

Friedemann W. Nerdinger
Gerhard Blickle
Niclas Schaper

Arbeits- und Organisationspsychologie

2., überarbeitete Auflage

Mit 111 Abbildungen und 34 Tabellen

Sektionsverzeichnis

I Grundlagen

- 1 Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie. 3
- 2 Geschichte. 17
- 3 Methoden. 25

II Organisation

- 4 Organisationstheorien. 41
- 5 Interaktion und Kommunikation. 55
- 6 Gravitation und organisationale Sozialisation. 69
- 7 Führung von Mitarbeitern. 81
- 8 Teamarbeit. 95
- 9 Konflikte in Organisationen. 111
- 10 Organisationsdiagnose. 125
- 11 Organisationsklima und Organisationskultur. 137
- 12 Organisationsentwicklung. 149
- 13 Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen. 159

IM Personal

- 14 Berufswahl und berufliche Entwicklung . . . 173
- 15 Anforderungsanalyse. 195
- 16 Personalmarketing. 209

- 17 Personalauswahl. 225
- 18 Leistungsbeurteilung. 253
- 19 Personalentwicklung. 273

IV Arbeit

- 20 Theoretische Modelle des Arbeitshandelns. 301
- 21 Arbeitsanalyse und -bewertung. 327
- 22 Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung. 349
- 23 Gruppenarbeit in der Produktion. 369
- 24 Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. 393
- 25 Formen des Arbeitsverhaltens. 409
- 26 Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung. 425
- 27 Psychologie der Arbeitssicherheit. 451
- 28 Wirkungen der Arbeit. 475
- 29 Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation. 497

V Die Schnittstelle Organisation - Markt: Dienstleistungen

- 30 Dienstleistungstätigkeiten. 517
- 31 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit 531
- 32 Steuerung der Dienstleistungsqualität.... 543

