege an der „Persönlichkeit“. Viele ihrer Kollegen und Kolleginnen seien in den letzten Jahren häufiger und länger im Krankenstand. Meist fallen diese Kollegen und Kolleginnen drei bis vier Wochen aus, meint Frau B. Die Gründe für die häufigeren Krankenstände seien „körperlich mit psychischen Hintergrund“.

Flugbegleitung
--

Frau H.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 19.5.2010

Dauer des Interviews: 40 Minuten (17:30 – 18:10 Uhr)

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Frau H. (Junior-Flugbegleiterin bei einer europäischen Fluggesellschaft)

Nähere Angaben zu Frau H.: Alter: 33 Jahre Berufsdauer: 11 Jahre

Frau H. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren an ihrem Arbeitsplatz folgende Dinge verändert haben:

- Eine große Veränderung in den letzten Jahren sei das Intranet gewesen. Früher seien Informationen jeglicher Art, wie beispielsweise Fluginformationen, Gehaltsabrechnungen, Dienstpläne und Urlaubsanträge, schriftlich in die persönlichen Fächer gelegt bzw. in eine Sammelbox abgegeben worden. Heute werden all die genannten Informationen online über das Intranet abgewickelt. Jegliche Formulare werden am Computer ausgefüllt und auch versendet, erzählt Frau H.. Auch die Dienstpläne erhalten alle Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen über das Intranet. Für die Nutzung des Intranets steigt jede/r Flugbegleiter/in mit ihrer/seiner eigene ID-Nummer und dem persönlichen Passwort ein, erzählt Frau H..
- Auch die Sicherheitstrainings haben sich im Vergleich zu früher geändert, erzählt Frau H. Früher seien jedes Jahr an zwei Tagen Trainings bezüglich der Flugsicherheit abgehalten worden. Heute sind diese zweitägigen Trainings auch noch Pflicht. Zusätzlich werden heute aber Trainings über „Dangerous Goods“ mit Hilfe des Computers abgewickelt, erzählt Frau H.. Jede/r Flugbegleiter/in könne sich durch das Eingeben ihrer/seiner ID-Nummer einloggen. Die Absolvierung des Trainings werde durch die Log-in-Daten registriert.
- An Bord hat sich der Duty-free-Verkauf in den letzten Jahren geändert, erzählt Frau H.. Früher musste man eine „Stricherliste“ über den Verkauf der Produkte führen. Heute gebe es ein kleines Computergerät, indem der Verkauf eingegeben wird. Die Passagiere erhalten auch eine Rechnung, die von diesem Gerät sofort nach Kauf ausgedruckt wird, erzählt Frau H..
- Eine weitere Veränderung gegenüber früher sei, dass man als Flugbegleiter/in schon vor Flugbeginn von zu Hause aus alle Fluginformationen (z.B. Anzahl der Passagiere, Umrechnungskurs, etc.) abrufen könne.
- Informationen, wie man sich in einem Notfall verhalten soll, konnten bisher in schriftlicher Form nachgelesen werden. Zurzeit gebe es eine Umstellungsphase auf die elektronische Abfrage dieser Informationen. Man könne sich also aussuchen, ob man die online-Version nutzen möchte oder die Papierversion. Wenn man sich für die Online-Version entscheidet, wird das schriftliche Manual retourniert, erzählt Frau H..

Nach der Umstellungsphase wird wahrscheinlich nur mehr die elektronische Abfrage dieser Notfallmaßnahmen möglich sein, meint Frau H..

- Eine große Veränderung der letzten Jahre, sei auch die Reduktion der Crew gewesen. Früher seien sechs Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen pro Flieger mitgeflogen. Heute ist die Anzahl vom Flugpersonal auf die gesetzlich vorgeschriebene Mindestzahl von vier Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen herabgesetzt worden, meint Frau H.. Mit drei Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen dürfe man vom Gesetz aus nicht fliegen, erzählt Frau H.. Die Anzahl der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen hänge aber generell vom jeweiligen Flugzeugtyp ab.
- Durch die Reduktion der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen auf ein Mindestmaß haben sich auch die Serviceleistungen an Bord reduziert, erzählt Frau H.. Früher habe es beispielsweise bei kurzen Flügen Vor-, Haupt- und Nachspeise mit Kaffee oder Tee gegeben. Das war möglich, weil damals die Flugzeuge auf den Linienflügen eine Sitzplatzkapazität von 50 gehabt haben, erzählt Frau H.. Das Essen wurde auf Porzellangeschirr serviert. Auch die Tische wurden von den Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen gedeckt. Heute gebe es wegen dem mangelnden Personal und dem enormen Zeitaufwand für die Aufbereitung des warmen Essens nur noch bei einigen Kurzstrecken warmes Essen. Bei sehr kurzen Flügen auf der Kurzstrecke gibt es nur einen Snack (Sandwich, oder etwas Süßes), erzählt Frau H.. Auf der Langstrecke gibt es immer ein warmes Essen und dann vor der Landung noch einen Snack, erzählt Frau H.. Die Passagiere können auf der Langstrecke zwischen zwei Menüs auswählen, aber im Gegensatz zu früher werden keine Menükarten mehr ausgeteilt, sondern beim Austeilen der Essen werden die Passagiere gefragt, was sie gerne hätten, meint Frau H..

