

Arbeits-, Organisations-
und Wirtschaftspsychologie

Yvonne Ferreira



Arbeits- zufriedenheit

Grundlagen, Anwendungsfelder,
Relevanz

Kohlhammer

Kohlhammer

Die Autorin

Prof. Dr. habil. Yvonne Ferreira ist Professorin für Wirtschaftspsychologie an der FOM Hochschule in Frankfurt sowie leitende Redakteurin der Zeitschrift für Arbeitswissenschaft.

Nach dem erfolgreich absolvierten Diplom-Studiengang Psychologie an der TU Darmstadt war sie 16 Jahre lang wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Arbeitswissenschaft der TU Darmstadt. Hier hatte sie die Möglichkeit, das im Studium erworbene Wissen in unzähligen Projekten in der Praxis anzuwenden und zu vertiefen. Dabei entwickelte sich auch ihr tiefes Interesse an der Forschung zum Thema Arbeitszufriedenheit. Aber auch andere Themen wie Arbeitszeit, psychische Belastung und Beanspruchung, Ergonomie, Personalentwicklung, Arbeits(platz)gestaltung, Arbeitsanalyse, Organisationsentwicklung, Organisationsklima, Personalführung, -auswahl und -einsatz, Gesundheitsmanagement, Gruppen(arbeit) und Konfliktmanagement hat sie sowohl theoretisch als auch in der beruflichen Praxis bearbeitet.

2001 schloss sie ihre Promotion an der TU Darmstadt mit magna cum laude ab. Die Habilitation folgte 2016. Für drei Jahre war Frau Prof. Ferreira an den Horst-Schmidt-Kliniken in Wiesbaden als Arbeitspsychologin und Konfliktberaterin der Landeshauptstadt Wiesbaden tätig. 2014 erhielt sie den Ruf als Professorin für Wirtschaftspsychologie an die FOM nach Frankfurt.

Neben der Lehre, forscht sie weiterhin an Arbeitszufriedenheit sowie psychischer Belastung und Beanspruchung und ist als Privatdozentin an der TU Darmstadt tätig.

Yvonne Ferreira

Arbeitszufriedenheit

Grundlagen, Anwendungsfelder, Relevanz

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Pharmakologische Daten verändern sich ständig. Verlag und Autoren tragen dafür Sorge, dass alle gemachten Angaben dem derzeitigen Wissensstand entsprechen. Eine Haftung hierfür kann jedoch nicht übernommen werden. Es empfiehlt sich, die Angaben anhand des Beipackzettels und der entsprechenden Fachinformationen zu überprüfen. Aufgrund der Auswahl häufig angewendeter Arzneimittel besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Es konnten nicht alle Rechtsinhaber von Abbildungen ermittelt werden. Sollte dem Verlag gegenüber der Nachweis der Rechtsinhaberschaft geführt werden, wird das branchenübliche Honorar nachträglich gezahlt.

Dieses Werk enthält Hinweise/Links zu externen Websites Dritter, auf deren Inhalt der Verlag keinen Einfluss hat und die der Haftung der jeweiligen Seitenanbieter oder -betreiber unterliegen. Zum Zeitpunkt der Verlinkung wurden die externen Websites auf mögliche Rechtsverstöße überprüft und dabei keine Rechtsverletzung festgestellt. Ohne konkrete Hinweise auf eine solche Rechtsverletzung ist eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten nicht zumutbar. Sollten jedoch Rechtsverletzungen bekannt werden, werden die betroffenen externen Links soweit möglich unverzüglich entfernt.

1. Auflage 2020

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-035122-6

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-035123-3

epub: ISBN 978-3-17-035124-0

mobi: ISBN 978-3-17-035125-7

Vorwort zur Buchreihe

Ökonomische, technologische und gesellschaftliche Entwicklungen tragen dazu bei, dass unsere Arbeitswelt sich in einem stetigen Veränderungsprozess befindet. Dies hat Auswirkungen auf das Erleben und Verhalten des einzelnen arbeitenden Menschen genauso wie auf gesamte Organisationen und größere wirtschaftliche Zusammenhänge.

Die vorliegende Buchreihe soll einen fundierten Einblick in verschiedene Forschungs- und Anwendungsfelder innerhalb der Arbeits-, Organisations-, Personal- und Wirtschaftspsychologie geben – einem der wichtigsten Bereiche der angewandten Psychologie. Aktuelle, praxisrelevante und an wichtigen Trends orientierten Themen werden vorgestellt und die Reihe dabei sukzessive um neue Bände erweitert.