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| I | Grundlagen | 1 |
| 1 | Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie | 3 |
| | <i>Nidas Schaper</i> | |
| 1.1 | Zentrale Gegenstände und Fragestellungen der Arbeits- und Organisationspsychologie. | 4 |
| 1.2 | Begriffsbestimmungen, Themenfelder und Themenperspektiven. | 6 |
| 1.3 | Wissenschaftliches und fachliches Selbstverständnis. | 8 |
| 1.4 | Untersuchungs- und Aufgabenfelder der Arbeits- und Organisationspsychologie. | 10 |
| 1.5 | Aktuelle und zukünftige Themenfelder. | 11 |
| | Literatur. | 15 |
| 2 | Geschichte | 17 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 2.1 | Wilhelm Wundt und die Folgen. | 18 |
| 2.2 | Der Taylorismus. | 19 |
| 2.3 | Hugo Münsterberg und die industrielle Psychotechnik. | 20 |
| 2.4 | Weitere Entwicklungen: Berufs-, Personal- und Arbeitspsychologie. | 21 |
| 2.5 | Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie. | 22 |
| 2.6 | Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg. | 22 |
| | Literatur. | 24 |
| 3 | Methoden | 25 |
| | <i>Gerhard Blickle</i> | |
| 3.1 | Formulierung der Problemstellung. | 26 |
| 3.2 | Formulierung von Hypothesen. | 27 |
| 3.3 | Auswahl des Studiendesigns. | 29 |
| 3.3.1 | Experimentelles Design. | 29 |
| 3.3.2 | Korrelatives Design. | 31 |
| 3.4 | Datensammlung. | 33 |
| 3.5 | Datenauswertung. | 34 |
| 3.6 | Interpretation der Ergebnisse. | 36 |
| 3.7 | Kommunikation der Ergebnisse. | 36 |
| 3.8 | Metaanalyse. | 36 |
| | Literatur. | 38 |
| II | Organisation | 39 |
| .4 | Organisationstheorien | 41 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 4.1 | Zum Begriff Organisation. | 42 |
| 4.2 | Strukturierung und Organisationsstrukturen. | 43 |
| 4.3 | Ausgewählte Theorien der Organisation. | 44 |
| 4.3.1 | Wissenschaftliche Betriebsführung. | 46 |
| 4.3.2 | Die Bürokratiethorie von Max Weber. | 47 |
| 4.3.3 | Die Human-Relations-Bewegung. | 48 |
| 4.3.4 | Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie. | 50 |
| | Literatur. | 52 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Interaktion und Kommunikation | 55 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 5.1 | Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe. | 56 |
| 5.2 | Formen der Kommunikation. | 57 |
| 5.2.1 | Mündliche Kommunikation. | 57 |
| 5.2.2 | Schriftliche Kommunikation. | 57 |
| 5.2.3 | Nonverbale Kommunikation. | 57 |
| 5.3 | Formale Kommunikation in Organisationen | 59 |
| 5.3.1 | Das Sender-Empfänger-Modell. | 59 |
| 5.3.2 | Formale Kommunikationsstrukturen. | 60 |
| 5.3.3 | Vorgesetzten-Untergebenen-Kommunikation. | 61 |
| 5.3.4 | Wahl von Kommunikationskanälen. | 62 |
| 5.4 | Informelle Kommunikation | 62 |
| 5.4.1 | Unterschiede zwischen formaler und informeller Kommunikation. | 63 |
| 5.4.2 | Das Filtermodell der Kommunikation. | 63 |
| 5.4.3 | Spiele. | 64 |
| 5.4.4 | Gerüchte. | 65 |
| | Literatur | 67 |
| 6 | Gravitation und organisationale Sozialisation | 69 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 6.1 | Gravitation und Sozialisation - Zu den Begriffen. | 70 |
| 6.2 | Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation. | 71 |
| 6.3 | Grundlagen der organisationalen Sozialisation. | 72 |
| 6.3.1 | Phasen der Sozialisation. | 72 |
| 6.3.2 | Sozialisationsinhalte. | 73 |
| 6.3.3 | Betriebliche Sozialisationsstrategien. | 74 |
| 6.4 | Wirkungen organisationaler Sozialisation. | 77 |
| 6.4.1 | Bindung an die Organisation. | 77 |
| 6.4.2 | Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter. | 78 |
| | Literatur | 79 |
| 7 | Führung von Mitarbeitern. | 81 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 7.1 | Führung und Führungserfolg. | 82 |
| 7.2 | Rahmenmodell der Führung. | 82 |
| 7.3 | Determinanten der Führung. | 84 |
| 7.3.1 | Persönlichkeit des Führenden. | 84 |
| 7.3.2 | Verhalten des Führenden. | 85 |
| 7.3.3 | Symbolische Führung. | 90 |
| 7.3.4 | Einfluss der Geführten - Führung von unten. | 91 |
| | Literatur | 93 |