Die Serviceleistungen wurden neben dem Essen auch bei der Ausgabe der Zeitungen und der Kopfhörer reduziert. Die Passagiere müssen sich ihre Zeitungen heute beim Betreten des Flugzeuges von kleinen Tischchen selbst auf ihren Platz mitnehmen, erzählt Frau H.. Früher seien die Zeitungen von Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen, nachdem alle Leute auf ihren Plätzen waren, verteilt worden. Auch die Kopfhörer werden nur mehr bei Langstrecken und nicht mehr bei Flügen auf der Kurzstrecke verteilt.

- Eine weitere Veränderung ist, dass die Sicherheitsvorkehrungen in den letzten Jahren auch auf die Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen ausgeweitet worden sind, erzählt Frau H.. Früher konnte man als Flugbegleiter/in den Flieger ohne jegliche Sicherheitschecks betreten, meint Frau H.. Heute müsse sie vor dem Betreten des Crewgebäudes dieselben Sicherheitschecks durchlaufen wie die Passagiere. Das bedeutet, dass ihr Pass, sie als Person und ihr Koffer kontrolliert werden, erzählt Frau H.. Die Konsequenz dieser Änderung ist, dass man vor dem Abflug mehr Zeit einplanen muss, die aber nicht als Arbeitszeit angerechnet wird, erklärt Frau H..
- Die Erholungsphasen zwischen den Flügen haben sich ebenfalls reduziert, müssen aber immer eingehalten werden, erzählt Frau H..
- Auch der Organisationsaufbau habe sich in den letzten Jahren durch Fusionierungen der Fluggesellschaften untereinander geändert. Der Aufbau der „alten“ Fluggesellschaft ist „vollkommen weg“, erzählt Frau H.. Auch die ehemalige Zentrale gebe es nicht mehr. Abteilungen wurden auf die neue Zentrale und andere Zweigstellen aufgeteilt, meint Frau H.. Dadurch wisse man als Mitarbeiterin gar nicht mehr so genau, wer wo genau arbeitet und zuständig ist.
- Auch die arbeitsbezogenen Vorschriften ändern sich häufig, was dazu führt, dass man „abstumpft“, meint Frau H.. Man könne sich nicht ständig alle Neuerungen aneignen. Mühsam sei außerdem, dass einmal gelernte Änderungen nicht lange Gültigkeit besitzen. Die Konsequenz sei, dass man „nicht mehr jede einzelne Änderung durchlese“.

Die Konsequenzen dieser Veränderungen der letzten Jahre sind „mehr Stress“ und ein höherer Arbeitsdruck, meint Frau H..

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Frau H. die beschriebenen Veränderungen differenziert.

Das Intranet sei eine enorme „Erleichterung“, die sie mit zehn bewertet. Man könne durch das Intranet fast alles von zu Hause aus erledigen und auch selbst bestimmen wann man die Informationen liest oder Formulare beantragt.

Dadurch, dass Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen keinen fixen Arbeitsplatz wie z.B. ein Büro haben, sei das Intranet eine große Hilfe, weil man „zu jeder Zeit an jedem beliebigen Ort der Welt“ Zugang zu allen Informationen habe.

Weniger positiv bewertet Frau H. die Reduktion der Anzahl der Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen pro Flieger. Vor allem bei Langstrecken falle der Personalmangel auf. Auf der 10 Punkte Skala stuft sie die Personalreduktion daher mit einer fünf ein.

Die Umstellung der Notfallmaßnahmen auf einen wahrscheinlich ausschließlich elektronischen Zugang empfinde sie als angenehm. Frau H. bewertet sie mit einer sieben.

