

Flexibilität bei Rufbereitschaft

Gliederung

- Wie alles anfing...
- Gestaltung von RB
- Einige Ergebnisse
- Grundlagen und Diskussionsansätze:
Flexibilität / Verfügbarkeit

Wie alles anfing

- Anfrage Hamburger Betrieb: Evaluation der Regelung zu Rufbereitschaft von Softwareadministratoren
- Diplomarbeit Hannah Funck
- BMBF-Projekt, gemeinsam mit HSU und dlr
- Aktueller Stand: Reviews; Interviewstudien; Fragebogenuntersuchungen; Tagebuchstudien; Erhebung physiologischer Daten

Rufbereitschaft

- Unterscheidung RB – Arbeit auf Abruf
- RB: Arbeitskraft wird über das Arbeitsverhältnis hinausgehend auf Anforderung zur Verfügung gestellt
→ Flexibilitätsanforderung; Anforderung an Verfügbarkeit

Systematisierung – Die psychologische Situation in Rufbereitschaft



- Trennung in:
 - Abrufsituation: zeitliche Phase, in der Ungewissheit darüber besteht, ob und wann gearbeitet werden muss.
 - Arbeitseinsatz: akut bestehendes Problem muss gelöst werden und dies außerhalb der regulären Geschäftszeiten.
 - organisationale Rahmenbedingungen: Entlohnung, Frequenz, wahrgenommene Fairness



Wirkungen von Rufbereitschaft - Abrufsituation



- Erholung (Cropley & Purvis, 2003; Hobfoll, 1998; Meijman & Mulder, 1998; Sonntag, 2001)
 - Aktivitäten nach der Erwerbsarbeit und die Erfahrungen die damit gemacht werden (z.B. Relaxation, Mastery)
 - Kognitive Distanz zur Arbeit
- Unsicherheit
 - Bedeutung zeitlicher Kontrolle (McGrath, 1990)
 - Bedeutung von Vorherseh- und Kontrollierbarkeit (Janssen & Nachreiner, 2004)
- Engagement in Erwerbsarbeit bietet Möglichkeit andere Aktivitäten zu vermeiden (Bamberg et al. i.V.)



Wirkungen von Rufbereitschaft - Arbeitseinsatz



- **Verlängerung der Arbeit** (de Croon, Sluiter und Frings-Dresen, 2006)
- **Arbeit in der Nacht** (Lenzing & Nachreiner, 2000)
- **Fehlende soziale Unterstützung** (Frese & Semmer 1991)
- **Fehlende Informationen, fehlende Materialien, qualitative Überforderung, Zeitdruck** (Zapf & Semmer, 2004)
- **Menschen in Notsituationen** (Hochschild, 1990; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999)
- **Möglichkeit zur Weiterentwicklung** (Hacker, 1976)
- **Bedeutung von Merkmalen der Person (z.B. Selbstwirksamkeit)**
(Lazarus & Launier, 1981)
- **Bedeutung von Kontrolle zum Umgang mit fordernden Arbeitsaufgaben / Kontrolle über die Arbeitsinhalte** (Greif, 1991)



Wirkungen von Rufbereitschaft – Organisationale Rahmenbedingungen



- **Organisationale Gerechtigkeit (Transparenz und Fairness)** (Cropanzano & Greenberg, 1997; Elovainio, Kivimäki, Eccles, & Sinervo, 2002)
- **Mitbestimmung** (Bambra et al., 2008)
- **Illegitimität** (Semmer, Jacobshagen, & Meier, 2006)
- **Supervision** (Teegen, 2003)
- **Entlohnung** (Langhoff et al., 2006)



Zusammenfassung



- Nicht allein die Arbeitstätigkeit ist für den Zusammenhang zwischen Rufbereitschaft und Wohlbefinden entscheidend.
- Abrufsituation kann unabhängige Wirkung entfalten
 - Gedankliche Präsenz der Arbeit
 - Einschränkungen der Aktivitäten
- Rufbereitschaft ermöglicht die freie Wahl eines Aufenthaltsortes → Dies wird eingeschränkt genutzt
- Ist dies bei zeitlich entgrenzter Arbeit grundsätzlich zu erwarten?
 - Welche Aspekte wirken hier förderlich? Welche hinderlich?



