

Sektionsverzeichnis

I Grundlagen

- 1 Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie 3
- 2 Geschichte 19
- 3 Methoden 29

II Organisation

- 4 Organisationstheorien 47
- 5 Interaktion und Kommunikation 61
- 6 Gravitation und organisationale Sozialisation 75
- 7 Führung von Mitarbeitern 87
- 8 Teamarbeit 103
- 9 Konflikte in Organisationen 121
- 10 Organisationsdiagnose 135
- 11 Organisationsklima und Organisationskultur 147
- 12 Organisationsentwicklung 159
- 13 Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen 171

III Personal

- 14 Berufswahl und berufliche Entwicklung . . . 187
- 15 Anforderungsanalyse 209
- 16 Personalmarketing 225
- 17 Personalauswahl 243
- 18 Leistungsbeurteilung 275
- 19 Personalentwicklung 295

IV Arbeit

- 20 Theoretische Modelle des Arbeitshandelns 327
- 21 Arbeitsanalyse und -bewertung 353
- 22 Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung 377
- 23 Gruppenarbeit in der Produktion 399
- 24 Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit 425
- 25 Formen des Arbeitsverhaltens 443
- 26 Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung 459
- 27 Psychologie der Arbeitssicherheit 485
- 28 Wirkungen der Arbeit 513
- 29 Neue Formen der Arbeit:
Das Beispiel Telekooperation 535

V Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen

- 30 Dienstleistungstätigkeiten 557
- 31 Dienstleistungsqualität – Erklärung und Messung 571
- 32 Steuerung der Dienstleistungsqualität . . . 579

Anhang

- Glossar 597
- Quellenverzeichnis 619
- Sachverzeichnis 623

Inhaltsverzeichnis

I Grundlagen

| | |
|--|----|
| 1 Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie | 3 |
| 1.1 Zentrale Gegenstände und Fragestellungen der Arbeits- und Organisationspsychologie. | 5 |
| 1.2 Begriffsbestimmungen, Themenfelder und Themenperspektiven | 6 |
| 1.3 Wissenschaftliches und fachliches Selbstverständnis | 9 |
| 1.4 Untersuchungs- und Aufgabenfelder der Arbeits- und Organisationspsychologie | 11 |
| 1.5 Aktuelle und zukünftige Themenfelder | 14 |
| Literatur | 16 |
| 2 Geschichte | 19 |
| 2.1 Wilhelm Wundt und die Folgen | 20 |
| 2.2 Der Taylorismus | 21 |
| 2.3 Hugo Münsterberg und die industrielle Psychotechnik | 22 |
| 2.4 Weitere Entwicklungen: Berufs-, Personal- und Arbeitspsychologie | 24 |
| 2.5 Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie | 25 |
| 2.6 Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg | 26 |
| Literatur | 27 |
| 3 Methoden | 29 |
| 3.1 Formulierung der Problemstellung | 31 |
| 3.2 Formulierung von Hypothesen | 32 |
| 3.3 Auswahl des Studiendesigns | 34 |
| 3.4 Datensammlung | 38 |
| 3.5 Datenauswertung | 40 |
| 3.6 Interpretation der Ergebnisse | 41 |
| 3.7 Kommunikation der Ergebnisse | 41 |
| 3.8 Metaanalyse | 42 |
| Literatur | 43 |

II Organisation

| | |
|--|-----|
| 4 Organisationstheorien | 47 |
| 4.1 Zum Begriff Organisation. | 48 |
| 4.2 Strukturierung und Organisationsstrukturen | 49 |
| 4.3 Ausgewählte Theorien der Organisation | 51 |
| Literatur | 59 |
| 5 Interaktion und Kommunikation | 61 |
| 5.1 Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe | 62 |
| 5.2 Formen der Kommunikation. | 63 |
| 5.3 Formale Kommunikation in Organisationen. | 64 |
| 5.4 Informelle Kommunikation | 69 |
| Literatur | 74 |
| 6 Gravitation und organisationale Sozialisation | 75 |
| 6.1 Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen | 76 |
| 6.2 Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation | 77 |
| 6.3 Grundlagen der organisationalen Sozialisation | 79 |
| 6.4 Wirkungen organisationaler Sozialisation | 84 |
| Literatur | 86 |
| 7 Führung von Mitarbeitern | 87 |
| 7.1 Führung und Führungserfolg | 88 |
| 7.2 Ein Rahmenmodell der Führung | 88 |
| 7.3 Determinanten der Führung. | 90 |
| Literatur | 100 |
| 8 Teamarbeit | 103 |
| 8.1 Merkmale von Gruppen. | 104 |
| 8.2 Mögliche Vorteile der Teamarbeit | 107 |
| 8.3 Mögliche Probleme der Teamarbeit | 109 |
| 8.4 Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding | 113 |
| Literatur | 117 |
| 9 Konflikte in Organisationen | 121 |
| 9.1 Deskriptive Ansätze | 123 |
| 9.2 Erklärende Ansätze. | 125 |