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung im Bereich der Flugbegleitung, meint Frau H., dass die Arbeit „noch mehr werden wird“. Die Crew werde weiterhin auf ein Minimum beschränkt bleiben. Die gesetzlich maximalen Flugstunden eines/einer Flugbegleiter/in werden im Gegenzug dazu pro Tag, pro Woche und pro Monat – pro Monat beträgt sie 90 Stunden - voll ausgeschöpft werden. Erste Anzeichen in diese Richtung gebe es schon.

Die Frage nach dem Umgang mit den Veränderungen beantwortet Frau B. mit dem Satz „man muss damit leben“. Die Reduktion der Crew kann man nur nach dem Motto „friss oder stirb“ zur Kenntnis nehmen, weil man es nicht ändern kann. Prinzipiell seien fast alle Arbeitsaufgaben an Bord klar vorgegeben. Selbst die Einhaltung von Pausen wird, nach der verbleibenden Flugdauer nach dem Service, genau berechnet und vorgegeben, erzählt Frau H.. Ein wenig Abweichungen vom regulären Ablauf habe man nur, wenn beispielsweise ein medizinischer Notfall eintreten sollte.

Ein Arbeitsplatzwechsel sei prinzipiell möglich, aber für sie derzeit nicht aktuell. Der Wechsel in eine andere Arbeitsstelle würde aber keine großen Veränderungen bringen, weil jede Berufssparte von Beschleunigung betroffen ist, meint Frau H.

Ansonsten gehöre sie zu den Flugbegleiterinnen, die sich während der Übergangsphasen, in denen man noch die Wahl zwischen „alt und neu“ hat, gleich die neue Alternative aneigne.

Auf die Frage, wie andere Kollegen und Kolleginnen mit den Veränderungen umgehen, meint Frau H., dass sich der Großteil „anpasst“.

Früher sei die Fluktuation größer gewesen, weil die Arbeitsbedingungen noch nicht durch Kollektivverträge geregelt waren. Das sei jetzt besser.

Dass Menschen generell unterschiedlich auf Veränderungen reagieren liegt nach Frau H. daran, dass Menschen „unterschiedliche Stärken und Schwächen“ haben. Manche sind flexibler als andere. Außerdem sei es vom „Typ“ abhängig, wie beispielsweise jemand lernt oder auf Neues reagiert.

Flugbegleitung

Frau M.

Datum, an dem das Interview stattgefunden hat: 19.5.2010

Dauer des Interviews: 50 Minuten (18:15 – 19:05 Uhr)

Ort, der Durchführung des Interviews: zu Hause bei Frau M.

Anwesend: Martina Wolfram (Interviewerin)

Frau M. (Junior-Flugbegleiterin bei einer europäischen Fluggesellschaft)

Nähere Angaben zu Frau M.: Alter: 32 Jahre Berufsdauer: 9 Jahre

Frau M. gibt an, dass sich in den letzten 5-10 Jahren an ihrem Arbeitsplatz folgende Dinge verändert haben:

- Eine große Veränderung sei das Intranet gewesen. Dienstpläne, Gehaltsabrechnungen, Fluginformationen vor Flugantritt (Anzahl der Passagiere, Crewmitglieder, etc.) können über das Intranet abgefragt werden, erzählt Frau M.. Auch alle Anträge wie z.B. Urlaubsansuchen und Wünsche für freie Tage werden über das Intranet abgewickelt, erzählt Frau M.. Neu sei, dass man einige Trainings wie beispielsweise bezüglich der Sicherheit über das Intranet absolvieren könne.
- Die Sicherheitskontrollen haben sich für Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen in den letzten Jahren auch verändert, erzählt Frau M. als weitere Veränderung. Sie müsse, wie Passagiere, Passkontrollen, Kofferkontrollen und persönliche Kontrollen durchlaufen. Dadurch müsse sie mehr Zeit als früher vor dem Flugantritt einplanen, was sie als belastend erlebt.
- Am Flieger haben sich auch viele Dinge verändert, meint Frau M..

Die Sicherheitsmaßnahmen werden den Passagieren z.B. gegenwärtig nur noch über die Bordcomputer erklärt. Früher haben die einzelnen Sicherheitsvorkehrungen (Notausgänge, Kurte, etc.) Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen persönlich gezeigt.

Auch die Beladung an Bord ändert sich häufiger als früher, meint Frau M.. Man müsse immer schauen wo die einzelnen Dinge wie beispielsweise Servietten verstaut wurden. Frau M. gibt an, dass sie die Beladungsänderungen „mühsam“ findet.

