

Theoretische Grundlagen eines komplexen Modells der Arbeitszufriedenheit (KMA) Eine theoretische Meta-Analyse

Marc R. H. Roedenbeck

[Journal für Psychologie, Jg. 16 (2008), Ausgabe 1]

Zusammenfassung

Die grundlegende Kritik an nahezu allen bisherigen Erhebungsinstrumenten zur Messung und theoretischen Modellen zur Erklärung der Arbeitszufriedenheit ist, dass die Subjektivität des Individuums, dessen Komplexität und die dynamische Komplexität der Situation nicht hinreichend beachtet werden. Daher wird die Entwicklung eines neuen komplexen Modells der Arbeitszufriedenheit (KMA) vorgestellt, welches diese Kritik als Kernpunkt umschließt und alle wesentlichen Erkenntnisse der Zufriedenheitsforschung integriert. Dabei werden der Grad der Zufriedenheit, die Qualität der Zufriedenheit und die subjektiven Präferenzen in Bezug zu der Situation erfasst. Auf Grundlage des Modells kann die motivational-differenzierte Handlung im Allgemeinen und in Bezug auf einzelne Aspekte beschrieben werden. Berücksichtigt wurden dabei die Ansätze von Lawler (1968), Smith & Hulin (1969), Neuberger (1976) und Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975), sowie die Arbeiten von Gebert (1979), Borg (1986, 1988), Büssing (1991), Judge, Locke & Durham (1997) und Jiménez (2000).

Schlagwörter: Arbeitszufriedenheit, Qualität der Zufriedenheit, Grad der Zufriedenheit, Emotionen, Konstruktivismus

Summary

A theoretical framework for a complex model of job satisfaction A theoretical meta-analysis

The main criticism against all existing methods for measuring and theoretical models for describing job satisfaction is the missing subjectivism, the complexity of the individual, as well as of the situation. Thus, the development of a new complex model of job satisfaction (CMJS/KMA) is introduced which is focused on this criticism. All of the important results of the research about job satisfaction have been integrated. The degree of satisfaction, the quality of satisfaction, and the individual preferences in regard to the situation are integrated. Based on this, the general action as well as the action in regard to specific situational aspects can be described. Lawler (1968), Smith & Hulin (1969), Neuberger (1976), and Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975) have been recognized, as well as the leading works of Gebert (1979), Borg (1986; 1988), Büssing (1991), Judge, Locke & Durham (1997), and Jiménez (2000).

Key words: job satisfaction, work satisfaction, grade of satisfaction, quality of satisfaction, emotion, constructivism

1. Zum Stand der Forschung - Arbeitsziel

Bei der Analyse des Konstruktes der Arbeitszufriedenheit kann und muss auf eine lange Forschungstradition zurückgeblickt werden. Wurden vor neun Jahren schon mehr als 5.000 Arbeiten gezählt (vgl. Büssing & Bissels 1998, 209), waren es in den bedeutendsten wissenschaftlichen Literaturdatenbanken zur Psychologie¹ 2004 rund 15.300 und sind es 2008 nun mehr als 26.300 Artikel ein Anstieg um 526% gegenüber 1998. Diese Vielzahl der Veröffentlichungen lässt darauf schließen, dass ein fortwährendes und reges Interesse an dem Konstrukt besteht. Über die Anzahl der Veröffentlichungen jedoch auf eine Erkenntnistiefe des

Konstruktes zu schließen, erweist sich in diesem Kontext als fehlerhaft.

In zeitgenössischen empirischen Arbeiten wird trotz fortwährender Forschung zum Teil noch immer auf einige der ersten Messverfahren zur Arbeitszufriedenheit zurückgegriffen. Zum Beispiel verwenden Kil, Leffelsend & Metz-Goeckel (2000) oder van Dick, Schnitger, Schwartzmann-Buchelt & Wagner (2001) den job diagnostic survey (JDS) nach Hackman & Oldham (1974). Pearson (2008) und auch Crede, Chernyshenko & Stark (2007) benutzen den zum Teil überarbeiteten job descriptive index (JDI) nach Smith, Kendall & Hulin (1969). Cicero, Pierro & van Knippenberg (2007) greifen auf den index of job satisfaction (IJS) von Brayfield & Rothe (1951) zurück und Agnew (1998) arbeitet noch mit dem Blank No. 5 von Hoppock (1935). Auch die korrelationsanalytischen Untersuchungen über die Zusammenhänge von Arbeitszufriedenheit und Leistung (vgl. Wiendieck 1977; Six & Eckes 1991; Katzell, Thompson & Guzzo 1992), innerer Kündigung (vgl. Löhnert 1990; Faller 1991; Hilb 1992), Absentismus (vgl. Benninghaus 1978; Woehler & Kuhnert 1995; Goldberg & Waldman 2000) oder auch der Fluktuation als äußere Kündigung (vgl. Semmer, Baillod, Stadler & Gail 1996) umfassen nahezu das gesamte Spektrum möglicher, aber problematischer Messverfahren mit ihren Definitionen.

Enttäuschender Weise lieferten die qualitativen Ansätze in der Zufriedenheitsforschung (vgl. Bruggemann 1974; Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Bruggemann 1976; Büssing & Bissels 1998) ebenfalls keine umfassenden Lösungsvorschläge. Erkenntnisse aus der quantitativen Forschung wurden bei diesen kaum beachtet und daher bleiben auch die qualitativen Ansätze ebenso fraglich in ihrer Aussagekraft (vgl. dazu Neuberger 1976; Jiménez 2000, 2002).

Der Forderung nach einer [...] creative theory [...] (Arvey, Carter & Burkley 1991, 379) für das Erkenntnisobjekt der Arbeitszufriedenheit wird durch die Verbindung qualitativer und quantitativer Ansätze im Folgenden nachgegangen. Es wird ein integriertes komplexes Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA) entwickelt, welches diese beiden Ansätze vereint und dabei auch auf die Moderatoren sowie die situativen Aspekte der Arbeitszufriedenheit eingeht. Auf Basis der tiefgehenden Literaturrecherche kann zu diesem Zeitpunkt noch nicht mit empirischem Material argumentiert werden. Dieser Mangel ist aber in naher Zukunft als weiterer Forschungsschritt zu beheben. Daher ist der vorliegende Beitrag zunächst als Impuls zur Verbindung qualitativer und quantitativer Messung von Arbeitszufriedenheit zu verstehen.

2. Definitionsansatz zum Konstrukt der Arbeitszufriedenheit

Die Basis der hier verwendeten Definition bilden einige der bisherigen Beiträge zur Arbeitszufriedenheit (vgl. z.B. Fischer 1989; Neuberger 1985, 1976; Locke 1976; Neuberger & Allerbeck 1978). Das Wort ist zunächst in Arbeit und Zufriedenheit aufzugliedern und in seinen Einzelaspekten zu reflektieren.

