

Friedemann W. Nerdinger
Gerhard Blickle
Niclas Schaper

Arbeits- und Organisations- psychologie

4., vollständig überarbeitete Auflage

Mit 122 Abbildungen und 50 Tabellen

Inhaltsverzeichnis

I Grundlagen

1	Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie	3
	<i>Niclas 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	11
1.5	Aktuelle und zukünftige Themenfelder	14
	Literatur	16
2	Geschichte	19
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
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	23
2.5	Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie	24
2.6	Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg	25
	Literatur	26
3	Methoden	29
	<i>Gerhard Blickle</i>	
3.1	Formulierung der Problemstellung	30
3.2	Formulierung von Hypothesen	31
3.3	Auswahl des Studiendesigns	33
3.3.1	Experimentelles Design	33
3.3.2	Korrelatives Design	35
3.4	Datensammlung	37
3.5	Datenauswertung	40
3.6	Interpretation der Ergebnisse	41
3.7	Kommunikation der Ergebnisse	41
3.8	Metaanalyse	41
3.9	Biologische Forschungsansätze in der Arbeits- und Organisationspsychologie	42
	Literatur	43

II Organisation

	Literatur	46
4	Organisationstheorien	47
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
4.1	Zum Begriff Organisation	48
4.2	Strukturierung und Organisationsstrukturen	49

4.3	Ausgewählte Theorien der Organisation	50
4.3.1	Wissenschaftliche Betriebsführung	52
4.3.2	Die Bürokratietheorie von Max Weber	53
4.3.3	Die Human-Relations-Bewegung	55
4.3.4	Der situative Ansatz	56
4.3.5	Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie	58
	Literatur	60
5	Interaktion und Kommunikation	63
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
5.1	Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe	64
5.2	Ostrazismus und Diskriminierung: Die soziale Bedeutung der Interaktion	65
5.3	Formen der Kommunikation	66
5.3.1	Mündliche Kommunikation	66
5.3.2	Schriftliche Kommunikation	67
5.3.3	Nonverbale Kommunikation	67
5.4	Formale Kommunikation in Organisationen	69
5.4.1	Das Sender-Empfänger-Modell	69
5.4.2	Formale Kommunikationsstrukturen	70
5.4.3	Vorgesetzten-Untergebenen-Kommunikation	71
5.4.4	Überbringen schlechter Nachrichten	72
5.5	Informelle Kommunikation	74
5.5.1	Unterschiede zwischen formaler und informeller Kommunikation	74
5.5.2	Das Filtermodell der Kommunikation	74
5.5.3	Spiele	75
5.5.4	Gerüchte	76
	Literatur	78
6	Gravitation und organisationale Sozialisation	81
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
6.1	Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen	82
6.2	Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation	84
6.3	Grundlagen der organisationalen Sozialisation	85
6.3.1	Phasen der Sozialisation	85
6.3.2	Sozialisationsinhalte	86
6.3.3	Betriebliche Sozialisationspraktiken	87
6.4	Wirkungen organisationaler Sozialisation	89
6.4.1	Bindung an die Organisation	90
6.4.2	Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter	90
6.4.3	Die Wirkung von Sozialisationstaktiken auf neue Mitarbeiter	91
	Literatur	93
7	Führung von Mitarbeitern	95
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
7.1	Führung und Führungserfolg	96
7.2	Rahmenmodell der Führung	96
7.3	Determinanten der Führung	98
7.3.1	Persönlichkeit des Führenden	98
7.3.2	Verhalten des Führenden	101
7.3.3	Zwischenfazit: Führungsverhalten, Führungserfolg und Leader-Member-Exchange	106
7.3.4	Symbolische Führung	106
7.3.5	Einfluss der Geführten – Führung von unten	107

