

Der Einfluss von daily hassles
auf Aspekte der Arbeitssituation
im internationalen Vergleich

Inauguraldissertation
zur Erlangung des akademischen Grades
eines Dr. phil.,

vorgelegt dem Fachbereich 02
Sozialwissenschaften, Medien und Sport
der Johannes Gutenberg-Universität
Mainz

von
Peter Schneider
aus Bad Schwalbach

Trier

2006

Die vorliegende Arbeit wurde vom Fachbereich 02 Sozialwissenschaften, Medien und Sport der Johannes Gutenberg-Universität Mainz im Jahr 2005 als Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades eines Doktors der Philosophie (Dr. phil.) angenommen.

Tag des Prüfungskolloquiums: 07. Juli, 2005

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	7
Tabellenverzeichnis	8
Abkürzungsverzeichnis	11
1 EINLEITUNG	12
2 HINTERGRUND	14
2.1 Das Konzept Arbeitszufriedenheit	14
2.1.1 Traditionelle Modelle der Arbeitszufriedenheit	15
2.1.1.1 Inhaltstheorien: Bedürfnistheorien	17
2.1.1.2 Inhaltstheorien: Zwei-Faktoren-Theorie	18
2.1.1.3 Prozesstheorien: Erwartungs-Valenz-Modelle	19
2.1.1.4 Prozesstheorie: Modell nach Bruggemann	19
2.1.1.5 Dispositionen	20
2.1.2 Gegenstand der Arbeitszufriedenheit: Facetten vs. Globalmaß	21
2.1.2.1 Summenscores und Globalmaße	22
2.1.2.2 Facettenanalyse	23
2.1.2.2.1 Weiterentwicklung der Facettenmodelle	25
2.1.3 Arbeitszufriedenheit als Einstellung	25
2.1.3.1 Paradox der Erfassung von Arbeitszufriedenheit	27
2.1.3.2 Paradox der Ergebnisse zu Arbeitszufriedenheit	28
2.1.3.2.1 Abgrenzung der in dieser Untersuchung untersuchten Empfindungen	30
2.1.3.2.2 Trennung in „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“	32
2.1.4 Einstellungsebene: Empfindung	33
2.1.4.1 Affective Events Theorie (AET)	34
2.1.4.1.1 Das „Circumplex-Model of Affect“ zur Einordnung von Core Affects und Emotionen	37
2.1.4.1.2 Das dreidimensionale Modell der Core Affects	40
2.1.4.1.3 „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ als Persönlichkeitsvariablen	41
2.1.4.2 Positive Affectivity und Negative Affectivity im Kontext von Arbeitszufriedenheit	42
2.1.4.2.1 Emotionen im Kontext von Arbeitszufriedenheit	44
2.1.4.2.2 Emotionsgenese durch kognitive Bewertung von Ereignissen	45
2.1.4.2.2.1 Appraisalprozesse als Bewertung von Ereignissen	45
2.1.4.2.2.2 Attributionsprozesse als Bewertung von Ereignissen	46
2.1.4.2.3 Ereignisse als Einflussfaktoren auf Empfindungen	48
2.2 AZ in interdependenten Kulturen: Japan	51
2.2.1 Kulturelle Schemata	52
2.2.1.1 Individualismus-Kollektivismus, Machtdistanz, Maskulinität und Unsicherheitsvermeidung	52
2.2.1.2 Independenten und interdependenten Kulturen	53
2.2.1.3 Kognitives Modell der Entwicklung von Empfindungen	54

2.2.1.4	Das Empfindungserleben in Japan	55
2.2.1.5	Arbeitszufriedenheit in Japan	56
2.2.2	Kulturelle Fragestellung im Kontext der Affective Events Theory	56
2.3	Einordnung der Arbeit in den aktuellen Forschungsstand und Annahmen über Empfindungen in der Arbeitssituation	57
3	FRAGESTELLUNGEN	59
3.1	Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in eine gefühlsbezogene (affektive) und eine kognitive Ebene (Fragestellung 1)	59
3.2	Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit (Fragestellungen 2a und 2b)	60
3.3	Attributionsmuster für emotionale Reaktionen	61
3.3.1	Dominante Emotionen im independenten Kulturkreis (Fragestellung 3a)	62
3.3.2	Dominante Emotionen im interdependenten Kulturkreis (Fragestellung 3b)	63
4	METHODE	64
4.1	Kennzeichnung der Stichprobe	64
4.1.1	Entwicklung des Fragebogens	66
4.1.1.1	Aufbau des Fragebogens	68
4.1.2	Datenerhebung	69
4.1.3	In der Untersuchung verwendete Messinstrumente	70
4.2	Unabhängige Variablen	71
4.2.1	Validität der Situationen	72
4.3	Messverfahren	73
4.3.1	PANAS	73
4.3.2	Empfindungen	74
4.3.2.1	Job Emotion Scale	74
4.3.2.2	Affect Rating Scale	74
4.3.3	Arbeitszufriedenheit	75
4.3.3.1	Kognitive Arbeitszufriedenheit	75
4.3.3.2	Affektive Arbeitszufriedenheit	75
4.3.3.3	Globale Arbeitszufriedenheit	76
4.3.4	Demografische Variablen	76
4.3.5	Überprüfung der Fragestellungen mit Hilfe eines grafischen Kettenmodells	77
4.3.6	Überprüfung der Fragestellungen	80