Fischer beschreibt die Arbeit nach biblischem Ursprung zunächst als [...] von Gott verhängte Strafe [...] (Fischer 1989, 25) und skizziert die darauf basierende altertümliche Definition als [...] Mühsal, Plage, Qual, Not [...] (ebd., 24). Neuere Ansätze im Bereich der Organisationsforschung verweisen neben der biblischen Definition auch auf andere Aspekte wie Arbeit als [...] Beschaffung, Umwandlung, Verteilung oder Benutzung von materiellen oder ideellen Daseinsgütern [...] (Neuberger 1985, 4). Wiederum andere Definitionen zielen eher auf den Sinn von Arbeit [...] zur Realisierung betrieblicher Ziele [...] zur Bewältigung von Existenzproblemen [...] (ebd., 4) ab. Hier wird im Folgenden Arbeit sehr allgemein verstanden als: Tätigkeit unter dem Einsatz körperlicher, geistiger und seelischer Kräfte zur Erreichung eines materiellen oder immateriellen Zieles. Dieses Ziel ist subjektiv wählbar.

Zufriedenheit ist nun wiederum selbst aufzugliedern in die Wortgruppen Zu-frieden-heit (vgl. Neuberger 1976, 2). Dabei verweist die letzte Wortgruppe auf einen Zustand der nach der ersten

Wortgruppe noch erreicht werden muss. Die zweite Wortgruppe verweist dann auf eine Harmonie oder ein energetisches Gleichgewicht. Erreicht werden kann dies nach drei verschiedenen Forschungsansätzen durch Bedürfniserfüllung, der Erfüllung situationsrelevanter Kognitionen oder humanistisch gesehen durch innere Selbstverwirklichung.

Ein komplexes Modell, welches der Verbindung verschiedener Ansätze verpflichtet wurde, kann nur mit einer umfassenden Definition arbeiten. Daher wird auf die phänomenologische Konzeption der Erscheinung von Harmonie zurückgegriffen (vgl. Neuberger & Allerbeck 1978, 13). Harmonie ist demnach ein zu erreichender Zustand, der mit einem relativen Gefühl verbunden ist. Dabei bezieht sich die Relativität auf inter-individuelle Differenzen. Zufriedenheit wird daher definiert als: Emotionaler Zustand, der das Verspüren der Zielnäherung einer subjektiven Zielkonzeption in einer Umgebung repräsentiert. Das subjektive Verspüren ist dabei eng mit dem subjektiven Erleben, dem subjektiven Wahrnehmen und der subjektiven Bewertung verbunden (anlehnend an Brehm 2001, 206).

In Anlehnung an die Feldtheorie (vgl. Lewin 1936) und aus einer konstruktivistischen Perspektive (vgl. z.B. von Foerster 1981; von Glasersfeld 1981) wird Arbeitszufriedenheit als emotionaler Zustand (eZ) verstanden, welcher von der Subjektivität des Individuums (P) und der Situation (S) in hohem Maße abhängig ist. So gilt:

$$eZ = f(P, S)$$

Formel 1: Feldtheorie von Lewin in Bezug auf den emotionalen Zustand der Zufriedenheit

3. Forschungsmethodologie

Zur detaillierteren Beschreibung des emotionalen Zustandes als komplexe Verschmelzung bisheriger Ansätze müssten nun alle oben angeführten, rund 26.300 Artikel untersucht werden. Die jeweiligen Anmerkungen zu situativen und/oder personellen Aspekten müssten dann bei der Dokumentenanalyse aussortiert und anschließend in die vorab gebildeten Kategorien zusammengefasst werden (vgl. Mayring 2000).

Eine Betrachtung aller oben summierten Artikel ist aber nur dann sinnvoll, wenn dabei ein Zugewinn in der detailliert-theoretischen Beschreibung zu erwarten ist. Nach subjektiver Bewertung über die Zusammenfassungen der Artikel konnte eine Anzahl von etwa 340 theoretischen Beiträgen ausgewählt werden, welche im Verlaufe der Analyse auf 15 Kern-Modellansätze mit deren Modifizierungen reduziert wurden. Auf Basis der zeitlichen Spannbreite wurde die Analyse der Literatur in drei Phasen aufgeteilt. Zunächst die alten Modelle (vgl. Maslow 1970; Porter 1961; Homans 1968; Vroom 1964), dann diejenigen mittleren Alters (vgl. Hulin & Smith 1965; Weiss, Dawis, England & Lofquist 1967; Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Hackman & Oldham 1974) und abschließend die jüngeren Modelle (Gebert 1979; Weyer, Hodapp & Neuhäuser 1980; van Deelen & Moeller 1984; Borg & Galinat 1986; Büssing 1991; Judge, Locke & Durham 1997; Jiménez 2000). Zu den Basisformulierungen wurden die jeweiligen Erweiterungen der selben oder anderer Autoren ebenso aufgegriffen (vgl. z.B. Herzberg, Mausner & Bloch Snyderman 1959; Barnes 1960; Adams 1963; Lawler 1968; Smith, Kendall & Hulin 1969; Neuberger 1976; Neuberger 1977; Neuberger & Allerbeck 1978; Kil, Leffelsend & Metz-Goeckel 2000; Borg 1987; Borg 1988; Büssing 1992; Büssing & Bissels 1998; Büssing, Bissels, Fuchs & Perrar 1999; Büssing, Bissels, Herbig & Kruesken 2000; Bono & Judge 2003; Jiménez 2002) und auch die vielfältige Kritik an den Ansätzen wurde verarbeitet.

Nun folgt eine Zusammenstellung der Ergebnisse dieser Analyse.

4. Situative Aspekte der Arbeitszufriedenheit

Im Rahmen bisheriger Forschung wurden immer wieder multidimensionale Skalierungen einzelner situativer Aspekte durchgeführt. Zunächst ohne explizite Anführung des Inhaltes kann für die Situation aus den multidimensionalen Skalierungen geschlossen werden, dass die Situation (S) von Individuen in eine Reihe von Facetten (F_i) gegliedert wird. Diese Facetten beinhalten jeweils eine Gruppe von Aspekten (A_j) (vgl. u.a. Borg & Galinat 1986). Formal folgt somit für die obige Formel der Feldtheorie:

$$eZ = f(P, S) = f\left(P, F_i \left[A_j \right] \right)$$

Formel 2: Erweiterte Feldtheorie um die situativen Facetten und Aspekte

Die multidimensionalen Skalierungen können prinzipiell in drei Facetten zusammengefasst werden: [] instrumentell-materiell [...] affektiv-sozial [...] kognitiv-psychologisch (Borg & Galinat 1986, 498). Die letzte Facette wurde aber später durch weitere Analysen des Hauptautors in [] kognitiv-intellektuell [] (Borg 1987, 30) umbenannt. Bei der Analyse stellt sich heraus, dass die Verbindung affektiver und sozialer Aspekte bei der Entstehung von Zufriedenheit als nicht sinnvoll gewählt erscheint und daher wird diese getrennt. Die bisher gemeinsame Zuordnung wird somit einerseits als sozial und andererseits als affektiv-emotional beschrieben. Demnach können vier Facetten (F_i) der Situation am Arbeitsplatz aufgezählt werden: sozial, affektiv-emotional, kognitiv-intellektuell, instrumentell-materiell, in die nun einzelne Aspekte einzugliedern sind.