| 8 | Teamarbeit | 95 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 8.1 | Merkmale von Gruppen. | 96 |
| 8.2 | Mögliche Vorteile der Teamarbeit | 99 |
| 8.2.1 | Vorteile in der Informationsverarbeitung. | 99 |
| 8.2.2 | Motivationsgewinne im Team. | 99 |
| 8.3 | Mögliche Probleme der Teamarbeit | 100 |
| 8.3.1 | Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink. | 101 |
| 8.3.2 | Motivationsverluste im Team. | 102 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 8.4 | Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding | 104 |
| 8.4.1 | Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen? | 104 |
| 8.4.2 | Teambuilding durch Teamentwicklung | 105 |
| | Literatur | 108 |
| 9 | Konflikte in Organisationen | in |
| | <i>Marc Solga</i> | |
| 9.1 | Deskriptive Ansätze | 112 |
| 9.1.1 | Konfliktgegenstände | 112 |
| 9.1.2 | Konfliktverhalten | 113 |
| 9.2 | Erklärende Ansätze | 114 |
| 9.2.1 | Konfliktentstehung | 115 |
| 9.2.2 | Konfliktverlauf | 116 |
| 9.2.3 | Konfliktfolgen | 119 |
| 9.3 | Präskriptive Ansätze | 121 |
| | Literatur | 123 |
| 10 | Organisationsdiagnose | 125 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 10.1 | Definition und Ziele | 126 |
| 10.2 | Aufgaben | 126 |
| 10.3 | Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose | 128 |
| 10.3.1 | Ein Modell des Verhaltens in Organisationen | 128 |
| 10.3.2 | Modellgestützte Diagnose | 129 |
| 10.4 | Phasen der Organisationsdiagnose | 130 |
| 10.4.1 | Einführungsphase | 130 |
| 10.4.2 | Erkundungsphase | 130 |
| 10.4.3 | Planungsphase | 131 |
| 10.4.4 | Durchführung der Hauptuntersuchung | 131 |
| 10.4.5 | Datenverarbeitung | 131 |
| 10.4.6 | Datenaufbereitung und Interpretation | 132 |
| 10.4.7 | Präsentation | 132 |
| 10.5 | Der Wert von Organisationsdiagnosen | 134 |
| | Literatur | 134 |
| 11 | Organisationsklima und Organisationskultur | 137 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 11.1 | Das »Klima« im Betrieb | 138 |
| 11.1.1 | Betriebs- und Organisationsklima | 138 |
| 11.1.2 | Messung und Interpretation des Organisationsklimas | 139 |
| 11.1.3 | Wirkungen des Organisationsklimas | 140 |
| 11.2 | Organisationskultur | 143 |
| 11.2.1 | Das Konzept der Organisationskultur | 143 |
| 11.2.2 | Messung und Interpretation | 143 |
| 11.2.3 | Das Modell von Schein | 144 |
| | Literatur | 146 |
| 12 | Organisationsentwicklung | 149 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 12.1 | Zum Begriff Organisationsentwicklung | 150 |
| 12.2 | Historische Quellen | 150 |
| 12.2.1 | Laboratoriumsmethode | 150 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 12.22 | Survey Feedback und Aktionsforschung..... | 151 |
| 12.23 | Soziotechnische Systemtheorie..... | 151 |
| 123 | Ansatzpunkte..... | 152 |
| 124 | Die Rolle des Beraters..... | 153 |
| 125 | Wirkungen der Organisationsentwicklung..... | 153 |
| 126 | Neuere Schwerpunkte..... | 154 |
| 12.6.1 | Innovation..... | 155 |
| 12.6.2 | Lernende Organisation..... | 156 |
| | Literatur..... | 157 |
| | | |
| 13 | Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen..... | 159 |
| | <i>Friedemann W. Nerding</i> | |
| 131 | Begriff und Formen..... | 160 |
| 132 | Das Merger-Syndrom..... | 161 |
| 133 | Organisatorische Vorbedingungen..... | 162 |
| 133.1 | Grad der Feindseligkeit..... | 162 |
| 133.2 | Merkmale der übernehmenden Organisation..... | 162 |
| 133.3 | Passung der Kulturen..... | 164 |
| 134 | Psychologische Prozesse..... | 164 |
| 134.1 | Erlebte Kontrolle und Partizipation..... | 164 |
| 134.2 | Identifikation und Identität..... | 164 |
| 134.3 | Wahrgenommene Gerechtigkeit..... | 165 |
| 135 | Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse..... | 167 |
| 136 | Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses..... | 168 |
| | Literatur..... | 169 |
| | | |
| III | Personal..... | 171 |
| | | |
| 14 | Berufswahl und berufliche Entwicklung..... | 173 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 141 | Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit..... | 174 |
