

# Inhaltsverzeichnis

---

I	<b>Grundlagen</b>	1
1	<b>Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie</b>	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	10
1.5	Aktuelle und zukünftige Themenfelder	11
	Literatur	15
2	<b>Geschichte</b>	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	<b>Methoden</b>	25
	<i>Gerhard Blöckle</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	<b>Organisation</b>	39
4	<b>Organisationstheorien</b>	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 Bürokratietheorie von Max Weber	47
4.3.3	Die Human-Relations-Bewegung	48
4.3.4	Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie	50
	Literatur	52

X Inhaltsverzeichnis

5	<b>Interaktion und Kommunikation</b> .....	55
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
5.1	<b>Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe</b> .....	56
5.2	<b>Formen der Kommunikation</b> .....	57
5.2.1	Mündliche Kommunikation .....	57
5.2.2	Schriftliche Kommunikation .....	57
5.2.3	Nonverbale Kommunikation .....	57
5.3	<b>Formale Kommunikation in Organisationen</b> .....	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	<b>Informelle Kommunikation</b> .....	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
	<b>Literatur</b> .....	67
6	<b>Gravitation und organisationale Sozialisation</b> .....	69
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
6.1	<b>Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen</b> .....	70
6.2	<b>Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation</b> .....	71
6.3	<b>Grundlagen der organisationalen Sozialisation</b> .....	72
6.3.1	Phasen der Sozialisation .....	72
6.3.2	Sozialisationsinhalte .....	73
6.3.3	Betriebliche Sozialisationsstrategien .....	74
6.4	<b>Wirkungen organisationaler Sozialisation</b> .....	77
6.4.1	Bindung an die Organisation .....	77
6.4.2	Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter .....	78
	<b>Literatur</b> .....	79
7	<b>Führung von Mitarbeitern</b> .....	81
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
7.1	<b>Führung und Führungserfolg</b> .....	82
7.2	<b>Rahmenmodell der Führung</b> .....	82
7.3	<b>Determinanten der Führung</b> .....	84
7.3.1	Persönlichkeit des Führenden .....	84
7.3.2	Verhalten des Führenden .....	85
7.3.3	Symbolische Führung .....	90
7.3.4	<b>Einfluss der Geführten – Führung von unten</b> .....	91
	<b>Literatur</b> .....	93
8	<b>Teamarbeit</b> .....	95
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
8.1	<b>Merkmale von Gruppen</b> .....	96
8.2	<b>Mögliche Vorteile der Teamarbeit</b> .....	99
8.2.1	Vorteile in der Informationsverarbeitung .....	99
8.2.2	Motivationsgewinne im Team .....	99
8.3	<b>Mögliche Probleme der Teamarbeit</b> .....	100
8.3.1	Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink .....	101
8.3.2	Motivationsverluste im Team .....	102

8.4	<b>Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding .....</b>	104
8.4.1	Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen? .....	104
8.4.2	Teambuilding durch Teamentwicklung .....	105
	<b>Literatur .....</b>	108
9	<b>Konflikte in Organisationen .....</b>	111
	<i>Marc Solga</i>	
9.1	<b>Deskriptive Ansätze .....</b>	112
9.1.1	Konfliktgegenstände .....	112
9.1.2	Konfliktverhalten .....	113
9.2	<b>Erklärende Ansätze .....</b>	114
9.2.1	Konfliktentstehung .....	115
9.2.2	Konfliktverlauf .....	116
9.2.3	Konfliktfolgen .....	119
9.3	<b>Präskriptive Ansätze .....</b>	121
	<b>Literatur .....</b>	123
10	<b>Organisationsdiagnose .....</b>	125
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
10.1	<b>Definition und Ziele .....</b>	126
10.2	<b>Aufgaben .....</b>	126
10.3	<b>Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose .....</b>	128
10.3.1	Ein Modell des Verhaltens in Organisationen .....	128
10.3.2	Modellgestützte Diagnose .....	129
10.4	<b>Phasen der Organisationsdiagnose .....</b>	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	<b>Der Wert von Organisationsdiagnosen .....</b>	134
	<b>Literatur .....</b>	134
11	<b>Organisationsklima und Organisationskultur .....</b>	137
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
11.1	<b>Das »Klima« im Betrieb .....</b>	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	<b>Organisationskultur .....</b>	143
11.2.1	Das Konzept der Organisationskultur .....	143
11.2.2	Messung und Interpretation .....	143
11.2.3	Das Modell von Schein .....	144
	<b>Literatur .....</b>	146
12	<b>Organisationsentwicklung .....</b>	149
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
12.1	<b>Zum Begriff Organisationsentwicklung .....</b>	150
12.2	<b>Historische Quellen .....</b>	150
12.2.1	Laboratoriumsmethode .....	150