5	ERGEBNISSE	82
5.1	Stichprobenverteilung der deutschen Beschäftigten	82
5.1.1	Allgemeine Datenanalyse	82
5.2	Stichprobenverteilung der japanischen Beschäftigten	84
5.2.1	Allgemeine Datenanalyse	84
5.3	Überprüfung der Faktorenstruktur von „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“	85
5.4	Ergebnisse der deutschen Stichprobe	86
5.4.1	Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in „affektive AZ“ und „kognitive AZ“	86
5.4.2	Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit	90
5.4.3	Attributionsmuster für emotionale Reaktionen	95
5.4.3.1	Einfluss von daily hassles und neutralen Situationen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“	100
5.5	Ergebnisse der japanischen Stichprobe	104
5.5.1	Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in „affektive AZ“ und „kognitive AZ“	104
5.5.2	Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit	105
5.5.3	Attributionsmuster für emotionale Reaktionen	107
5.5.3.1	Einfluss von daily hassles und neutralen Situationen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“	109
5.6	Vergleich zwischen der deutschen und der japanischen Stichprobe (independent vs. interdependent)	110
5.6.1	Vergleich der Einflussgrößen auf „globale Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten	110
5.6.2	Vergleich der Einflussgrößen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten	111
5.6.3	Vergleich der Einflussgrößen auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten	114
5.6.4	Mittelwertvergleiche der einzelnen Variablen unter der Bedingung „neutral“	116
5.6.5	Mittelwertvergleiche der einzelnen Variablen unter der Bedingung „daily hassles“	118
5.7	Differenzen zwischen den vier Attributionsmustern	119
5.7.1	Bedingung „external/keine Kontrolle“	120
5.7.2	Bedingung „external/Kontrolle“	121
5.7.3	Bedingung „internal/Kontrolle“	122
5.7.4	Bedingung „internal/keine Kontrolle“	123
6	DISKUSSION	124
6.1	Deutsche Stichprobe: independenter Kulturkreis	125
6.1.1	Zu Fragestellung 1 (independenter Kulturkreis)	125
6.1.1.1	Alternatives Modell	127

6.1.2	Zu Fragestellung 1 (interdependenter Kulturkreis)	128
6.1.3	Wo liegt der Vorteil, „affektive Arbeitszufriedenheit“ ergänzend zu „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ zu erfassen?	129
6.1.4	Zu Fragestellungen 2a und 2b (independenter Kulturkreis)	131
6.1.4.1	Alternatives Modell	132
6.1.5	Zu Fragestellungen 2a und 2b (interdependenter Kulturkreis)	134
6.1.6	Einzelphänomene	135
6.1.6.1	Der Core Affect „heiß“	135
6.1.6.2	Die Emotion „frustriert“	136
6.1.6.3	Die Disposition „Negative Affectivity“	138
6.1.7	Zu Fragestellung 3a (independenter Kulturkreis)	140
6.1.8	Zu Fragestellung 3b (interdependenter Kulturkreis)	141
6.1.9	Differenzen in Empfindungen zwischen neutralen Situationen und daily hassles	142
6.2	Vergleich der beiden Kulturkreise	145
6.2.1	Vergleich der Kettenmodelle	145
6.2.2	Trennung nach „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und „kognitiver Arbeitszufriedenheit“	148
6.2.3	Differenzen im emotionalen Empfinden durch die Attributionsmuster	149
6.3	Stärken und Limitierungen der Studie	150
6.3.1	Operationalisierung der auslösenden Ereignisse	151
6.3.1.1	Auftretenshäufigkeit	151
6.3.1.2	Konzeption der Situationen	152
6.3.1.3	Attribution	154
6.3.1.4	Übersetzung	156
6.3.1.5	HTML-Version vs. Papierfragebogen	156
6.4	Schlussfolgerungen für weiteren Forschungsbedarf	157
6.5	Schlussfolgerungen und Ausblick für die Praxis	159
7	ZUSAMMENFASSUNG	162
8	LITERATUR	163
9	ANHANG	180
9.1	Anhang A1-A4: Untersuchungsfragebögen	180
9.2	Anhang B1-B2: Screeningtests für deutsche Stichprobe	199
9.3	Anhang C1-C2: Screeningests für japanische Stichprobe	200

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Affective Events Theory (AET)	34
Abb. 2	Das Circumplexmodell des Affekts	38
Abb. 3	Grafische Darstellung von Fragestellung 1	59
Abb. 4	Grafische Darstellung von Fragestellung 2a und 2b	60
Abb. 5	Grafische Darstellung von Fragestellung 3a	62
Abb. 6	Grafische Darstellung von Fragestellung 3b	63
Abb. 7	Theoretische Abhängigkeitskette	78
Abb. 8	Auftretenshäufigkeit unangenehmer Ereignisse getrennt nach externalen und internalen Auslösern, in Abhängigkeit von der Kontrollierbarkeit der Ereignisse	83
Abb. 9	Das grafische Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der independenten Stichprobe	95
Abb. 10	Einfluss von Attributionsmustern auf die Emotion „ärgerlich“	97
Abb. 11	Einfluss von Attributionsmustern auf die Emotion „beschämt“	98
Abb. 12	Alternatives Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der independenten Stichprobe	101
Abb. 13	Das grafische Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der interdependenten Stichprobe	106