| 142 | Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg..... | 176 |
| 143 | Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter..... | 178 |
| 144 | Psychologische Konzepte zur Berufsfindung..... | 180 |
| 145 | Berufliche Etablierung..... | 184 |
| 146 | Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf..... | 187 |
| 147 | Perspektiven aufgrund des demographischen Wandels in Deutschland..... | 189 |
| | Literatur..... | 191 |
| | | |
| 15 | Anforderungsanalyse..... | 195 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 15.1 | Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?..... | 196 |
| 15.2 | Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?..... | 197 |
| 15.3 | Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?..... | 199 |
| 15.4 | Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung..... | 200 |
| 15.4.1 | Die tätigkeitserfahrungsgeleitete Methode..... | 200 |
| 15.4.2 | Die arbeitsplatzanalytisch-empirische Methode..... | 201 |
| 15.4.3 | Die personenbezogen-empirische Methode..... | 203 |
| 15.5 | Einordnung und Ausblick..... | 205 |
| | Literatur..... | 207 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 16 | Personalmarketing | 209 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 16.1 | Was versteht man unter dem Konzept Personalmarketing? | 210 |
| 16.2 | Grundlagen | 211 |
| 16.2.1 | Basisrate, Selektionsrate, Validität | 211 |
| 16.2.2 | Intransparenz, externer und interner Arbeitsmarkt | 214 |
| 16.2.3 | Der psychologische Kontrakt | 216 |
| 16.3 | Personalansprache und Personalbindung | 217 |
| 16.3.1 | Das Image der Organisation | 217 |
| 16.3.2 | Merkmale der Tätigkeit bzw. der Stelle | 218 |
| 16.3.3 | Wege der Bewerberansprache | 219 |
| 16.3.4 | Wahrnehmung der Auswahlverfahren | 220 |
| 16.3.5 | Die realistische Tätigkeitsvorschau | 221 |
| | Literatur | 222 |
| 17 | Personalauswahl | 225 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 17.1 | Selektion und Passung | 226 |
| 17.2 | Instrumente der Personalauswahl | 228 |
| 17.2.1 | Personaldiagnostische Herangehensweisen | 228 |
| 17.2.2 | Personaldiagnostische Verfahren | 229 |
| 17.3 | Gütekriterien | 233 |
| 17.3.1 | Dokumentation | 233 |
| 17.3.2 | Objektivität | 233 |
| 17.3.3 | Reliabilität | 234 |
| 17.3.4 | Validität | 235 |
| 17.3.5 | Testfairness | 237 |
| 17.3.6 | Normierung | 238 |
| 17.3.7 | Ökonomie, Einsatzbreite, Nützlichkeit und Akzeptanz | 238 |
| 17.4 | Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis | 239 |
| 17.5 | Kombination von Prädiktoren | 241 |
| 17.5.1 | Modell mehrfacher Hürden | 242 |
| 17.5.2 | Kompensatorischer Ansatz | 243 |
| 17.5.3 | Gemischte Vorgehensweise | 243 |
| 17.6 | Richtige und falsche Auswahlentscheidungen | 243 |
| 17.7 | Der Nutzen von Auswahlverfahren | 246 |
| 17.8 | Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen | 247 |
| 17.8.1 | Quoten | 247 |
| 17.8.2 | Schutz ethisch-moralischer Grundrechte | 248 |
| 17.8.3 | Transparenz | 248 |
| 17.8.4 | Fairness bzw. Gerechtigkeit | 248 |
| 17.8.5 | Verletzung der ethisch-moralischen Grundrechte | 249 |
| | Literatur | 250 |
| 18 | Leistungsbeurteilung | 253 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 18.1 | Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung | 254 |
| 18.2 | Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung | 255 |
| 18.3 | Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung | 258 |
| 18.4 | Beurteilungsverfahren | 258 |
| 18.4.1 | Freie Eindrucksschilderung | 258 |
| 18.4.2 | Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten | 259 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 18.4.3 | Rangordnungsverfahren | 260 |
| 18.4.4 | Einstufungsverfahren | 261 |
| 18.4.5 | Aufgaben- und zielorientierte Beurteilungsverfahren | 265 |
| 18.5 | Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler | 267 |
| 18.6 | Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung | 268 |
| 18.6.1 | Tägliche Rückmeldungen am Arbeitsplatz | 268 |