Die Reihe richtet sich vor allem an Studierende der (Wirtschafts-) Psychologie und sich weiterbildende Personen. Durch die fachübergreifende Bedeutung sind die Inhalte der Bücher jedoch auch für Studierende angrenzender Bereiche, wie z. B. der Wirtschaft, Soziologie und Pädagogik von hoher Relevanz. Als besonders interessierte Zielgruppe können bereits erwerbstätige Personen aus dem Personalbereich (z. B. Coaches, Beraterinnen und Berater, Personalentwicklerinnen und Personalentwickler) identifiziert werden, die sich z.B. in einem Aufbaustudium weiterbilden. Die konsequente Verbindung von Theorie und Praxis bietet darüber hinaus Führungskräften die Möglichkeit, sich wissenschaftlich fundiert mit praxisrelevanten Themen wie z. B. Kompetenzmanagement in Unternehmen, Coaching, Change Management oder Gesundheit im Arbeitskontext auseinanderzusetzen.

Simone Kauffeld
Braunschweig, Frühjahr 2020

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur Buchreihe	5
Danksagung.....	12
1 Grundlagen der Arbeitszufriedenheit	13
1.1 Warum gibt es Interesse an Arbeitszufriedenheit ...	13
1.2 Geschichte der Arbeitszufriedenheit	17
1.3 Begriffsbestimmungen und Definitionen	22
1.4 Ansätze zur Kategorisierung	28
2 Modelle und Theorien der Arbeitszufriedenheit.....	32
2.1 Maslows hierarchisches Modell der Motivation (1943)	32
2.1.1 Übertragung auf die Arbeitswelt.....	36
2.1.2 Bewertung der Theorie.....	36
2.2 Herzbergs Zwei-Faktoren-Theorie (1959)	37
2.2.1 Übertragung auf die Arbeitswelt.....	39
2.2.2 Bewertung der Theorie.....	40
2.3 Hackmans und Oldhams Job Characteristics Model (1975)	41
2.3.1 Übertragung auf die Arbeitswelt.....	44
2.3.2 Bewertung der Theorie.....	44
2.4 Affective Events Theory (AET) nach Weiss und Cropanzano (1996).....	44
2.4.1 Übertragung auf die Arbeitswelt.....	46
2.4.2 Bewertung der Theorie.....	47

2.5	Zürcher Modell der Arbeitszufriedenheit und Zurich Model Revisited (1974/2009)	47
2.5.1	Übertragung auf die Arbeitswelt	58
2.5.2	Bewertung der Theorie	58
2.6	Konklusion der Modelle und Theorien	60
3	Erhebungsmethoden	67
3.1	Globalmaße oder Einzelmaße der Arbeitszufriedenheit	69
3.2	Evaluation von Instrumenten zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit	71
3.3	Exemplarische Darstellung von Instrumenten	74
3.3.1	Fragebogen zur Messung der Bedürfnisbefriedigung bei der Arbeit (PNSQ) 1962	75
3.3.2	Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) 1967	76
3.3.3	Job Description Index (JDI) 1969	78
3.3.4	Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ) 1972	79
3.3.5	Arbeitszufriedenheitskurzfragebogen (AZK) 1976	80
3.3.6	Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB) 1978	82
3.3.7	Job in General Scale (JIG) 1989	83
3.3.8	Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT) 2009	85
3.4	Hinweise für die Praxis	101
4	Abgrenzung zu anderen Konzepten	103
4.1	Commitment	103
4.1.1	Definition und Bedeutung	103
4.1.2	Messung von Commitment	104
4.1.3	Abgrenzung zu Arbeitszufriedenheit	105
4.2	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	107
4.2.1	Definition und Bedeutung	107
4.2.2	Dimensionen von OCB	108
4.2.3	Messung von OCB	109
4.2.4	Gründe und Konsequenzen von OCB	111

