

BEWERTUNG DER ARBEIT

4 Kriterien zur Bewertung von Arbeit nach Rohmert:

- 1) **Ausführbarkeit** (Fähigkeiten, Kraft,...)
- 2) **Erträglichkeit** (kontinuierliche Ausführbarkeit ohne gesundheitliche Schäden)
- 3) **Zumutbarkeit** (Fragen der Ethik, gesellschaftliche Werthaltungen allgemein)
- 4) **Zufriedenheit** (Befinden, individuelle Bewertung der Arbeit)

Kritik:

- Ausführbarkeit = vernachlässigbar, da selbstverständlich
- Zufriedenheit = globale Variable, die aufgrund völlig unterschiedlicher Bedingungen zustande kommen kann -> objektive Messung nahezu unmöglich

Bewertung der Arbeit nach Hacker & Richter:

= sehr **differenziertes Bewertungssystem**, **hierarchisch aufgebaut** (d.h. vorordnete Ebenen sind Voraussetzungen für nächste)

1) Ausführbarkeit:

- **ausführbar**: forderungsgerechte Aufgabenerfüllung wird langfristig zuverlässig durch gewählte arbeitsgestalterische Lösung gewährleistet;
- **nicht ausführbar**: geforderte Arbeitstätigkeit
 - ist überhaupt nicht ausführbar
 - kann nicht dauernd forderungsgerecht ausgeführt werden
 - stellt eine unzulässige oder unzumutbare Belastung dar
- **Beispiele für Kriterien:**
 - anthropometrische Normen
 - sinnespsychologische Normwerte

2) Schädigungslosigkeit:

- Gesundheitsschäden **ausgeschlossen**
- Gesundheitsschäden **möglich**
- Gesundheitsschäden **hoch wahrscheinlich**

Gesundheitsschäden können sein:

- **physische** (z.B. Verminderung des Hörvermögens durch Lärm)
- **psychische** (z.B. erhöhte Nervosität wegen Lärm)
- **physische + psychische** (beides)

➤ **Beispiele für Kriterien:**

- MAK-Werte
- BK-Morbidität
- Unfälle

3) Beeinträchtigungsfreiheit:

Beeinträchtigung = Folge einer Unterforderung / Überforderung, die sich in Befindlichkeit niederschlägt (z.B. Akkordarbeit -> Stress)

- **ohne** Beeinträchtigung
- **volle Kompensation** möglich
- **labile Kompensation**
- anhaltend **verminderte Effektivität**
- **Funktionalitätsstörungen**

➤ **Beispiele für Kriterien:**

- Stufen psychophysischer Belastungswirkungen

4) Persönlichkeitsförderlichkeit:

Arbeit dient dann der Persönlichkeitsentwicklung wenn gegeben ist:

- ❖ ausreichende Aktivität
- ❖ Möglichkeiten zur Anwendung und Erhaltung erworbener Leistungsvoraussetzungen
- ❖ Möglichkeit zu selbstständiger Zielsetzung und autonomer Entscheidung
- ❖ Kooperationsmöglichkeiten
- ❖ selbstwertförderliche Anerkennung der Leistungen

- **Weiterentwicklung**
- **Erhaltung**
- **Dequalifizierung**

➤ **Beispiele für Kriterien:**

- Zeitanteil für selbstständige Tätigkeit
- Zeitanteil für schöpferische Tätigkeit
- erforderliche Lernaktivitäten

⇒ Auf dieser Basis Definition von „humaner Arbeit“:

Humane Arbeit ist **ausführbare, schädigungslose, beeinträchtigungsfreie und persönlichkeitsfördernde Arbeit.**

Bewertung der Arbeit erfolgt nicht nur aus psychologischer Sicht,
sondern auch aus der Perspektive von:

- Arbeitswissenschaft
- Soziologie
- Medizin

Aufgabe der Psychologie bei der Bewertung von Arbeit:

- „objektive“ Erfassung der Arbeitsbedingungen; Analyse von subjektiven Erfahrungsberichten der Arbeitenden
- Untersuchung von spezifischen Themen (z.B. Arbeitszufriedenheit, Stress, Mobbing, usw.)

Tätigkeitsbewertungssystem von Hacker:

- = differenziertes **Verfahren zur objektiven Erfassung und Bewertung von Arbeitstätigkeiten.**
- ursprünglich **entwickelt für Analyse und Bewertung von Bedien-, Montage- und Überwachungstätigkeiten**, später für geistige Tätigkeiten adaptiert.
- Unter der Voraussetzung, dass Arbeitender Aufgabe verantwortungsvoll annimmt und forderungsgerecht erfüllen will -> **Bewertung von Aspekten, die Möglichkeiten der Persönlichkeitsentwicklung fördern oder hemmen.**
- **Systematische Tätigkeitsbeobachtung und Beobachtungsinterviews** durch 2 Experten zur Erfassung der **Variablen**:
 - ***organisatorische und technische Bedingungen***
(z.B. Vielfalt der Tätigkeiten, körperliche Abwechslung, Möglichkeit zur Automatisierung,...)
 - ***Kooperation- und Kommunikationserfordernisse***
(z.B. Umfang der kooperativen Tätigkeiten, Formen der Kooperation, Kommunikation)
 - ***aus dem Arbeitsauftrag resultierende Verantwortung***
(z.B. Inhalte individueller Verantwortung, Umfang der Verantwortung für Ergebnisse)
 - ***erforderliche kognitive Leistungen***
(z.B. sensumotorische, begrifflich-perzeptive, intellektuelle Ausführungsregulation, erforderliche Informationsaufnahme und – verarbeitungsprozesse)
 - ***Qualifikations- und Lernerfordernisse***
(z.B. geforderte berufliche Vorbildung, auftragsbedingte Lernprozesse)
- Zusammenfassung der von den beiden Experten gemachten, übereinstimmenden Ergebnisse zu einem **Tätigkeitsprofil**. Wenn ein Merkmal einen „**kritischen Wert**“ überschreitet -> **hier sollten Veränderungen ansetzen!**

A) ARBEITSZUFRIEDENHEIT

Bis in die Mitte der 60er Jahre sehr viele Studien, heute weniger, Thema ist aber immer noch sehr attraktiv.