Eigene Untersuchungsergebnisse



Fragen:

- Wirkt sich Rufbereitschaft auf das Befinden aus?
- Resultiert die Wirkung primär aus den Einsätzen (Nachtarbeit, Arbeitszeitverlängerung, etc.)?
- Welche Rolle spielen die Arbeitsbedingungen (Moderatorwirkung)?
- Auf welche Weise wirkt Rufbereitschaft auf das Befinden (mediierende Prozesse)?



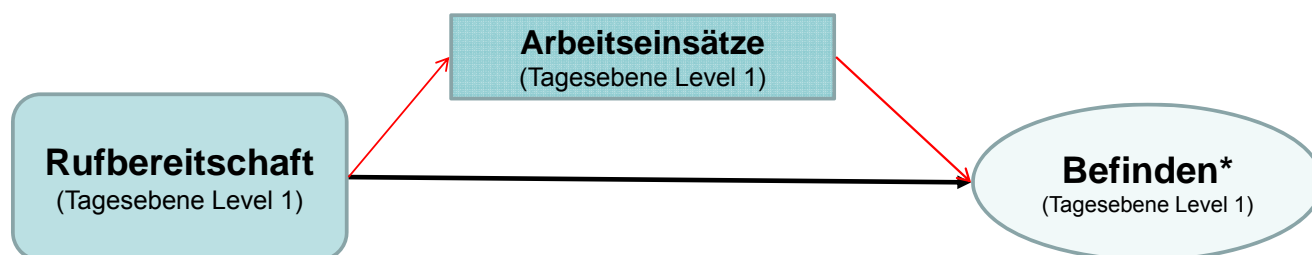
Ergebnisse einer Tagebuchstudie



- Wirkt sich Rufbereitschaft auf das Befinden aus?
- Resultiert die Wirkung primär aus den Einsätzen? Wird die Wirkung über die Anzahl der Einsätze mediiert?
- Erfassung von Befindensausprägungen auf Tagesebene:
 - Irritation (Mohr et al., 2006)
 - Negative Mood MDMQ (Wilhelm & Schoebi, 2007)
- Zusätzlich:
 - Rufbereitschaft ja/nein
 - Anzahl der Einsätze



Ergebnisse der Tagebuchstudie (Bahnunternehmen, n=35/238)



* Irritation (Mohr et al., 2006), Negative Mood MDMQ (Wilhelm & Schoebi, 2007)



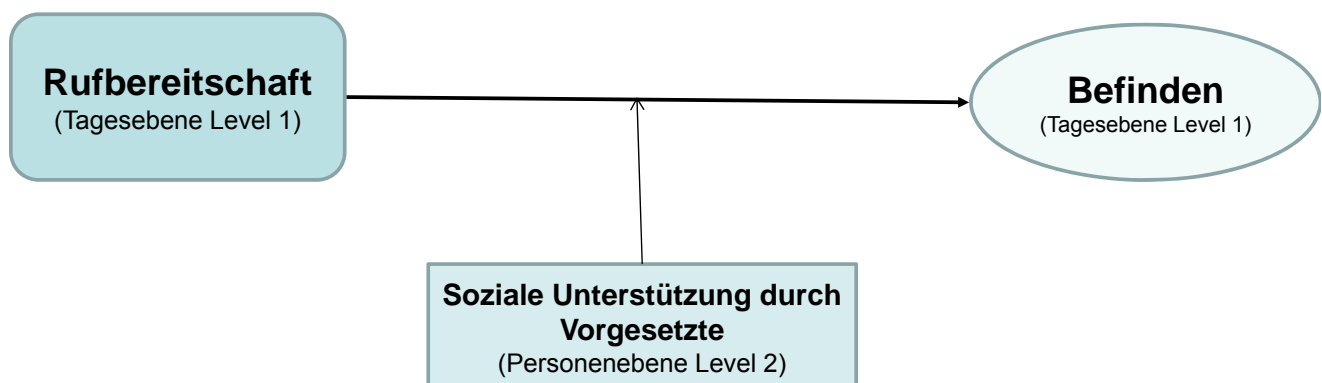
Ergebnisse der Tagebuchstudie (Bahnunternehmen, n=35/238)



