

# Inhaltsverzeichnis

---

## I Grundlagen

<b>1</b>	<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 .....	11
1.5	Aktuelle und zukünftige Themenfelder .....	13
	Literatur .....	15
<b>2</b>	<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 .....	20
2.5	Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie .....	22
2.6	Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg .....	23
	Literatur .....	24
<b>3</b>	<b>Methoden</b> .....	25
	<i>Gerhard Blickle</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 .....	35
3.6	Interpretation der Ergebnisse .....	36
3.7	Kommunikation der Ergebnisse .....	37
3.8	Metaanalyse .....	37
3.9	Biologische Forschungsansätze in der Arbeits- und Organisationspsychologie .....	38
	Literatur .....	39

## II Organisation

	Literatur .....	42
<b>4</b>	<b>Organisationstheorien</b> .....	43
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
4.1	Zum Begriff Organisation .....	44
4.2	Strukturierung und Organisationsstrukturen .....	45
4.3	Ausgewählte Theorien der Organisation .....	47
4.3.1	Wissenschaftliche Betriebsführung .....	47

4.3.2	Die Bürokratietheorie von Max Weber .....	49
4.3.3	Die Human-Relations-Bewegung .....	50
4.3.4	Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie .....	51
	Literatur .....	53
<b>5</b>	<b>Interaktion und Kommunikation</b> .....	<b>55</b>
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
5.1	<b>Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe</b> .....	56
5.2	<b>Ostrazismus: Die soziale Bedeutung der Interaktion</b> .....	57
5.3	<b>Formen der Kommunikation</b> .....	57
5.3.1	Mündliche Kommunikation .....	57
5.3.2	Schriftliche Kommunikation .....	58
5.3.3	Nonverbale Kommunikation .....	58
5.4	<b>Formale Kommunikation in Organisationen</b> .....	59
5.4.1	Das Sender-Empfänger-Modell .....	60
5.4.2	Formale Kommunikationsstrukturen .....	60
5.4.3	Vorgesetzten-Untergebenen-Kommunikation .....	61
5.4.4	Wahl von Kommunikationskanälen .....	62
5.4.5	Überbringen schlechter Nachrichten .....	63
5.5	<b>Informelle Kommunikation</b> .....	65
5.5.1	Unterschiede zwischen formaler und informeller Kommunikation .....	65
5.5.2	Das Filtermodell der Kommunikation .....	65
5.5.3	Spiele .....	66
5.5.4	Gerüchte .....	67
	Literatur .....	69
<b>6</b>	<b>Gravitation und organisationale Sozialisation</b> .....	<b>71</b>
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
6.1	<b>Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen</b> .....	72
6.2	<b>Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation</b> .....	73
6.3	<b>Grundlagen der organisationalen Sozialisation</b> .....	75
6.3.1	Phasen der Sozialisation .....	75
6.3.2	Sozialisationsinhalte .....	76
6.3.3	Betriebliche Sozialisationsstrategien .....	76
6.4	<b>Wirkungen organisationaler Sozialisation</b> .....	79
6.4.1	Bindung an die Organisation .....	79
6.4.2	Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter .....	80
	Literatur .....	81
<b>7</b>	<b>Führung von Mitarbeitern</b> .....	<b>83</b>
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
7.1	<b>Führung und Führungserfolg</b> .....	84
7.2	<b>Rahmenmodell der Führung</b> .....	84
7.3	<b>Determinanten der Führung</b> .....	86
7.3.1	Persönlichkeit des Führenden .....	86
7.3.2	Verhalten des Führenden .....	88
7.3.3	Symbolische Führung .....	92
7.3.4	Einfluss der Geführten – Führung von unten .....	93
7.4	<b>Führung: Die ethische Dimension</b> .....	94
7.4.1	Die „helle“ Seite: Ethisch-fundierte Formen der Führung .....	96
7.4.2	Die „dunkle“ Seite: Feindseliges Führungsverhalten .....	98
	Literatur .....	100