~~Vermutung bzw. immer mehr empirische Beweise, dass~~

- **AZ positiv mit Leistung korreliert**
[d.h. je zufriedener jemand am Arbeitsplatz ist, umso mehr Leistung erbringt er]
- **AZ negativ mit Fehlzeiten und Kündigungshäufigkeit korreliert**
[d.h. je unzufriedener jemand am Arbeitsplatz, umso häufiger fehlt er dort bzw. umso eher kündigt er]
- **zufriedene Mitarbeiter haben höhere Bindung an den Betrieb**
- Zufriedenheit ermöglicht **höheren Grad an Selbstentfaltung** der Person
- Zufriedenheit hat **positive Auswirkungen auf die Gesundheit** einer Person bzw. auf gesundheitsförderndes Verhalten.
- Zufriedenheit bewirkt **höheres körperliches, psychisches und soziales Wohlbefinden**

DEFINITIONEN VON ARBEITSZUFRIEDENHEIT:

Robbins (2000): „Job satisfaction is an individual's attitude towards his or her job.“ [d.h. Arbeitszufriedenheit ist die generelle Einstellung einer Person zu ihrer Arbeit]

Weinert (1998): geht auch von Einstellungskonzept aus und unterscheidet

3 Dimensionen der AZ:

- AZ als emotionale Reaktion auf die Arbeitssituation (**emotionaler Aspekt**)
- AZ als Übereinstimmung zwischen Arbeitsergebnis und Erwartungen (**kognitiver Aspekt**)
- AZ als Verdichtung mehrerer miteinander in Beziehung stehender Einstellungen (**konativer Aspekt**)

Kirchler (2002): AZ ist:

- „eine komplexe **Summation von Zufriedenheiten mit einzelnen Arbeitsaspekten**“
- AZ ist außerdem eine **subjektive Erfahrung** und **nicht objektiv gegeben**
- AZ ist die **generelle Einstellung zur Arbeit** und vor allem die **allgemeine Bewertung der Arbeit**

THEORIEN ZUR ERKLÄRUNG VON AZ: (nach Weinert):

- **Bedürfnistheorien:**

AZ ist das **Resultat eines Lösungs- und Entspannungsmechanismus** im Zusammenhang mit Bedürfnissen

[D.h. Frustration von Bedürfnissen erzeugt Spannung und daher Unzufriedenheit; Befriedigung von Bedürfnissen bewirkt Entspannung und damit Zufriedenheit.]

- **Instrumentalitätstheorien:**

AZ ergibt sich aus antizipierten positiven Gefühlen, die durch die Belohnungen aufgrund der Arbeit eintreten werden

[D.h. Zufriedenheit ist das **Ergebnis der Antizipation von Kosten und Nutzen**]

- **Balance-Theorien:**

AZ ist das Ergebnis der Übereinstimmung zwischen erwarteten und tatsächlichen Ergebnissen.

[D.h. AZ ist **Ergebnis eines Vergleichs von Soll-Zustand und Ist-Zustand**]

- **Austausch- und Equitytheorien:**

Vergleich zwischen den mit der Arbeit verbundenen Kosten und dem aus der Arbeit erreichten Nutzen -> sind Kosten und Nutzen im Gleichgewicht oder ist der Nutzen höher als die Kosten (d.h. es gibt einen Nutzenüberhang) so resultiert daraus Zufriedenheit.

[D.h. AZ ist das **Ergebnis einer Berechnung von Kosten und Nutzen**]

- **Konditionierungs- und Lerntheorien:**

AZ ist das **Ergebnis von Konditionierungsprozessen**. Wesentlichste Voraussetzung für Zufriedenheit = Assoziation zwischen angenehmen Stimmungen während der Arbeit und dem Arbeitsplatz. Arbeitsplatz und Arbeit mit allem, was dazugehört (z.B. Personen, Objekten) = anfänglich neutrale Reize. Kommen am Arbeitsplatz bzw. im Zusammenhang mit der Arbeit jetzt positive Gefühle auf, so erlangen Arbeit und Arbeitsplatz schließlich Belohnungswert. Je höher der Belohnungswert, umso größer ist die Zufriedenheit (und umgekehrt).

Unterschied zu den anderen Theorien:

- **Konditionierung** ist ein Prozess, der der Person **nicht unmittelbar bewusst ist**.
- Bei den **anderen Theorien** = **AZ Ergebnis** einer kühlen Berechnung, **eines kognitiven Prozesses**

Gemeinsamkeit aller Theorien:

Alle lassen sich **den Lerntheorien unterordnen**:

- Zufriedenheit ist hoch, wenn Erfahrungen gemacht wurden, die nicht unangenehm, sondern angenehm waren.
- Je höher die Belohnungsintensität der Erfahrungen, umso höher ist die Zufriedenheit.

MODELLE DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT:

Geschichte der AZ – Forschung:

- **Anfang 20. Jhd.:** Einstellungen der Mitarbeiter zum Betrieb beeinflussen seine Produktivität (Taylor). Mitarbeiter sind vorrangig durch finanzielle Anreize motivierbar; Kooperation mit Betriebsleitung aber ist abhängig von Einstellungen und physischen Faktoren (z.B. Ermüdung). Daher: Erforschung von Ermüdungszyklen, Pausengestaltung, Einfluss von Beleuchtung, Lärm, Vielfalt der Arbeitshandgriffe, Entlohnungssysteme, usw. -> Optimierung all dessen = wesentliche Voraussetzung für erbrachte Arbeitsleistung.
- **Hawthorne-Studien:** Aufmerksamkeit richtet sich auch auf soziale Beziehungen, auf Kommunikation im Betrieb, auf Mitarbeiterführung. Einstellungen zur Arbeitssituation = Basis des Arbeitsverhaltens -> erste A-Studien in den 30er Jahren. Ursachen der AZ zuerst external angesehen (Arbeitsumgebung), dann aber auch internal (Übereinstimmung zwischen subjektiven Bedürfnissen und erlebter Bedürfnisbefriedigung)
- **Herzberg, Mauser & Snyderman (1959):** Zweifaktoren-Theorie
- **Lawler (1973):** Modell der Determinanten der AZ
- **Bruggemann (1975):** Modell der verschiedenen AZ-Formen als Ergebnis einer Motivationsdynamik
- **Büssing (1999):** erweitertes Arbeitszufriedenheitsmodell

a) ZWEIFAKTOREN-THEORIE VON HERZBERG ET AL. (1959):

Ausgangspunkt:

ähnlich wie bei Maslow [vgl. Bedürfnispyramide] Unterscheidung von 2 Motivklassen der Grunddichotomie „Defizit – Expansion“:

- **Defizitmotive:** sind nach Beseitigung des jeweiligen Mangels (z.B. Nahrung) befriedigt und nicht weiter handlungsbestimmend
- **Expansionsmotive:** können auch trotz Erfüllung des entsprechenden Bedürfnisses weiterbestehen

Fazit: Zufriedenheit und Unzufriedenheit = **2 voneinander unabhängige Dimensionen**

- AZ und AUZ = **2 unterschiedliche, voneinander unabhängige Erfahrungen im Arbeitsleben.**

Grundzüge der Zweifaktoren-Theorie:

- Arbeitstätige haben **2. unterschiedliche Kategorien von Bedürfnissen:**
 - **Defizitbedürfnisse = Hygiene-Bedürfnisse**
(beziehen sich auf physische und psychologische Umwelt der Arbeit, z.B. Mitarbeiter, Vorgesetzte, Arbeitsbedingungen, usw.)
 - **Expansionsbedürfnisse = Motivationsbedürfnisse**
(beziehen sich auf Natur, Art und Inhalt der Arbeit, z.B. Verantwortung, Interesse, Gefordertsein, usw.)
- **Befriedigung / Nichtbefriedigung bewirkt:**
 - **Hygiene-Bedürfnisse:**
 - o **befriedigt:** Arbeitstätiger ist weder zufrieden noch unzufrieden, sondern in neutralem Gefühlszustand.
 - o **nicht befriedigt:** Arbeitstätiger ist unzufrieden.
 - **Motivations-Bedürfnisse:**
 - o **befriedigt:** Arbeitstätiger ist zufrieden.
 - o **nicht befriedigt:** Arbeitstätiger ist nicht unzufrieden, sondern in neutralem Gefühlszustand.
- **@ Motivation:**
 - **Defizitmotivation:**

wird **befriedigt durch Vermeidung von Deprivation**, also von umweltbedingter Frustration. Dies geschieht **am Arbeitsplatz durch die Hygienefaktoren oder Kontextfaktoren**.