- Moderierende Effekte von Arbeitsbedingungen:
 - Erfassung von Arbeitsbedingungen in einem Eingangsfragebogen
- Ressourcen:
 - Autonomie
 - Soziale Unterstützung (durch Vorgesetzte/durch Kollegen)
- Stressoren:
 - Zeitdruck
 - Qualitative Überforderung
 - Arbeitsorganisatorische Probleme
 - Emotionale Dissonanz



Ergebnisse der Tagebuchstudie (Bahnunternehmen, n=35/238)



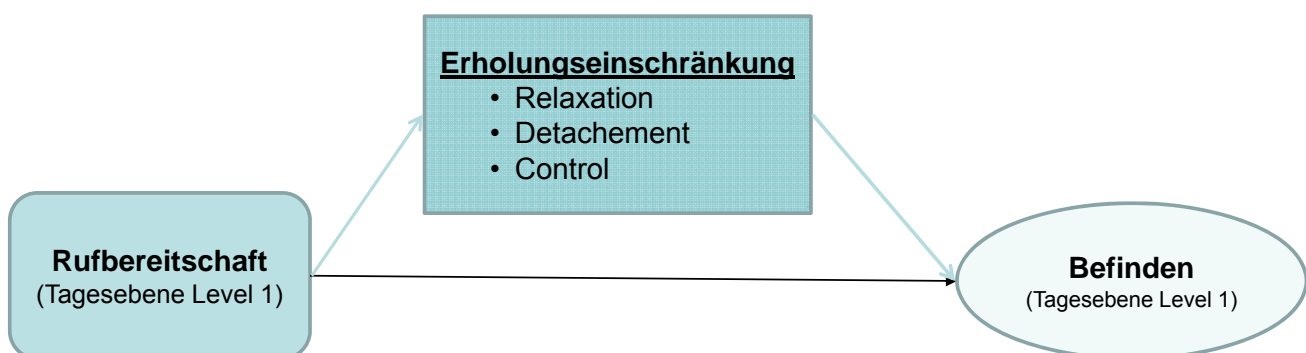
Ergebnisse der Tagebuchstudie (verschiedene Unternehmen, n=60/331)



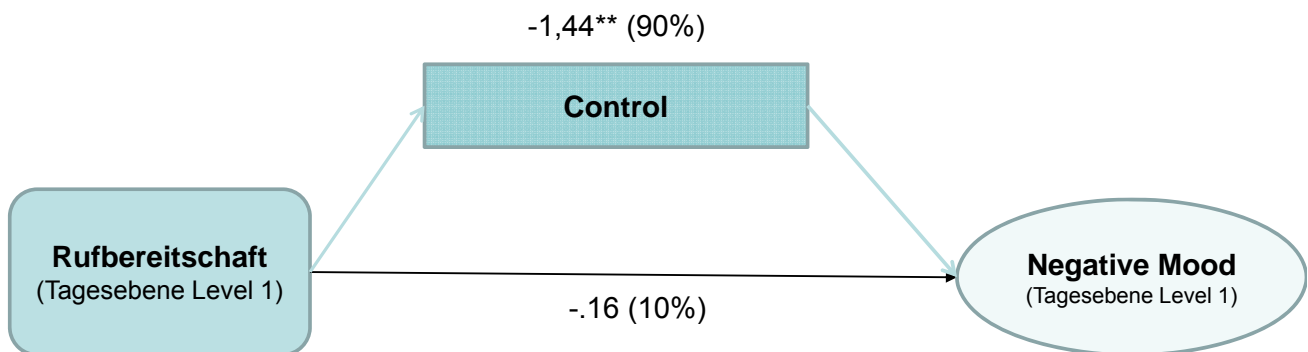
- Mediierende Prozesse:
 - Auf welche Art und Weise wirkt sich Rufbereitschaft auf das Befinden aus?
- **Hypothese:** Die Abrufsituation beeinträchtigt Möglichkeiten zur Erholung, was wiederum zu Befindensbeeinträchtigungen führt
- Erholungserfahrungen (Sonnentag & Fritz, 2007):
 - Relaxation
 - Detachment
 - Control