In der Literatur ist bisher immer wieder deutlich geworden, dass verschiedene Autoren zum Teil gleiche, zum Teil aber unterschiedliche Aspekte ihrem jeweiligen Konstrukt der Arbeitszufriedenheit zugeordnet haben. Ein komplexes Modell sollte daher nicht vorab reduktionistisch vorgehen, sondern die Verschiedenheit erhalten. Jeder Autor verwies auf gute Gründe in Bezug auf seine ihm eigene Wahl. Andererseits führt die Unterschiedlichkeit zu dem Schluss, dass bestimmte Individuen eben nicht alle vorgeschlagenen Aspekte als für sich relevant klassifizieren. Es können also für die Zusammenstellung weder die Aspekte von Neuberger (1976) noch die von Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) bevorzugt werden. Hier gelten alle in der historischen Analyse gesammelten Daten als gleichwertige Interpretationsansätze verschiedener Forscher, welche jeweils durch diese selbst beeinflusst wurden. Der Streit über bedeutendere Aspekte der Zufriedenheit wird somit der statistischen Methodik entzogen und wieder dem Individuum zugeordnet. Somit ist z.B. die Beschreibung der Situation bei Neuberger (1976) durch die Belastungsaspekte von Weyer, Hodapp & Neuhäuser (1980) zu erweitern.

Das Ergebnis aller betrachteten Modelle sind 59 Aspekte, welche anhand ihrer Definitionen auf die vier oben beschriebenen Facetten aufgeteilt wurden. Diese liefern alle eine mögliche Beschreibung der Situation "Arbeitsplatz" und können wahrscheinlich noch erweitert werden:

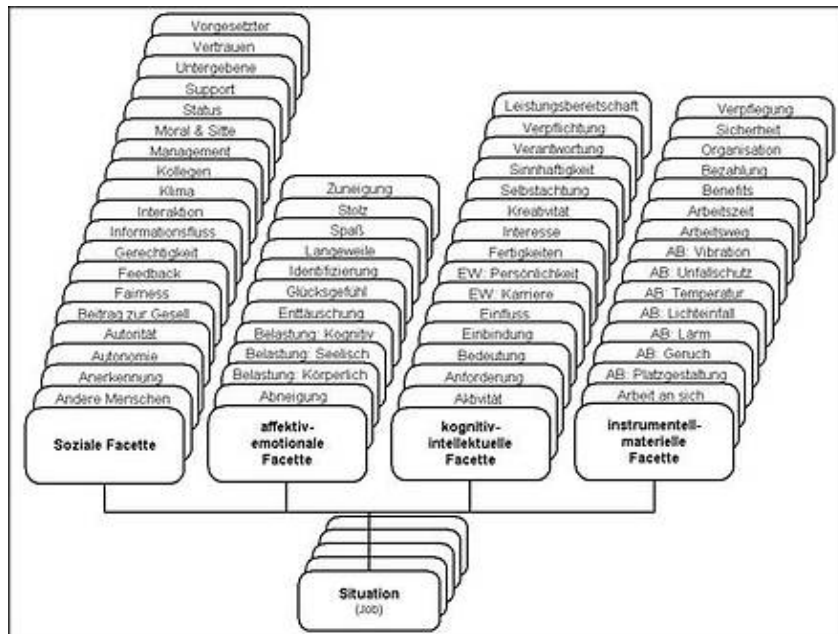


Abbildung 1: Die situativen Aspekte im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

Im Rahmen der zusammenfassenden Diskussion wurden doppelte Aspekte nur einmal dargestellt und wortverschiedene aber meinungsgleiche Aspekte mit neuen Hauptbegriffen versehen. Ein Erhebungsinstrument ist auf dieser Grundlage nun dynamisch zu gestalten, welches die Wahl zur Beantwortung aus der Vielfalt dem Individuum freistellt². Die zu bewertenden, situativen Aspekte werden somit individuell in einem Fragebogen angepasst.

5. Personelle Aspekte der Arbeitszufriedenheit

In Anlehnung an Brehm (2001, 206) wurde Arbeitszufriedenheit als ein Vergleich zwischen der Zielnäherung und der subjektiven Zielkonzeption definiert. Das Erleben dieses Vergleiches war mit der subjektiven Wahrnehmung und der subjektiven Bewertung verknüpft. Ähnliche wie im kybernetischen Modell der Arbeitszufriedenheit (vgl. Jiménez 2000, 2002) werden die personellen Aspekte (P) des emotionalen Zustandes für die weitere Analyse daher nach einem Regelkreis oder Interaktionsverständnis geordnet. Der emotionale Zustand der Arbeitszufriedenheit entspricht demnach einer individuellen Konstruktion (vgl. von Foerster 1981; von Glasersfeld 1981; Reich 1998).

Arbeit ist nach obiger Definition eine durch das Individuum selektierte Erlebnissituation. Die Wahrnehmung der Arbeit ist demnach eine Auswahl aus allen zur Verfügung stehenden Aspekten. Diese Auswahl wird subjektiven Zielkonzeptionen gegenüber gestellt. Anlehnend an Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975) folgt eine Verarbeitung der Gegenüberstellung, welche zudem mit einer eigenen Gewichtung der wahrgenommenen Aspekte in den emotionalen Zustand überführt wird. Diese Gewichtung erscheint notwendig, da zwei verschiedene Aspekte zwar gleichauf mit der jeweiligen Zielkonzeption liegen können; ihr Beitrag zum emotionalen Zustand kann jedoch unterschiedlich sein. Im Ergebnis entsteht zunächst ein aspektbezogener und erst anschließend in der Generalisierung ein genereller emotionaler Zustand der Zufriedenheit. Wichtig dabei ist, dass beide Zustände der aspektbezogene und der generelle Zustand zu verschiedenen Anteilen in die resultierende (aspektbezogene) Handlung mit einfließen können. Beispielhaft kann eine Unzufriedenheit über den wichtigen Aspekt der Kollegen auf den eigentlich unwichtigen Aspekt der zufrieden stellenden Bezahlung einwirken, in dem ein höheres Schmerzensgeld gewünscht wird. Da eine Handlung im Regelkreismodell jedoch umgehend eine Veränderung der Situation zur Folge hat (vgl. Jiménez 2000), ist von größter Zeitvarianz auszugehen. Dies lässt eine Längsschnitterhebung von Zufriedenheitsdaten absurd erscheinen:

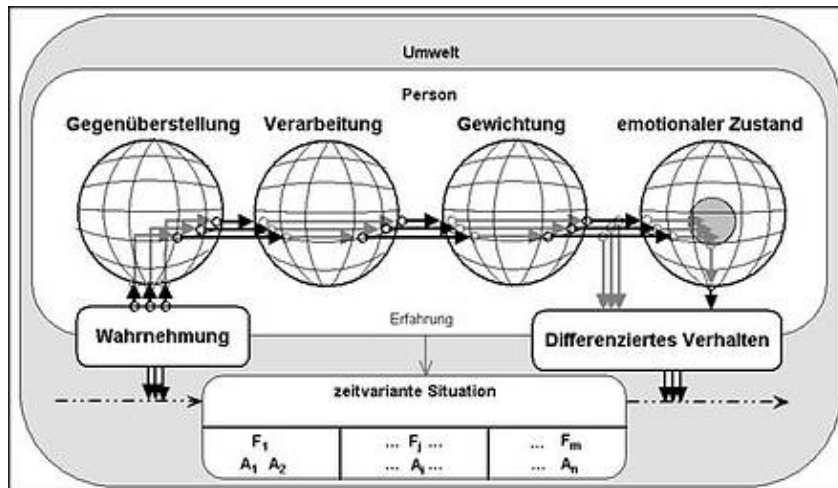


Abbildung 2: Die Interaktion im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

Auch hier ist aus der obigen Definition zu beachten, dass durch die konstruierte Wahrnehmung verschiedener Aspekte auch eine Repräsentation verschiedener Erwartungen und somit auch unterschiedliche Zufriedenheiten für diese Aspekte vorliegen können. Damit wird für jeden Aspekt aus Abbildung 1 der in Abbildung 2 dargestellte Prozess vom Individuum separat durchlaufen. Es folgt nun eine Detailbeschreibung des Prozesses in Bezug zu den dargestellten Faktoren der Wahrnehmung, der Gegenüberstellung, der Verarbeitung, der Gewichtung, des emotionalen Zustandes sowie des Verhaltens.