[D.h. Passt dem Arbeitenden z.B. die Führung des Betriebs, die Arbeitsbedingungen, die Beziehungen zu Kollegen und Vorgesetzten, ist der Arbeitsplatz sicher und krisenfest, bekommt er ausreichendes Gehalt und Sozialleistungen und sind seine berufsbezogenen Lebensbedingungen OK, so entsteht KEINE Arbeitsunzufriedenheit, aber auch noch keine AZ, sondern er ist gefühlsmäßig indifferent.]
 - **Expansionsmotivation:**

gekennzeichnet durch **Streben nach Wachstum durch Aufgabenbewältigung**. Ihre Befriedigung erfolgt **am Arbeitsplatz durch Motivatoren oder Kontextfaktoren**. Sie betreffen die intrinsische Motivation und führen zu Zufriedenheit.

[D.h. Erst wenn dem Arbeitnehmer die Tätigkeit an sich taugt, wenn seine eigene Leistung anerkannt wird, wenn er Verantwortung übernehmen kann, wenn der Arbeitsplatz Aufstieg und Weiterentwicklung ermöglicht bzw. Möglichkeiten zum persönlichen Wachstum gegeben sind, dann entsteht Arbeitszufriedenheit.]

Kritik:

- **contra:**

methodische Mängel:

angewandt wurde die *Methode der kritischen Ereignisse* von Flanagan

- Teilnehmer müssen besonders befriedigende und besonders unbefriedigende Arbeitssituationen beschreiben...
 - o dadurch *KEINE Erfassung von typischen Ereignissen* aus dem Arbeitsleben. [Extremfälle, dazwischen aber die breite Masse rund um den Mittelwert -> NV-Kurve dazu vorstellen!]
- Befragte führen hier wegen *selbstwertdienlicher Tendenzen externe Gründe Unzufriedenheit*, aber *personeninterne Gründe für Zufriedenheit* an...
 - o da MÜSSEN eben zwei voneinander unabhängige Faktoren herauskommen!

- **pro:**

Aus der Zweifaktoren-Theorie lassen sich wesentliche Folgerung für die Arbeitsgestaltung ableiten (Rosenstiel):

- *Motivatoren sind ebenso wichtig wie Hygienefaktoren* (bis dato konzentrierten sich Bestrebungen nach mehr Humanisierung am Arbeitsplatz fast ausschließlich auf Hygienefaktoren)
- Wichtig ist die *Vorgabe klarer Arbeitsaufgabenziele; rasche Rückmeldung* über den Grad der Zielerreichung ist wichtig
- wichtig ist auch die *Bewertung der Leistung*
- Arbeitsinhalte müssen so strukturiert sein, dass *Arbeitnehmer weder unter- noch überfordert* wird
- *Verantwortung und Rechte des Arbeitnehmers* sollen *dem Umfang der Arbeit entsprechen*.
- *Aufstiegsmöglichkeiten* sollen gegeben und transparent sein
- *Möglichkeit zum persönlichen Wachstum* durch Ausdehnung des Handlungsspielraums muss gegeben sein.

b) **THEORIE VON LAWLER** (1973):

- **Ausgangspunkt:**
Erwartungen und tatsächliche Erfüllung dieser Erwartungen.
- **Vergleich zwischen subjektiv für angemessen empfundenen Belohnung und der tatsächlichen Belohnung für die Arbeitsleistung** [„Soll“ und Ist-Zustand wird verglichen]:
 - **Diskrepanz** zwischen Erwartungen und dem Ist-Zustand **gering**
-> **Zufriedenheit**
 - **Erwartungen höher** als tatsächlich wahrgenommene Belohnungen
-> **Unzufriedenheit**
 - Unklar ist, was **übertroffene Erwartungen** auslösen... wahrscheinlich löst gravierende Divergenz **Schuldgefühle (Unbehagen)** und Tendenz zur Verringerung der Diskrepanz aus [d.h. der Arbeitnehmer wird sich mehr anstrengen...], so meinen zumindest die Gerechtigkeitstheorien.
- Für **angemessen empfundene Belohnungen** resultieren aus:
 - den **subjektiv erlebten persönlichen Investitionen** in die Arbeit (z.B. Fähigkeiten, Erfahrungen, Anstrengung, Arbeitsleistung,...)
 - den **Investitionen, die Vergleichspersonen** tätigen
 - den **wahrgenommenen Arbeitscharakteristika** (z.B. Schwierigkeit der Aufgabe, Verantwortung,...)
- **wahrgenommene Belohnungsmenge** resultiert aus:
 - tatsächlich erhaltenen Belohnungen
 - Belohnungen, die Vergleichspersonen erhalten

Unterschiede zwischen Herzberg und Lawler und Bruggemann:

- **Herzberg:** Zufriedenheit und Unzufriedenheit sind voneinander unabhängige Faktoren
- **Lawler:** Zufriedenheit und Unzufriedenheit sind die beiden Gegenpole auf einer Dimension
- **Beide:** sprechen von allgemeiner, globaler Arbeitszufriedenheit
- **Bruggemann:** Differenzierung zwischen verschiedenen Zufriedenheiten

Kritik an Herzberg und Lawler:

- **Zufriedenheit ist keine globale Größe**, die man durch eine einfache Fragen wie „Wie geht es Ihnen bei der Arbeit?“ oder „Werden Ihre Erwartungen an die Arbeit erfüllt?“
- **Umstritten ist, ob Zufriedenheit aus Vergleichsprozessen resultiert** (würde die Annahme von selbst umstrittenen komplexen kognitiven Verrechnungsprozessen voraussetzen)
- **Fraglich ist auch, ob die Vergleichsstandards (Erwartungen an die Arbeit)** stabil sind. Eher ist es so: Tatsächliche Erfahrungen wirken auf die Erwartungen und bewirken eine Anpassung, eine Korrektur nach unten oder (wenn Erwartungen erfüllt werden) eine Erhöhung -> Erfahrungen und Erwartungen stehen in dynamischem Verhältnis zueinander...

c) MODELL DER ARBEITSZUFRIEDENHEITSFORMEN VON BRUGGEMANN (1975):