| 18.6.2 | Regelbeurteilungen und Potenzialbeurteilung | 268 |
| | Literatur | 270 |
| 19 | Personalentwicklung | 273 |
| | <i>Gerhard Blickte</i> | |
| 19.1 | Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen | 274 |
| 19.2 | Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung | 275 |
| 19.3 | Potenzialanalyse | 277 |
| 19.4 | Diagnose des Entwicklungsbedarfs | 279 |
| 19.5 | Maßnahmen | 281 |
| 19.5.1 | Persönlichkeits- und erlebnisorientierte Maßnahmen | 281 |
| 19.5.2 | Verhaltensorientierte Maßnahmen | 282 |
| 19.5.3 | Kommunikationszentrierte Maßnahmen | 284 |
| 19.5.4 | Selbstmanagementorientierte Maßnahmen | 288 |
| 19.5.5 | Zuweisung von entwicklungsförderlichen Aufgaben | 290 |
| 19.5.6 | Coaching | 291 |
| 19.5.7 | Mentoring | 293 |
| 19.6 | Transfersicherung | 294 |
| | Literatur | 296 |
| IV | Arbeit | 299 |
| 20 | Theoretische Modelle des Arbeitshandelns | 301 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 20.1 | Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeitshandelns | 302 |
| 20.1.1 | S-R- bzw. S-O-R-Modell | 302 |
| 20.1.2 | Veränderung des Arbeitsverhaltens auf der Basis verhaltensorientierter Lerntheorien | 303 |
| 20.2 | Kognitionspsychologische/theoretische Ansätze | 306 |
| 20.2.1 | Annahmen zur menschlichen Informationsverarbeitung | 306 |
| 20.2.2 | Informationsverarbeitungsmodell von Rasmussen | 307 |
| 20.3 | Handlungstheoretische Ansätze | 311 |
| 20.3.1 | TOTE-Modell | 312 |
| 20.3.2 | Handlungsregulationstheorie | 313 |
| 20.4 | Tätigkeitstheoretische Ansätze - Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew | 320 |
| 20.4.1 | Makrostruktur der Tätigkeit | 321 |
| 20.4.2 | Ringstruktur der Tätigkeit | 322 |
| | Literatur | 324 |
| 21 | Arbeitsanalyse und -bewertung | 327 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 21.1 | Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse | 328 |
| 21.2 | Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen | 330 |
| 21.3 | Theoretische Fundierung | 331 |
| 21.4 | Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse | 332 |
| 21.4.1 | Befragungsmethoden | 333 |
| 21.4.2 | Beobachtungsmethoden | 333 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 21.4.3 | Physikalische Messmethoden | 334 |
| 21.4.4 | Physiologische Messmethoden | 335 |
| 21.4.5 | Laborforschung | 336 |
| 21.4.6 | Unterscheidung zwischen bedingungs- und personenbezogenen Arbeitsanalysen | 336 |
| 21.5 | Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse | 337 |
| 21.5.1 | Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen (VERA) | 337 |
| 21.5.2 | Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA) | 339 |
| 21.5.3 | Job Diagnostic Survey (JDS) | 341 |
| 21.6 | Kriterien der Arbeitsbewertung | 342 |
| 21.7 | Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen | 344 |
| 21.7.1 | Vorgehen bei Arbeitsanalysen | 344 |
| 21.7.2 | Erforderliche Ressourcen | 344 |
| 21.8 | Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren | 345 |
| 21.8.1 | Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien | 345 |
| 21.8.2 | Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren | 346 |
| | Literatur | 347 |
| 22 | Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung | 349 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 22.1 | Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung | 350 |
| 22.2 | Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung | 353 |
| 22.2.1 | Ansatz der soziotechnischen Systemgestaltung | 353 |
| 22.2.2 | Tätigkeits- bzw. handlungstheoretische Konzepte | 354 |
| 22.2.3 | Motivationstheoretische Ansätze | 356 |
| 22.3 | Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung | 357 |
| 22.4 | Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis | 358 |
| 22.4.1 | Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung | 358 |
| 22.4.2 | Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters | 359 |
| 22.5 | Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung | 361 |
