

# Inhaltsverzeichnis

## I Grundlagen

<b>1</b>	<b>Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie</b> . . . . .	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Geschichte</b> . . . . .	<b>19</b>
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
<b>3</b>	<b>Methoden</b> . . . . .	<b>29</b>
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

<b>4</b>	<b>Organisationstheorien</b> . . . . .	<b>47</b>
4.1	Zum Begriff Organisation. . . . .	48
4.2	Strukturierung und Organisationsstrukturen . . . . .	49
4.3	Ausgewählte Theorien der Organisation . . . . .	51
	Literatur . . . . .	59
<b>5</b>	<b>Interaktion und Kommunikation</b> . . . . .	<b>61</b>
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
<b>6</b>	<b>Gravitation und organisationale Sozialisation</b> . . . . .	<b>75</b>
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
<b>7</b>	<b>Führung von Mitarbeitern</b> . . . . .	<b>87</b>
7.1	Führung und Führungserfolg . . . . .	88
7.2	Ein Rahmenmodell der Führung . . . . .	88
7.3	Determinanten der Führung. . . . .	90
	Literatur . . . . .	100
<b>8</b>	<b>Teamarbeit</b> . . . . .	<b>103</b>
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
<b>9</b>	<b>Konflikte in Organisationen</b> . . . . .	<b>121</b>
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 Beschäftigungs- verhältnisse auf den Berufsverlauf . . . . .	201
<b>10</b>	<b>Organisationsdiagnose</b> . . . . .	<b>135</b>	14.7	Perspektiven aufgrund des demographischen Wandels in Deutschland . . . . .	204
10.1	Definition und Ziele . . . . .	136		Literatur . . . . .	205
10.2	Aufgaben. . . . .	137	<b>15</b>	<b>Anforderungsanalyse</b> . . . . .	<b>209</b>
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 Anforderungs- bestimmung. . . . .	215
<b>11</b>	<b>Organisationsklima und Organisations- kultur</b> . . . . .	<b>147</b>	15.5	Einordnung und Ausblick. . . . .	220
11.1	Das »Klima« im Betrieb . . . . .	148		Literatur . . . . .	222
11.2	Organisationskultur . . . . .	153	<b>16</b>	<b>Personalmarketing</b> . . . . .	<b>225</b>
	Literatur . . . . .	158	16.1	Was versteht man unter dem Konzept Personal- marketing? . . . . .	226
<b>12</b>	<b>Organisationsentwicklung</b> . . . . .	<b>159</b>	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	<b>17</b>	<b>Personalauswahl</b> . . . . .	<b>243</b>
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
<b>13</b>	<b>Mergers &amp; Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen</b> . . . . .	<b>171</b>	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	<b>18</b>	<b>Leistungsbeurteilung</b> . . . . .	<b>275</b>
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
			<b>19</b>	<b>Personalentwicklung</b> . . . . .	<b>295</b>
			19.1	Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen . . . . .	296

## III Personal

19.2	Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung . . . . .	297
19.3	Potenzialanalyse . . . . .	300
19.4	Diagnose des Entwicklungsbedarfs . . . . .	302
19.5	Maßnahmen. . . . .	304
19.6	Transfersicherung . . . . .	319
	Literatur . . . . .	320

## IV Arbeit

<b>20</b>	<b>Theoretische Modelle des Arbeitshandelns</b> . . . . .	327
20.1	Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeits- handelns . . . . .	328
20.2	Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze . . . . .	332
20.3	Handlungstheoretische Ansätze . . . . .	338
20.4	Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew. . . . .	347
	Literatur . . . . .	351
<b>21</b>	<b>Arbeitsanalyse und -bewertung</b> . . . . .	353
21.1	Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse . . . . .	354
21.2	Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen. . . . .	356
21.3	Theoretische Fundierung. . . . .	358
21.4	Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse . . . . .	359
21.5	Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse . . . . .	363
21.6	Kriterien der Arbeitsbewertung. . . . .	370
21.7	Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen . . . . .	371
21.8	Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren. . . . .	372
	Literatur . . . . .	375
<b>22</b>	<b>Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung</b> . . . . .	377
22.1	Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung. . . . .	378
22.2	Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeits- gestaltung . . . . .	381
22.3	Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung. . . . .	386
22.4	Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis. . . . .	387
22.5	Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung . . . . .	391
	Literatur . . . . .	397