- Es gibt **verschiedene Formen der AZ** bzw. AUZ; sind das **Ergebnis einer Motivationsdynamik**.
- **Vergleich zwischen gegebenen Belohnungen (Ist-Zustand) mit erwarteten Belohnungen (Soll-Zustand):**
 - **keine bzw. geringe Divergenzen** führen zu **stabilisierender Zufriedenheit** und diese weiter zu
 - o **stabilisierter AZ**, wenn **Anspruchsniveau** einer Person **stabil** bleibt
 - o **progressiver AZ**, wenn **Ansprüche** der Person **steigen**
 - **größere Divergenzen** führen zu **diffuser Unzufriedenheit**
 - o wenn das **Anspruchsniveau** jetzt **gesenkt** wird -> **resignative AZ**
 - o wenn das **Anspruchsniveau gleich** bleibt, kann Folgendes passieren:
 - Arbeitnehmer „korrigiert“ seine Wahrnehmung und wertet die erhaltenen Belohnungen auf -> **Pseudo-AZ**
 - Arbeitnehmer hat keine Wahrnehmungsverzerrung und unternimmt keine Problemlösungsversuche -> **fixierte AZ**
 - Arbeitnehmer hat keine Wahrnehmungsverzerrung und sucht nach konstruktiver Verbesserung -> **konstruktive AZ**

Kritik:

- **contra:**

Fraglichkeit solcher Vergleichsprozesse (s.o. über komplexe kognitive Prozesse)
- **pro:**

Unterscheidung verschiedener Formen der Zufriedenheit

Grundsätzliches Problem ist, dass in einem **Betrieb Großteil der Beschäftigten sich selbst als zufrieden beschreibt** und das unabhängig vom Betrieb selbst und der Arbeit zu sein scheint (vgl. viele empirische Untersuchungen, wo dies bei bis zu 4/5 der Beschäftigten so war -> Frage: Warum soll man dann Arbeitsbedingungen überhaupt verbessern?)

➔ **ABER:** Solche Befunde relativieren sich, wenn man bei zufriedenen Arbeitnehmern zwischen wirklich zufriedenen und resignativ bzw. pseudozufriedenen unterscheiden kann (gerade die klagen nämlich häufig über körperliche und psychosomatische Beschwerden [was sie ja nicht hätten, wenn sie wirklich sooooo zufrieden wären!])

d) ERWEITERTES ARBEITSZUFRIEDENHEITSMODELL VON BÜSSING ET. AL
(1999)

Grundstruktur wie bei Bruggemann,

NEU: Miteinbeziehung der subjektive Überzeugung des Arbeitenden, die Arbeitssituation kontrollieren zu können = **Kontrolle über die Arbeitssituation**

⇒ wurde **empirisch bestätigt** [ABER: in einer der VG gab es z.B. nur 2 VPn....
Anmerkung von Grita, die für ein PS diese Studie lesen musste ☺]

Formen der AZ nach Büssing:

1) **progressive AZ:**

Vergleich zwischen aktueller **Arbeitssituation und persönlichen Erwartungen** ergibt **Übereinstimmung oder positiven Ertrag**
-> **allgemeine stabilisierende Zufriedenheit**. Erwartungsniveau steigt an, **Kontrolle** über Arbeitssituation = **hoch**. Folge = progressive AZ (Person ist zufrieden, erhöht ihre Ansprüche, entwickelt keine Art „kreative Unzufriedenheit“.)

2) **stabilisierte AZ:**

Selbe Situation, ABER: **Erwartungsniveau bleibt gleich**, Kontrolle wiederum hoch. Folge = stabilisierte (Person ist zufrieden und bestrebt, das auch zu bleiben. Anspruchsniveau bleibt unverändert, weil Arbeitsanreize gering sind.)

3) **resignative AZ:**

Vergleich zwischen aktueller **Arbeitssituation und persönlicher Erwartungen** ergibt **Inkongruenz oder negativen Ertrag** -> **allgemeine diffuse Unzufriedenheit**. Erwartungsniveau sinkt, Kontrolle = **gering**. Folge = resignative AZ (Person ist unzufrieden, senkt Ansprüche und kann so Zufriedenheit erreichen.)

4) **resignative AUZ:**

Selbe Situation wie bei 3), ABER: **manifeste Unzufriedenheit**. Folge = resignative AUZ (Person ist unzufrieden, senkt ihre Ansprüche und bleibt zufrieden, weil „nichts zu machen ist“.)

5) **fixierte AUZ:**

Selbe Situation wie bei 3), ABER: **Erwartungsniveau bleibt gleich**. Folge = fixierte AUZ (Person ist unzufrieden, versucht nicht, ihre Lage zu verändern und Probleme zu lösen und bleibt frustriert, sodass auch pathologische Entwicklungen möglich sind.)

6) **konstruktive AUZ:**

Selbe Situation wie bei 3), ABER: **Kontrolle über die Arbeitssituation ist hoch**. Folge = konstruktive AUZ (Person ist unzufrieden, versucht aber, ihre Lage zu verändern und Probleme zu lösen. Aktivität und Zielorientierung führen oft zu einer Verbesserung der Lage.)

Kritik von Kirchler an allen diesen Modellen:

- **Fraglich** ist, **ob Personen wirklich die postulierten Vergleichsprozesse durchführen können** [komplexe kognitive Prozesse möglich ja/nein?]
- Bruggemann und Büssing **Modelle** gehen genauso wie Lawler von Nutzenüberlegungen aus, diese **basieren auf kühlen Berechnungen** [aber es spielen ja auch Emotionen eine Rolle...]
- Annahme, dass Konditionierungsprozesse [unbewusst!!!] stattfinden, Zufriedenheit ist das Aggregat aus positiv und negativ erlebten Situationen... Frage: **Sind die Personen überhaupt in der Lage ihre Erfahrungen zu Gesamtindex zu verdichten?** Wenn ja, dann kann man direkt nach globaler Zufriedenheit oder nach Zufriedenheit mit verschiedenen Arbeitsaspekten fragen... [methodisch bedenklich, siehe oben!!!], z.B. Arbeitnehmer registrieren ihre momentanen Situationsbewertungen, aus genügend vielen Bewertungen errechnet man einen Gesamtindex.
- **Klassische Konditionierung:** Person erlebt Situation als angenehm oder unangenehm und überträgt aktuelle Gefühle auf anwesende Personen, die Tätigkeit, den Arbeitsplatz. Bei genügend häufiger Assoziation zwischen Gefühl und Situationsaspekten erlangen Personen, Tätigkeiten, Orten dann Verstärkercharakter und werden als angenehm oder unangenehm bewertet

KORRELATE DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT:

Großes Interesse an der AZ

- ➔ **Arbeitnehmer:** Zufriedenheit an Arbeit steigert generelles Wohlbefinden einer Person [höhere Lebensqualität]
- ➔ **Arbeitgeber:** Zufriedene Arbeitskräfte erbringen höhere Leistungen und identifizieren sich mit dem Unternehmen

ABER: So einfach sind die Zusammenhänge nicht...

UNTERSUCHT WURDEN:

- **Moderatorvariablen:**

Beziehungen zwischen AZ und Arbeitsleistung sind abhängig von Moderatorvariablen:

- demographische, biographische und Persönlichkeitsvariablen
- Fähigkeiten und Interessen der Person
- Charakteristika der Organisation
- Arbeitsmerkmale

- ➔ **Unterschiedliche Berufsgruppen** berichten über **unterschiedlich hohe AZ:**

Berufe mit Arbeitstätigkeiten mit hohen Ausprägungen der Kontextvariablen nach Herzberg sind zufriedenstellender als Berufe, deren Arbeit durch Hygienefaktoren gekennzeichnet sind.