Ergebnisse der Tagebuchstudie (verschiedene Unternehmen, n=60/331)



Ergebnisse der Tagebuchstudie (verschiedene Unternehmen, n=60/331)

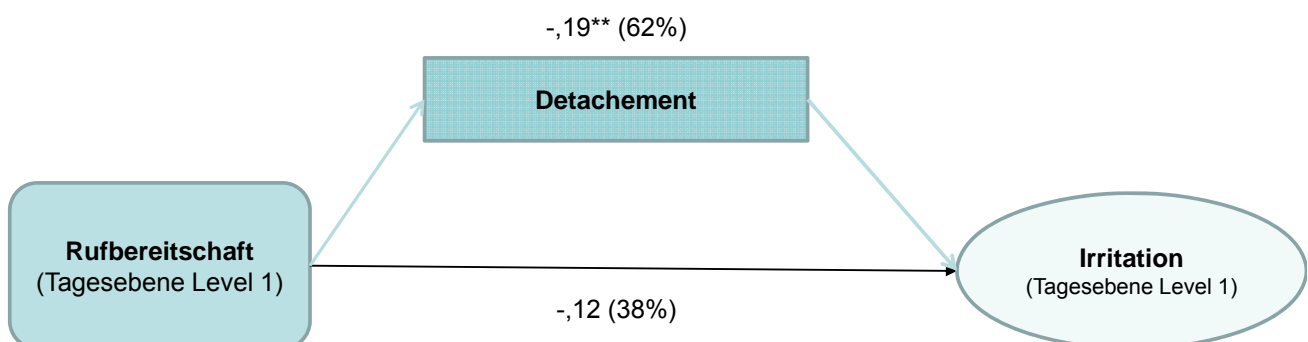


* Sobel test: $p < .05$

** Sobel test: $p < .01$



Ergebnisse der Tagebuchstudie (verschiedene Unternehmen, n=60/331)



* Sobel test: $p < .05$

** Sobel test: $p < .01$



Rufbereitschaft: Zusammenfassung

- Rufbereitschaft wirkt sich auf das Wohlbefinden aus
- Es reicht die Anforderung, verfügbar zu sein
- Arbeitsbedingungen moderieren teilweise die Wirkung
- Wirkung von Rufbereitschaft wird über Erholungseinschränkungen mediiert

offene Fragen:

- Rufbereitschaft als Form ständiger Erreichbarkeit?
- Rufbereitschaft als flexible Arbeitszeitregelung: Was bedeuten Flexibilitätsanforderungen für Beschäftigte?

Flexibilität und Verfügbarkeit

Begriffe, Perspektiven, Wirkungen

- Flexibilität: Was ist das?
- Flexibilität in verschiedenen Lebensbereichen
- Verfügbarkeit
- Versuch eines Modells
- Diskussion von Flexibilitätsaspekten

Flexibilität - WAS IST DAS ???

Flexible Beschäftigte

Flexible Unternehmen

Flexible Arbeitszeitregelungen

Flexible Beschäftigung

Flexibilisierungsmöglichkeiten

Flexibilisierungsanforderungen

Flexibilität als

Handlungsbereitschaft/Fähigkeit zu Veränderungen...

... die proaktiv und selbstinitiiert sind?

... als Reaktion auf veränderte Anforderungen der Umwelt?

Flexibilität und Variabilität

- Flexibilität ist charakterisiert durch den Umgang mit Variabilität in Arbeitszeiten, -inhalten, -orten, etc.
- Die Variationen sind mehr oder weniger vorhersehbar.
- Die Variationen können entweder durch Unternehmen nach Kapazitätsgesichtspunkten initiiert (kapazitätsorientiert) oder vom Beschäftigten nach persönlichen Bedürfnissen initiiert werden (Mitarbeiterorientiert)

Wer ist nun eigentlich flexibel?