<b>8</b>	<b>Teamarbeit</b> .....	103
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
8.1	<b>Merkmale von Gruppen</b> .....	104
8.2	<b>Mögliche Vorteile der Teamarbeit</b> .....	107
8.2.1	Vorteile in der Informationsverarbeitung .....	107
8.2.2	Motivationsgewinne im Team .....	107
8.3	<b>Mögliche Probleme der Teamarbeit</b> .....	109
8.3.1	Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink .....	109
8.3.2	Motivationsverluste im Team .....	111
8.4	<b>Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding</b> .....	112
8.4.1	Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen? .....	112
8.4.2	Tebuilding durch Teamentwicklung .....	114
	Literatur .....	116
<b>9</b>	<b>Konflikte in Organisationen</b> .....	119
	<i>Marc Solga</i>	
9.1	<b>Deskriptive Ansätze</b> .....	120
9.1.1	Konfliktgegenstände .....	120
9.1.2	Konfliktverhalten .....	121
9.2	<b>Erklärende Ansätze</b> .....	122
9.2.1	Konfliktverlauf .....	123
9.2.2	Konfliktfolgen .....	126
9.3	<b>Präskriptive Ansätze</b> .....	129
	Literatur .....	131
<b>10</b>	<b>Organisationsdiagnose</b> .....	133
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
10.1	<b>Definition und Ziele</b> .....	134
10.2	<b>Aufgaben</b> .....	134
10.3	<b>Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose</b> .....	136
10.3.1	Ein Modell des Verhaltens in Organisationen .....	136
10.3.2	Modellgestützte Diagnose .....	137
10.4	<b>Phasen der Organisationsdiagnose</b> .....	138
10.4.1	Einführungsphase .....	138
10.4.2	Erkundungsphase .....	138
10.4.3	Planungsphase .....	139
10.4.4	Durchführung der Hauptuntersuchung .....	139
10.4.5	Datenverarbeitung .....	140
10.4.6	Datenaufbereitung und Interpretation .....	141
10.4.7	Präsentation .....	141
10.5	<b>Der Wert von Organisationsdiagnosen</b> .....	141
	Literatur .....	142
<b>11</b>	<b>Organisationsklima und Organisationskultur</b> .....	143
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
11.1	<b>Das „Klima“ im Betrieb</b> .....	144
11.1.1	Betriebs- und Organisationsklima .....	144
11.1.2	Messung und Interpretation des Organisationsklimas .....	145
11.1.3	Wirkungen des Organisationsklimas .....	148
11.1.4	Fokus des Klimas: Das Beispiel „Dienstleistungsklima“ .....	149
11.2	<b>Organisationskultur</b> .....	150
11.2.1	Das Konzept der Organisationskultur .....	150