| 22.5.1 | Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern | 361 |
| 22.5.2 | Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung | 363 |
| | Literatur | 366 |
| 23 | Gruppenarbeit in der Produktion | 369 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 23.1 | Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit | 370 |
| 23.2 | Deflatorische Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit | 372 |
| 23.3 | Formen der Gruppenarbeit | 374 |
| 23.3.1 | Qualitätszirkel | 375 |
| 23.3.2 | Projektgruppen und betriebliche Gesundheitszirkel | 376 |
| 23.3.3 | Teilautonome Arbeitsgruppen | 378 |
| 23.3.4 | Fertigungsteams und klassische Arbeitsgruppen | 382 |
| 23.4 | Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit | 384 |
| 23.5 | Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess | 388 |
| | Literatur | 390 |
| 24 | Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit | 393 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 24.1 | Motiv, Anreiz und Motivation | 394 |
| 24.2 | Arbeitszufriedenheit | 395 |
| 24.2.1 | Begriff und Messung | 395 |
| 24.2.2 | Theorien der Arbeitszufriedenheit | 396 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 24.2.3 | Bedingungen der Arbeitszufriedenheit | 399 |
| 24.2.4 | Konsequenzen der Arbeitszufriedenheit | 400 |
| 24.3 | Theorien der Arbeitsmotivation | 401 |
| 24.3.1 | Wahl von Handlungszielen: Die VIE-Theorie. | 401 |
| 24.3.2 | Zielrealisierung: Die Theorie der Zielsetzung. | 402 |
| 24.3.3 | Bewertung der Zielrealisierung: Erlebte (Un-)Gerechtigkeit | 405 |
| | Literatur | 407 |
| | | |
| 25 | Formen des Arbeitsverhaltens | 409 |
| | <i>Friedemann W Nerdinger</i> | |
| 25.1 | Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens | 410 |
| 25.2 | Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse | 411 |
| 25.3 | Extraproduktives Verhalten | 413 |
| 25.3.1 | Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproduktiven Verhaltens. | 413 |
| 25.3.2 | Dimensionalität und Bedingungen extraproduktiven Verhaltens. | 415 |
| 25.3.3 | Konsequenzen extraproduktiven Verhaltens. | 415 |
| 25.4 | Kontraproduktives Verhalten | 416 |
| 25.4.1 | Zum Begriff »kontraproduktives Verhalten« | 416 |
| 25.4.2 | Bedingungen kontraproduktiven Verhaltens. | 419 |
| 25.4.3 | Maßnahmen zur Vermeidung kontraproduktiven Verhaltens. | 420 |
| 25.5 | Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten | 420 |
| | Literatur | 422 |
| | | |
| 26 | Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung | 425 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 26.1 | Gegenstände der Aus- und Weiterbildung | 426 |
| 26.1.1 | Begriffliche Bestimmungen | 426 |
| 26.1.2 | Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens. | 428 |
| 26.2 | Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs | 429 |
| 26.3 | Lerntheoretische Grundlagen | 430 |
| 26.3.1 | Lernen als Wissenserwerb. | 430 |
| 26.3.2 | Erwerb von Handlungskompetenzen. | 432 |
| 26.3.3 | Lernen als konstruktiver Prozess. | 433 |
| 26.4 | Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung | 433 |
| 26.4.1 | Sensomotorische und kognitive Trainings. | 434 |
| 26.4.2 | Behavior Modeling Training. | 435 |
| 26.4.3 | Trainingssimulatoren. | 435 |
| 26.4.4 | Computer- bzw. netzgestützte Lehr-Lern-Formen. | 436 |
| 26.4.5 | Formen arbeitsnahen Lernens. | 439 |
| 26.4.6 | Ansätze zur Förderung selbstorganisierter Kompetenzentwicklung | 440 |
| 26.5 | Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung | 442 |
| 26.5.1 | Personenbezogene Faktoren der Trainingseffektivität | 443 |
| 26.5.2 | Organisationale Faktoren der Trainingseffektivität | 443 |
| 26.5.3 | Maßnahmen zur Transferförderung und -Sicherung. | 444 |
| 26.6 | Evaluation von Trainingsmaßnahmen | 446 |
| | Literatur | 448 |
| | | |
| 27 | Psychologie der Arbeitssicherheit | 451 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 27.1 | Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes | 452 |
| 27.1.1 | Ermittlung und Analyse der Gefahren. | 454 |