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Beschäftigungsdauer und Geschlecht der Teilnehmer	65
Tab. 2	Altersgruppen der deutschen und japanischen Stichprobe	66
Tab. 3	Tätigkeiten der deutschen und japanischen Stichprobe	66
Tab. 4	Experimental- und Kontrollbedingungen	72
Tab. 5	Mittelwerte und Standardabweichungen für die Auftretenshäufigkeit von daily hassles zwischen den einzelnen Attributionsmustern in der deutschen Stichprobe	83
Tab. 6	Mittelwerte und Standardabweichungen für die Auftretenshäufigkeit von daily hassles zwischen den einzelnen Attributionsmustern in der japanischen Stichprobe	85
Tab. 7	Rotierte Varimax Hauptkomponentenanalyse	86
Tab. 8	Rotierte Komponentenmatrix mit den Faktorladungen der Variablen für die jeweilige Komponente	86
Tab. 9	Ausschnitte aus der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „globale AZ“	89
Tab. 10	Ausschnitte aus der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „affektive AZ“	91
Tab. 11	Ausschnitte aus der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „kognitive AZ“	92
Tab. 12	Signifikante Einflussgrößen für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“	93
Tab. 13	Signifikanter Einfluss von „NA“ auf die Zielgrößen „unglücklich“ und „frustriert“	94
Tab. 14	Mittelwerte und Standardabweichungen einzelner Emotionen für die situativen Bedingungen der independenten Stichprobe	96

Tab. 15	Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen zwischen den Gruppen „daily hassles“ und „neutral“ in der independenten Stichprobe	99
Tab. 16	Signifikante Einflussgrößen des Alternativmodells für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“	102
Tab. 17	Signifikanter Einfluss von „daily hassles/neutral“ sowie „NA“ auf die Zielgrößen „frustriert“, „unglücklich“, „heiß“, „beruhigt“ und „angenehm“	103
Tab. 18	Signifikante Einflussgrößen für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“	106
Tab. 19	Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen zwischen den Gruppen „daily hassles“ und „neutral“ der interdependenten Stichprobe	108
Tab. 20	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „globale AZ“ in der deutschen Stichprobe	111
Tab. 21	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „globale AZ“ in der japanischen Stichprobe	111
Tab. 22	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „affektive AZ“ in der deutschen Stichprobe	113
Tab. 23	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „affektive AZ“ in der japanischen Stichprobe	114
Tab. 24	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „kognitive AZ“ in der deutschen Stichprobe	115
Tab. 25	Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „kognitive AZ“ in der japanischen Stichprobe	115
Tab. 26	Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen in der neutralen Situation zwischen der interdependenten (japanisch) und der independenten Stichprobe (deutsch)	116
Tab. 27	Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen für die Bedingung „daily hassles“ zwischen der interdependenten (japanisch) und der independenten Stichprobe (deutsch)	118

Tab. 28	Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „external/keine Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)	120
Tab. 29	Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „external/Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)	121
Tab. 30	Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „internal/Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)	122
Tab. 31	Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „internal/keine Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)	123

Abkürzungsverzeichnis

AET	Affective Events Theory
ANOVA	Einfaktorielle Varianzanalyse
AUZ	Arbeitsunzufriedenheit
AZ	Arbeitszufriedenheit
bzw.	Beziehungsweise
ca.	circa
df	Freiheitsgrade
F	F-Wert
k. A.	keine Angaben
N	Anzahl Teilnehmer
NA	Negative Affectivity
n. s.	nicht signifikant
M	Mittelwert
p	Signifikanzniveau
PA	Positive Affectivity
SD	Standardabweichung
SWB	Subjective Well-Being
s. u.	siehe unten
URL	Uniform Resource Locator
T	T-Wert
USA	United States of America
vs.	versus

1 Einleitung

Die vorliegende Arbeit hat das Ziel mittels einer Befragung abhängig Beschäftigter herauszufinden, ob bestimmte Situationen in der Arbeitssituation verschiedene Befindensreaktionen im Berufsalltag auslösen, die anschließend Einstellungen zur Arbeitssituation beeinflussen. Zur Eingrenzung des Themas stellt die Untersuchung die Bewertung kleinerer Ärgernisse in den Mittelpunkt und bezieht sich auf deren Auswirkungen auf Emotionen, Core Affects sowie die empfindungsbezogene und kognitive Einstellungsebene.

Wie ein Überblick zu Untersuchungen zum Thema Arbeitszufriedenheit zeigt, existiert ein Paradox der Arbeitszufriedenheitsforschung, dem bislang nicht systematisch nachgegangen wird. Es zeigt sich einerseits, dass Mitarbeiterbefragungen in der Regel eine zufriedene bis sehr zufriedene Mitarbeiterschaft darstellen, was sich aber in der Realität des Unternehmens anhand von Leistungsindizes nur schwerlich nachvollziehen lässt. Zweitens wird AZ als Konstrukt mit gefühlsbezogenen (affektiven), behavioralen und kognitiven Anteilen beschrieben, gängige Messverfahren erheben hingegen fast ausschließlich kognitive Anteile.