- ➔ **unterschiedliche AZ bei Frauen und Männern** in verschiedenen Berufen und an verschiedenen Arbeitsplätzen (hängt mit gesellschaftlichen Rollenstereotypen und Rollenerfordernissen zusammen)
für Männer ist Broterwerb wichtiger, steile Berufskarriere gehört zum Selbstbild; müssten sich daher auf Arbeitsplätzen, die Autonomie und Verantwortung bieten, wohler fühlen als Frauen

- **Determinanten der AZ:**

- Arbeit selbst
- Beförderungsmöglichkeiten
- Gehalt
- Anerkennung
- allgemeine Arbeitsbedingungen
- Arbeitszeitregelung
- Kollegen und Vorgesetzte
- Organisationskultur
- usw.

- ➔ **Arbeit** für viele Arbeitnehmer wichtig als **Quelle von Sinn und persönlichem Wert.**

- ➔ Mehrzahl sucht am Arbeitsplatz **Verantwortung, Selbstbestimmung, Kontrolle und Autonomie**, um eigene Fähigkeiten anwenden und entwickeln zu können
- ➔ Geschätzt wird auch, wenn man sich **am Arbeitsplatz neue Fähigkeiten aneignen** kann
- ➔ **Abwechslungsreiche, kreative und oft auch schwierige Aufgaben werden höher geschätzt als Routinearbeiten**
 - ⇒ größten Beitrag zur generellen AZ leistet eine herausfordernde, geistig anspruchsvolle und auf die Person abgestimmte Arbeit
 - ⇒ gerecht empfundene Entlohnung, unterstützende Arbeitsbedingungen und Kollegen, Person-Environment-Fit, Persönlichkeitsdispositionen sind wichtige Determinanten der AZ (Robbins, 2001)

AZ bleibt trotz wechselnder Lebens- und Arbeitsbedingungen über Jahre hinweg relativ stabil (Robbins: Zufriedenheit = zu 30% genetisch bedingt)

DETERMINANTEN DER AZ (nach Weinert):

Hohe AZ erfordert eine Arbeitssituation, die

- ***geistig fordernd*** ist
- den ***physischen und geistigen Bedürfnissen*** des Arbeitnehmers entspricht
- das ***Gefühl des Erfolgs*** vermittelt
- Möglichkeiten zur ***Anwendung und Erweiterungen von Interessen und Fähigkeiten*** bietet
- in der Arbeitnehmer ***Gefühl der Achtung und Selbstwertschätzung*** durch Leistung erfährt
- in der als ***angemessen beurteiltes Entlohnungssystem*** vorhanden ist, das an individuelle Leistung gekoppelt ist (gerechter Lohn hat auch Symbolcharakter für den Wert der erbrachten Leistung und den Status, drückt Anerkennung aus, bietet Sicherheit und Freiheit im Leben)
- ***Führungsstil, der Selbstverantwortung und Eigeninitiative ermöglicht***

wichtig ist außerdem:

- ***verbale Anerkennung*** durch Kollegen und Vorgesetzte (fördert Selbstvertrauen und steigert den Selbstwert)
- ***soziale Integration und gute Interaktion*** mit Kollegen
- ***Führungsstil*** des Vorgesetzten
- ***Gerechtigkeit*** (vor allem gerechte Verteilung der Ressourcen);

Leistungs-Lohn-Vergleich und Reaktionen nach der Equity-Theorie:

dissonante Lohn-Leistungs-Relationen unter Zeit- und Akkordlohn führen zu verschiedenen erwünschten und unerwünschten Reaktionen:

- **Akkordlohn:** Unterbezahlung bewirkt Ansteigen des quantitativen Arbeitsoutputs, aber geringere Qualität; Überbezahlung bewirkt Verringerung der Leistungsmenge, aber Verbesserung der Qualität
- **Zeitlohn:** Unterbezahlung bewirkt Reduktion von Quantität und/oder Qualität der Arbeitsleistung; Überbezahlung dagegen Anstieg von Quantität und/oder Qualität

ungerechte Entlohnung bewirkt Gefühle wie Stolz, Scham, Schuld, Ärger, Vergeltung, etc. -> Mitarbeiter passen die Leistung dem Lohn an.

ZUSAMMENHÄNGE ZWISCHEN AZ UND ARBEITSLEISTUNG, ABSENTISMUS UND FLUKTUATION:

Durchschnittliche Korrelationen (nach Metaanalyse von Six & Kleinbeck, 1989):

- AZ und Leistung: $r = + 0.14$ (selten über 0.30)
- AZ und Absentismus: $r = - 0.09$
- AZ und Fluktuation: $r = - 0.20$ bis $- 0.40$

Weitere Korrelationen (nach Staehle):

- AZ und vermeidende Handlungen (z.B. Verantwortungsscheu, Zuspätkommen): $r = +0.51$
- AZ und passiv-aggressive Handlungen (z.B. Termine versäumen): $r = 0.39$
- AZ und feindliche Handlungen (z.B. Arbeitsverweigerung, Sabotage): $r = 0.28$

a) AZ und Leistung:

- ❖ Zusammenhang ist **gering**;
- ❖ wird **geschmälert durch besondere Arbeitsbedingungen** (z.B. streng reglementierte Arbeit von Hilfsarbeiten hängt weniger von deren Zufriedenheit ab als die Tätigkeit von Angestellten, die mehr Autonomie und Eigenverantwortung erlaubt);
- ❖ Zufriedenheit des einzelnen Mitarbeiters korreliert zwar niedrig mit der Leistung, **Gesamtzufriedenheit im Betrieb und Betriebsleistung dagegen korrelieren relativ hoch**
- ❖ **wahrscheinlich ist es umgekehrt:** nicht höhere Zufriedenheit führt zu mehr Leistung, sondern gute Leistung bewirkt Stolz, Selbstvertrauen, höheren Selbstwert und damit auch höhere AZ

b) AZ und Absentismus:

- ❖ Korrelation **dürfte höher sein** [trotz obigem Wert]
- ❖ **unzufriedene Mitarbeiter** nutzen konsequenzlose Möglichkeiten, der Arbeit **fernzubleiben** (Robbins, 2001)

Hohe AZ hat Vorteile für einen Betrieb,

⇒ **Kosten von AUZ können hoch sein:**

- geringere Leistung
- höhere Fehlzeiten
- höhere Fluktuation
- unzufriedene Mitarbeiter neigen zu Sabotage
- unzufriedene Mitarbeiter kündigen innerlich [-> weniger Arbeitsengagement]
- Commitment für die Organisation sinkt

Mögliche Reaktionen von Mitarbeitern auf sinkende AZ (nach Rusbult):

- 1) Mitarbeiter hat **weiterhin Vertrauen** in den Betrieb, ist optimistisch
-> verhält sich loyal und hofft auf Verbesserung
- 2) Mitarbeiter **setzt sich aktiv für Verbesserung ein**, zeigt Unzulänglichkeiten durch Beschwerden auf -> arbeitet konstruktiv an Verbesserung mit
- 3) Mitarbeiter **nimmt Verschlechterungen** hin, **reagiert darauf** mit Abwesenheit, Verantwortungsverweigerung, Sabotage
- 4) Mitarbeiter **verlässt den Betrieb**

Fazit: Unzufriedenheit muss nicht unmittelbar mit dem Austritt aus dem Betrieb zusammenhängen;

Zufriedenheit ist nur EINE Variable des Commitments in Beziehungen

► **mehr als die AZ erklärt das COMMITMENT, ob jemand einen Betrieb verlässt**

COMMITMENT = Bindung an die Organisation;

wird **determiniert durch:**

a) ***Zufriedenheit***

b) ***Investitionen:***

= alle Aufwendungen, die für eine Beziehung getätigt werden (z.B. Zeit, aufgebrauchte Energie,...)