| | | |
|---------------|---|------------|
| 27.1.2 | Planung und Durchführung von Maßnahmen. | 455 |
| 27.2 | Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens. | 457 |
| 27.2.1 | Individuelle Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens. | 457 |
| 27.2.2 | Organisationale Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens. | 458 |
| 27.2.3 | Erkennen von Gefahren und Risikoverhalten. | 459 |
| 27.2.4 | Psychologische Modelle fehlerhaften Handelns. | 461 |
| 27.3 | Systemsicherheit und Sicherheitskultur. | 464 |
| 27.3.1 | Ansätze organisationaler Faktoren. | 465 |
| 27.3.2 | Sicherheitskulturansätze. | 466 |
| 27.3.3 | Instrumente zur Implementierung einer Sicherheitskultur und zur Erhöhung der Systemsicherheit. | 469 |
| | Literatur. | 473 |
| 28 | Wirkungen der Arbeit | 475 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 28.1 | Belastung, Beanspruchung und Stress. | 476 |
| 28.1.1 | Belastung und Beanspruchung. | 476 |
| 28.1.2 | Stressoren, Stressreaktionen und Stress. | 477 |
| 28.1.3 | Definition von Stress. | 477 |
| 28.2 | Stressmodelle. | 478 |
| 28.2.1 | Reizorientierte Stressmodelle - Stress durch Belastungsfaktoren. | 478 |
| 28.2.2 | Reaktionsorientierte Stressmodelle. | 479 |
| 28.2.3 | Kognitive Stressmodelle - Das transaktionale Modell von Lazarus. | 479 |
| 28.3 | Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress. | 480 |
| 28.3.1 | Rolle von Ressourcen bei der Stressbewältigung. | 480 |
| 28.3.2 | Personenbezogene Ressourcen. | 483 |
| 28.3.3 | Balance von Ressourcen und Anforderungen. | 484 |
| 28.4 | Spezifische Auswirkungen von Stress. | 485 |
| 28.4.1 | Kurzfristige und mittelfristige Auswirkungen von Stress. | 485 |
| 28.4.2 | Langfristige negative Auswirkungen von Stress. | 487 |
| 28.4.3 | Positive Wirkungen von Stress. | 488 |
| 28.5 | Stressbewältigung und Gesundheitsförderung. | 488 |
| 28.5.1 | Maßnahmen zur Verhaltensprävention. | 489 |
| 28.5.2 | Maßnahmen zur Verhältnisprävention. | 490 |
| 28.6 | Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit. | 491 |
| 28.6.1 | Arbeit und Persönlichkeit. | 491 |
| 28.6.2 | Arbeit und Freizeit. | 492 |
| | Literatur. | 494 |
| 29 | Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation. | 497 |
| | <i>Niclas Schaper</i> | |
| 29.1 | Veränderungstrends in der Arbeitswelt. | 498 |
| 29.1.1 | Organisationsbezogene Veränderungen. | 498 |
| 29.1.2 | Veränderungen der Arbeitswelt. | 501 |
| 29.2 | Telekooperation und Telearbeit. | 504 |
| 29.2.1 | Definition und Formen. | 504 |
| 29.2.2 | Zielsetzungen sowie Vor- und Nachteile der Telearbeit. | 506 |
| 29.2.3 | Gestaltungsaspekte der Telearbeit. | 507 |
| 29.2.4 | Arbeitspsychologische Untersuchungen zur Telearbeit. | 508 |
| 29.2.5 | Gestaltung virtueller Teamarbeit. | 509 |
| 29.2.6 | Ausblick | 512 |
| | Literatur. | 513 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| V | Die Schnittstelle Organisation-Markt: Dienstleistungen | 515 |
| 30 | Dienstleistungstätigkeiten | 517 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 30.1 | Dienstleistung: Bedeutung und Problem..... | 518 |
| 30.2 | Taxonomie der Dienstleistungen..... | 519 |
| 30.3 | Die Dienstleistungsdyade..... | 520 |
| 30.3.1 | Struktur der Beziehung..... | 520 |
| 30.3.2 | Ebene instrumentellen Handelns: Ein Modell der Interaktion..... | 521 |
| 30.3.3 | Ebene des sozialen Handelns: Kommunikation und Gefühlsarbeit..... | 522 |
| 30.3.4 | Soziale Organisation der Beziehung..... | 525 |
| 30.4 | Der dritte Akteur: Die Organisation..... | 527 |
| | Literatur..... | 528 |
| 31 | Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit | 531 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 31.1 | Die Beziehung zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit..... | 532 |
| 31.2 | Dienstleistungsqualität..... | 533 |
| 31.2.1 | Das Gap-Modell..... | 533 |
| 31.2.2 | Messung der Dienstleistungsqualität..... | 535 |
| 31.3 | Kundenzufriedenheit..... | 537 |
| 31.3.1 | Das Konzept der Kundenzufriedenheit..... | 538 |
| 31.3.2 | Konsequenzen..... | 539 |
| | Literatur..... | 541 |
| 32 | Steuerung der Dienstleistungsqualität | 543 |
| | <i>Friedemann W. Nerdinger</i> | |
| 32.1 | Dienstleistungsmarketingmix..... | 544 |
| 32.2 | Gestaltung des Umfeldes..... | 545 |
| 32.2.1 | Beeinflussung des Erlebens durch Raumgestaltung..... | 545 |
| 32.2.2 | Steuerung des Zeiterlebens..... | 547 |
| 32.3 | Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima..... | 550 |
| 32.3.1 | Verbindung von Mitarbeiter- und Kundeneinstellungen..... | 550 |
| 32.3.2 | Dienstleistungsklima..... | 550 |
| 32.3.3 | Gestaltung des Dienstleistungsklimas..... | 552 |
| 32.4 | Personen..... | 552 |
| 32.4.1 | Auswahl geeigneter Mitarbeiter..... | 552 |
| 32.4.2 | Training der Mitarbeiter..... | 553 |
| | Literatur..... | 555 |
| | Anhang | 557 |
| | Glossar i | 559 |
| | Deutsch-englisches Glossar | 587 |
| | Quellenverzeichnis | 597 |
| | Stichwortverzeichnis | 603 |