Somit werden wertvolle Erklärungsalternativen des subjektiven Erlebens der Arbeitssituation aufgrund unzureichender Methoden verschenkt. Neuere Untersuchungen und Theorien versuchen, den gefühlsbezogenen Anteil der AZ stärker ins Bewusstsein zu rücken und einige Untersuchungen haben auch vielversprechende Hinweise auf die affektiven Prozesse des Erlebens liefern können.

Diese Untersuchung möchte die Aufklärung der Wirkmechanismen einzelner Einflussfaktoren auf affektive Faktoren im Erleben und in der Einstellung zur Arbeitssituation weiterführen und bezieht sich dabei auf das Modell der „Affective Events Theory“ von Weiss und Cropanzano (1996). Die einzelnen Bestandteile der Untersuchung wurden zum einen in dieses Modell eingeordnet, zum anderen erfuhren zentrale Aspekte des Modells im Rahmen der Studie eine Erweiterung. Die Fragestellungen der Arbeit entwickelten sich einerseits aus praxisbezogenen Problemstellungen, andererseits zeigen sich auch Schwächen im psychologischen Konzept Arbeitszufriedenheit, so dass diese Arbeit für beide Ebenen einen Beitrag liefert. Das Anliegen dieser Arbeit gilt der Erklärung unangenehmer Ereignisse sowie deren differenzierter Auswirkung auf das Empfinden im Arbeitskontext. Dabei werden verschiedene Empfindungskomponenten und unterschiedliche Ebenen der Arbeitszufriedenheit konzipiert.

Die Empfindungsphänomene werden in dieser Untersuchung in ihrem gefühlsbezogenen Sinne verstanden. Gerade in der englischsprachigen Literatur tragen differenzierte Empfindungen Sammelbezeichnungen wie beispielsweise "emotions", "affects" oder "moods" unter die dann eine Vielzahl von Empfindungen subsumiert werden. In Kapitel 2.1.3.2.1 werden die für diese Arbeit relevanten Empfindungen jedoch voneinander abgegrenzt und weiter spezifiziert.

Konkret wird untersucht ob belastende Ereignisse, konzipiert als daily hassles im Arbeitsumfeld, Einfluss auf Aspekte der Arbeitssituation eines Beschäftigten haben, speziell „kognitive Arbeitszufriedenheit“, „affektive Arbeitszufriedenheit“ sowie Core Affects und Emotionen. Es wird angenommen, dass daily hassles nicht per se zu unangenehmen Empfindungen führen, sondern, dass die Varianz in den abhängigen Variablen Arbeitszufriedenheit, Emotionen und Core Affect durch die Attributionen der daily hassles auf den Dimensionen „internale/externale Verursachung“ sowie „kontrollierbar/nicht kontrollierbar“ (Weiner, 1985, 1995) bestimmt wird. Die Attribution, wer für ein angenehmes oder unangenehmes Ereignis in der Arbeitsumwelt verantwortlich gemacht wird und ob dieses Verhalten kontrollierbar gewesen ist, beeinflusst entscheidend Core Affects und Emotionen sowie das Erleben von Arbeitszufriedenheit (Lind & Bos, 2002).

Gerade in Zeiten sinkender AZ in Industrienationen (Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000) ist für den betrieblichen Praktiker wie den Wissenschaftler der Nachweis von großem Interesse, dass auch kleinere Ärgernisse im Arbeitskontext zu unangenehmen Empfindungen und negativen Einstellungen zur Arbeit, in Form von Arbeitsunzufriedenheit, führen können. Es bietet sich dadurch eine gute Möglichkeit, bereits mit geringen Mitteln der steigenden Arbeitsunzufriedenheit entgegenzusteuern und damit auf Verhaltensparameter im Unternehmen Einfluss nehmen zu können.

2 Hintergrund

2.1 Das Konzept Arbeitszufriedenheit

Arbeitszufriedenheit als Aspekt der Arbeitssituation interessiert die Arbeits- und Organisationspsychologie schon seit langem, allerdings mit unterschiedlichen Interessenschwerpunkten. Nach Neuberger (1990) und v. Rosenstiel (2001) sollte bei Arbeitszufriedenheit das Konstrukt an sich als selbstständiges Organisationsziel im Mittelpunkt stehen.

Viel häufiger liegt die Bedeutung der AZ jedoch auf dem vermuteten und teilweise auch nachgewiesenen Effekt als Prädiktor für unternehmensdienliches und -schädigendes Verhalten, wie Leistung oder Fernbleiben vom Arbeitsplatz (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Koys, 2001).

Da AZ vom Beschäftigten als Endziel und von Organisationsseite her als mittelbares Ziel verstanden wird, beinhaltet das Konzept stetig Konfliktstoff über dessen Förderung und Erhalt. Doch muss AZ als Realität in Organisationen verstanden werden, auch wenn es nicht direkt und objektiv gemessen werden kann. Auch wenn es einer Beobachtung selbst nicht zugänglich ist, besitzt es doch beobachtbare Äußerungsformen und Wirkungen, die erheblichen Einfluss auf die Effektivität von Organisationen besitzen. So verbirgt sich Arbeitszufriedenheit hinter mehr oder weniger typischen Indikatoren, die je nach Perspektive und Interessenlage unterschiedlich ausfallen und zur Beschreibung herangezogen werden.