	4.2.5	Abgrenzung zu Arbeitszufriedenheit.....	113
4.3		Subjektives Wohlbefinden und Lebenszufriedenheit.....	114
	4.3.1	Definitionen und Bedeutung.....	115
	4.3.2	Einflussfaktoren auf das subjektive Wohlbefinden.....	116
	4.3.3	Messung von Lebenszufriedenheit und subjektivem Wohlbefinden.....	117
	4.3.4	Paradox der Lebenszufriedenheit.....	120
	4.3.5	Abgrenzung zu Arbeitszufriedenheit.....	121
4.4		Flow-Erleben.....	122
	4.4.1	Definition und Bedeutung.....	122
	4.4.2	Messung von Flow Erleben.....	126
	4.4.3	Gründe und Konsequenzen von Flow- Erleben.....	128
	4.4.4	Abgrenzung zu Arbeitszufriedenheit.....	129
5		Personelle und situative Einflüsse auf Arbeitszufriedenheit.....	131
5.1		Emotionen.....	131
	5.1.1	Definition und Bedeutung.....	131
	5.1.2	Basisemotionen.....	133
	5.1.3	Emotionenauslöser und -ursachen.....	134
	5.1.4	Funktionen von Emotionen.....	136
	5.1.5	Wirkungen von Emotionen.....	137
	5.1.6	Emotionen und Arbeit.....	138
	5.1.7	Emotionen und Arbeitszufriedenheit.....	139
5.2		Big Five.....	142
	5.2.1	Definition und Bedeutung.....	142
	5.2.2	Big Five und Arbeitszufriedenheit.....	144
5.3		Core Self-Evaluations.....	146
	5.3.1	Definition und Bedeutung.....	146
	5.3.2	Core Self-Evaluations und Arbeitszufriedenheit.....	148
5.4		Intelligenz und Kreativität.....	150
	5.4.1	Definition und Bedeutung von Intelligenz... ..	150
	5.4.2	Definition und Bedeutung von Kreativität... ..	152

5.4.3	Intelligenz, Kreativität und Arbeitszufriedenheit	153
5.5	Selbstregulation	156
5.5.1	Definition und Bedeutung	156
5.5.2	Selbstregulation und Arbeitszufriedenheit ...	162
5.6	Stress	163
5.6.1	Definition und Bedeutung	164
5.6.2	Stressor und Stressreaktion.....	166
5.6.3	Stress und Arbeitszufriedenheit	166
5.7	Coping	168
5.7.1	Definition und Bedeutung	168
5.7.2	Copingstrategien	169
5.7.3	Coping und Arbeitszufriedenheit	171
5.8	Kontrolle und Kontrollwahrnehmung.....	172
5.8.1	Definition und Bedeutung	172
5.8.2	Theorien der Kontrolle und Kontrollwahrnehmung.....	173
5.8.2	Kontrolle/Kontrollwahrnehmung und Arbeitszufriedenheit	176
5.9	Arbeitswerte	177
5.9.1	Definition und Bedeutung	177
5.9.2	Arbeitswerte und Arbeitszufriedenheit.....	179
6	Betriebliche Auswirkungen	180
6.1	Leistung	180
6.1.1	Definition und Bedeutung	180
6.1.2	Leistungsmessung	181
6.1.3	Leistung beeinflussende Faktoren	182
6.1.4	Leistung und Arbeitszufriedenheit.....	185
6.2	Fehlzeiten	188
6.2.1	Definition und Bedeutung	188
6.2.2	Fehlzeiten beeinflussende Faktoren	189
6.2.3	Fehlzeiten und Arbeitszufriedenheit	191
6.3	Fluktuation und innere Kündigung	194
6.3.1	Definition und Bedeutung Fluktuation.....	194
6.3.2	Definition und Bedeutung innere Kündigung	198

6.3.3	Fluktuation, innere Kündigung und Arbeitszufriedenheit	200
7	Ausblick	202
	Literaturverzeichnis	206
	Stichwortverzeichnis	227

Danksagung

Ich danke allen von Herzen, die mich auf meinem Weg hin zur Aufklärung von Arbeitszufriedenheit begleitet und unterstützt haben und es auch noch immer tun, denn der Weg ist noch lange. Ein ganz besonderer Dank geht an Sie, liebe Frau Dr. Agnes Bruggemann-Dittrich. Ihre Inspiration hat mein Feuer für die Arbeitszufriedenheit entfacht, Ihre Gedanken haben die meinen gefesselt und gleichzeitig entfesselt. Aus tiefstem Herzen sage ich: Danke!

1 Grundlagen der Arbeitszufriedenheit

Der Begriff der Arbeitszufriedenheit hat einen festen Platz nicht nur in unzähligen wissenschaftlichen Publikationen, sondern auch – oder gerade – in populärwissenschaftlichen Veröffentlichungen und im Alltagsgebrauch.

Betrachtet man die Forschungsgeschichte auf dem Gebiet der Arbeitszufriedenheit, so können wir auf eine lange Tradition zurückblicken. Von Rosenstiel, Molt und Rüttinger (1995) bemerken: »Nur wenige Konzepte der Organisationspsychologie haben zu derart nachhaltigen Forschungsbemühungen geführt wie das der Arbeitszufriedenheit« (S. 238). Dies unterstreichen Nerdinger et al. (2014) und merken an, dass trotz dieses großen Forschungsinteresses das Konstrukt Arbeitszufriedenheit noch nicht vollumfänglich erforscht ist.