5.1 Die Wahrnehmung

Die Zuweisung der Wahrnehmung einer Situation über die Sinne des Individuums ist relativ eindeutig. Aus konstruktivistischer Perspektive ist diese jedoch nicht zwangsläufig auf die bekannten Sinne zu beschränken. Sinne sind ein vom kognitiven System entwickeltes Konstrukt. Wird an dieser Stelle auf die detaillierte Darstellung der Wahrnehmung verzichtet, kann auf einer aggregierten Ebene folgendes gesagt werden: Das Individuum wählt aus allen wahrgenommenen Aspekten (n) der Facetten (F) nur eine Anzahl von Aspekten (l) aus. Für jeden dieser wahrgenommenen Aspekte (i von 1 bis l) registriert es wiederum verschiedene Anteile, welche gemeinsam als Ist-Wert-Konstrukt (I) für diesen hinterlegt sind (I_i). Diese durch das Individuum festgelegte Auswahl kann als vektorielle Repräsentationen von Ist-Werten aufgefasst werden:

$$I_n \rightarrow \vec{I} = \begin{bmatrix} I_1 \\ \vdots \\ I_i \\ \vdots \\ I_l \end{bmatrix}$$

Formel 3: Vektor der Ist-Werte zu den wahrgenommenen Aspekten

Bei der empirischen Erhebung ist dem Individuum daher nach der Auswahl der Aspekte für jeden Aspekt einzeln eine Ist-Wert-Befragung über die aktuelle Ausprägung vorzulegen. Der Gebrauch von 5er-Likertskalen zwischen sehr stark und sehr schwach kann dabei empfohlen werden.

5.2 Die Gegenüberstellung

Im Rahmen der Gegenüberstellung sollte von zwei getrennten Prozessen ausgegangen werden (vgl. Morse 1953; Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Büssing & Bissels 1998). Erstens dem tatsächlichen Vergleich der Ist-Wert-Konstrukte mit den Zielvorgaben und zweitens der kognitiven und faktischen Reaktion des Individuums auf die festgestellten Ergebnisse. Für den Vergleich benötigt das Individuum – anlehnend an Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975) und adaptiert nach Morse (1953) – einen Gegenwert zum Ist-Wert-Konstrukt. Dieses Erwartungs-Wert-Konstrukt (E) für den jeweiligen Aspekt (i), also (E_i), darf nach der Literatur aber nicht mehr nur als Soll-Wert verstanden werden. Der Erwartungswert wird aus vergangenen Erlebnissen (vgl. Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Büssing & Bissels 1998; Jiménez 2000), aktuellen Geschehnissen (vgl. Homans 1968; Adams 1963; Lawler 1968; Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Büssing 1991; Jiménez 2000) und zukünftigen Träumen (vgl. Smith, Kendall & Hulin 1969; Büssing 1991) zusammengesetzt. Dieses Konstrukt (E_i) ist daher als zeitliches Integral (dt) und zudem als gewichtete (g_{ke}) Summe aller zu dem jeweiligen Zeitpunkt gespeicherten kognitiven Elemente (KE ; integriert als dz) zu interpretieren:

$$E_i = \int_{\text{Geburt}}^{\text{Heute(inkl. Tyzume)}} \left(\int KE_z \cdot g_{ke} dz \right) dt$$

Formel 4: Erwartungswertbildung über die Vergangenheit und heutige Zukunftsträume

Alle Erwartungswerte (E_i) bilden auch hier eine vektorielle Repräsentation:

$$E_n \rightarrow \vec{E} = \begin{bmatrix} E_1 \\ \vdots \\ E_i \\ \vdots \\ E_i \end{bmatrix}$$

Formel 5: Vektor der Erwartungen zu den wahrgenommenen Aspekten

Jeder dieser Erwartungswerte (E_i) wird nun durch das Individuum seinem wahrgenommenen Ist-Wert (I_i) gegenübergestellt – empirisch schließt sich daher die gleiche Kategorisierung bei der Erhebung des Erwartungswertes zwischen 1 und 5, entsprechend dem Ist-Wert, an. Die einfache Differenzbildung verliert aber im Rahmen dieses Definitionsansatzes ihre Gültigkeit. Verfolgt das Individuum eine Maximierungsstrategie (z.B. bei der Gehaltszahlung), ist eine Ist-Erwartungswert-Differenz zu bilden. Eine Übererfüllung in der Situation ($I_i > E_i$) entspricht einem positiven Ergebnis, also einer positiven Konnotation. Wird dagegen eine Minimierungsstrategie verfolgt (z.B. bei psychischer Belastung/Mobbing), dann wird eine Erwartungs-Istwert-Differenz gebildet. Liegt hier eine Übererfüllung der Erwartung vor ($I_i > E_i$), entspricht dies einem negativen Ergebnis und somit einer negativen Konnotation. Durch die differenzierte Betrachtung wird das Ergebnis anschließend logisch bewertet. In jeder der beiden Differenzbildungsprozesse kann ein positives (+), negatives (-) und gleichwertiges (0) Ergebnis vorliegen. Die Stärke der Differenz wird als Grad einer aspektspezifischen Zufriedenheit angenommen – dieser Wert wird dann bei der Endbewertung wieder aufgegriffen. Einstandsergebnisse ($I_i = E_i$) können zur Erklärung von Ambiguitätsverhalten herangezogen werden, wobei auch hier Grade der jeweiligen Gleichheit

existieren 1:1 ist eine schwächere Emotion als 5:5.

5.3 Die Verarbeitung

Den Ansätzen von Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975), Gebert (1979) und Büssing (1991) folgend, führt das Individuum nach der logischen Vergleichsanalyse der Ist- und Erwartungswerte eine kognitive Bewertung des Vergleiches durch. Das Ergebnis der Vergleichsanalyse (+, 0, -) wird dabei positivierend oder negativierend (vgl. Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975; Büssing 1991), destruktiv (vgl. Gebert 1979) oder daraus logisch folgend akzeptierend reguliert. Durch die Verknüpfung der drei möglichen Ergebnisse der Vergleichsanalyse mit den vier möglichen Regulierungsstrategien entstehen nur sechs mögliche und unterschiedliche Regulierungsergebnisse. Diese sind die Veränderung des Ergebnisses hin zur Herausforderung, zur Egalisierung und zum Problem, sowie die kognitive Akzeptanz der drei verschiedenen Ergebnisse (+, 0, -). Die Regulierungsergebnisse für den maximierenden Fall (z.B. für den Aspekt Gehalt) können der Tabelle 1 entnommen werden:

Tabelle 1: Kognitive Regulierung im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