7.4	Führung: Die ethische Dimension	110
7.4.1	Die „helle“ Seite: Ethisch-fundierte Formen der Führung	110
7.4.2	Die „dunkle“ Seite: Feindseliges Führungsverhalten	113
	Literatur	115
8	Teamarbeit	119
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
8.1	Merkmale von Gruppen	120
8.2	Mögliche Vorteile der Teamarbeit	123
8.2.1	Vorteile in der Informationsverarbeitung durch Teamkognition	123
8.2.2	Motivationsgewinne im Team	124
8.3	Mögliche Probleme der Teamarbeit	125
8.3.1	Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink.	126
8.3.2	Motivationsverluste im Team.	128
8.4	Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding	128
8.4.1	Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen?	129
8.4.2	Tebuilding durch Teamentwicklung	130
	Literatur	133
9	Konflikte in Organisationen	135
	<i>Marc Solga</i>	
9.1	Deskriptive Ansätze	136
9.1.1	Konfliktgegenstände	136
9.1.2	Konfliktverhalten	137
9.2	Erklärende Ansätze	138
9.2.1	Konfliktverlauf	139
9.2.2	Konfliktfolgen	144
9.3	Präskriptive Ansätze	146
	Literatur	148
10	Organisationsdiagnose	151
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
10.1	Definition und Ziele	152
10.2	Aufgaben	152
10.3	Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose	154
10.3.1	Ein Modell des Verhaltens in Organisationen	154
10.3.2	Modellgestützte Diagnose	155
10.4	Phasen der Organisationsdiagnose	156
10.4.1	Einführungsphase	156
10.4.2	Erkundungsphase	156
10.4.3	Planungsphase	157
10.4.4	Durchführung der Hauptuntersuchung	157
10.4.5	Datenverarbeitung	157
10.4.6	Datenaufbereitung und Interpretation	159
10.4.7	Präsentation	159
10.5	Der Wert von Organisationsdiagnosen	159
	Literatur	160
11	Organisationsklima und Organisationskultur	163
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
11.1	Das „Klima“ im Betrieb	164
11.1.1	Betriebs- und Organisationsklima	164
11.1.2	Messung und Interpretation des Organisationsklimas	166

11.1.3	Wirkungen des Organisationsklimas.....	167
11.1.4	Fokus des Klimas: Das Beispiel „Dienstleistungsklima“	168
11.2	Organisationskultur	170
11.2.1	Das Konzept der Organisationskultur.....	170
11.2.2	Messung und Interpretation	170
11.2.3	Das Modell von Schein	172
11.2.4	Kultur und der Erfolg einer Organisation.....	173
	Literatur	176
12	Organisationsentwicklung	179
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
12.1	Zum Begriff Organisationsentwicklung	180
12.2	Historische Quellen	180
12.2.1	Laboratoriumsmethode	180
12.2.2	Survey Feedback und Aktionsforschung	181
12.2.3	Soziotechnische Systemtheorie	182
12.3	Neuere methodische Entwicklungen	182
12.4	Ansatzpunkte	183
12.5	Die Rolle des Beraters	184
12.6	Wirkungen der Organisationsentwicklung	185
12.7	Neuere Schwerpunkte	186
12.7.1	Lernende Organisation	186
12.7.2	Innovation.....	186
	Literatur	189
13	Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen	193
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
13.1	Begriff und Formen	194
13.2	Das Merger-Syndrom	195
13.3	Organisatorische Vorbedingungen	196
13.3.1	Grad der Feindseligkeit	196
13.3.2	Merkmale der übernehmenden Organisation	197
13.3.3	Passung der Kulturen.....	198
13.3.4	Führung	198
13.4	Psychologische Prozesse	199
13.4.1	Erlebte Kontrolle und Partizipation.....	199
13.4.2	Identifikation und Identität	200
13.4.3	Wahrgenommene Gerechtigkeit	201
13.5	Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse	202
13.6	Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses	203
	Literatur	204
III	Personal	
	Literatur.....	208
14	Berufswahl und berufliche Entwicklung	209
	<i>Gerhard Blickle</i>	
14.1	Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit	210
14.2	Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg	213