| | | | | | |
|-------------------------|--|------------|-----------|---|------------|
| 9.3 | Präskriptive Ansätze | 132 | 14.5 | Berufliche Etablierung. | 199 |
| | Literatur | 134 | 14.6 | Auswirkungen der veränderten Beschäftigungs- verhältnisse auf den Berufsverlauf | 201 |
| 10 | Organisationsdiagnose | 135 | 14.7 | Perspektiven aufgrund des demographischen <i>Wandels in Deutschland</i> | 204 |
| 10.1 | Definition und Ziele | 136 | | Literatur | 205 |
| 10.2 | Aufgaben. | 137 | 15 | Anforderungsanalyse | 209 |
| 10.3 | Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose | 138 | 15.1 | Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt? | 210 |
| 10.4 | Phasen der Organisationsdiagnose | 140 | 15.2 | Welche Personenmerkmale können für die <i>Anforderungsanalyse relevant sein?</i> | 212 |
| 10.5 | Der Wert von Organisationsdiagnosen | 145 | 15.3 | Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden? | 213 |
| | Literatur | 146 | 15.4 | Methoden und Verfahren der Anforderungs- bestimmung. | 215 |
| 11 | Organisationsklima und Organisations- kultur. | 147 | 15.5 | Einordnung und Ausblick. | 220 |
| 11.1 | Das »Klima« im Betrieb | 148 | | Literatur | 222 |
| 11.2 | Organisationskultur | 153 | 16 | Personalmarketing. | 225 |
| | Literatur | 158 | 16.1 | Was versteht man unter dem Konzept Personal- marketing? | 226 |
| 12 | Organisationsentwicklung | 159 | 16.2 | Grundlagen | 227 |
| 12.1 | Zum Begriff Organisationsentwicklung. | 160 | 16.3 | Personalansprache und Personalbindung | 233 |
| 12.2 | Historische Quellen | 160 | | Literatur | 240 |
| 12.3 | Ansatzpunkte | 163 | 17 | Personalauswahl | 243 |
| 12.4 | Die Rolle des Beraters | 163 | 17.1 | Selektion und Passung | 245 |
| 12.5 | Wirkungen der Organisationsentwicklung. | 164 | 17.2 | Instrumente der Personalauswahl | 247 |
| 12.6 | Neuere Schwerpunkte | 165 | 17.3 | Gütekriterien | 252 |
| | Literatur | 168 | 17.4 | Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis | 259 |
| 13 | Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen | 171 | 17.5 | Kombination von Prädiktoren | 262 |
| 13.1 | Begriff und Formen | 172 | 17.6 | Richtige und falsche Auswahlentscheidungen | 264 |
| 13.2 | Das Merger-Syndrom | 173 | 17.7 | Der Nutzen von Auswahlverfahren | 268 |
| 13.3 | <i>Organisatorische Vorbedingungen</i> | 174 | 17.8 | Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen | 269 |
| 13.4 | Psychologische Prozesse | 177 | | Literatur | 273 |
| 13.5 | Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse | 180 | 18 | Leistungsbeurteilung | 275 |
| 13.6 | Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses. | 181 | 18.1 | Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung | 276 |
| | Literatur | 183 | 18.2 | Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung | 278 |
| | | | 18.3 | Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung | 280 |
| | | | 18.4 | Beurteilungsverfahren | 281 |
| | | | 18.5 | Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler | 290 |
| | | | 18.6 | Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung | 291 |
| | | | | Literatur | 294 |
| | | | 19 | Personalentwicklung | 295 |
| | | | 19.1 | Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen | 296 |
| III Personal | | | | | |
| 14 | Berufswahl und berufliche Entwicklung | 187 | | | |
| 14.1 | Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit | 189 | | | |
| 14.2 | Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungs- beteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg | 191 | | | |
| 14.3 | Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter | 193 | | | |
| 14.4 | Psychologische Konzepte zur Berufsfindung | 196 | | | |