Im Folgenden soll ein kurzer Überblick über verschiedene Einteilungsgesichtspunkte für AZ gegeben werden, wobei es sich nur um einen selektiven, nicht wertenden Ausschnitt handeln kann.

Neben traditionellen Modellen zu Arbeitszufriedenheit, in denen primär Determinanten des Unternehmens für das Zustandekommen von AZ verantwortlich gemacht werden und sich AZ im Kontext von Motivationstheorien bewegt (Zusammenfassungen bei Brandstätter, 1999; Brief, 1998; Büssing, 1996; Muchinsky, 2000; Riggio, 2000; Schuler, 2004; Spector, 2000), entwickelt sich das Konzept AZ von wissenschaftlicher Seite her kontinuierlich weiter. Es werden neue Modelle der Struktur der AZ (Weiss & Cropanzano, 1996), des Prozesses der Entstehung einzelner Formen der AZ (Büssing, Bissels, Fuchs & Perrar, 1999; Wegge & Neuhaus, 2002), den Einflussfaktoren (Fisher, 2000; Fisher & Ashkanasy, 2000) oder der Verbindung zwischen AZ-Werten und Leistung (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001) vorgeschlagen.

Hinzukommend ist das Interesse an dem Konstrukt Arbeitszufriedenheit und seinem erwarteten positiven Einfluss auf die Leistung oder das Verhalten gegenüber der Organisation (Greenberg & Scott, 1996), vor allem beim betrieblichen Praktiker, ungetrübt (Dabringhausen, 2002; Rucci, Kirn & Quinn, 1998). Doch im Gegensatz zum wissenschaftlichen Standpunkt interessieren den betrieblichen Praktiker weniger die Komponenten oder die Struktur des Konstruktes, als vielmehr die Frage, ob Arbeitszufriedenheit vorliegt oder nicht. Dieses Interesse an AZ, vor allem von betrieblicher Seite, ist umso erstaunlicher, da lange Zeit auf die mangelnde Vorhersagekraft von Arbeitszufriedenheit auf Leistung hingewiesen wurde. In der einflussreichen Metaanalyse von Iaffaldano & Muchinsky (1985) lag die Durchschnittskorrelation zwischen AZ und Leistung beispielsweise nur bei $r=.17$.

Im Kontext der Vielzahl der Studien lassen sich exemplarisch folgende Schwerpunkte und Fragestellungen in der AZ-Forschung finden:

- 1) Welche Modelle der Arbeitszufriedenheit existieren und wie kommt AZ zustande?
- 2) Welche organisatorischen Kriterien sind Gegenstand von Untersuchungen zu AZ?
- 3) Wie muss AZ konzipiert werden?
- 4) Welche Faktoren beeinflussen AZ?
- 5) Welche Auswirkungen hat AZ auf Leistung oder Fluktuation?

2.1.1 Traditionelle Modelle der Arbeitszufriedenheit

Es existiert eine Vielzahl von Konzepten, um AZ theoretisch einzuordnen, sowohl strukturell als auch inhaltlich. Die begrifflichen und inhaltlichen Grundlagen sind jedoch nicht einhellig geklärt, und es hat sich auch bislang kein System zur Klassifizierung durchgesetzt. Übergreifende Strukturen sind abhängig von der theoretischen Ausrichtung jedes Forschers und zeigen, dass AZ immer nur in Relation zu bestimmten Bezugspunkten der Arbeitssituation interpretiert werden kann (Neuberger, 1990; v. Rosenstiel, 2001; Six & Kleinbeck, 1995).

Am häufigsten werden die, den Motivationstheorien entlehnten, „Inhaltstheorien“ und „Prozesstheorien“ der Arbeitszufriedenheit einander gegenüber gestellt, denen ihrerseits wieder mehrere Theorien zugeordnet werden können. Den Inhaltstheorien werden z. B. das Modell der Bedürfnishierarchie (Maslow, 1954), die „Zwei-Faktoren Theorie“ (Herzberg, Mausner & Snyderman 1959) oder die „ERG-Theorie“ (Alderfer, 1972) zugeordnet. Entsprechend dieser Theorien wird

ein Mitarbeiter immer zufriedener mit seiner Arbeit, je mehr sie ihm die Möglichkeit bietet höhere Bedürfnisse zu erfüllen. Da in den Theorien unter dem höchsten Bedürfnis psychisches Wachstum verstanden wird, läge folglich die Arbeitszufriedenheit dann am höchsten, wenn in der Arbeitssituation die Möglichkeiten gegeben sind, sich selbst zu entwickeln.

Prozesstheorien betonen in viel stärkerem Maße die Kognitionen, die gerichtetem Verhalten zu Grunde liegen, beispielsweise wie bedeutsam ein Ziel ist oder welcher Wert ihm beigemessen wird. Zu den Prozesstheorien zählt man z. B. die „Erwartungs-Valenz-Modelle“ (Vroom, 1964) oder das „Prozessmodell der AZ“ nach Bruggemann, Groskurth & Ulich (1975).