14.3	Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter	215
14.4	Psychologische Konzepte zur Berufsfindung	217
14.5	Berufliche Etablierung und Erhaltung	221
14.6	Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf	226
14.7	Demografischer Wandel und Digitalisierung	228
	<i>Literatur</i>	231
15	Anforderungsanalyse	235
	<i>Gerhard Blickle</i>	
15.1	Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?	236
15.2	Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?	237
15.3	Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?	239
15.4	Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung	240
15.4.1	Die tätigkeitserfahrungsgeleitete Methode	240
15.4.2	Die arbeitsplatzanalytisch-empirische Methode	242
15.4.3	Die personenbezogen-empirische Methode	243
15.5	Einordnung und Ausblick	246
	<i>Literatur</i>	248
16	Personalmarketing	251
	<i>Gerhard Blickle</i>	
16.1	Was versteht man unter Personalmarketing?	252
16.2	Grundlagen	253
16.2.1	Basisrate, Selektionsrate, Validität	254
16.2.2	Intransparenz, externer und interner Arbeitsmarkt	256
16.2.3	Der psychologische Kontrakt	258
16.3	Personalansprache und Personalbindung	259
16.3.1	Das Image der Organisation	259
16.3.2	Merkmale der Tätigkeit bzw. der Stelle	260
16.3.3	Wege der Bewerberansprache	261
16.3.4	Wahrnehmung der Auswahlverfahren	262
16.3.5	Die realistische Tätigkeitsvorschau	263
16.4	Strategien des Personalmarketings	265
	<i>Literatur</i>	267
17	Personalauswahl	271
	<i>Gerhard Blickle</i>	
17.1	Selektion und Passung	272
17.2	Instrumente der Personalauswahl	274
17.2.1	Personaldiagnostische Herangehensweisen	274
17.2.2	Personaldiagnostische Verfahren	275
17.3	Gütekriterien	280
17.3.1	Dokumentation	280
17.3.2	Objektivität	281
17.3.3	Reliabilität	281
17.3.4	Validität	282
17.3.5	Testfairness	285
17.3.6	Normierung	285
17.3.7	Ökonomie, Einsatzbreite, Nützlichkeit und Akzeptanz	286
17.4	Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis	286

17.5	Kombination von Prädiktoren	289
17.5.1	Modell mehrfacher Hürden	290
17.5.2	Kompensatorischer Ansatz	290
17.5.3	Gemischte Vorgehensweise	291
17.6	Richtige und falsche Auswahlentscheidungen	291
17.7	Der Nutzen von Auswahlverfahren	295
17.8	Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen	296
17.8.1	Schutz ethisch-moralischer Grundrechte	297
17.8.2	Transparenz	297
17.8.3	Fairness bzw. Gerechtigkeit	297
17.8.4	Verletzung der ethisch-moralischen Grundrechte	298
	Literatur	300
18	Leistungsbeurteilung	303
	<i>Gerhard Blickle</i>	
18.1	Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung	304
18.2	Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung	305
18.3	Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung	307
18.4	Beurteilungsverfahren	309
18.4.1	Freie Eindrucksschilderung	309
18.4.2	Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten	309
18.4.3	Rangordnungsverfahren	310
18.4.4	Einstufungsverfahren	311
18.4.5	Aufgaben- und zielorientierte Beurteilungsverfahren	316
18.5	Urteilstendenzen, Beurteilungsfehler, Akzeptanz von Beurteilungen und die fragliche Norm der Normalverteilung	317
18.6	Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung	318
18.6.1	Tägliche Rückmeldungen am Arbeitsplatz	319
18.6.2	Regelbeurteilungen und Potenzialbeurteilung	319
	Literatur	321
19	Personalentwicklung	325
	<i>Gerhard Blickle</i>	
19.1	Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen	326
19.2	Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung	327
19.3	Potenzialanalyse	330
19.4	Diagnose des Entwicklungsbedarfs	333
19.5	Maßnahmen	334
19.5.1	Persönlichkeits- und erlebnisorientierte Maßnahmen	334
19.5.2	Verhaltensorientierte Maßnahmen	335
19.5.3	Kommunikationszentrierte Maßnahmen	337
19.5.4	Selbstlernttraining zur Achtsamkeit für Berufstätige	342
19.5.5	Selbstmanagementorientierte Maßnahmen	343
19.5.6	Zuweisung von entwicklungsförderlichen Aufgaben	345
19.5.7	Coaching	347
19.5.8	Mentoring	349
19.6	Transfersicherung	351
	Literatur	352