| | | | |
|--|------------|---|------------|
| 19.2 Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung | 297 | 23 Gruppenarbeit in der Produktion | 399 |
| 19.3 Potenzialanalyse | 300 | 23.1 Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit | 401 |
| 19.4 Diagnose des Entwicklungsbedarfs | 302 | 23.2 Definitorische Merkmale und Klassifikations- ansätze der Gruppenarbeit. | 403 |
| 19.5 Maßnahmen. | 304 | 23.3 Formen der Gruppenarbeit | 406 |
| 19.6 Transfersicherung | 319 | 23.4 Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit | 417 |
| Literatur | 320 | 23.5 Einführung von Gruppenarbeit als Organisations- entwicklungsprozess | 421 |
| | | Literatur | 423 |
| IV Arbeit | | 24 Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit | 425 |
| 20 Theoretische Modelle des Arbeitshandelns | 327 | 24.1 Motiv, Anreiz und Motivation | 426 |
| 20.1 Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeits- handelns | 328 | 24.2 Arbeitszufriedenheit. | 427 |
| 20.2 Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze | 332 | 24.3 Theorien der Arbeitsmotivation | 434 |
| 20.3 Handlungstheoretische Ansätze | 338 | Literatur | 441 |
| 20.4 Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew. | 347 | 25 Formen des Arbeitsverhaltens | 443 |
| Literatur | 351 | 25.1 Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens. | 444 |
| 21 Arbeitsanalyse und -bewertung | 353 | 25.2 Produktives Verhalten: Leistung und Leistungs- ergebnisse | 446 |
| 21.1 Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse | 354 | 25.3 Extraproduktives Verhalten | 447 |
| 21.2 Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen. | 356 | 25.4 Kontraproduktives Verhalten | 451 |
| 21.3 Theoretische Fundierung. | 358 | 25.5 Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten. | 456 |
| 21.4 Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse | 359 | Literatur | 457 |
| 21.5 Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse | 363 | 26 Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung | 459 |
| 21.6 Kriterien der Arbeitsbewertung. | 370 | 26.1 Gegenstände der Aus- und Weiterbildung | 462 |
| 21.7 Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen | 371 | 26.2 Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs | 464 |
| 21.8 Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren. | 372 | 26.3 Lerntheoretische Grundlagen | 465 |
| Literatur | 375 | 26.4 Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung | 469 |
| 22 Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung | 377 | 26.5 Personen- und organisationsbezogene Einfluss- faktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung | 476 |
| 22.1 Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung. | 378 | 26.6 Evaluation von Trainingsmaßnahmen | 480 |
| 22.2 Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeits- gestaltung | 381 | Literatur | 482 |
| 22.3 Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung. | 386 | 27 Psychologie der Arbeitssicherheit | 485 |
| 22.4 Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis. | 387 | 27.1 Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maß- nahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes | 486 |
| 22.5 Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung | 391 | 27.2 Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens | 491 |
| Literatur | 397 | 27.3 Systemsicherheit und Sicherheitskultur | 501 |
| | | Literatur | 510 |

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 28 Wirkungen der Arbeit | 513 | 30.4 Der dritte Akteur: Die Organisation | 567 |
| 28.1 Belastung, Beanspruchung und Stress | 514 | Literatur | 568 |
| 28.2 Stressmodelle | 516 | 31 Dienstleistungsqualität – Erklärung | |
| 28.3 Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress | 518 | und Messung | 571 |
| 28.4 Spezifische Auswirkungen von Stress | 523 | 31.1 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit | 572 |
| 28.5 Stressbewältigung und Gesundheitsförderung. . . | 526 | 31.2 Modelle der Dienstleistungsqualität. | 573 |
| 28.6 Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit | 529 | 31.3 Messung der Dienstleistungsqualität | 575 |
| Literatur | 532 | Literatur | 578 |
| 29 Neue Formen der Arbeit: | | 32 Steuerung der Dienstleistungsqualität | 579 |
| Das Beispiel Telekooperation | 535 | 32.1 Dienstleistungsmarketingmix. | 580 |
| 29.1 Veränderungstrends in der Arbeitswelt. | 537 | 32.2 Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima | 581 |
| 29.2 Telekooperation und Telearbeit. | 543 | 32.3 Gestaltung des Umfeldes. | 584 |
| Literatur | 552 | 32.4 Personen | 588 |
| | | Literatur | 592 |

V Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen

| | |
|---|-----|
| 30 Dienstleistungstätigkeiten | 557 |
| 30.1 Dienstleistung: Bedeutung und Problem. | 558 |
| 30.2 Taxonomie der Dienstleistungen. | 559 |
| 30.3 Die Dienstleistungsdyade | 560 |

Anhang

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Glossar | 596 |
| Quellenverzeichnis | 619 |
| Sachverzeichnis | 623 |