Herzberg et al. (1957, zitiert nach Six & Kleinbeck, 1989) zitieren in ihrer Monographie bereits über 1900 Arbeiten zu Arbeitszufriedenheit und -motivation. Die Anzahl erhöht sich nach einer Schätzung von Locke (1969) auf über 3300 Arbeiten.

1.1 Warum gibt es Interesse an Arbeitszufriedenheit

Das nach wie vor hohe Interesse an dem Thema Arbeitszufriedenheit basiert auf den Erkenntnissen zahlreicher Untersuchungen, in denen Zusammenhänge zwischen Arbeitszufriedenheit und anderen wirtschaftlichen Faktoren empirisch belegt werden können. Hierzu zählen wechsel-

Stichwortverzeichnis

A

Affective Events Theory 28, 44, 64, 141
Affektivität 132, 135, 141, 147, 149
Arbeitsaufgabe 42, 63
Arbeitswert 177

B

Bedürfnis 19–20, 25, 27–29, 33–37, 42, 48, 61–64, 72, 75, 77, 85–86, 88, 90, 95, 112, 136, 172
Bedürfnisbefriedigung 75
Bedürfnishierarchie 20
Belastung 18, 167–168, 170–171, 188, 191, 203
Berufszufriedenheit 22, 103
Big Five 25, 120, 142

C

Commitment 16, 23, 103, 112, 179, 195–196
Coping 168
Copingstrategie 169–170
Core Self-Evaluations 122, 146

D

Disposition 19, 25, 28, 47
Diversity 202

E

Einstellung 18–19, 21–22, 24–28, 33, 45–46, 48, 64, 68, 91, 113, 138, 141, 183, 187, 196
Emotion 26–28, 45–46, 131, 162, 191
Extraversion 117, 142–144

F

Facette 19, 21, 24, 31, 35, 69–70, 73, 77–78, 82, 94, 105
Fehlzeit 14, 16, 27, 44, 188
Flow 122
Fluktuation 14, 16, 30, 41, 63, 65, 91, 104, 106, 140, 179, 189, 194

G

Gesundheit 14, 16, 30, 115, 138, 167, 176, 203
Gewissenhaftigkeit 114, 142–144

H

Handlungsspielraum 176
Hawthorne-Studie 20
Homöostase 34, 49, 57, 61–62, 68, 86, 157
Humanisierung des Arbeitslebens 21
Humanismus 33
Humanität 17, 20

Human-Relation 20
Hygienefaktor 38, 40, 63, 136

I

Innere Kündigung 194
Intelligenz 150, 184
– fluid 150
– kristallin 150
Ist-Zustand 21

J

Job Characteristics Model 41–42,
63–64, 90

K

Kategorisierung 28
Kognition 25–26
Kontentfaktor 38, 62
Kontrolle 52, 55, 58–59, 64, 86, 90,
96, 98, 123, 149, 158, 167, 172
Kreativität 150
Kunin-Skala 21, 70

L

Lebenszufriedenheit 23, 103, 114,
120, 194
Leistung 14–16, 19–20, 26, 41, 44, 63,
72, 104, 112–113, 123, 155, 159, 172,
176, 180, 187, 203
Leistungsmessung 181
Locus of Control 52, 146–147, 149,
174

M

Motiv 16, 19, 27–29, 35, 37, 64, 112,
184

Motivation 18, 22, 27, 29–30, 32–33,
41, 63, 71–72, 96, 112, 147, 155, 158,
161, 184, 203
Motivator 38, 40

N

Neurotizismus 111, 114, 117, 142,
144, 147

O

Offenheit für Erfahrungen 142, 144

P

Pause 18

S

Scientific Management 17
Selbstregulation 59, 156, 172
Selbstverwirklichung 28, 86
Selbstwertgefühl 14, 146–149, 167
Selbstwirksamkeitserwartung
146–149, 160
Soll-Zustand 21
Stimmung 45, 47, 132, 140–141
Stress 163, 172
Stressor 164, 166
Stressreaktion 166

T

Tätigkeitsspielraum 136, 172, 176

V

Verträglichkeit 114, 142–144

W

Wirtschaftlichkeit 14, 17, 20
Wohlbefinden 16, 23, 103, 114,
120, 149, 167, 169, 176, 186–187,
194

Z

Zürcher Modell der
Arbeitszufriedenheit 47
Zurich Model Revisited 47, 86, 90–91
Zwei-Faktoren-Theorie 37–39, 62, 89