- Das Flugpersonal an Bord wurde auf ein Minimum reduziert, erzählt Frau M. als weitere Veränderung. Aufgrund des Personalmangels wurden auch die Serviceleistungen für die Passagiere an Bord weniger. Es gebe mehr kaltes Essen als früher. Außerdem müssen sich Passagiere ihre gewünschten Zeitungen selbst mitnehmen, meint Frau M..
- Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen müssen viel mehr fliegen, meint Frau M.. Es gibt auf Kurzstrecken vermehrt Doppelflüge – d.h. man kommt beispielsweise um 13:00 Uhr vom ersten Flug retour und muss um 16:30 Uhr für den nächsten Flieger einchecken, erzählt Frau M.. 16 Stunden Flug pro Tag dürfen aber nicht überschritten werden, betont Frau M..
- Die Aufenthaltszeiten zwischen den Flügen wurden auf ein Minimum reduziert, erzählt Frau M.. Eine Änderung gegenüber den letzten Jahren sei diesbezüglich, dass man während der Aufenthaltszeit zwischen Doppelflügen beispielsweise ein Hotelzimmer für vier Stunden bekommt, um sich zu erholen. „Der ganze Tag wird dadurch verplant“, meint Frau M..
- Die Bereitschaftsdienste wurden von ein paar Tagen pro Monat auf fünf ganze Tage geblockt ausgeweitet. Man habe als von einzelnen Tagen im Monat mehr Bereitschaftsdienste als früher.
- Früher seien Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen entweder mit einer Boeing oder mit einem Airbus geflogen. Das Innenleben dieser beiden Flugzeugtypen (Notausgänge, Handhabung von Feuerlöschern etc.) sei sehr unterschiedlich. Gegenwärtig müssen Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen mit beiden Flugzeugtypen fliegen, erzählt Frau M..

Man müsse daher, im Gegensatz zu früher, zwei unterschiedliche Flugzeugtypen beherrschen und sich vor Flugantritt auf den jeweiligen Flugzeugtyp vorbereiten.

- Eine weitere Änderung gegenüber früher sei, dass mehr Seminare bezüglich Kommunikation, „soft skills“ und länderspezifische Seminare angeboten werden. Diese können freiwillig besucht werden.
- Regelmäßige verpflichtende einstündige Mitarbeitergespräche seien auch eine Veränderung gegenüber früher. Vor einigen Jahren gab es diese Gespräche noch nicht. Damals hatte man zwar immer die Möglichkeit zum Vorgesetzten zu gehen. Der Unterschied zu früher ist, dass diese Gespräche heute im Dienstplan fix eingeteilt werden und verpflichtend sind, erzählt Frau M..
- Neu seien auch „Junior-Meetings“. Das sind freiwillige Treffen von 15 Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen, bei denen aktuelle Themen innerhalb des Unternehmens angesprochen werden, erzählt Frau M..
- Auch die Anreise zum Flughafen bzw. zum Flieger habe sich in den letzten Jahren verändert. Früher sei ein eigenes Auto, um zum Flughafen zu kommen, von Vorteil gewesen, weil man den Bus zum Flughafen bezahlen musste. Heute seien die öffentlichen Verkehrsmittel für die Crew gratis. Es wurden zum Anziehen der Dienstkleidung am Flughafen daher Waschräume mit Spint eingerichtet.

Um zum Flieger zu kommen müssen Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen heute gemeinsam mit den Passagieren im öffentlichen Shuttlebus fahren, erzählt Frau M.. Früher habe es stattdessen einen eigenen Bus nur für die Crew gegeben.

- Die Strukturen innerhalb der Organisation ändern sich häufiger, meint Frau M.. Es gebe mehr Abteilungen als früher. Es sei aber „nicht ganz klar wer für was konkret zuständig ist“, weil sich alles schnell verändert. Die interne Kommunikation sei dadurch „schwierig“.
- Durch die Zusammenlegung von Fluggesellschaften in den letzten Jahren kenne man die Crewkollegen und Crewkolleginnen nicht mehr. Früher sei das anders gewesen. Damals habe man „die Leute noch gekannt“. Jetzt führe man mit den anderen Flugbegleiter und Flugbegleiterinnen „Small talk“, was auf Dauer „anstrengend“ sei.

Die Konsequenzen dieser Veränderung sind, laut Frau M., zusammengefasst, mehr Stress, erhöhter Zeitdruck, weniger Schlaf bzw. Schlafstörungen sowie die größere Schwierigkeit Beruf- und Privatleben „unter einen Hut zu bekommen“.

Vor allem das Einplanen von mehr Zeit vor Flugantritt, einerseits wegen dem Berufsverkehr und andererseits wegen den Sicherheitschecks und der Shuttlebusse, stresst Frau M., nach eigenen Angaben sehr.