12.2.2	Survey Feedback und Aktionsforschung .....	151
12.2.3	Soziotechnische Systemtheorie .....	151
12.3	<b>Ansatzpunkte</b> .....	152
12.4	<b>Die Rolle des Beraters</b> .....	153
12.5	<b>Wirkungen der Organisationsentwicklung</b> .....	153
12.6	<b>Neuere Schwerpunkte</b> .....	154
12.6.1	Innovation .....	155
12.6.2	Lernende Organisation .....	156
	<b>Literatur</b> .....	157
13	<b>Mergers &amp; Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen</b> .....	159
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
13.1	<b>Begriff und Formen</b> .....	160
13.2	<b>Das Merger-Syndrom</b> .....	161
13.3	<b>Organisatorische Vorbedingungen</b> .....	162
13.3.1	Grad der Feindseligkeit .....	162
13.3.2	Merkmale der übernehmenden Organisation .....	162
13.3.3	Passung der Kulturen .....	164
13.4	<b>Psychologische Prozesse</b> .....	164
13.4.1	Erlebte Kontrolle und Partizipation .....	164
13.4.2	Identifikation und Identität .....	164
13.4.3	Wahrgenommene Gerechtigkeit .....	165
13.5	<b>Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse</b> .....	167
13.6	<b>Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses</b> .....	168
	<b>Literatur</b> .....	169
III	<b>Personal</b> .....	171
14	<b>Berufswahl und berufliche Entwicklung</b> .....	173
	<i>Gerhard Bickle</i>	
14.1	<b>Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit</b> .....	174
14.2	<b>Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg</b> .....	176
14.3	<b>Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter</b> .....	178
14.4	<b>Psychologische Konzepte zur Berufsfindung</b> .....	180
14.5	<b>Berufliche Etablierung</b> .....	184
14.6	<b>Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf</b> .....	187
14.7	<b>Perspektiven aufgrund des demographischen Wandels in Deutschland</b> .....	189
	<b>Literatur</b> .....	191
15	<b>Anforderungsanalyse</b> .....	195
	<i>Gerhard Bickle</i>	
15.1	<b>Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?</b> .....	196
15.2	<b>Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?</b> .....	197
15.3	<b>Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?</b> .....	199
15.4	<b>Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung</b> .....	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	<b>Einordnung und Ausblick</b> .....	205
	<b>Literatur</b> .....	207

<b>16</b>	<b>Personalmarketing .....</b>	209
	<i>Gerhard Blickle</i>	
16.1	<b>Was versteht man unter dem Konzept Personalmarketing? .....</b>	210
16.2	<b>Grundlagen .....</b>	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	<b>Personalansprache und Personalbindung .....</b>	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
	<b>Literatur .....</b>	222
<b>17</b>	<b>Personalauswahl .....</b>	225
	<i>Gerhard Blickle</i>	
17.1	<b>Selektion und Passung .....</b>	226
17.2	<b>Instrumente der Personalauswahl .....</b>	228
17.2.1	Personaldiagnostische Herangehensweisen .....	228
17.2.2	Personaldiagnostische Verfahren .....	229
17.3	<b>Gütekriterien .....</b>	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	<b>Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis .....</b>	239
17.5	<b>Kombination von Prädiktoren .....</b>	241
17.5.1	Modell mehrfacher Hürden .....	242
17.5.2	Kompensatorischer Ansatz .....	243
17.5.3	Gemischte Vorgehensweise .....	243
17.6	<b>Richtige und falsche Auswahlentscheidungen .....</b>	243
17.7	<b>Der Nutzen von Auswahlverfahren .....</b>	246
17.8	<b>Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen .....</b>	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
	<b>Literatur .....</b>	250
<b>18</b>	<b>Leistungsbeurteilung .....</b>	253
	<i>Gerhard Blickle</i>	
18.1	<b>Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung .....</b>	254
18.2	<b>Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung .....</b>	255
18.3	<b>Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung .....</b>	258
18.4	<b>Beurteilungsverfahren .....</b>	258
18.4.1	Freie Eindrucksschilderung .....	258
	<b>Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten .....</b>	259