<b>23</b>	<b>Gruppenarbeit in der Produktion</b> . . . . .	399
23.1	Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit. . . . .	401
23.2	Definitive Merkmale und Klassifikations- ansätze der Gruppenarbeit. . . . .	403
23.3	Formen der Gruppenarbeit . . . . .	406
23.4	Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit . . . . .	417
23.5	Einführung von Gruppenarbeit als Organisations- entwicklungsprozess . . . . .	421
	Literatur . . . . .	423
<b>24</b>	<b>Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit</b> . . . . .	425
24.1	Motiv, Anreiz und Motivation . . . . .	426
24.2	Arbeitszufriedenheit. . . . .	427
24.3	Theorien der Arbeitsmotivation . . . . .	434
	Literatur . . . . .	441
<b>25</b>	<b>Formen des Arbeitsverhaltens</b> . . . . .	443
25.1	Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens. . . . .	444
25.2	Produktives Verhalten: Leistung und Leistungs- ergebnisse . . . . .	446
25.3	Extraproduktives Verhalten . . . . .	447
25.4	Kontraproduktives Verhalten . . . . .	451
25.5	Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten. . . . .	456
	Literatur . . . . .	457
<b>26</b>	<b>Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung</b> . . . . .	459
26.1	Gegenstände der Aus- und Weiterbildung . . . . .	462
26.2	Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs . . . . .	464
26.3	Lerntheoretische Grundlagen . . . . .	465
26.4	Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung . . . . .	469
26.5	Personen- und organisationsbezogene Einfluss- faktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung . . . . .	476
26.6	Evaluation von Trainingsmaßnahmen . . . . .	480
	Literatur . . . . .	482
<b>27</b>	<b>Psychologie der Arbeitssicherheit</b> . . . . .	485
27.1	Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maß- nahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes . . . . .	486
27.2	Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens . . . . .	491
27.3	Systemsicherheit und Sicherheitskultur . . . . .	501
	Literatur . . . . .	510

**28 Wirkungen der Arbeit** . . . . . 513

28.1 Belastung, Beanspruchung und Stress . . . . . 514

28.2 Stressmodelle . . . . . 516

28.3 Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von  
Stress . . . . . 518

28.4 Spezifische Auswirkungen von Stress . . . . . 523

28.5 Stressbewältigung und Gesundheitsförderung . . . 526

28.6 Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit . . . . . 529

Literatur . . . . . 532

**29 Neue Formen der Arbeit:  
Das Beispiel Telekooperation** . . . . . 535

29.1 Veränderungstrends in der Arbeitswelt . . . . . 537

29.2 Telekooperation und Telearbeit . . . . . 543

Literatur . . . . . 552

**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

30.4 Der dritte Akteur: Die Organisation . . . . . 567

Literatur . . . . . 568

**31 Dienstleistungsqualität – Erklärung  
und Messung** . . . . . 571

31.1 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit 572

31.2 Modelle der Dienstleistungsqualität. . . . . 573

31.3 Messung der Dienstleistungsqualität . . . . . 575

Literatur . . . . . 578

**32 Steuerung der Dienstleistungsqualität** . . . . 579

32.1 Dienstleistungsmarketingmix . . . . . 580

32.2 Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima 581

32.3 Gestaltung des Umfeldes . . . . . 584

32.4 Personen . . . . . 588

Literatur . . . . . 592

**Anhang**

**Glossar** . . . . . 596

**Quellenverzeichnis** . . . . . 619

**Sachverzeichnis** . . . . . 623