

Friedemann W. Nerdinger

Gerhard Blickle

Niclas Schaper

Arbeits- und Organisationspsychologie

Mit 104 Abbildungen und 32 Tabellen

 Springer

Sektionsverzeichnis

I Grundlagen

1	Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie	3
2	Geschichte	19
3	Methoden	29

II Organisation

4	Organisationstheorien	47
5	Interaktion und Kommunikation	61
6	Gravitation und organisationale Sozialisation	75
7	Führung von Mitarbeitern	87
8	Teamarbeit	103
9	Konflikte in Organisationen	121
10	Organisationsdiagnose	135
11	Organisationsklima und Organisationskultur	147
12	Organisationsentwicklung	159
13	Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen	171

III Personal

14	Berufswahl und berufliche Entwicklung	187
15	Anforderungsanalyse	209
16	Personalmarketing	225
17	Personalauswahl	243
18	Leistungsbeurteilung	275
19	Personalentwicklung	295

IV Arbeit

20	Theoretische Modelle des Arbeitshandelns	327
21	Arbeitsanalyse und -bewertung	353
22	Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung	377
23	Gruppenarbeit in der Produktion	399
24	Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit	425
25	Formen des Arbeitsverhaltens	443
26	Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung	459
27	Psychologie der Arbeitssicherheit	485
28	Wirkungen der Arbeit	513
29	Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation	535

V Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen

30	Dienstleistungstätigkeiten	557
31	Dienstleistungsqualität – Erklärung und Messung	571
32	Steuerung der Dienstleistungsqualität	579

Anhang

Glossar	597
Quellenverzeichnis	619
Sachverzeichnis	623

Inhaltsverzeichnis

I Grundlagen

1 Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie	3
1.1 Zentrale Gegenstände und Fragestellungen der Arbeits- und Organisationspsychologie.	5
1.2 Begriffsbestimmungen, Themenfelder und Themenperspektiven	6
1.3 Wissenschaftliches und fachliches Selbstverständnis	9
1.4 Untersuchungs- und Aufgabenfelder der Arbeits- und Organisationspsychologie	11
1.5 Aktuelle und zukünftige Themenfelder	14
Literatur	16
2 Geschichte	19
2.1 Wilhelm Wundt und die Folgen	20
2.2 Der Taylorismus	21
2.3 Hugo Münsterberg und die industrielle Psychotechnik	22
2.4 Weitere Entwicklungen: Berufs-, Personal- und Arbeitspsychologie	24
2.5 Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie	25
2.6 Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg	26
Literatur	27
3 Methoden	29
3.1 Formulierung der Problemstellung	31
3.2 Formulierung von Hypothesen	32
3.3 Auswahl des Studiendesigns	34
3.4 Datensammlung	38
3.5 Datenauswertung	40
3.6 Interpretation der Ergebnisse	41
3.7 Kommunikation der Ergebnisse	41
3.8 Metaanalyse	42
Literatur	43

II Organisation

4 Organisationstheorien	47
4.1 Zum Begriff Organisation.	48
4.2 Strukturierung und Organisationsstrukturen	49
4.3 Ausgewählte Theorien der Organisation	51
Literatur	59
5 Interaktion und Kommunikation	61
5.1 Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe	62
5.2 Formen der Kommunikation.	63
5.3 Formale Kommunikation in Organisationen.	64
5.4 Informelle Kommunikation	69
Literatur	74
6 Gravitation und organisationale Sozialisation	75
6.1 Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen	76
6.2 Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation	77
6.3 Grundlagen der organisationalen Sozialisation	79
6.4 Wirkungen organisationaler Sozialisation	84
Literatur	86
7 Führung von Mitarbeitern	87
7.1 Führung und Führungserfolg	88
7.2 Ein Rahmenmodell der Führung	88
7.3 Determinanten der Führung.	90
Literatur	100
8 Teamarbeit	103
8.1 Merkmale von Gruppen.	104
8.2 Mögliche Vorteile der Teamarbeit	107
8.3 Mögliche Probleme der Teamarbeit	109
8.4 Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding	113
Literatur	117
9 Konflikte in Organisationen	121
9.1 Deskriptive Ansätze	123
9.2 Erklärende Ansätze.	125