IV Arbeit

20	Theoretische Modelle des Arbeitshandelns	359
	<i>Niclas Schaper</i>	
20.1	Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeitshandelns	360
20.1.1	S-R- bzw. S-O-R-Modell	360
20.1.2	Veränderung des Arbeitsverhaltens auf der Basis verhaltensorientierter Lerntheorien	361
20.2	Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze	364
20.2.1	Annahmen zur menschlichen Informationsverarbeitung	364
20.2.2	Informationsverarbeitungsmodell von Rasmussen	365
20.3	Handlungstheoretische Ansätze	370
20.3.1	TOTE-Modell	370
20.3.2	Handlungsregulationstheorie	371
20.4	Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew	379
20.4.1	Makrostruktur der Tätigkeit	379
20.4.2	Ringstruktur der Tätigkeit	380
	Literatur	383
21	Arbeitsanalyse und -bewertung	385
	<i>Niclas Schaper</i>	
21.1	Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse	386
21.2	Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen	388
21.3	Theoretische Fundierung	389
21.4	Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse	390
21.4.1	Befragungsmethoden	391
21.4.2	Beobachtungsmethoden	392
21.4.3	Physikalische Messmethoden	393
21.4.4	Physiologische Messmethoden	394
21.4.5	Laborforschung	394
21.4.6	Unterscheidung zwischen bedingungs- und personenbezogenen Arbeitsanalysen	395
21.5	Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse	395
21.5.1	Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen (VERA)	396
21.5.2	Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA)	398
21.5.3	Job Diagnostic Survey (JDS)	400
21.5.4	Work Design Questionnaire (WDQ)	401
21.6	Kriterien der Arbeitsbewertung	403
21.7	Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen	404
21.7.1	Vorgehen bei Arbeitsanalysen	404
21.7.2	Erforderliche Ressourcen	405
21.8	Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren	406
21.8.1	Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien	406
21.8.2	Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren	407
	Literatur	409
22	Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung	411
	<i>Niclas Schaper</i>	
22.1	Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung	412
22.2	Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung	415
22.2.1	Ansätze der soziotechnischen Systemgestaltung	415
22.2.2	Tätigkeits- bzw. handlungstheoretische Konzepte	417
22.2.3	Motivationstheoretische Ansätze	419
22.3	Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung	421

22.4	Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis	423
22.4.1	Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung	423
22.4.2	Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters	424
22.5	Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung	426
22.5.1	Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern	426
22.5.2	Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung	428
	Literatur	432
23	Gruppenarbeit in der Produktion	435
	<i>Niclas Schaper</i>	
23.1	Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit	436
23.2	Definitorenische Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit	438
23.2.1	Merkmale von Arbeitsgruppen	438
23.2.2	Ansätze zur Klassifizierung von Arbeitsgruppen	440
23.3	Formen der Gruppenarbeit	442
23.3.1	Qualitätszirkel	442
23.3.2	Projektgruppen und betriebliche Gesundheitszirkel	444
23.3.3	Teilautonome Arbeitsgruppen	446
23.3.4	Fertigungsteams und klassische Arbeitsgruppen	451
23.4	Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit	453
23.4.1	Determinanten von Gruppenleistung	453
23.4.2	Effektivität von Gruppenarbeit	454
23.4.3	Zusammensetzung der Gruppe und Gruppenkohäsion	456
23.4.4	Gestaltung der Arbeitsaufgabe	457
23.4.5	Empowerment und Selbstwirksamkeit der Gruppe	457
23.4.6	Leistungsbeurteilung und Entlohnungssysteme als Kontextbedingungen	458
23.5	Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess	458
	Literatur	460
24	Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit	463
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
24.1	Motiv, Anreiz und Motivation	464
24.2	Arbeitszufriedenheit	465
24.2.1	Begriff und Messung	465
24.2.2	Theorien der Arbeitszufriedenheit	467
24.2.3	Bedingungen der Arbeitszufriedenheit	470
24.2.4	Konsequenzen der Arbeitszufriedenheit	471
24.3	Inhaltstheorien der Arbeitsmotivation	472
24.3.1	Die Bedürfnispyramide von Maslow	472
24.3.2	Getting along und getting ahead: Die sozioanalytische Theorie	474
24.4	Prozesstheorien der Motivation	476
24.4.1	Wahl von Handlungszielen: Die VIE-Theorie	476
24.4.2	Zielrealisierung: Die Theorie der Zielsetzung	478
24.4.3	Bewertung der Zielrealisierung: Erlebte (Un-)Gerechtigkeit	481
	Literatur	484
25	Formen des Arbeitsverhaltens	487
	<i>Friedemann W. Nerdinger, Niclas Schaper</i>	
25.1	Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens	488
25.2	Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse	490
25.3	Extraproduktives Verhalten	492
25.3.1	Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproduktiven Verhaltens	492
25.3.2	Proaktives Verhalten am Beispiel von Job Crafting	492