		Ergebnisebene		
		(+) Positive Konnotation	(0) Null-Konnotation	(-) Negative Konnotation
R e g u l i e r u n g s e b e n e	Positiv	Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes bis zur negativen Ungleichheit – als Herausforderung	Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes entspricht Spreizung der Gleichheit zur negativen Ungleichheit – als Herausforderung	Senkung der Erwartung, Steigerung des Ist-Wertes bei bleibender negativer Differenz entspricht Stressabbau – als Problem
	Akzeptierend	als Akzeptanz	als Akzeptanz	als Akzeptanz
	Negativ	Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes bis zur Gleichheit beider Werte – als Egalisierung	Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes als Spreizung der Gleichheit zur negativen Ungleichheit – als Problem	Senkung der Erwartung, Steigerung des Ist-Wertes bis zur Gleichheit beider Werte – als Egalisierung
	Destruktiv	Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes bis zur negativen Ungleichheit – als Problem		Steigerung der Erwartung, Senkung des Ist-Wertes bis zur negativen Ungleichheit – als Problem

Beeinflusst werden die in Tabelle 1 dargestellten möglichen Regulierungsergebnisse der vektoriellen Erwartungs-Istwert-Repräsentation pro Vergleichspaar durch eine Reihe kognitiver Moderatoren. Diese können jedoch über die einzelnen Aspekte differieren (vgl. anlehnend an Borg 1988). Beispielhaft kann die Kontrollüberzeugung in Bezug auf den Aspekt Gehalt geringer sein als die in Bezug zu dem Aspekt Kollegen. Eine Ursache könnte das offene Verhältnis zu den Kollegen und das mit Angst besetzte Hierarchieverhältnis zum Vorgesetzten sein. Welche Moderatoren primär für die Anhebung, Senkung oder Akzeptanz der Erwartungs- oder Istwerte verantwortlich sind, wäre durch zukünftige empirische Forschung zu überprüfen. Allerdings ist auch hier auf die Subjektivität zu achten, wodurch in einem dynamischen Fragebogen Wahlmöglichkeiten von Moderatoren zur anschließenden Detailbeantwortung angeführt werden sollten. Aus der Literatur konnte eine Reihe von möglichen Moderatoren extrahiert werden, welche in Tabelle 2 zusammengefasst und für eine aspektsspezifische Befragung transformiert wurden:

Tabelle 2: Aspektsspezifische Moderatoren bei der kognitiven Regulierung im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

Moderator	Nennungen	Nennungen
Aspektkontrolle	Kontrollfähigkeit	Jiménez (2000)
	Aspektkontrolle	Borg (1988)
	Kontrollüberzeugung	Büssing (1991)
	Locus of Control	Vroom (1964), Lawler (1968), Judge, Locke & Durham (1997)
	Situationskontrolle	Gebert (1979), Jiménez (2000), Borg (1988)
Neuroticism	Neuroticism	Judge, Locke & Durham (1997)
Perspektive	Future Options	Schneider, Gunnarson & Wheeler (1992)
	Perspektive	Lawler (1968)
Realitätsdruck	Erwarteter Realitätsdruck	Borg (1988)
	Realitätsdruck	Borg (1988)
	Rollenerwartung	Lawler (1968)
Self-Efficiency	Generalized Self-Efficiency	Judge, Locke & Durham (1997)
Selbsteinschätzung	Selbsteinschätzung	Lawler (1968)
	Self-Esteem	Judge, Locke & Durham (1997)
Selbstverwirklichungstendenz	Selbstverwirklichungstendenz	Hackman & Oldham (1974), Fischer & Lück (1972)
Verdrängungstendenz	Verhältnis Arbeit / Freizeit	Büssing (1991)

Durch die obigen Moderatoren wurde das Ergebnis des Vergleiches (+, 0, -) zu sechs möglichen Regulierungsergebnissen verändert. Prinzipiell erzeugen diese veränderten sechs möglichen Ergebnisse die Bildung der unterschiedlichen Zufriedenheitsqualität pro Aspekt (anlehnend an Bruggemann, Großkurth & Ulich 1975). Zum Teil werden die Regulierungsergebnisse jedoch über den weiteren Schritt des faktischen Problemlöseverhaltens beeinflusst. Das faktische Problemlöseverhalten erfolgt bei den als Herausforderung oder Problem bewerteten Regulierungsergebnissen (vgl. Tabelle 1). Bei dem faktischen Problemlöseverhalten wird durch den Lösungswillen und die Generation einer Lösungsidee (Wille und Idee, Wille und keine Idee, kein Wille und [keine] Idee) ein potentieller Handlungserfolg oder Misserfolg erzeugt, was zu einer erneuten kognitiven Anpassung führt. In Anlehnung an die in der Literatur vorgeschlagenen Qualitäten der Zufriedenheit (vgl. Bruggemann 1974; Gebert 1979; Büssing, 1998, 237) entstehen im Ergebnis der erneuten kognitiven Anpassung nun acht mögliche Formen der qualitativen Arbeitszufriedenheit (AZ) oder -unzufriedenheit (UnZ) pro Aspekt. Die Ergebnisse sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Tabelle 3: Qualitäten der Arbeitszufriedenheit im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

		Ergebnisebene		
		(+) Positive Konnotation	(0) Null-Konnotation	(-) Negative Konnotation
Regulierungsebene	Positiv	Progressive AZ	Progressive AZ	Konstruktiv UnZ
				Fixiert UnZ
	Akzeptierend	Akzeptierte AZ	Stabilisierte AZ	Konstruktiv UnZ
				Fixiert UnZ
	Negativ	Akzeptierte AZ	Destruktive UnZ	Resignativ AZ
				Resignativ UnZ
Destruktiv	Destruktive UnZ			Destruktive UnZ

Ob das Problem oder die Herausforderung gelöst werden kann, wird nach theoretischer Überlegung erneut durch eine Reihe von Moderatoren beeinflusst. Für einen Erhebungsansatz entstehen durch den aspektsspezifischen Bezug der Moderatoren auch hier dynamische Zwänge. So sind z.B. die Moderatoren zur Problemlösung nur dann abzufragen, wenn ein Problem tatsächlich vorliegt. Damit wird einerseits eine Reduktion der Komplexität durch mögliche Verkürzung der Bearbeitungszeiten je Aspekt erzielt. Andererseits wird durch die Aspektbezogenheit mit einem gleichzeitigen Anstieg der zu erhebenden Komplexität gerechnet. In der Literatur wurden einige der hier verwendeten Moderatoren oft allgemein der Zufriedenheit zugeordnet. Die differenzierte Betrachtung in kognitive und problemlösende Regulierung weist jedoch auf eine spezifische Zuordnung hin. Die möglichen Moderatoren sind in der folgenden Tabelle zusammengestellt und für eine empirische Erhebung aspektsspezifisch transformiert worden:

Tabelle 4: Moderatoren bei der Problemlösung im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

Moderator	Nennungen	Nennungen
Ergebniserwartung	Ergebniserwartung	Lawler (1968)
	Konsequenzen der Realisierung	Büssing (1991)
Fachwissen	Specialization	Vroom (1964)
	Wissen	Hackman & Oldham (1974)
	Fachwissen	Büssing (2000)
Methodenwissen	Fähigkeiten	Hackman & Oldham (1974)
	Methodenwissen	Büssing (2000)
Realisierungschance	Realisierungschance	Büssing (1991)
	erwarteter Realitätsdruck	Borg (1988)
	Realitätsdruck	Borg (1988)
	Rollenerwartung	Lawler (1968)