Nach Investitionsmodell = Zufriedenheit groß, wenn Belohnungen, Gewinne oder Nutzen hoch, und Kosten, die in einer Beziehung zu tragen sind, gering.

c) ***Alternativen:***

= andere, potentielle Beziehungen, die eingegangen werden können (Mitarbeiter, der sehr spezialisiert ist, hat weniger Chance zu Veränderung, als ein Mitarbeiter, der auch für eine andere Organisation arbeiten könnte.)

Betriebliches Commitment ist umso größer:

- ❖ je höher die Zufriedenheit
- ❖ je höher die getätigten Investitionen
- ❖ je geringer die Alternativen

Fazit: Auch unzufriedene Mitarbeiter bleiben im Betrieb, wenn sie hohe Investitionen getätigt haben und wenn ein Mangel an Alternativen wahrgenommen wird.

- ⇒ **Commitment-Modell erklärt den relativ geringen Zusammenhang zwischen AZ und Fluktuation**
- ⇒ **Commitment bringt weitere Vorteile für den Betrieb**, z.B. Anstieg des Involvements und der Identifikation mit dem Betrieb (Moser, 1996)

MESSUNG DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT:

- wird oft kritisiert, weil „Zufriedenheit“ relativ und subjektiv ist
- **Anspruchsniveau verändert sich mit den Erfahrungen**, die jemand macht (z.B. Sklave, der ein bisschen Freiheit bekommt ist möglicherweise zufriedener als Arbeitnehmer, der gleichbleibend in objektiv günstiger Situation ist)
- **Six & Kleinbeck (1989):**
ca. 81 – 92 % der Befragten äußerten in verschiedenen Studien, dass sie zumindest “ziemlich zufrieden” sind (vgl. Antwort auf die Frage „Wie geht es Ihnen?“ -> Großteil antwortet: „Gut“) -> Grund: auf so globale Frage wird keine detaillierte Antwort gegeben.
- **Daher:** Zufriedenheitsmessung am Arbeitsplatz = unbefriedigend, wenn nicht **detailliert Art der Zufriedenheit und objektive Bedingungen der Arbeit bestimmt** werden.

a) FRAGEBOGEN:

- **Oft Verwendung von solchen**, die auf Annahme basieren, dass es einen **Generalfaktor der Zufriedenheit** gibt und daneben ein paar andere Dimensionen wie Zufriedenheit mit Kollegen, Arbeitsinhalten, etc.
- Üblicherweise wird die **Zufriedenheit mit den einzelnen Arbeitsfacetten** erfasst.
- **Verrechnung:**
 - **Additive Zufriedenheitsmodelle:** Gesamtzufriedenheit = Summe oder Durchschnitt der einzelnen Zufriedenheitswerte
 - **Subtraktive Zufriedenheitsmodelle:** Summe der Differenzen zwischen Ist- (Bedürfnisbefriedigung) und Sollangaben (Erwartungen) = Arbeits(un)zufriedenheit.
 - **Multiplikative Zufriedenheitsmodelle:** Zufriedenheitswerte mit Wichtigkeitsangaben für einzelne Arbeitsaspekte multipliziert und dann zu Gesamtwert zusammengeführt.

Häufig verwendete Fragebogen:

1) „*Porter-Instrument*“:

- **AZ = Differenz zwischen** der als **angemessen wahrgenommenen Belohnung** und der **tatsächlichen Belohnung**.
- befasst sich mit **internen Arbeitsaspekten** [z.B. Sicherheit, Selbstachtung, Stress,...]
- Arbeitnehmer wird gefragt, **wie viel von einem Charakteristikum** in ihrer Stellung **vorhanden ist** und **wie viel sie meinen, dass vorhanden sein sollte**; außerdem wird **Wichtigkeit des Charakteristikums** erfragt;
- insgesamt **15 Items**;
- BEISPIELITEMS: „Das Gefühl der Selbstachtung, das eine Person in meiner Stellung empfindet“,
„Das Gefühl der Sicherheit in meiner Stellung“,
„Das Gefühl in meiner Stellung, unter Druck zu stehen“;
- **Summe der gewichteten Differenzbeträge** zwischen tatsächlichen und erwarteten Charakteristika ergibt die AZ.

2) *Arbeitsbeschreibungs-Index*:

- **AZ = Einstellung**, die eine Person **gegenüber den verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit** hat
- befasst sich mit **externen Arbeitsaspekten** [z.B. Führungsstil, Bezahlung, Kollegen,...]
- Befragte **geben an, ob Arbeit selbst** interessant, zufriedenstellend, langweilig, einfach, etc. ist, ob **Bezahlung** angemessen, schlecht, unsicher, etc. ist, ob **Mitarbeiter** langweilig, ehrgeizig, belästigend, usw. sind
- insgesamt **72 Items**
- **Summe der Zustimmungen** zu positiv und negativ gepolten Behauptungen = AZ

3) *Skala zur Messung der Arbeitszufriedenheit von Fischer & Lück*:

- misst vor allem die **Zufriedenheit mit der Tätigkeit selbst**

4) *Arbeitsbeschreibungsbogen von Neuberger & Allerbeck*:

- **misst** Zufriedenheit mit Kollegen, Vorgesetzten, der Tätigkeit, äußeren Bedingungen, der Organisation und der Leitung, beruflicher Weiterbildung, Bezahlung, Arbeitszeit, Arbeitsplatzsicherheit, der Arbeit allgemein und dem Leben allgemein
- Befragter muss **einzelne Merkmale einer bestimmten Dimension beurteilen** und dann auf sogenannten **Kunin-Gesichterskalen** globale Zufriedenheit mit der entsprechenden Dimension angeben. Außerdem muss er eine **Gewichtung der Dimensionen** vornehmen.
- **AZ = Funktion der gewichteten globalen Zufriedenheitsangaben zu den einzelnen Dimensionen**

Zur Problematik der Zufriedenheitsmessung:

Untersuchungsmethoden der AZ-Forschung:

- a) Befragungstechniken (Interview, Fragebogen)
- b) Beobachtungsmethoden

Beides = problematisch:

- * **Beobachtung:** Zufriedenheit = subjektives Phänomen, von außen kaum erschließbar
- * **Befragung:** Personen müssen über vergangene Ereignisse Auskunft geben, Erlebnisse bewerten und „verrechnen“ -> hohe kognitive Leistung notwendig; Bereitschaft dazu muss gegeben sein

Fragebogen enthalten **meist geschlossene Frage mit 5 – 7 Antwortkategorien** zum Ankreuzen. **AZ-Index** wird dann **aus gewichteten oder ungewichteten Antworten** auf die einzelnen Fragen errechnet.