11.2.2	Messung und Interpretation .....	151
11.2.3	Das Modell von Schein .....	152
11.2.4	Kultur und der Erfolg einer Organisation.....	154
	Literatur .....	156
<b>12</b>	<b>Organisationsentwicklung</b> .....	<b>159</b>
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
12.1	<b>Zum Begriff Organisationsentwicklung</b> .....	<b>160</b>
12.2	<b>Historische Quellen</b> .....	<b>160</b>
12.2.1	Laboratoriumsmethode .....	160
12.2.2	Survey Feedback und Aktionsforschung .....	161
12.2.3	Soziotechnische Systemtheorie .....	161
12.3	<b>Neuere methodische Entwicklungen</b> .....	<b>162</b>
12.4	<b>Ansatzpunkte</b> .....	<b>163</b>
12.5	<b>Die Rolle des Beraters</b> .....	<b>164</b>
12.6	<b>Wirkungen der Organisationsentwicklung</b> .....	<b>164</b>
12.7	<b>Neuere Schwerpunkte</b> .....	<b>165</b>
12.7.1	Innovation .....	165
12.7.2	Lernende Organisation .....	167
	Literatur .....	168
<b>13</b>	<b>Mergers &amp; Acquisitions</b> .....	<b>171</b>
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
13.1	<b>Begriff und Formen</b> .....	<b>172</b>
13.2	<b>Das Merger-Syndrom</b> .....	<b>173</b>
13.3	<b>Organisatorische Vorbedingungen</b> .....	<b>174</b>
13.3.1	Grad der Feindseligkeit .....	174
13.3.2	Merkmale der übernehmenden Organisation .....	174
13.3.3	Passung der Kulturen .....	176
13.4	<b>Psychologische Prozesse</b> .....	<b>176</b>
13.4.1	Erlebte Kontrolle und Partizipation .....	176
13.4.2	Identifikation und Identität .....	177
13.4.3	Wahrgenommene Gerechtigkeit .....	177
13.5	<b>Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse</b> .....	<b>178</b>
13.6	<b>Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses</b> .....	<b>180</b>
	Literatur .....	181
<b>III</b>	<b>Personal</b>	
	Literatur .....	184
<b>14</b>	<b>Berufswahl und berufliche Entwicklung</b> .....	<b>185</b>
	<i>Gerhard Blickle</i>	
14.1	<b>Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit</b> .....	<b>187</b>
14.2	<b>Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg</b> .....	<b>189</b>
14.3	<b>Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter</b> .....	<b>191</b>
14.4	<b>Psychologische Konzepte zur Berufsfindung</b> .....	<b>193</b>
14.5	<b>Berufliche Etablierung und Erhaltung</b> .....	<b>196</b>
14.6	<b>Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf</b> .....	<b>200</b>
14.7	<b>Perspektiven aufgrund des demografischen Wandels in Deutschland</b> .....	<b>203</b>
	Literatur .....	204

<b>15</b>	<b>Anforderungsanalyse</b> .....	207
	<i>Gerhard Blickle</i>	
15.1	Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt? .....	208
15.2	Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?.....	209
15.3	Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?.....	211
15.4	Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung.....	212
15.4.1	Die tätigkeitserfahrungsgeleitete Methode .....	212
15.4.2	Die arbeitsplatzanalytisch-empirische Methode.....	214
15.4.3	Die personenbezogen-empirische Methode .....	215
15.5	Einordnung und Ausblick .....	218
	Literatur .....	220
<b>16</b>	<b>Personalmarketing</b> .....	223
	<i>Gerhard Blickle</i>	
16.1	Was versteht man unter Personalmarketing? .....	224
16.2	Grundlagen .....	225
16.2.1	Basisrate, Selektionsrate, Validität .....	226
16.2.2	Intransparenz, externer und interner Arbeitsmarkt .....	228
16.2.3	Der psychologische Kontrakt.....	230
16.3	Personalansprache und Personalbindung .....	232
16.3.1	Das Image der Organisation .....	232
16.3.2	Merkmale der Tätigkeit bzw. der Stelle.....	233
16.3.3	Wege der Bewerberansprache .....	233
16.3.4	Wahrnehmung der Auswahlverfahren .....	234
16.3.5	Die realistische Tätigkeitsvorschau .....	235
	Literatur .....	237
<b>17</b>	<b>Personalauswahl</b> .....	241
	<i>Gerhard Blickle</i>	
17.1	Selektion und Passung .....	242
17.2	Instrumente der Personalauswahl .....	244
17.2.1	Personaldiagnostische Herangehensweisen .....	244
17.2.2	Personaldiagnostische Verfahren.....	245
17.3	Gütekriterien .....	249
17.3.1	Dokumentation .....	250
17.3.2	Objektivität .....	250
17.3.3	Reliabilität .....	250
17.3.4	Validität .....	251
17.3.5	Testfairness .....	254
17.3.6	Normierung.....	254
17.3.7	Ökonomie, Einsatzbreite, Nützlichkeit und Akzeptanz .....	255
17.4	Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis .....	256
17.5	Kombination von Prädiktoren .....	258
17.6	Richtige und falsche Auswahlentscheidungen.....	260
17.7	Der Nutzen von Auswahlverfahren .....	263
17.8	Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen .....	265
	Literatur .....	268
<b>18</b>	<b>Leistungsbeurteilung</b> .....	271
	<i>Gerhard Blickle</i>	
18.1	Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung .....	272
18.2	Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung .....	273