Zusammenfassend erhält also das Individuum für jeden betrachteten Aspekt (A_i) durch seine zu unterscheidende Differenzbildung eine Konnotation mit bestimmter gradueller Ausprägung (G_i). Zu dem quantitativen Grad der Zufriedenheit eines Aspektes erhält es durch kognitive und faktische Regulierung zu jedem Aspekt auch eine Qualität der Zufriedenheit (Q_i). Diese ist zwar durch die Erhebung der aspektbezogenen Moderatoren klassifiziert, die Ausprägung wäre jedoch in Abhängigkeit von der Konnotation in einem Fragebogen dynamisch abprüfbar – hiermit wären auch Korrelationsuntersuchungen gewährleistet. Nach der vektoriellen Repräsentation der Ist- und Erwartungswert-Vergleiche kann mit diesem Ergebnis die folgende Darstellung für den Aspektvektor (A) erfolgen:

$$\vec{E} \xleftrightarrow{+0,-} \vec{I} \Rightarrow \vec{A} = \begin{bmatrix} A_1\{G_1, Q_1\} \\ \vdots \\ A_i\{G_i, Q_i\} \\ \vdots \\ A_n\{G_n, Q_n\} \end{bmatrix}$$

Formel 6: Ergebnis als Aspektvektor des Ist-Erwertungswertvergleiches

5.4 Die Gewichtung

Entsprechend Abbildung 2 wird nach der Verarbeitung als aspektspezifische Gegenüberstellung und Bewertung nun eine Gewichtung der Ergebnisse durchgeführt. Es wird davon ausgegangen, dass jeder einzelne Aspekt einer unterschiedlichen Wichtigkeit (g_i) unterliegt (vgl. Borg 1987) und diese Gewichtung³ nur den Grad der Zufriedenheit, nicht aber die Qualität als solche beeinflusst. So folgt für einen Aspekt (A_i):

$$g_i \cdot A_i\{G_i; Q_i\} \rightarrow A_i\{g_i \cdot G_i; Q_i\}, \text{ mit } \sum_{i=0}^l g_i = 1$$

Formel 7: Mit dem Grad bewerteter Aspekt

5.5 Der emotionale Zustand

Für alle Aspekte liegt dem Individuum nun in dem Ergebnisvektor jeweils für den einzelnen bewerteten Aspekt der gewichtete Grad der Zufriedenheit ($g_i \cdot G_i$) und die Qualität der Zufriedenheit (Q_i) vor. Nach einigen Autoren wie Bruggemann, Großkurth & Ulich (1975), Büssing & Bissel (1998) und auch Jiménez (2000) ist nun der emotionale Zustand von den Qualitäten der Zufriedenheit abhängig. Nach anderen Autoren wie Neuberger (1976) oder Smith, Kendall & Hulin (1969) ist der emotionale Zustand von dem quantitativen (hier gewichteten) Grad der Zufriedenheit abhängig. Im Sinne einer vektoriellen Repräsentation für den emotionalen Zustand in Abhängigkeit von den Qualitäten der Zufriedenheit ($eZ(Q_j)$) und dem Grad der Zufriedenheit wird vorgeschlagen, die Grade der Zufriedenheit für die jeweilige Qualität der Zufriedenheit zu summieren. Demnach wird der gewichtete Grad der wahrgenommenen Aspekte (1 bis l) nach den jeweiligen Qualitäten ($j = 1$ bis 8) sortiert und anschließend summiert. Dies ergibt den folgenden Vektor des emotionalen Zustandes (eZ):

$$eZ(Q_j) = \left\{ \sum_{i=1}^l A_i\{g_i \cdot G_i; Q_j\} \right\}_{j=1}^8 \Rightarrow eZ \begin{bmatrix} \sum G(Q_1) \\ \sum G(Q_2) \\ \sum G(Q_3) \\ \sum G(Q_4) \\ \sum G(Q_5) \\ \sum G(Q_6) \\ \sum G(Q_7) \\ \sum G(Q_8) \end{bmatrix}$$

Formel 8: Vektor des emotionalen Zustandes über alle Qualitäten

Zur Veranschaulichung kann nach Abbildung 3 davon ausgegangen werden, dass die Summierung der gewichteten Grade über die Qualitäten entsprechend der anfänglichen Konnotationen dargestellt werden können. Ergebnisse der kognitiven Anpassung werden auf der x-Achse um den Null-Punkt gruppiert, positive Zustände rechts davon und negative links:

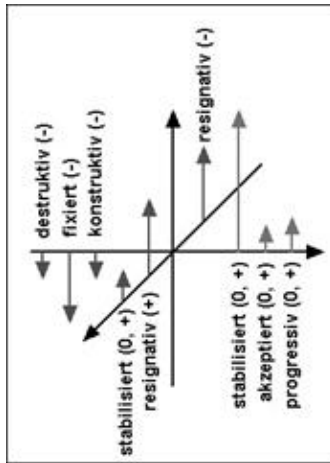


Abbildung 3: Theoretische Repräsentation der Qualitäten mit summierten Ausprägungen

Dem Individuum liegen nun zu einem Zeitpunkt über alle acht Qualitäten der Zufriedenheit summierte Ausprägungen der Aspekte vor und damit bestimmt es seine generelle Qualität des emotionalen Zustandes – wahrscheinlich über das Maximum der Ausprägungen. Eine Ambiguität ist natürlich bei gleicher Ausprägung zweier Zustände denkbar – mathematisch muss bei der Maximierung auf die negative Konnotation durch eine Betragsbildung geachtet werden:

$$eZ = \max \left\{ \left| \sum_{i=1}^8 A_i \{g_i \cdot G_i; Q_j\} \right| \right\}$$

Formel 9: Auswertung des emotionalen Zustands-Vektors über Maximierung

5.6 Das Verhalten

Nun ist nach dieser komplexen Darstellung als letztes noch offen, wie das Individuum Verhalten generiert. Entgegen bisheriger Formulierungen (vgl. z.B. Neuberger & Allerbeck 1978) wurde schon in Abbildung 2 angedeutet, dass in das Verhalten sowohl die einzelne Aspektzufriedenheit (durch gewichteten Grad und Qualität repräsentiert), aber auch der gesamte Zustand einwirken kann. Es wird davon ausgegangen, dass z.B. gegenüber dem Vorgesetzten eine fixierte Unzufriedenheit vorliegen kann, jedoch die Bezahlung akzeptiert zufrieden stellt. Eher wahrscheinlich ist damit, dass gegenüber dem Chef anders reagiert wird als gegenüber dem gesamten Unternehmen. Somit ist das Verhalten (V) bezüglich eines beliebigen Aspektes (b) mitbestimmt durch den gegenüber der Einzelzufriedenheit gewichteten (c) globalen emotionalen Zustand (eZ) und der aspektbezogenen Zufriedenheit. Das Verhalten unter der Bedingung der Maximierung der Zustände kann zusammenfassend formuliert werden als:

$$V_b = \max \left(\left| A_b \{g_b \cdot G_b; Q_j\}; c \cdot \max \left\{ \left| \sum_{i=1}^8 A_i \{g_i \cdot G_i; Q_j\} \right| \right\} \right| \right)$$

Formel 10: Verhaltensfunktion mit aspektbezogener und allgemeiner Zufriedenheit

Das gesamte Modell des personellen Anteils der Feldtheorie in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit kann wie in Abbildung 4 dargestellt werden:

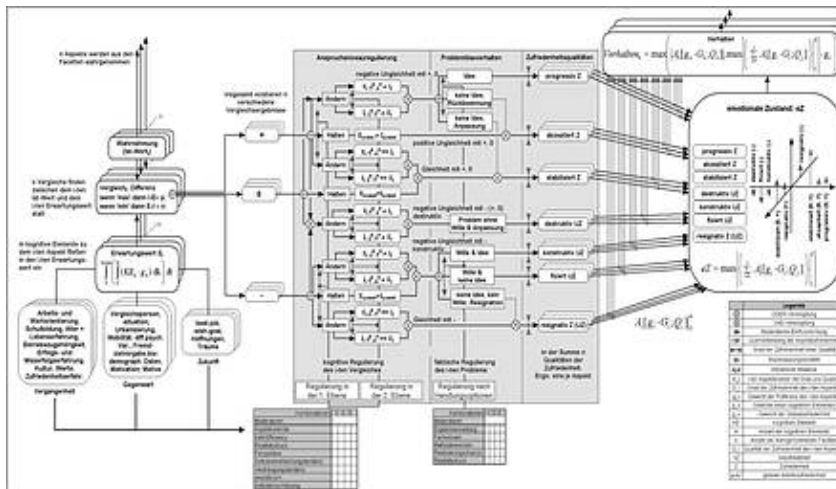


Abbildung 4: Die personellen Aspekte im komplexen Modell der Arbeitszufriedenheit (KMA)

6. Ausblick zukünftiger Forschung

Das KMA ist ein hoch komplexer Ansatz zur Beschreibung des Konstruktes der Arbeitszufriedenheit, welcher auf der Annahme der subjektiven Konstruktion einer persönlichen Realität beruht. Die mathematische Darstellung erzeugt mit den Verweisen auf die in dem Konstrukt liegende Dynamik die Vermutung, dass ein solcher Ansatz nicht mit herkömmlichen quantitativen Methoden zu überprüfen ist. Es wurde schon an einigen Stellen darauf verwiesen eher auf dynamische Online-Fragebögen (z.B. mit der Programmiersprache PHP und der Datenbank MySQL) zurückzugreifen. Die Möglichkeiten, welche sich aus diesen Kombinationen ergeben, werden als vielfältig angesehen daraus entstehende Probleme sind jedoch nicht zu unterschätzen. Im Kern hält das KMA der Generalkritik an der Zufriedenheitsforschung (vgl. Gawellek 1987) zumindest theoretisch stand. Die noch nicht zur Verfügung stehende Empirie bildet daher das größte Problem. Entsprechend dem KMA kognitiv positiv reguliert ist es natürlich eine Herausforderung für weitere Forschung.

Literatur

Adams, Jean Stacy (1963): Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.

Agnew, David T. (1998): An evaluation of the Getz / Roanoke county school division's school counselor group clinical supervision program. Dissertation. Blacksburg: Virginia Polytechnic Institute and State University.

Arvey, Richard D., Gary W. Carter & Deborah K. Burkley (1991): Job satisfaction: Dispositional and situational influences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 359-384.

Barnes, Louis B. (1960): *Organizational systems and engineering groups: a comparative study of two technical groups in industry*. Boston: Harvard University.

Benninghaus, Hans (1978): Arbeitssituation und Arbeitszufriedenheit: Reaktionen von Industriearbeitern auf Merkmale ihrer Tätigkeit. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 30, 514-547.

- Bono, Joyce E. & Timothy A. Judge (2003): Core self-evaluations: A review of the trait and its role in job satisfaction and job performance. *European Journal of Personality*, 17, 5-18.
- Borg, Ingwer (1987): Arbeitszufriedenheit, Arbeitswerte und Jobauswahl: Ein hierarchischer, individuenzentrierter Ansatz. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, 18, 28-39.
- Borg, Ingwer (1988): Ein System kognitiver Indikatoren von Arbeitszufriedenheiten. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 32, 160-167.
- Borg, Ingwer & Withold H. Galinat (1986): Struktur und Verteilung von Arbeitswerten. *Psychologische Beiträge*, 28, 495-515.
- Brayfield, Arthur H. & Harold F. Rothe (1951): An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brehm, Marion (2001): Emotionen in der Arbeitswelt. Theoretische Hintergründe und praktische Einflussnahme. *Zeitschrift Arbeit*, 10, 205-218.
- Bruggemann, Agnes (1974): Zur Unterscheidung verschiedener Formen von "Arbeitszufriedenheit". *Arbeit und Leistung*, 28, 281-284.
- Bruggemann, Agnes (1976): Zur empirischen Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 30, 71-75.
- Bruggemann, Agnes, Peter Großkurth & Eberhard Ulich (1975): *Arbeitszufriedenheit*. Bern: Huber.
- Büssing, André (1991): Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. In Lorenz Fischer (Hg.), *Arbeitszufriedenheit* (85-113). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Büssing, André (1992): A dynamic view of job satisfaction in psychiatric nurses in Germany. *Work & Stress*, 6, 239-259.
- Büssing, André & Thomas Bissels (1998): Different forms of work satisfaction: Concept and qualitative research. *European Psychologist*, 3, 209-218.
- Büssing, André, Thomas Bissels, Vera Fuchs & Klaus-M. Perrar (1999): A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028.
- Büssing, André, Thomas Bissels, Britta Herbig & Jan Kruesken (2000): Formen von Arbeitszufriedenheit im Experiment: Differentielle Auswirkungen auf die Beziehung von Wissen und Handeln. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 27-37.
- Cicero, Lavinia, Antonio Pierro & Daan van Knippenberg (2007): Leader group prototypicality and job satisfaction: The moderating role of job stress and team identification. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 11, 165-175.
- Crede, Marcus, Oleksandr S. Chernyshenko & Stephen Stark (2007): Job satisfaction as mediator: An assessment of job satisfaction's position within the nomological network. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 515-538.
- Faller, Michael (1991): *Innere Kündigung. Ursachen und Folgen*. München: Hampp.
- Fischer, Lorenz (1989): *Strukturen der Arbeitszufriedenheit. Zur Analyse individueller*

Bezugssysteme. Göttingen: Hogrefe.

Fischer, Lorenz & Helmut E. Lück (1972): Entwicklung einer Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ). *Psychologie und Praxis*, 16, 64-76.

Gawellek, Ulrich (1987): Erkenntnisstand, Probleme und praktischer Nutzen der Arbeitszufriedenheitsforschung. Frankfurt/Main: Lang.

Gebert, Diether (1979): Arbeitszufriedenheit, Situationskontrolle und Resignation Ergebnisse einer Befragung. *Problem und Entscheidung*, 23, 1-32.

Goldberg, Caren B. & David A. Waldman (2000): Modeling employee absenteeism: testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 665-676.

Hackman, J. Richard & Greg R. Oldham (1974): The job diagnostic survey: An instrument of the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. New Haven: Yale University.

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner & Barbara Bloch Snyderman (1959): The motivation to work. New York: Wiley.

Hilb, Martin (1992): Innere Kündigung: Ursachen und Lösungsansätze. Zürich: Verlag Industrielle Organisation.

Homans, George Caspar (1968): Elementarformen sozialen Verhaltens. Köln/Opladen: Westdeutscher Verlag.

Hoppock, Robert (1935): Job satisfaction. New York: Harper & Brothers.

Hulin, Charles L. & Patricia Cain Smith (1965): A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49, 209-216.