Fehlerquellen bei der Messung von Erfahrungen:

1) Subjektivität der Realität

Personen beurteilen Aspekte der Arbeit unterschiedlich, nehmen Umwelt unterschiedlich wahr, berichten über dieselben Erfahrungen auf unterschiedliche Weise. Erfahrungen in bestimmten Situationen werden subjektiv (re)konstruiert (z.B. in Berichten von Partnern in langjährigen Partnerschaften sind ca. 1/3 der Berichte über ein- und dasselbe Erlebnis vollkommen unterschiedlich)

2) Subjektive Strukturen

Komplexer Alltag wird von Personen auf ihre subjektive Weise kognitiv strukturiert. Fragebogen schränken die Möglichkeit zur subjektiven Strukturierung erlebter Wirklichkeit stark ein (Art der Fragen, Differenziertheitsgrad der Fragen, vorgegebene Antwortalternativen); Person kreuzt halt irgendwas an. um Fragenden zufrieden zu stellen oder um der Befragungssituation zu entkommen.

3) Soziale Erwünschtheit

Es ist z.B. sozial erwünscht, mit der Arbeit und dem Leben zufrieden zu sein -> Leute kreuzen Fragebogen halt entsprechend an...

4) Banale Ereignisse oder Stereotype

Bei wichtigen, bedeutungshaltigen Erfahrungen ist eine ziemlich präzise Erinnerung und Schilderung möglich. Bei banalen, alltäglichen Erfahrungen dagegen eher nicht. AZ = Aggregat der Bewertung zahlreicher alltäglicher Erfahrungen. Person weiß daher oft gar nicht, was sie antworten soll -> Rückgriff auf soziale Stereotype und Bericht über sich selbst entsprechend dieser.

5) Verfügbarkeitsheuristik

Subjektive Häufigkeit eines banalen oder besonderen Ereignisses variiert sehr stark. Bei der Schätzung der Häufigkeit oder Auftrittswahrscheinlichkeit wird entsprechend der Verfügbarkeitsheuristik geurteilt -> von Ereignissen, die leicht aus dem Gedächtnis abgerufen werden können, weil sie eben oft auftreten, wird eine höhere Auftrittswahrscheinlichkeit vermutet. Erinnerung hängt aber nicht nur von Häufigkeit ab, mit der ein Ereignis aufgetreten ist, sondern auch von anderen Faktoren wie Aufmerksamkeit, Verarbeitungstiefe, etc. -> Verfügbarkeitsheuristik führt daher zur Überschätzung der Häufigkeit solcher Ereignisse und bewirkt damit Fehltriteil

6) Rekonstruktion und Rationalisierung

Man muss über vergangene Erfahrungen berichten -> an die Intensität der damaligen Gefühle kann man sich nur mehr als „kalte Kognitionen“ erinnern. Unmittelbare Beziehung zwischen objektivem Ereignis und subjektivem Erlebnis kann daher im Fragebogen kaum entsprechend wiedergegeben werden. Im Rückblick werden die damals spontan abgelaufenen Aktionen und Reaktionen rationalisiert. Vergangene Ereignisse werden damit nicht erinnert, sondern neu konstruiert und zwar nicht so, wie sie stattgefunden haben, sondern so wie der Ablauf logisch kohärent erscheint und die Bewertung mit dem aktuellen Verhalten zusammenpasst.

7) Präferenzinstabilität

Menschen sind kaum in der Lage anzugeben, was sie einst bevorzugt haben oder irgendwann einmal bevorzugen werden. Sie haben Schwierigkeiten, ihren Nutzen über die Zeit zu maximieren; oft können sie auch nur raten, was sie irgendwann in der Zukunft bevorzugen werden. Um rationale Entscheidungen zu treffen, muss man sich auf seine Erfahrungen verlassen können, d.h. sich an vergangene Präferenzen erinnern. Auf der Basis von Erinnerungen werden gegenwärtige Alternativen bewertet. Erfahrungen werden anhand der „Spitzen-Ende-Regel“ (Kahneman, 1994) beurteilt, d.h. nicht die gesamte Erfahrung fließt in die Beurteilung ein, sondern nur die Spitzen bzw. das Ende. Hatte nun z.B. ein Ereignis ein unangenehmes Ende und einige negative Spitzen, so erinnert man sich daran als etwas Unangenehmes (und umgekehrt)

8) Stimmung und Bewertung

An stimmungskongruente Erfahrungen erinnert man sich leichter als an stimmungsinkongruente, d.h. ist ein Befragter während der Befragung in positiver Stimmung, so erinnert er sich eher an angenehme Erfahrungen und umgekehrt, verschätzt sich dementsprechend auch über Angaben zur Auftrittswahrscheinlichkeit und in der Bewertung der Erfahrungen. Aktuelle Stimmung wird aber auch als Informationsquelle benutzt, wenn es um die Bewertung von Erfahrungen geht: Wird Arbeitnehmer in positiver Stimmung über seine Arbeitszufriedenheit befragt, so wird er aufgrund der aktuellen positiven Stimmung auf eine hohe Arbeitszufriedenheit schließen...

9) Differenziertheit

Auch die Raumarchitektur und die Wohnatmosphäre beeinflussen die Stimmung und in weiterer Folge die Zufriedenheitsurteile, z.B. in einem gemütlichen Raum, in dem man sich wohl fühlt, stuft man seine allgemeine Lebenszufriedenheit besser ein, weil das allgemeine Wohlbefinden dort höher ist...

10) Spezielle versus globale Fragen

Fragestellung spielt eine Rolle für die Antworten, die gegeben werden:

- o **spezifische Fragen:**
bewirken Erinnerung an spezifische Ereignisse und deren Beurteilung
- o **globale Fragen:**
bewirken allgemeinere, weniger differenzierte Erinnerung und Beurteilung
- o **Mischung von spezifischen und globalen Fragen:**
hier spielt Reihenfolge eine Rolle -> Erinnerungen und Antworten auf eine Frage können die Antwort auf die nächste und die Beurteilung beeinflussen

11) Antwortalternativen

Antworten in einem Fragebogen sind von den Antwortalternativen abhängig. Durch Antwortalternativen gibt der Fragebogenautor dem Befragten SEIN Bild der Wirklichkeit vor und zwingt ihn, innerhalb eines gesteckten Rahmens zu antworten.