18.3	<b>Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung</b> .....	275
18.4	<b>Beurteilungsverfahren</b> .....	276
18.4.1	Freie Eindruckschilderung .....	277
18.4.2	Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten .....	277
18.4.3	Rangordnungsverfahren .....	278
18.4.4	Einstufungsverfahren .....	279
18.4.5	Aufgaben- und zielorientierte Beurteilungsverfahren .....	284
18.5	<b>Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler</b> .....	284
18.6	<b>Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung</b> .....	285
18.6.1	Tägliche Rückmeldungen am Arbeitsplatz .....	286
18.6.2	Regelbeurteilungen und Potenzialbeurteilung .....	286
	Literatur .....	288
<b>19</b>	<b>Personalentwicklung</b> .....	291
	<i>Gerhard Blickle</i>	
19.1	<b>Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen</b> .....	292
19.2	<b>Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung</b> .....	293
19.3	<b>Potenzialanalyse</b> .....	296
19.4	<b>Diagnose des Entwicklungsbedarfs</b> .....	299
19.5	<b>Maßnahmen</b> .....	300
19.5.1	Persönlichkeits- und erlebnisorientierte Maßnahmen .....	300
19.5.2	Verhaltensorientierte Maßnahmen .....	301
19.5.3	Kommunikationszentrierte Maßnahmen .....	303
19.5.4	Selbstmanagementorientierte Maßnahmen .....	307
19.5.5	Zuweisung von entwicklungsförderlichen Aufgaben .....	309
19.5.6	Coaching .....	311
19.5.7	Mentoring .....	313
19.6	<b>Transfersicherung</b> .....	314
	Literatur .....	315
<b>IV</b>	<b>Arbeit</b>	
<b>20</b>	<b>Theoretische Modelle des Arbeitshandelns</b> .....	321
	<i>Niclas Schaper</i>	
20.1	<b>Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeitshandelns</b> .....	322
20.1.1	S-R- bzw. S-O-R-Modell .....	322
20.1.2	Veränderung des Arbeitsverhaltens auf der Basis verhaltensorientierter Lerntheorien .....	323
20.2	<b>Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze</b> .....	326
20.2.1	Annahmen zur menschlichen Informationsverarbeitung .....	326
20.2.2	Informationsverarbeitungsmodell von Rasmussen .....	328
20.3	<b>Handlungstheoretische Ansätze</b> .....	332
20.3.1	TOTE-Modell .....	332
20.3.2	Handlungsregulationstheorie .....	333
20.4	<b>Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew</b> .....	341
20.4.1	Makrostruktur der Tätigkeit .....	342
20.4.2	Ringstruktur der Tätigkeit .....	343
	Literatur .....	345

