

# Inhaltsübersicht

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XXI</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XXIII</b>
<b>Symbolverzeichnis.....</b>	<b>XXV</b>
<b>A Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit.....	1
2 Gang der Untersuchung .....	5
<b>B Ambiguitäts-bedingter Rollenstress und dessen Einfluss auf die Verkaufsleistung .....</b>	<b>9</b>
1 Einordnung von Rollenstress in den persönlichen Verkauf .....	9
2 Bedeutung des Stressors Rollenambiguität für die Verkaufsleistung.....	17
3 Theoretische Erklärungsansätze für den Zusammenhang zwischen Rollenambiguität und Verkaufsleistung .....	22
4 Rollenambiguität und deren indirekter Einfluss auf die Verkaufsleistung...	33
5 Zwischenfazit und kritische Würdigung.....	42
<b>C Resilienz .....</b>	<b>47</b>
1 Einordnung der Resilienzforschung in die Psychologie.....	47
2 Resilienz – Begriffsbestimmung, Merkmale und Abgrenzung zu anderen verwandten Konzepten.....	54
3 Kritische Würdigung und Grenzen der Resilienzforschung .....	62
<b>D Entwicklung von Erklärungsmodellen zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Rollenstress auf die Verkaufsleistung.....</b>	<b>65</b>
1 Theoretische Einordnung von Resilienz in den Untersuchungskontext.....	65
2 Erklärungsmodelle zur Wirkung von Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung.....	71
3 Erklärungsmodell zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Objektivem Rollenstress auf Determinanten der Verkaufsleistung.....	83
<b>E Empirische Untersuchungen zur moderierenden Wirkung von Resilienz...</b>	<b>89</b>
1 Studie 1: Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung- Beziehung .....	90
2 Studie 2: Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung- Beziehung unter Berücksichtigung der Proaktiven Neigung.....	148

3	Studie 3: Experiment zur Wirkung von Resilienz auf den medierten Einfluss von Objektivem Rollenstress auf Determinanten der Verkaufsleistung .....	180
<b>F</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und kritische Betrachtung .....</b>	<b>251</b>
1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse .....	251
2	Schlussfolgerungen zur theoretischen Zielstellung .....	254
3	Schlussfolgerungen zur praktischen Zielstellung .....	258
4	Abschließende Kritik und zukünftiger Forschungsbedarf .....	264
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>269</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>289</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XXI</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XXIII</b>
<b>Symbolverzeichnis.....</b>	<b>XXV</b>
<b>A Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit .....	1
2 Gang der Untersuchung .....	5
<b>B Ambiguitäts-bedingter Rollenstress und dessen Einfluss auf die Verkaufsleistung .....</b>	<b>9</b>
1 Einordnung von Rollenstress in den persönlichen Verkauf .....	9
1.1 Berufliche Merkmale und Herausforderungen des persönlichen Verkaufs....	9
1.2 Rollenstress im persönlichen Verkauf .....	13
2 Bedeutung des Stressors Rollenambiguität für die Verkaufsleistung.....	17
3 Theoretische Erklärungsansätze für den Zusammenhang zwischen Rollenambiguität und Verkaufsleistung .....	22
3.1 Rollen-Episoden-Modell.....	22
3.2 Job Demands-Resources Model .....	26
4 Rollenambiguität und deren indirekter Einfluss auf die Verkaufsleistung... 33	33
4.1 Mediatoren der Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung.....	33
4.2 Arbeitsengagement als Mediator der Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung .....	36
4.3 Wahrgenommene Effektivität als Mediator der Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung.....	39
5 Zwischenfazit und kritische Würdigung.....	42
<b>C Resilienz .....</b>	<b>47</b>
1 Einordnung der Resilienzforschung in die Psychologie.....	47
1.1 Gegenstand und Entwicklung der Resilienzforschung .....	47
1.2 Einordnung von Resilienz in die Positive Psychologie .....	49
1.3 Einordnung von Resilienz in die Management- und Organisationspsychologie.....	51
2 Resilienz – Begriffsbestimmung, Merkmale und Abgrenzung zu anderen verwandten Konzepten.....	54