25.3.3	Dimensionalität und Bedingungen extraproduktiven Verhaltens	497
25.3.4	Konsequenzen extraproduktiven Verhaltens	499
25.4	Kontraproduktives Verhalten	500
25.4.1	Zum Begriff „kontraproduktives Verhalten“	500
25.4.2	Bedingungen kontraproduktiven Verhaltens	502
25.4.3	Maßnahmen zur Vermeidung kontraproduktiven Verhaltens	504
25.5	Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten	504
	Literatur	506
26	Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung	509
	<i>Niclas Schaper</i>	
26.1	Gegenstände der Aus- und Weiterbildung	510
26.1.1	Begriffliche Bestimmungen	510
26.1.2	Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens	512
26.2	Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs	513
26.3	Lerntheoretische Grundlagen	515
26.3.1	Lernen als Wissenserwerb	515
26.3.2	Erwerb von Handlungskompetenzen	518
26.3.3	Lernen als konstruktiver Prozess	518
26.4	Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung	519
26.4.1	Sensomotorische und kognitive Trainings	519
26.4.2	Behavior Modeling Training	520
26.4.3	Trainingssimulatoren	521
26.4.4	Medien- und netzgestützte Lehr-Lern-Formen	523
26.4.5	Formen arbeitsnahen Lernens	525
26.4.6	Ansätze zur Förderung selbstorganisierter Kompetenzentwicklung	526
26.4.7	Informelle Lernaktivitäten im Arbeitskontext	528
26.5	Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung	530
26.5.1	Personenbezogene Faktoren der Trainingseffektivität	531
26.5.2	Organisationale Faktoren der Trainingseffektivität	532
26.5.3	Maßnahmen zur Transferförderung und -sicherung	532
26.6	Evaluation von Trainingsmaßnahmen	534
	Literatur	537
27	Psychologie der Arbeitssicherheit	541
	<i>Niclas Schaper</i>	
27.1	Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes	542
27.1.1	Ermittlung und Analyse der Gefahren	545
27.1.2	Planung und Durchführung von Maßnahmen	545
27.2	Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens	547
27.2.1	Individuelle Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	548
27.2.2	Organisationale Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	550
27.2.3	Erkennen von Gefahren und Risikoverhalten	553
27.2.4	Psychologische Modelle fehlerhaften Handelns	554
27.3	Systemsicherheit und Sicherheitskultur	558
27.3.1	Ansätze organisationaler Faktoren	559
27.3.2	Sicherheitskulturansätze	562
27.3.3	Instrumente zur Implementierung einer Sicherheitskultur und zur Erhöhung der Systemsicherheit	564
	Literatur	569