<b>21</b>	<b>Arbeitsanalyse und -bewertung</b> .....	347
	<i>Niclas Schaper</i>	
21.1	<b>Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse</b> .....	348
21.2	<b>Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen</b> .....	350
21.3	<b>Theoretische Fundierung</b> .....	351
21.4	<b>Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse</b> .....	352
21.4.1	Befragungsmethoden .....	353
21.4.2	Beobachtungsmethoden .....	353
21.4.3	Physikalische Messmethoden .....	354
21.4.4	Physiologische Messmethoden .....	355
21.4.5	Laborforschung .....	356
21.4.6	Unterscheidung zwischen bedingungs- und personenbezogenen Arbeitsanalysen .....	356
21.5	<b>Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse</b> .....	357
21.5.1	Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen (VERA) .....	357
21.5.2	Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA) .....	359
21.5.3	Job Diagnostic Survey (JDS) .....	361
21.5.4	Work Design Questionnaire (WDQ) .....	362
21.6	<b>Kriterien der Arbeitsbewertung</b> .....	364
21.7	<b>Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen</b> .....	365
21.7.1	Vorgehen bei Arbeitsanalysen .....	365
21.7.2	Erforderliche Ressourcen .....	366
21.8	<b>Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren</b> .....	366
21.8.1	Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien .....	367
21.8.2	Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren .....	367
	Literatur .....	369
<b>22</b>	<b>Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung</b> .....	371
	<i>Niclas Schaper</i>	
22.1	<b>Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung</b> .....	372
22.2	<b>Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung</b> .....	375
22.2.1	Ansatz der soziotechnischen Systemgestaltung .....	375
22.2.2	Tätigkeits- bzw. handlungstheoretische Konzepte .....	376
22.2.3	Motivationstheoretische Ansätze .....	378
22.3	<b>Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung</b> .....	380
22.4	<b>Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis</b> .....	381
22.4.1	Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung .....	381
22.4.2	Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters .....	382
22.5	<b>Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung</b> .....	385
22.5.1	Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern .....	385
22.5.2	Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung .....	386
	Literatur .....	390
<b>23</b>	<b>Gruppenarbeit in der Produktion</b> .....	393
	<i>Niclas Schaper</i>	
23.1	<b>Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit</b> .....	394
23.2	<b>Definitive Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit</b> .....	396
23.2.1	Merkmale von Arbeitsgruppen .....	396
23.2.2	Ansätze zur Klassifizierung von Arbeitsgruppen .....	398
23.3	<b>Formen der Gruppenarbeit</b> .....	399
23.3.1	Qualitätszirkel .....	399
23.3.2	Projektgruppen und betriebliche Gesundheitszirkel .....	401
23.3.3	Teilautonome Arbeitsgruppen .....	402
23.3.4	Fertigungsteams und klassische Arbeitsgruppen .....	407

23.4	<b>Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit</b> .....	409
23.4.1	Determinanten von Gruppenleistung .....	409
23.4.2	Effektivität von Gruppenarbeit .....	410
23.4.3	Zusammensetzung der Gruppe und Gruppenkohäsion .....	412
23.4.4	Gestaltung der Arbeitsaufgabe .....	413
23.4.5	Leistungsbeurteilung und Entlohnungssysteme als Kontextbedingungen .....	413
23.5	<b>Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess</b> .....	413
	Literatur .....	415
<b>24</b>	<b>Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit</b> .....	419
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
24.1	<b>Motiv, Anreiz und Motivation</b> .....	420
24.2	<b>Arbeitszufriedenheit</b> .....	421
24.2.1	Begriff und Messung .....	421
24.2.2	Theorien der Arbeitszufriedenheit .....	422
24.2.3	Bedingungen der Arbeitszufriedenheit .....	426
24.2.4	Konsequenzen der Arbeitszufriedenheit .....	427
24.3	<b>Inhaltstheorien der Arbeitsmotivation</b> .....	427
24.3.1	Die Bedürfnispyramide von Maslow .....	428
24.3.2	Getting along und getting ahead: Die sozioanalytische Theorie .....	429
24.4	<b>Prozesstheorien der Motivation</b> .....	431
24.4.1	Wahl von Handlungszielen: Die VIE-Theorie .....	432
24.4.2	Zielrealisierung: Die Theorie der Zielsetzung .....	433
24.4.3	Bewertung der Zielrealisierung: Erlebte (Un-)Gerechtigkeit .....	436
	Literatur .....	438
<b>25</b>	<b>Formen des Arbeitsverhaltens</b> .....	441
	<i>Friedemann W. Nerdinger, Niclas Schaper</i>	
25.1	<b>Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens</b> .....	442
25.2	<b>Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse</b> .....	444
25.3	<b>Extraproduktives Verhalten</b> .....	445
25.3.1	Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproduktiven Verhaltens .....	445
25.3.2	Proaktives Verhalten: Das Beispiel Job Crafting .....	446
25.3.3	Dimensionalität und Bedingungen extraproduktiven Verhaltens .....	449
25.3.4	Konsequenzen extraproduktiven Verhaltens .....	450
25.4	<b>Kontraproduktives Verhalten</b> .....	452
25.4.1	Zum Begriff „kontraproduktives Verhalten“ .....	452
25.4.2	Bedingungen kontraproduktiven Verhaltens .....	454
25.4.3	Maßnahmen zur Vermeidung kontraproduktiven Verhaltens .....	455
25.5	<b>Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten</b> .....	456
	Literatur .....	457
<b>26</b>	<b>Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung</b> .....	461
	<i>Niclas Schaper</i>	
26.1	<b>Gegenstände der Aus- und Weiterbildung</b> .....	462
26.1.1	Begriffliche Bestimmungen .....	462
26.1.2	Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens .....	464
26.2	<b>Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs</b> .....	465
26.3	<b>Lerntheoretische Grundlagen</b> .....	466
26.3.1	Lernen als Wissenserwerb .....	466
26.3.2	Erwerb von Handlungskompetenzen .....	469
26.3.3	Lernen als konstruktiver Prozess .....	470