2.1 Begriffsbestimmung und Bedeutung von Resilienz im beruflichen Kontext.....	54
2.2 Merkmale von Resilienz .....	57
2.3 Abgrenzung zu anderen verwandten Konzepten .....	59
3 Kritische Würdigung und Grenzen der Resilienzforschung.....	62
<b>D Entwicklung von Erklärungsmodellen zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Rollenstress auf die Verkaufsleistung.....</b>	<b>65</b>
1 Theoretische Einordnung von Resilienz in den Untersuchungskontext.....	65
2 Erklärungsmodelle zur Wirkung von Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung.....	71
2.1 Erklärungsmodell zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Rollenambiguität auf die Verkaufsleistung .....	71
2.1.1 Entwicklung eines Wirkungsmodells und Ableitung von Hypothesen.....	71
2.1.2 Zusammenfassung und kritische Würdigung.....	73
2.2 Erweitertes Erklärungsmodell zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Rollenambiguität auf die Verkaufsleistung unter Berücksichtigung der Proaktiven Neigung.....	75
2.2.1 Proaktive Neigung als Moderator der Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung.....	75
2.2.2 Entwicklung eines Wirkungsmodells zum Einfluss der Proaktiven Neigung auf die Wirkung von Resilienz und Ableitung von Hypothesen.....	78
2.2.3 Zusammenfassung und kritische Würdigung.....	82
3 Erklärungsmodell zur Wirkung von Resilienz auf den indirekten Einfluss von Objektivem Rollenstress auf Determinanten der Verkaufsleistung.....	83
<b>E Empirische Untersuchungen zur moderierenden Wirkung von Resilienz... 89</b>	
1 Studie 1: Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung .....	90
1.1 Zielstellung der Untersuchung.....	90
1.2 Darstellung der Analysemethoden und der Beurteilungskriterien .....	91
1.2.1 Reliabilität und Validität als Gütekriterien der Messung .....	91
1.2.2 Strukturgleichungsmodellierung mit dem PLS-Ansatz .....	98
1.2.3 Mediator- und moderierte Mediatoranalyse mit dem Bootstrap-Verfahren ,PROCESS‘ .....	106
1.3 Operationalisierung der Variablen.....	114
1.4 Untersuchungsablauf und Beschreibung der Stichprobe.....	123
1.5 Untersuchungsergebnisse und Hypothesenprüfung.....	126

---

1.5.1 Prüfung der Gütekriterien und Optimierung der Messinstrumente ....	126
1.5.2 Überprüfung der Hypothesen.....	132
1.6 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse.....	141
2 Studie 2: Resilienz in der medierten Rollenambiguität-Verkaufsleistung-Beziehung unter Berücksichtigung der Proaktiven Neigung.....	148
2.1 Zielstellung der Untersuchung.....	148
2.2 Darstellung der Analysemethode und der Beurteilungskriterien .....	149
2.3 Operationalisierung der Variablen.....	150
2.4 Untersuchungsablauf und Beschreibung der Stichprobe.....	155
2.5 Untersuchungsergebnisse und Hypothesenprüfung.....	158
2.5.1 Prüfung der Gütekriterien und Optimierung der Messinstrumente ....	158
2.5.2 Überprüfung der Hypothesen.....	163
2.6 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse.....	172
3 Studie 3: Experiment zur Wirkung von Resilienz auf den medierten Einfluss von Objektivem Rollenstress auf Determinanten der Verkaufsleistung .....	180
3.1 Zielstellung der Untersuchung.....	180
3.2 Darstellung der Erhebungsmethode und der Beurteilungskriterien .....	181
3.2.1 Experimentelles Design als Erhebungsmethode.....	181
3.2.2 Gütekriterien der experimentellen Forschung .....	190
3.3 Untersuchungsdesign und Operationalisierung der Variablen .....	192
3.3.1 Untersuchungsdesign .....	192
3.3.2 Entwicklung einer geeigneten Manipulation für Objektiven Rollenstress .....	193
3.3.3 Operationalisierung der abhängigen Variablen, der Mediatoren und des Moderators.....	216
3.3.4 Zusammenfassung.....	218
3.4 Untersuchungsablauf und Beschreibung der Stichprobe.....	222
3.5 Untersuchungsergebnisse und Hypothesenprüfung.....	226
3.5.1 Prüfung der Gütekriterien und Optimierung der Messinstrumente ....	226
3.5.2 Überprüfung der Hypothesen.....	232
3.6 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse.....	245
<b>F Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und kritische Betrachtung.....</b>	<b>251</b>
1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse .....	251
2 Schlussfolgerungen zur theoretischen Zielstellung .....	254

---

3	Schlussfolgerungen zur praktischen Zielstellung .....	258
4	Abschließende Kritik und zukünftiger Forschungsbedarf.....	264
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>269</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>289</b>