9.3	Präskriptive Ansätze	132	14.5	Berufliche Etablierung.	199
	Literatur	134	14.6	Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf	201
10	Organisationsdiagnose	135	14.7	Perspektiven aufgrund des demographischen Wandels in Deutschland	204
10.1	Definition und Ziele	136		Literatur	205
10.2	Aufgaben.	137	15	Anforderungsanalyse	209
10.3	Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose	138	15.1	Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?	210
10.4	Phasen der Organisationsdiagnose	140	15.2	Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?	212
10.5	Der Wert von Organisationsdiagnosen	145	15.3	Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?	213
	Literatur	146	15.4	Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung.	215
11	Organisationsklima und Organisationskultur	147	15.5	Einordnung und Ausblick.	220
11.1	Das »Klima« im Betrieb	148		Literatur	222
11.2	Organisationskultur	153	16	Personalmarketing	225
	Literatur	158	16.1	Was versteht man unter dem Konzept Personalmarketing?	226
12	Organisationsentwicklung	159	16.2	Grundlagen	227
12.1	Zum Begriff Organisationsentwicklung.	160	16.3	Personalansprache und Personalbindung	233
12.2	Historische Quellen	160		Literatur	240
12.3	Ansatzpunkte	163	17	Personalauswahl	243
12.4	Die Rolle des Beraters	163	17.1	Selektion und Passung	245
12.5	Wirkungen der Organisationsentwicklung.	164	17.2	Instrumente der Personalauswahl	247
12.6	Neuere Schwerpunkte	165	17.3	Gütekriterien	252
	Literatur	168	17.4	Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis	259
13	Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen	171	17.5	Kombination von Prädiktoren	262
13.1	Begriff und Formen	172	17.6	Richtige und falsche Auswahlentscheidungen	264
13.2	Das Merger-Syndrom	173	17.7	Der Nutzen von Auswahlverfahren	268
13.3	Organisatorische Vorbedingungen	174	17.8	Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen	269
13.4	Psychologische Prozesse	177		Literatur	273
13.5	Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse	180	18	Leistungsbeurteilung	275
13.6	Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses	181	18.1	Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung	276
	Literatur	183	18.2	Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung	278
			18.3	Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung	280
			18.4	Beurteilungsverfahren	281
			18.5	Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler	290
			18.6	Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung	291
				Literatur	294
			19	Personalentwicklung	295
			19.1	Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen	296
 III Personal					
14	Berufswahl und berufliche Entwicklung	187			
14.1	Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit	189			
14.2	Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg	191			
14.3	Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter	193			
14.4	Psychologische Konzepte zur Berufsfindung	196			

19.2 Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung	297	23 Gruppenarbeit in der Produktion	399
19.3 Potenzialanalyse	300	23.1 Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit	401
19.4 Diagnose des Entwicklungsbedarfs	302	23.2 Definitorische Merkmale und Klassifikations- ansätze der Gruppenarbeit.	403
19.5 Maßnahmen	304	23.3 Formen der Gruppenarbeit	406
19.6 Transfersicherung	319	23.4 Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit	417
Literatur	320	23.5 Einführung von Gruppenarbeit als Organisations- entwicklungsprozess	421
		Literatur	423
IV Arbeit		24 Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit	425
20 Theoretische Modelle des Arbeitshandelns	327	24.1 Motiv; Anreiz und Motivation	426
20.1 Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeits- handelns	328	24.2 Arbeitszufriedenheit.	427
20.2 Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze	332	24.3 Theorien der Arbeitsmotivation	434
20.3 Handlungstheoretische Ansätze	338	Literatur	441
20.4 Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew	347	25 Formen des Arbeitsverhaltens	443
Literatur	351	25.1 Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens.	444
21 Arbeitsanalyse und -bewertung	353	25.2 Produktives Verhalten: Leistung und Leistungs- ergebnisse	446
21.1 Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse	354	25.3 Extraproduktives Verhalten	447
21.2 Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen.	356	25.4 Kontraproduktives Verhalten	451
21.3 Theoretische Fundierung.	358	25.5 Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten.	456
21.4 Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse	359	Literatur	457
21.5 Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse	363	26 Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung	459
21.6 Kriterien der Arbeitsbewertung.	370	26.1 Gegenstände der Aus- und Weiterbildung	462
21.7 Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen	371	26.2 Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs	464
21.8 Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren.	372	26.3 Lerntheoretische Grundlagen	465
Literatur	375	26.4 Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung	469
22 Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung	377	26.5 Personen- und organisationsbezogene Einfluss- faktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung	476
22.1 Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung	378	26.6 Evaluation von Trainingsmaßnahmen	480
22.2 Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeits- gestaltung	381	Literatur	482
22.3 Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung	386	27 Psychologie der Arbeitssicherheit	485
22.4 Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis.	387	27.1 Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maß- nahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes	486
22.5 Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung	391	27.2 Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens	491
Literatur	397	27.3 Systemsicherheit und Sicherheitskultur	501
		Literatur	510

28 Wirkungen der Arbeit	513	30.4 Der dritte Akteur: Die Organisation	567
28.1 Belastung, Beanspruchung und Stress	514	Literatur	568
28.2 Stressmodelle	516	31 Dienstleistungsqualität – Erklärung	
28.3 Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von		und Messung	571
Stress	518	31.1 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	572
28.4 Spezifische Auswirkungen von Stress	523	31.2 Modelle der Dienstleistungsqualität	573
28.5 Stressbewältigung und Gesundheitsförderung	526	31.3 Messung der Dienstleistungsqualität	575
28.6 Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit	529	Literatur	578
Literatur	532	32 Steuerung der Dienstleistungsqualität	579
29 Neue Formen der Arbeit:		32.1 Dienstleistungsmarketingmix	580
Das Beispiel Telekooperation	535	32.2 Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima	581
29.1 Veränderungstrends in der Arbeitswelt	537	32.3 Gestaltung des Umfeldes	584
29.2 Telekooperation und Telearbeit	543	32.4 Personen	588
Literatur	552	Literatur	592

V Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen

30 Dienstleistungstätigkeiten	557
30.1 Dienstleistung: Bedeutung und Problem	558
30.2 Taxonomie der Dienstleistungen	559
30.3 Die Dienstleistungsdyade	560

Anhang

Glossar	596
Quellenverzeichnis	619
Sachverzeichnis	623