Jenseits betrieblicher Determinanten als Auslöser für AZ wird gelegentlich auch eine dritte Einordnung formuliert, die sich weniger mit den Aspekten der Arbeitssituation befasst, sondern Dispositionen, wie Persönlichkeitsfaktoren als Erklärung für AZ heranzieht (Judge, Heller & Mount, 2002; Judge, Locke, Durham & Kluger, 1998).

Inhalts- und Prozesstheorien gehen davon aus, dass Mitarbeiter ihren Arbeitskontext nach kognitiven Kriterien beurteilen. Wenngleich die einzelnen Theorien unterschiedliche Schwerpunkte setzen, liegt ihnen doch die Annahme zugrunde, dass sich das Arbeitsumfeld durch einige konkrete oder abstrakte Aspekte (Gehalt, Kollegen, Unternehmenskultur etc.) abbilden lässt, die von den Mitarbeitern hinsichtlich eigener Standards (Werte, soziale Normen, Bedürfnisse etc.) beurteilt werden. Manche Aspekte sind kontextabhängig (Gehalt, Karriere), andere spiegeln generelle psychologische Prozesse wider (Sinnhaftigkeit, Sozialkontakte). Welche Aspekte auch beurteilt werden, es wird davon ausgegangen, dass Mitarbeiter diese Aspekte auf Basis bestimmter mathematischer Vorgehensweisen (Gewichtung, Subtraktion etc.) hinsichtlich der eigenen Erwartungen und der gegebenen Zustände vergleichen und das Ergebnis dieses Abgleichs zu Arbeitszufriedenheit oder Arbeitsunzufriedenheit führt.

Nach Neuberger (1990) sind diese Theorien einem Homöostase-Prinzip verpflichtet: Abweichungen von einem Gleichgewichtszustand lösen Aktivitäten aus, die auf die Wiederherstellung des Gleichgewichts zielen. Im Mittelpunkt steht die Stimmigkeit oder Vereinbarkeit von persönlichen Zielen und Wünschen gegenüber Aspekten der Arbeitssituation, wie z. B. der Glaube, weniger gezahlt zu bekommen als der Kollege oder die Annahme, dass die Unternehmenspolitik eigene Vorstellungen unzureichend widerspiegelt. Dieses Ungleichgewicht führt beim Betroffenen zu Empfindungen und zu Verhaltensweisen, die darauf zielen, dieses Ungleichgewicht aufzulösen.

Inhaltstheorien gehen von einer hohen Stabilität der AZ über die Zeit aus. Veränderungen in AZ-Angaben werden daher als langfristige Veränderungen der Umgebung betrachtet, in denen sich die Organisationsbedingungen verändern und den Erwartungen anpassen. Darüber hinaus entstehen Veränderungen in den Angaben zu Arbeitszufriedenheit auch dadurch, dass sich die Erwartungen geändert und den Organisationsbedingungen angepasst haben. Letztlich werden auch Messfehler als Möglichkeit zur Erklärung von AZ-Veränderungen betrachtet. In diesem Fall läge weder eine Veränderung in den Organisationsbedingungen noch in den Erwartungen vor.

2.1.1.1 Inhaltstheorien: Bedürfnistheorien

In Bedürfnistheorien wird Arbeitszufriedenheit als Ergebnis der bewertenden Auseinandersetzung des Beschäftigten mit Aspekten seiner Arbeitsumgebung verstanden. Es existiert die Vorstellung, dass ein Beschäftigter konkrete (z. B. Bezahlung, Sozialleistungen) oder abstrakte (z. B. berufliche Entwicklungsmöglichkeiten) Teilbereiche seiner Arbeitssituation mit dem Anspruchsniveau seiner Bedürfnisse vergleicht. Exemplarisch sei die Theorie der Bedürfnishierarchie von Maslow (1954) genannt, nach der Bedürfnisse in fünf Bedürfnisklassen hierarchisch aufgebaut sind. Erst wenn die vorangegangenen Bedürfnisse befriedigt sind, können die nächsthöheren Ebenen befriedigt werden. Die untersten Bedürfnisse markieren physiologische Bedürfnisse, es folgen Sicherheitsbedürfnisse, Zugehörigkeits- und Liebesbedürfnisse, das Bedürfnis nach Achtung und abschließend das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung. Auf dieser Basis basiert im Großen und Ganzen das Instrument zur Messung von Arbeitszufriedenheit von Porter (1962). In diesem Instrument stellt sich Arbeitszufriedenheit als Differenz zwischen erwünschter und tatsächlich erhaltener Bedürfniserfüllung dar.

Arbeitszufriedenheit wird in diesem Kontext als eindimensionales Konstrukt verstanden, mit hoher Arbeitszufriedenheit an einem Pol und hoher Arbeitsunzufriedenheit am entgegengesetzten Pol, abhängig von der Befriedigung der einzelnen Bedürfnisse. Diese Vorstellung ist jedoch nicht ganz unumstritten, ihr stehen inhaltliche Überlegungen von Herzberg et al. (1959) oder Fisher (2002) gegenüber. Neben inhaltlichen Überlegungen bestehen aber auch Grenzen bei der empirischen Überprüfung einzelner Bedürfnisse, die beispielsweise in der Schwierigkeit einer klaren Abgrenzung einzelner Bedürfnisse begründet liegen.