28	Wirkungen der Arbeit	573
	<i>Niclas Schaper</i>	
28.1	Belastung, Beanspruchung und Stress	574
28.1.1	Belastung und Beanspruchung	574
28.1.2	Stressoren, Stressreaktionen und Stress	575
28.1.3	Definition von Stress	575
28.2	Stressmodelle	575
28.2.1	Reizorientierte Stressmodelle – Stress durch Belastungsfaktoren	575
28.2.2	Reaktionsorientierte Stressmodelle	577
28.2.3	Kognitive Stressmodelle – transaktionales Modell von Lazarus	577
28.3	Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress	578
28.3.1	Rolle von Ressourcen bei der Stressbewältigung	578
28.3.2	Personenbezogene Ressourcen	581
28.3.3	Balance von Ressourcen und Anforderungen	584
28.4	Spezifische Auswirkungen von Stress	585
28.4.1	Kurzfristige und mittelfristige Auswirkungen von Stress	586
28.4.2	Langfristige negative Auswirkungen von Stress	588
28.4.3	Positive Wirkungen von Stress	591
28.5	Stressbewältigung und Gesundheitsförderung	591
28.5.1	Maßnahmen zur Verhaltensprävention	592
28.5.2	Maßnahmen zur Verhältnisprävention	593
28.6	Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit	594
28.6.1	Arbeit und Persönlichkeit	595
28.6.2	Arbeit und Freizeit	595
	Literatur	598
29	Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation	601
	<i>Niclas Schaper</i>	
29.1	Veränderungstrends in der Arbeitswelt	602
29.1.1	Organisationsbezogene Veränderungen	602
29.1.2	Veränderungen der Arbeitswelt	607
29.2	Telekooperation und Telearbeit	614
29.2.1	Definition und Formen	614
29.2.2	Zielsetzungen sowie Vor- und Nachteile der Telearbeit	616
29.2.3	Gestaltungsaspekte der Telearbeit	616
29.2.4	Arbeitspsychologische Untersuchungen zur Telearbeit	618
29.2.5	Gestaltung virtueller Teamarbeit	621
29.2.6	Ausblick	623
	Literatur	624
V	Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen	
30	Dienstleistungstätigkeiten	629
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
30.1	Dienstleistung: Bedeutung und Problem	630
30.2	Taxonomie der Dienstleistungen	631
30.3	Die Dienstleistungsdyade	632
30.3.1	Struktur der Beziehung	632
30.3.2	Ebene instrumentellen Handelns: Problemlösung und adaptives Verhalten	633
30.3.3	Ebene des sozialen Handelns: Gefühlsarbeit als Emotionsregulation	635

30.3.4	Soziale Organisation der Beziehung	639
30.3.5	Ein Modell der Interaktion: Interdependenz und Komplementarität	642
30.4	Der dritte Akteur: Die Organisation.	644
	Literatur	645
31	Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	649
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
31.1	Die Beziehung zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit.	650
31.2	Dienstleistungsqualität	651
31.2.1	Das Gap-Modell.	651
31.2.2	Messung der Dienstleistungsqualität	653
31.3	Kundenzufriedenheit.	656
31.3.1	Das Konzept der Kundenzufriedenheit	656
31.3.2	<i>Ambivalente Effekte der Erwartung auf die Kundenzufriedenheit</i>	658
31.3.3	Effekte des Kundenverhaltens auf die Kundenzufriedenheit.	658
31.3.4	Die Bedeutung von Emotionen und emotionaler Ansteckung.	660
31.4	Konsequenzen	663
	Literatur	664
32	Steuerung der Dienstleistungsqualität	667
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
32.1	Dienstleistungsmarketingmix	668
32.2	Gestaltung des Umfeldes.	669
32.2.1	Beeinflussung des Erlebens durch Raumgestaltung	669
32.2.2	Steuerung des Zeiterlebens	674
32.3	Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima.	676
32.3.1	Der Zusammenhang von Mitarbeiter- und Kundeneinstellungen.	676
32.3.2	Dienstleistungsklima	677
32.3.3	Gestaltung des Dienstleistungsklimas	679
32.4	Personen	680
32.4.1	Auswahl geeigneter Mitarbeiter.	680
32.4.2	Training der Mitarbeiter	682
32.4.3	Arbeitsgestaltung: Empowerment des Kundenkontaktpersonals	684
	Literatur	686
	Serviceteil	689
	Glossar	690
	Deutsch-Englisches Glossar	712
	Stichwortverzeichnis	721