Jiménez, Paul (2000): Job satisfaction and burnout from a cybernetic view An integrative model, first project-results. *International Journal of Psychology*, 35, 309.

Jiménez, Paul (2002): Specific influences of job satisfaction and work characteristics on the intention to quit: Results of different studies. *Psychologische Beiträge*, 44, 596-603.

Judge, Timothy A., Edwin A. Locke & Cathy C. Durham (1997): The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.

Katzell, Raymond A., Donna E. Thompson & Richard A. Guzzo (1992): How job satisfaction and job performance are and are not linked. In Charles J. Cranny, Patricia Cain Smith & Eugene F. Stone (Hg.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (195-217). New York: Lexington Books.

Kil, Monika, Stefanie Leffelsend & Hellmuth Metz-Goeckel (2000): Zum Einsatz einer revidierten und erweiterten Fassung des Job Diagnostic Survey im Dienstleistungs- und Verwaltungssektor. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 115-128.

Lawler, Edward E. (1968): A correlation-causal analysis of the relationship between expectancy attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 52, 462-468.

Lewin, Kurt (1936): Principles of topological psychology. New York: McGraw-Hill.

- Locke, Edwin A. (1976): The nature and causes of of job satisfaction. In Marvin D. Dunette (Hg.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Löhnert, Winfried (1990): Innere Kündigung: Eine Analyse aus wirtschaftspsychologischer Perspektive. Frankfurt/Main: Lang.
- Maslow, Abraham Harold (1970): Motivation and personality. New York: Harper & Row.
- Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Morse, Nancy C. (1953): Satisfaction in the white-collar job. Ann Arbor: University of Michigan.
- Neuberger, Oswald (1976). Der Arbeitsbeschreibungsbogen. Ein Verfahren zur Messung von Arbeitszufriedenheit. Problem und Entscheidung, 15, 1-129.
- Neuberger, Oswald (1977): Messung der Arbeitszufriedenheit mit dem "Arbeits-Beschreibungs-Bogen (ABB)" Methode, Erfahrungen, Probleme. Psychologie und Praxis, 21, 66-77.
- Neuberger, Oswald (1985): Arbeit: Begriff, Gestaltung, Motivation, Zufriedenheit. Stuttgart: Enke.
- Neuberger, Oswald & Martin Allerbeck (1978): Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit. Erfahrungen mit dem "Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)". Bern: Huber.
- Pearson, Quinn M. (2008): Role overload, job satisfaction, leisure satisfaction, and psychological health among employed women. Journal of Counseling & Development, 86, 57-63.
- Porter, Lyman W. (1961): A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. Journal of Applied Psychology, 45, 1-10.
- Reich, Kersten (1998): Die Ordnung der Blicke Perspektiven des interaktionistischen Konstruktivismus. Beobachtung und die Unschärfen der Erkenntnis. Neuwied: Luchterhand.
- Schneider, Benjamin, Sarah K. Gunnarson & Jill K. Wheeler (1992): The role of opportunity in the conceptualization and measurement of job satisfaction. In Charles J. Cranny, Patricia Cain Smith & Eugene F. Stone (Hg.), Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance (53-68). New York: Lexington Books.
- Semmer, Norbert, Jürg Baillod, Roger Stadler & Klaus Gail (1996): Fluktuation bei Computerfachleuten: Eine follow-up Studie. Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 40, 190-199.
- Six, Bernd & Andrea Eckes (1991): Der Zusammenhang von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung Resultate einer metaanalytischen Studie. In Lorenz Fischer (Hg.), Arbeitszufriedenheit (21-45). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Smith, Patricia Cain, Lorne M. Kendall & Charles L. Hulin (1969): The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally.
- van Deelen, Heinz & Holger Moeller (1984): Der Fragebogen zur subjektiven Arbeitsbeschreibung (SAB). Ein Instrument zur Analyse und Gestaltung von Fertigungsarbeitsplätzen unter Berücksichtigung arbeitswissenschaftlicher Zielkriterien. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 38, 1-7.
- van Dick, Rolf, Christiane Schnitger, Carla Schwartzmann-Buchelt & Ulrich Wagner (2001): Der Job

Diagnostic Survey im Bildungsbereich: Eine Überprüfung der Gültigkeit des Job Characteristics Model bei Lehrerinnen und Lehrern, Hochschulangehörigen und Erzieherinnen mit berufsspezifischen Weiterentwicklungen des JDS. Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 45, 74-92.

von Foerster, Heinz (1981): Das Konstruieren einer Wirklichkeit. In Paul Watzlawick (Hg.), Die erfundene Wirklichkeit. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? (39-60). München: Piper.

von Glasersfeld, Ernst (1981): Einführung in den Radikalen Konstruktivismus. In Paul Watzlawick (Hg.), Die erfundene Wirklichkeit. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? (16-38). München: Piper.

Vroom, Victor H. (1964). Motivation and work. New York: John Wiley & Sons.

Weiss, David J., Rene V. Dawis, George W. England & Llyod H. Lofquist (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis: The University of Minnesota Press.

Weyer, Geerd, Volker Hodapp & Sylvia Neuhäuser (1980): Weiterentwicklung von Fragebogenskalen zur Erfassung der subjektiven Belastung und Unzufriedenheit im beruflichen Bereich (SBUS-B). Psychologische Beiträge, 22, 335-355.

Wiendieck, Gerd (1977): Arbeitsleistung und Arbeitszufriedenheit eine kritische Übersicht. Gruppendynamik, 8, 415-430.

Woehler, Christiane & Jan Kuhnert (1995): Zufriedenheit am Arbeitsplatz Reduzierung von Fehlzeiten. Projekt bei der Hoechst AG. Personalführung, 28, 410-415.

Endnoten

¹ Eigene Recherchen wurden zum Jahreswechsel 2003/2004 sowie 2007/2008 in den beiden Datenbanken Psyndex (deutschsprachige Artikel) und PsycINFO (englischsprachige Artikel) durchgeführt. Die Stichworte der Suche waren Arbeitszufriedenheit , Arbeitszufriedenheit AND NOT (job AND satisfaction) sowie job AND satisfaction in beliebigen Suchfeldern.

² Ein dynamischer Onlinefragebogen wurde bereits in einem Projekt entwickelt, jedoch noch nicht für eine empirische Erhebung verwendet.

³ Die Setzung der Summierung aller Gewichte zu 1 entspricht dem Vorschlag aus der Literatur (vgl. dazu Borg 1987).

Marc R. H. Roedenbeck

Freie Universität Berlin


Fachbereich Wirtschaftswissenschaft

DFG-Graduiertenkolleg "Pfade organisatorischer Prozesse"

Garystr. 21

D-14195 Berlin

 marc@bitte-keinen-spam-roedenbeck.net

 <http://www.marc.roedenbeck.net>

Dipl. Ing., Wirtschaftsingenieurwesen, Stipendiat im Graduiertenkolleg "Pfade organisatorischer Prozesse"; Freie Universität Berlin; Arbeitsschwerpunkte: Konstruktivismus in der

Kommentare

einen Kommentar schreiben

Name

Email

Homepage

Kommentar

Bitte geben Sie hier das Wort ein, das im Bild angezeigt wird. Dies dient der Spamvermeidung
Wenn Sie das Wort nicht lesen können, [bitte hier klicken](#).

Emailbenachrichtigung bei neuen Kommentaren