2.1.1.2 Inhaltstheorien: Zwei-Faktoren-Theorie

Der Schwerpunkt der Zwei-Faktoren Theorie liegt auf zwei unterschiedlichen Dimensionen, die einmal die bipolare Skala Arbeitszufriedenheit vs. Nicht-Arbeitszufriedenheit sowie die bipolare Skala Arbeitsunzufriedenheit vs. Nicht-Arbeitsunzufriedenheit beschreiben.

Entgegen den bis zu diesem Zeitpunkt vorherrschenden Vorstellungen, dass Arbeitszufriedenheit als eindimensionales Konstrukt zu verstehen sei, formulierten Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) die Zwei-Faktoren-Theorie der Arbeitszufriedenheit. Im Rahmen der „Critical Incident Technique“ untersuchten sie mittels Interviews kritische Ereignisse im Arbeitsalltag von Beschäftigten. Die Befragten wurden gebeten, konkrete Ereignisse zu schildern, in denen sie sich ausgesprochen zufrieden oder ausgesprochen unzufrieden gefühlt haben. Auf Basis dieser Aussagen beschrieben sie bestimmte Faktoren, die für das Eintreten von Arbeitszufriedenheit und eine andere Gruppe von Faktoren, die für das Zustandekommen von Arbeitsunzufriedenheit verantwortlich waren.

Der erste Faktor, die Motivatoren, führen bei positiver Ausprägung zu Arbeitszufriedenheit und negativer Ausprägung zu Nicht-Arbeitszufriedenheit. Das bedeutet, wenn bestimmte, in der Arbeit selbst liegende Faktoren (z. B. Entwicklungsmöglichkeiten, Anerkennung, Verantwortung oder Möglichkeit zur Leistung) vorliegen, kann dies zu Arbeitszufriedenheit führen. Liegen sie jedoch nicht vor, führt dies nicht automatisch zu Arbeitsunzufriedenheit, sondern die Beschäftigten sind erstmal nicht zufrieden.

Der zweite Faktor, vornehmlich Kontextvariablen, führt bei negativer Ausprägung zu Arbeitsunzufriedenheit aber bei positiver Ausprägung nicht zu Arbeitszufriedenheit, sondern zu Nicht-Arbeitsunzufriedenheit. Da diese Faktoren (z. B. Kollegen, Unternehmenspolitik, Arbeitsbedingungen oder Arbeitssicherheit) negative Reaktionen vorbeugen, bezeichnen sie Herzberg et al. als Hygienefaktoren.

Das bedeutet, dass die Hygienefaktoren in positiver Ausprägung erfüllt sein müssen, um Arbeitsunzufriedenheit vorzubeugen. Um jedoch Arbeitszufriedenheit auszulösen, müssen die Motivatoren wirken.

Die Theorie von Herzberg et al. gilt ebenfalls als Inhaltstheorie, da sie als Bedürfnistheorien davon ausgeht, dass Zufriedenheit nur durch die angebotene

Möglichkeit der Entfaltung psychischen Wachstums entsteht. Die Basisbedürfnisse müssen erfüllt sein, damit im zweiten Schritt Motivatoren wirken können, um psychische Entwicklung und damit einhergehend Arbeitszufriedenheit zu fördern.

2.1.1.3 Prozesstheorien: Erwartungs-Valenz-Modelle

Bei Erwartungs-Valenz-Modellen (Vroom, 1964) wird postuliert, dass Mitarbeiter bestimmte Ziele in ihrer Arbeitssituation erreichen möchten (z. B. Arbeitszufriedenheit). Dieser Sachverhalt kann mit verschiedenen Zwischenzielen erreicht werden (z. B. gute Sozialkontakte, hohes Gehalt, Aufstiegsmöglichkeiten), den Valenzen. Je nachdem wie viel die einzelnen Zwischenziele zum Erreichen des Zieles beitragen, werden sie multiplikativ mit einem Gewichtungsfaktor, den Instrumentalitäten, verknüpft. Tragen gute Sozialkontakte mehr zum Erreichen von AZ bei als das Gehalt, erhalten sie eine höhere Instrumentalität als das Gehalt. Anschließend werden die einzelnen, mit Instrumentalitäten multiplizierten, Zwischenziele (Valenzen) additiv miteinander verknüpft. Durch diese Addition wird die Verbindung zwischen den einzelnen Zwischenzielen (Valenzen) und der Zielerreichung hergestellt, und man kann erkennen in wie weit die Zwischenziele zur Erreichung des eigentlichen Zieles beitragen. Hohe Übereinstimmung zwischen bedeutsamen Bedürfnissen, Werten oder Erwartungen des Einzelnen und den sie erfüllenden betrieblichen Aspekten soll daher, ganz im Sinne von Porter (1962) in Arbeitszufriedenheit münden. Je positiver die Bilanz dieses Abgleichs desto größer die Arbeitszufriedenheit, je negativer die Bilanz des Abgleichs desto größer ist die Arbeitsunzufriedenheit.