26.4	<b>Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung</b> .....	471
26.4.1	Sensomotorische und kognitive Trainings .....	471
26.4.2	Behavior Modeling Training .....	472
26.4.3	Trainingssimulatoren .....	473
26.4.4	Computer- bzw. netzgestützte Lehr-Lern-Formen .....	473
26.4.5	Formen arbeitsnahen Lernens. ....	476
26.4.6	Ansätze zur Förderung selbstorganisierter Kompetenzentwicklung .....	477
26.5	<b>Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung</b> .....	480
26.5.1	Personenbezogene Faktoren der Trainingseffektivität .....	480
26.5.2	Organisationale Faktoren der Trainingseffektivität. ....	481
26.5.3	Maßnahmen zur Transferförderung und -sicherung .....	481
26.6	<b>Evaluation von Trainingsmaßnahmen</b> .....	483
	Literatur .....	485
<b>27</b>	<b>Psychologie der Arbeitssicherheit</b> .....	489
	<i>Niclas Schaper</i>	
27.1	<b>Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes</b> .....	490
27.1.1	Ermittlung und Analyse der Gefahren .....	493
27.1.2	Planung und Durchführung von Maßnahmen .....	493
27.2	<b>Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens</b> .....	495
27.2.1	Individuelle Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens .....	496
27.2.2	Organisationale Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens .....	496
27.2.3	Erkennen von Gefahren und Risikoverhalten .....	499
27.2.4	Psychologische Modelle fehlerhaften Handelns .....	500
27.3	<b>Systemsicherheit und Sicherheitskultur</b> .....	504
27.3.1	Ansätze organisationaler Faktoren .....	505
27.3.2	Sicherheitskulturansätze .....	507
27.3.3	Instrumente zur Implementierung einer Sicherheitskultur und zur Erhöhung der Systemsicherheit .....	509
	Literatur .....	514
<b>28</b>	<b>Wirkungen der Arbeit</b> .....	517
	<i>Niclas Schaper</i>	
28.1	<b>Belastung, Beanspruchung und Stress</b> .....	518
28.1.1	Belastung und Beanspruchung .....	518
28.1.2	Stressoren, Stressreaktionen und Stress .....	519
28.1.3	Definition von Stress .....	519
28.2	<b>Stressmodelle</b> .....	519
28.2.1	Reizorientierte Stressmodelle – Stress durch Belastungsfaktoren .....	519
28.2.2	Reaktionsorientierte Stressmodelle .....	521
28.2.3	Kognitive Stressmodelle – transaktionales Modell von Lazarus .....	521
28.3	<b>Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress</b> .....	522
28.3.1	Rolle von Ressourcen bei der Stressbewältigung .....	522
28.3.2	Personenbezogene Ressourcen .....	525
28.3.3	Balance von Ressourcen und Anforderungen .....	527
28.4	<b>Spezifische Auswirkungen von Stress</b> .....	528
28.4.1	Kurzfristige und mittelfristige Auswirkungen von Stress .....	528
28.4.2	Langfristige negative Auswirkungen von Stress .....	529
28.4.3	Positive Wirkungen von Stress .....	532
28.5	<b>Stressbewältigung und Gesundheitsförderung</b> .....	532
28.5.1	Maßnahmen zur Verhaltensprävention .....	533
28.5.2	Maßnahmen zur Verhältnisprävention .....	534