## XIV Inhaltsverzeichnis

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	<b>Personalentwicklung</b> .....	273
	<i>Gerhard Bickle</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	<b>Arbeit</b> .....	299
20	<b>Theoretische Modelle des Arbeitshandelns</b> .....	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	Tätigkeits-theoretische Ansätze – Die Tätigkeits-theorie nach Leontjew .....	320
20.4.1	Makrostruktur der Tätigkeit .....	321
20.4.2	Ringstruktur der Tätigkeit .....	322
	Literatur .....	324
21	<b>Arbeitsanalyse und –bewertung</b> .....	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	<b>Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse .....</b>	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	<b>Kriterien der Arbeitsbewertung .....</b>	342
21.7	<b>Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen .....</b>	344
21.7.1	Vorgehen bei Arbeitsanalysen .....	344
21.7.2	Erforderliche Ressourcen .....	344
21.8	<b>Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren .....</b>	345
21.8.1	Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien .....	345
21.8.2	Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren .....	346
	<b>Literatur .....</b>	347
22	<b>Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung .....</b>	349
	<i>Niclas Schaper</i>	
22.1	<b>Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung .....</b>	350
22.2	<b>Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung .....</b>	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	<b>Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung .....</b>	357
22.4	<b>Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis .....</b>	358
22.4.1	Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung .....	358
22.4.2	Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters .....	359
22.5	<b>Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung .....</b>	361
22.5.1	Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern .....	361
22.5.2	Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung .....	363
	<b>Literatur .....</b>	366
23	<b>Gruppenarbeit in der Produktion .....</b>	369
	<i>Niclas Schaper</i>	
23.1	<b>Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit .....</b>	370
23.2	<b>Definitorische Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit .....</b>	372
23.3	<b>Formen der Gruppenarbeit .....</b>	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	<b>Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit .....</b>	384
23.5	<b>Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess .....</b>	388
	<b>Literatur .....</b>	390
24	<b>Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit .....</b>	393
	<i>Friedemann W. Nerdingen</i>	
24.1	<b>Motiv, Anreiz und Motivation .....</b>	394
24.2	<b>Arbeitszufriedenheit .....</b>	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	<b>Theorien der Arbeitsmotivation</b> .....	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	<b>Formen des Arbeitsverhaltens</b> .....	409
	<i>Friedemann W Nerdinger</i>	
25.1	<b>Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens</b> .....	410
25.2	<b>Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse</b> .....	411
25.3	<b>Extraproduktives Verhalten</b> .....	413
25.3.1	Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproductiven Verhaltens .....	413
25.3.2	Dimensionalität und Bedingungen extraproductiven Verhaltens .....	415
25.3.3	Konsequenzen extraproductiven Verhaltens .....	415
25.4	<b>Kontraproduktives Verhalten</b> .....	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	<b>Die Beziehung zwischen extraproductivem und kontraproduktivem Verhalten</b> .....	420
	Literatur .....	422
26	<b>Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung</b> .....	425
	<i>Niclas Schaper</i>	
26.1	<b>Gegenstände der Aus- und Weiterbildung</b> .....	426
26.1.1	Begriffliche Bestimmungen .....	426
26.1.2	Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens .....	428
26.2	<b>Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs</b> .....	429
26.3	<b>Lerntheoretische Grundlagen</b> .....	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	<b>Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung</b> .....	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	<b>Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung</b> .....	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	<b>Evaluation von Trainingsmaßnahmen</b> .....	446
	Literatur .....	448
27	<b>Psychologie der Arbeitssicherheit</b> .....	451
	<i>Niclas Schaper</i>	
27.1	<b>Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes</b> .....	452
27.1.1	Ermittlung und Analyse der Gefahren .....	454

## Inhaltsverzeichnis

27.1.2	Planung und Durchführung von Maßnahmen .....	455
27.2	<b>Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens .....</b>	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	<b>Systemsicherheit und Sicherheitskultur .....</b>	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
	<b>Literatur .....</b>	473
28	<b>Wirkungen der Arbeit .....</b>	475
	<i>Niclas Schaper</i>	
28.1	<b>Belastung, Beanspruchung und Stress .....</b>	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	<b>Stressmodelle .....</b>	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	<b>Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress .....</b>	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	<b>Spezifische Auswirkungen von Stress .....</b>	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	<b>Stressbewältigung und Gesundheitsförderung .....</b>	488
28.5.1	Maßnahmen zur Verhaltensprävention .....	489
28.5.2	Maßnahmen zur Verhältnisprävention .....	490
28.6	<b>Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit .....</b>	491
28.6.1	Arbeit und Persönlichkeit .....	491
28.6.2	Arbeit und Freizeit .....	492
	<b>Literatur .....</b>	494
29	<b>Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation .....</b>	497
	<i>Niclas Schaper</i>	
29.1	<b>Veränderungstrends in der Arbeitswelt .....</b>	498
29.1.1	Organisationsbezogene Veränderungen .....	498
29.1.2	Veränderungen der Arbeitswelt .....	501
29.2	<b>Telekooperation und Telearbeit .....</b>	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
	<b>Literatur .....</b>	513

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