Differenziertheit der Antwortkategorien kann ebenfalls zu unterschiedlichen Ergebnissen führen:

- o **hochfrequente Antwortalternativen**
[z.B. mehrmals am Tag / einmal am Tag / 3-4 x pro Woche / 2 x pro Woche / einmal pro Woche / weniger als 1x pro Woche] ergeben ganz andere Prozentsätze der Häufigkeit als
- o **niederfrequente Antwortalternativen**
[z.B. mehrmals pro Woche / einmal pro Woche / einmal alle 2 Wochen / einmal pro Monat / weniger als 1x pro Monat / niemals]

b) TAGEBÜCHER

erlauben es, tief in den **Alltag einer Person** einzudringen und die **Wechselwirkung zwischen Person und Umwelt** zu analysieren

1. Zeitstichprobentagebuch (Brandstätter)

- Teilnehmer protokollieren laufend ihre **augenblickliche Stimmung**, geben die **Ursache für ihr Befinden** an, beschreiben kurz **objektive Situationsmerkmale** (z.B. Aufenthaltsort, ausgeführte Tätigkeit, anwesende Personen)
- Eintragungen erfolgen **zu vorgegebenen Zufallszeiten, mehrmals täglich über längeren Zeitraum**
- Um Diskretion zu wahren führen Teilnehmer nach einiger Zeit und einem entsprechenden Training **selbst die klassifikatorische Inhaltsanalyse** der Tagebuchinhalte durch. Dabei wird **auf einem Datenblatt Folgendes protokolliert:**
 - Datum, vorgesehene und tatsächliche Zeit der Eintragung
 - momentanes Befinden
 - Qualität der momentanen Stimmung
 - Quellen des Befindens
 - momentane Bedürfnisse
 - ausgeführte Tätigkeit
 - Angabe, wer aller anwesend war
- **erheblicher Aufwand**, aber sehr effiziente Methode!
- werden **vorwiegend auf individueller Ebene eingesetzt**
- **Tagebuch gibt Aufschluss über** Art, Häufigkeit und Verlauf des Befindens, über Art und Häufigkeit von Alltagsereignissen und deren Einfluss auf das Befinden; liefert Informationen über Tätigkeiten und Sozialkontakte
- ergibt über längere Zeit (z.B. 4 Wochen) **typisches Muster des Alltagslebens**

2. Ereignistagebuch (Kirchler & Schmidl)

- zur **Untersuchung von spezifischen Themen**
- Tagebuch muss nicht nur zu zufallsbedingten Zeitpunkte beschrieben werden, sondern **immer dann, wenn das relevante Thema aktuell** wird (nur so kann man genügend viele relevante Ereignisse sammeln)

Vorteile der Tagebücher

- ❖ **Phänomene** werden **untersucht, wenn sie tatsächlich ablaufen**, und nicht aus der Erinnerung -> Vermeidung bzw. Reduktion von Erinnerungsfehlern!
- ❖ Tagebuch wird **von Teilnehmern selbstständig verwaltet**, im privaten Bereich ausgefüllt und selbst inhaltlich analysiert -> keine Störung intimer Situationen durch das Eindringen eines Dritten -> kein Druck, einen guten Eindruck zu hinterlassen!
- ❖ **Protokollierte Ereignisse** werden **nicht aus dem Kontext herausgerissen**; Erfahrungen werden im Feld ihrer sozialen Ereignisse belassen

- ❖ Für verschiedene Situationen können personenspezifische Zufriedenheitsindices berechnet werden
- ❖ **Es ist möglich festzustellen**, welche **Motive** in der jeweiligen Situation wirksam waren; welche **Ursachen** für das Befinden in spezifischer Situation subjektiv angenommen wurden und **wie oft die bestimmte Situation auftritt**.

Nachteil von Tagebüchern:

- ❖ großer Aufwand in der Anwendung

c) BAROMETER DER GESAMTGESELLSCHAFTLICHEN ARBEITSZUFRIEDENHEIT

- **AZ** ist nicht nur ein **Wert** für den Einzelnen, sondern auch **für die Gesellschaft**. Daher möchte man wissen, wie sich die AZ über die Zeit hinweg entwickelt (also ob gestiegen oder gesunken und wann).
- Wie kann man jetzt Aussagen über die Zukunft machen? -> **Entwicklungen verschiedener Indices in der Vergangenheit werden analysiert** und daraus wird **auf Veränderungen in der Zukunft geschlossen**. Als Indikatoren verwendet man dabei **immer häufiger sogenannte „weiche Daten“** = subjektive Einstellungen, Beurteilungen und Erwartungen
- **IFES** (Institut für empirische Sozialforschung) und **SORA** (Institute for Social Research and Analysis in Wien) **messen seit 1997 periodisch die AZ von unselbstständig Erwerbstätigen**.
- Verwendet wird eine **repräsentative Stichprobe von 900 Beschäftigten in Ö**; werden **vierteljährlich** nach Einstellungen zur Arbeit, Erwartungen über zukünftige Entwicklungen und ihre AZ befragt.
- Berechnen den **Arbeitsklimaindex** -> damit soll struktureller Wandel in der Arbeitswelt und sein Niederschlag auf die subjektive Befindlichkeit von Arbeitnehmern erfasst werden.
- Mit Arbeitsklimaindex will man **Veränderungen in der Arbeitswelt** (z.B. Umbrüche, langfristige Entwicklungen) **möglichst frühzeitig erfassen**, bevor sie noch von den „harten“ Wirtschaftsindikatoren erfasst werden können [also BEVOR sie eine Auswirkung auf die Wirtschaft haben]
- **insgesamt 25 Fragen**; man kann **4 relativ trennscharfe Teilindices** differenzieren:
 - Zufriedenheit mit den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen
 - Zufriedenheit mit dem betrieblichen Umfeld einer Person
 - Zufriedenheit mit der Arbeit im engeren Sinn (Organisation, Belastung)
 - Erwartungen über Karriere und Arbeitsmarktchancen
 Diese 4 Teilindices lassen sich in **16 Subdimensionen** aufzählen; **ihre Gesamtheit ergibt den Arbeitsklimaindex**.

- **Kritik:**

- ❖ **Messung ist nach Meinung vieler zu grob** -> so können keine nützlichen Daten für eine vernünftige Prognose gesammelt werden; es **werden zu wenige relevante Dimensionen untersucht**
 - ❖ **Problem der Beziehung zwischen Einstellungen und Erwartungen:**
 - Variablen beziehen sich auf Meinungen und Bewertungen aktueller Zustände und Erfahrungen
 - Variablen beziehen sich aber auch auf subjektive Erwartungen (d.h. auf die Fähigkeit des Einzelnen, mögliche Entwicklungen aus aktuellen Informationen abschätzen zu können)
 - BEIDES wird dann in einen Index zusammengeführt
 - ❖ **Problem der gültigen Messung von Meinungen und Bewertungen** (siehe oben)
 - ❖ Welche **theoretischen Überlegungen** stehen **dahinter**, wenn Antworten auf die Fragen zu einem einzigen Indikator verdichtet werden?
 - ❖ Bleiben diese „Verdichtungsformeln“ **über die Zeit hinweg stabil?**
- ABER:** **Trotzdem ist es ein zu würdigendes Bestreben**, wenn versucht wird, AZ als gesamtgesellschaftliches Anliegen darzustellen und Veränderungen fassbar zu machen. Eine Lösung für die diversen Messprobleme wäre eventuell die Verwendung von Tagebüchern.