Auch die gestiegenen Bereitschaftsdienste „stressen“ Frau M.

Der Kontakt mit der Familie und Freunden sei an den intensiven Arbeitstagen schwer möglich.

Auf einer 10 Punkte Skala, wobei 10 extrem positiv und 1 extrem negativ bedeutet, bewertet Frau M. die beschriebenen Veränderungen differenziert.

Die Einführung des Intranet bewertet Frau M. als „sehr positiv“. Man könne zu jeder Zeit und auch im Ausland das Intranet nutzen. Dadurch sei der Druck für Abgabetermine weniger geworden. Kurzfristige Anfragen z.B. bezüglich Änderungen von freien Tagen können per E-Mail in kurzer Zeit erledigt werden, meint Frau M..

Alle anderen genannten Veränderungen sind „nicht so gut“ gewesen, meint Frau M..

Auf die Frage nach der zukünftigen Entwicklung im Bereich der Flugbegleitung, meint Frau M., dass die Arbeitsverhältnisse „so weitergehen werden“. Die Motivation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werde sich aber „verabschieden“. Den Mangel an Weiterbildungsmöglichkeiten innerhalb des Unternehmens sieht Frau M. als großes Problem. Problematisch sei auch, dass Zusatzstudien nicht honoriert werden.

Auf die Frage nach ihrem persönlichen Umgang mit den Veränderungen der letzten Jahre meint Frau M., dass sie bereits „innerlich gekündigt“ hat. Sie „nehme die Veränderungen an“, weil sie sie „nicht ändern könne“. Das Intranet sehe sie sehr positiv. Den „Informationsüberschuss“, wegen der raschen Änderungen, überbrücke sie durch den Austausch mit guten Kolleginnen. Man könne schließlich nicht alles selbst lesen.

Andere Kollegen und Kolleginnen gehen unterschiedlich mit den Veränderungen um, erzählt Frau M.. Es gebe Kollegen und Kolleginnen, die eine ähnliche negative Einstellung gegenüber dem Beruf haben wie sie selbst.

Für andere Kollegen und Kolleginnen sei Flugbegleiterin aber „der optimale Beruf“. Manche müssen sich „den Job gut reden“, weil sie schon älter sind und keine andere Ausbildung haben, meint Frau M.. Die Ausbildung zum Flugbegleiter bzw. zur Flugbegleiterin sei nämlich „staatlich nicht anerkannt“. Man habe also keine Chance „zu wechseln“, wenn man nicht zusätzlich eine andere Ausbildung absolviert hat. Einige ihrer Kollegen und Kolleginnen fangen nach ein paar Jahren als Flugbegleiter/in parallel zum Fliegen eine andere Ausbildung an, erzählt Frau M.. Viele Kolleginnen gehen „in Karenz, anstatt zu kündigen“, meint Frau M..

Dass Menschen unterschiedlich auf die Veränderung reagieren liegt, nach Frau M. daran, dass Menschen unterschiedliche „Charaktere“ haben. Der Umgang mit den Änderungen hänge außerdem vom „Ehrgeiz“ der Person ab. Entscheidend sei auch die „Unterstützung von außen“. Damit sind Partner und/oder die Familie gemeint. Aber auch das Unternehmen selbst hat von außen einen Einfluss auf den Umgang der Menschen mit den Veränderungen, meint Frau M... Je nachdem wie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von der Firma auf die Veränderungen vorbereitet werden, werden Menschen entweder positiver oder negativer reagieren, meint Frau M..

VI. Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe, und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen hat.

Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Martina Wolfram

Wien, im Juni 2010

VII. Lebenslauf

Persönliche Angaben

Name: Martina Wolfram

Geboren: am 15.05.1986 in Wien

Ausbildung

2004 – 2010 Studium der Psychologie an der Universität Wien

1996 – 2004 Bundesrealgymnasium in Bruck an der Leitha
(Schulform: wirtschaftskundliches Realgymnasium)

Berufliche Erfahrungen und studienbegleitende Tätigkeit

Oktober 2008 – März 2009 Einzelkognitivtraining mit Klienten und
Klientinnen der Psychosozialen Einrichtung der
Caritas in Wiener Neustadt

September 2008 freiwilliges psychologisches Praktikum in
verschiedenen Bereichen der Caritas,
Behinderteneinrichtungen

Dezember 2007 – April 2008 Psychologisches Praktikum an der
Gerontopsychiatrischen Abteilung des SMZ-Ost,
Donauspital

August 2007, August 2006
und September 2005 Aushilfsbedienstete in der Museumsaufsicht
im Wien Museum