Flexibilität für das Unternehmen impliziert nicht unbedingt Flexibilität für die Beschäftigten

1. Perspektive

Flexibel ist derjenige, der die Möglichkeit hat, selbst Veränderungen (z.B. in Arbeitszeiten, Arbeitsorten etc.) vorzunehmen

→ Flexibilisierungsmöglichkeiten

2. Perspektive

Flexibel ist derjenige, der die Fähigkeit hat, auf Änderungen der Umwelt zu reagieren

→ Flexibilisierungsanforderungen

Flexibilitätsanforderungen als Umgang mit Variationen

- Ein Akteur ruft die Variationen hervor, ein anderer muss auf die Variationen reagieren

→ Beschreibung in Dyaden

Flexibilitätsdyaden

1. Kundenbedürfnisse variabel (Produkte, Öffnungszeiten, Orte der Dienstleistungserfüllung)
→ Flexibles Unternehmen muss mit Variationen umgehen
2. Unternehmen gibt variierende Anforderungen im Hinblick auf Arbeitszeiten,-orte, Beschäftigungsverhältnisse, Löhne, etc. an Beschäftigte weiter
→ Flexible Beschäftigte müssen mit den Variationen umgehen
3. Beschäftigte geben variierende Anforderung an Umfeld weiter Flexibles familiäres Umfeld passt sich an verändernde Arbeitszeiten, Einkommen, Orte an

→ Das ganze kann auch umgekehrt beschrieben (z.B. Privates Umfeld stellt variable Anforderungen, Beschäftigte müssen darauf reagieren, etc.)

Vorschlag zur Begrifflichkeit

Flexibilisierungsmöglichkeiten

- Derjenige Akteur (Unternehmen, Beschäftigte), der die Möglichkeit Variationen an Arbeitszeiten/-orten/-Vergütungen vorzunehmen, hat Flexibilisierungsmöglichkeiten

Flexibilisierungsanforderungen

- Derjenige Akteur, der mit Variationen der Anforderungen von anderen Akteuren konfrontiert ist, hat Flexibilisierungsanforderungen

Flexibilität

- Derjenige Akteur, der die Fähigkeit und Bereitschaft hat, mit Variationen der Anforderungen von anderen Akteuren umzugehen, ist flexibel

Unternehmensorientierte Flexibilisierung vs. mitarbeiterorientierte Flexibilisierung

- Die **mitarbeiterorientierte Flexibilisierung** bezeichnet die Variationsmöglichkeiten, die Beschäftigte in Bezug auf Arbeitszeiten, Arbeitsinhalten, Beschäftigungsverhältnisse haben und auf die das Unternehmen sich einstellen muss (z.B. Gleitzeit). Für Beschäftigte bedeutet diese Form der Flexibilisierung eine „Flexibilisierungsmöglichkeit“.
- Die **Unternehmens-/Kapazitätsorientierte Flexibilität** bezeichnet die Variationsmöglichkeiten, die von Unternehmensseite in Bezug auf Arbeitszeiten, Arbeitsinhalten, Beschäftigungsverhältnisse haben und die der Arbeitende handelnd bewältigen muss (z.B. Überstunden, Rufbereitschaft). Für Beschäftigte bedeutet diese Form der Flexibilisierung eine „Flexibilisierungsanforderung“.

Flexibilität

- Im Zusammenhang mit Rufbereitschaft steht die Unternehmens- oder Kapazitätsorientierte Flexibilität im Vordergrund
- Diese bedeutet i.d.R. kaum Flexibilisierungsmöglichkeiten für Beschäftigte
- Welche Wirkung hat diese Form der Flexibilität bzw. Flexibilisierungsanforderung auf Beschäftigte?

Flexibilität in verschiedenen Lebensbereichen

Flexibilität in verschiedenen Lebensbereichen

- Flexibilitätsanforderungen und -Möglichkeiten in der Erwerbsarbeit
- Flexibilitätsanforderungen und Möglichkeiten in Familie und Freizeit

Relation von Flexibilität



- Erwerbsarbeit vs. Familie
- Bedingungsbezogen vs. Personenbezogen



Begriffe



- Frage:
Impliziert Flexibilität der Organisation Flexibilität der
Beschäftigten??