28.6	<b>Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit</b> .....	535
28.6.1	Arbeit und Persönlichkeit .....	536
28.6.2	Arbeit und Freizeit .....	536
	Literatur .....	538
<b>29</b>	<b>Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation</b> .....	541
	<i>Niclas Schaper</i>	
29.1	<b>Veränderungstrends in der Arbeitswelt</b> .....	542
29.1.1	Organisationsbezogene Veränderungen .....	542
29.1.2	Veränderungen der Arbeitswelt .....	545
29.2	<b>Telekooperation und Telearbeit</b> .....	548
29.2.1	Definition und Formen .....	548
29.2.2	Zielsetzungen sowie Vor- und Nachteile der Telearbeit .....	550
29.2.3	Gestaltungsaspekte der Telearbeit .....	550
29.2.4	Arbeitspsychologische Untersuchungen zur Telearbeit .....	552
29.2.5	Gestaltung virtueller Teamarbeit .....	555
29.2.6	Ausblick .....	557
	Literatur .....	558
<b>V</b>	<b>Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen</b>	
<b>30</b>	<b>Dienstleistungstätigkeiten</b> .....	563
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
30.1	<b>Dienstleistung: Bedeutung und Problem</b> .....	564
30.2	<b>Taxonomie der Dienstleistungen</b> .....	565
30.3	<b>Die Dienstleistungsdyade</b> .....	566
30.3.1	Struktur der Beziehung .....	566
30.3.2	Ebene instrumentellen Handelns: Problemlösung und adaptives Verhalten .....	567
30.3.3	Ebene des sozialen Handelns: Kommunikation und Gefühlsarbeit .....	569
30.3.4	Soziale Organisation der Beziehung .....	572
30.3.5	Ein Modell der Interaktion: Interdependenz und Komplementarität .....	574
30.4	<b>Der dritte Akteur: Die Organisation</b> .....	576
	Literatur .....	577
<b>31</b>	<b>Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit</b> .....	579
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
31.1	<b>Die Beziehung zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit</b> .....	580
31.2	<b>Dienstleistungsqualität</b> .....	581
31.2.1	Das Gap-Modell .....	581
31.2.2	Messung der Dienstleistungsqualität .....	583
31.3	<b>Kundenzufriedenheit</b> .....	586
31.3.1	Das Konzept der Kundenzufriedenheit .....	586
31.3.2	Kundenzufriedenheit, Kausalattribution und Selbstbewusstheit .....	587
31.4	<b>Die Bedeutung von Emotionen und emotionaler Ansteckung</b> .....	588
31.5	<b>Konsequenzen</b> .....	591
	Literatur .....	592

<b>32</b>	<b>Steuerung der Dienstleistungsqualität</b> .....	595
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
32.1	<b>Dienstleistungsmarketingmix</b> .....	596
32.2	<b>Gestaltung des Umfeldes</b> .....	597
32.2.1	Beeinflussung des Erlebens durch Raumgestaltung .....	597
32.2.2	Steuerung des Zeiterlebens .....	601
32.3	<b>Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima</b> .....	603
32.3.1	Verbindung von Mitarbeiter- und Kundeneinstellungen .....	603
32.3.2	Dienstleistungsklima .....	604
32.3.3	Gestaltung des Dienstleistungsklimas .....	605
32.4	<b>Personen</b> .....	606
32.4.1	Auswahl geeigneter Mitarbeiter .....	606
32.4.2	Training der Mitarbeiter .....	607
32.4.3	Arbeitsgestaltung: Empowerment des Kundenkontaktpersonals .....	608
	Literatur .....	611
	<b>Serviceteil</b> .....	613
	Glossar .....	614
	Deutsch-Englisches Glossar .....	635
	Stichwortverzeichnis .....	644



<http://www.springer.com/978-3-642-41129-8>

Arbeits- und Organisationspsychologie

Nerdinger, F.W.; Blickle, G.; Schaper, N.

2014, XXIII, 654 S. 118 Abb. in Farbe. Mit Online-Extras.,

Hardcover

ISBN: 978-3-642-41129-8