Begriffe

- Flexibilität (von Arbeitszeit und Arbeitsort) entspricht in etwa Entgrenzung
- Verfügbarkeit: breitere Perspektive als Flexibilität

Verfügbarkeit

- Bedingungsbezogen, personenbezogen
- Verfügbarkeit des einzelnen und des sozialen Systems
- Dimensionen von Verfügbarkeit: Zeit, Ort, Verhalten, aktuell und biographiebezogen
- Ressourcen: Handlungsspielraum/Gestaltbarkeit

- Erwerbsarbeit vs. Familie
- Bedingungsbezogen vs. Personenbezogen

These:

Der Umgang mit (zeitlicher) Flexibilität bedeutet spezifische Regulationsanforderungen, Regulationsbehinderungen und Ressourcen in der Freizeit

Variabilität

- ➔ Der Umgang mit Flexibler Arbeit(szeit) bedeutet für Arbeitende spezifische Regulationsanforderungen, Regulationsbehinderungen und Ressourcen im Hinblick auf Aktivitäten außerhalb der Erwerbsarbeit

- **Flexibilitätsbezogene Anforderungen**
 - Planungsanforderungen in Bezug auf Aktivitäten der Nicht-Erwerbsarbeit
 - Selbstregulationsanforderungen/mentale Umswitchen von einer Tätigkeit zur anderen

- **Flexibilitätsbezogene Regulationsbehinderungen**
 - Mangelnde Transparenz/Vorhersehbarkeit
 - Tätigkeitsunterbrechungen (Freizeitaktivitäten)

- **Flexibilitätsbezogene Ressourcen**
 - Puffer bei Reaktionszeiten
 - Transparenz/Vorhersehbarkeit

Hypothese

Die Wirkung von „Flexibilitätsanforderungen“ auf das Wohlbefinden von Beschäftigten wird mitbestimmt durch die Ausprägung der genannten Anforderungen, Regulationsbehinderungen und Ressourcen.

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Wir freuen uns über alle Anregungen,
Kritik und weitere Diskussionspunkte...

Diskussion

- *Was ist Flexibilität?*
- *Rufbereitschaft hat eine eindeutige Gestaltungsperspektive*
 - Zeitliche Entgrenzung ermöglicht Flexibilität
 - Beachtung der Perspektive Arbeitende und Organisation
 - Unterscheidung in Ursprung und Gestaltung
 - **Ursprung:** Auf welche Bedürfnisse wird mit Flexibilität reagiert?
 - **Gestaltung:** Wie wird Flexibilität umgesetzt? Ist Flexibilität eine Gestaltungsmöglichkeit oder eine Anforderung auf die reagiert werden muss?
- Ist Rufbereitschaft ein Instrument der Arbeitszeitflexibilisierung?

Diskussion



- Unsicherheit spielt sowohl in Abrufsituation, als auch beim Arbeitseinsatz eine Rolle.
- Kontrolle als Ressource zum Umgang mit Unsicherheit (?)
- Zeitliche Perspektive der Kontrolle:
 - Zeitliche Aspekte im Stressbewertungsprozess (Ist die Situation zeitlich kontrollierbar / vorhersehbar?) (McGrath & Beehr, 1990)
 - Kontrollierbar bedeutet: Zeitpunkt des Auftretens der Situation ist kontrollierbar.
 - Vorhersehbar bedeutet: Zeitpunkt des Auftretens der Situation ist vorhersehbar.
- Inhaltliche Perspektive der Kontrolle:
 - Handlungsspielraum
 - Vorhersehbarkeit der Inhalte der Arbeitsaufgabe



Gestaltung von RB



- **Arbeitszeit**
Allgemein; Bezogen auf RB (Häufigkeit, Länge, Lage der Rufbereitschaft/Arbeitseinsätze); Ruhezeiten
- **Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen**
Allgemein; Arbeitseinsätze; Rufbereitschaftsphase)
- **Vergütung**
- **Mitbestimmung**
Transparenz; Einfluss auf Arbeitszeit, Rufbereitschaft und Arbeitseinsätze
- **Organisationskultur**
- **Berücksichtigung familiärer Verpflichtungen**



Flexibilität



- Numerical
- Functional
- Temporal
- Locational
- Financial

(Reilly, 1998)

Im Folgenden: v.a. Rufbereitschaft