Die klassische Vorstellung von AZ geht nun davon aus, dass sämtliche für einen Beschäftigten bedeutsamen betrieblichen Faktoren in ihrer positiven Ausprägung zu Arbeitszufriedenheit führen und in ihrer negativen Ausprägung zu Arbeitsunzufriedenheit. Zufriedenheit und Unzufriedenheit sind demnach Extrempunkte auf einer bipolaren Dimension, wobei man in der Vorstellung des „größten Glücks für die größte Zahl“ (Neuberger, 1990) umso zufriedener ist, je mehr der Bedürfnisse, Werte oder Erwartungen durch betriebliche Faktoren befriedigt werden.

2.1.1.4 Prozesstheorie: Modell nach Bruggemann

Ähnlich wie in den Inhaltstheorien formuliert, betrachten auch Prozesstheorien Arbeitszufriedenheit als Ergebnis eines Soll-Ist Vergleichs zwischen eigenen

Ansprüchen und betrieblichen Gegebenheiten. Dieser Ansatz wird jedoch von Bruggemann, Groskurth & Ulich (1975) um mehrere unterschiedliche Prozesskomponenten erweitert. Arbeitszufriedenheit entsteht demnach nicht nur, wenn sich Anspruch und Wirklichkeit die Waage halten, sondern auch, wenn man den gewünschten dem gegenwärtigen Zustand oder den gegenwärtigen dem gewünschten Zustand anpasst. Dabei führt der jeweilige Prozess zu einer andersartigen Form der Arbeitszufriedenheit, respektive Arbeitsunzufriedenheit. Das Modell postuliert, dass man in einem ersten Schritt die Arbeitssituation mit den eigenen Ansprüchen vergleicht. Dabei kann man entweder zu einem günstigen Ergebnis mit „stabilisierender Zufriedenheit“ gelangen oder einem ungünstigen Ergebnis mit „diffuser Unzufriedenheit“.

Gelangt man zu einem günstigen Ergebnis, sind zwei Prozesse möglich: Man steigert das Anspruchsniveau und erwartet dessen Erfüllung, was in „progressiver Arbeitszufriedenheit“ mündet, oder man verbleibt auf dem bisherigen Anspruchsniveau, was zu „stabilisierter Arbeitszufriedenheit“ führt.

Zeigt sich ein ungünstiges Ergebnis des Soll-Ist-Vergleichs, sind vier Prozesse denkbar: Man senkt das Anspruchsniveau, was zu „resignativer Arbeitszufriedenheit“ führt, oder man verfälscht die Situationswahrnehmung, was in „Pseudoarbeitszufriedenheit“ münden kann. Zudem kann man ohne Problemlöseversuche in der Situation verharren, was zu „fixierter Arbeitszufriedenheit“ führt. Letztlich mag man versuchen, die Lage zu verändern, worunter man „konstruktive Arbeitszufriedenheit“ versteht.

Der Prozesscharakter besteht darin, dass man für den einzelnen Beschäftigten annimmt, dass er seine Arbeitssituation erneut, in einer kontinuierlichen Schleife, einem Soll-Ist-Vergleich unterzieht, allerdings mit dem jeweils neuen Ausgangsniveau. Daraufhin entwickelt sich erneut eine der sechs Formen der Arbeitszufriedenheit. Eine teilweise Überprüfung der Annahmen des Modells findet sich bei Büssing, Bissels, Fuchs und Perrar (1999) und Büssing, Bissels, Herbig und Krüsken (2000), die aber nicht alle sechs postulierten Formen der Arbeitszufriedenheit replizieren konnten.

2.1.1.5 Dispositionen

Fast allen AZ-Theorien liegt die Vorstellung zu Grunde, dass man unterschiedlichen Faktoren im Berufsleben verschiedene Einstellungen entgegen bringt. So ist der Eine eventuell mit seinen Aufgaben zufrieden, mit der Unternehmenspolitik hingegen unzufrieden oder kommt mit den Kollegen gut aus, mit dem Vorgesetzten hingegen überhaupt nicht.

Untersuchungen zeigen aber auch, dass verschiedene Formen der Zufriedenheit nicht voneinander unabhängig sind, sondern dass bestimmte Menschen generell mit ihrer Arbeit zufriedener oder unzufriedener sind als andere und eine Tendenz zu allgemeiner Arbeits(un)zufriedenheit besteht. Die Möglichkeit, dass AZ auf angeborene Dispositionen zurückzuführen ist, wurde durch die Untersuchungen von Arvey, Bouchard, Segal und Abraham (1989) unterstützt, wonach die Zufriedenheit bei getrennt aufgewachsenen eineiigen Zwillingen überzufällig häufig übereinstimmend auftritt. Staw und Ross (1985) und Staw, Bell und Clausen (1986) wiesen in einer viel beachteten Längsschnittstudie darauf hin, dass ein Zusammenhang existiert zwischen Dispositionen, die in der Kindheit erhoben wurden, und AZ-Angaben im späteren Erwachsenenalter, so dass stabile Persönlichkeitseigenschaften weiterhin im Fokus der AZ-Forschung stehen (Judge, Bono & Locke, 2000; Judge, Heller & Mount, 2002).

Exemplarisch seien einige Persönlichkeitsdispositionen herausgegriffen.

Die am häufigsten untersuchten Dispositionen im Zusammenhang mit AZ sind „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ (Watson & Tellegen, 1985), welche weiter unten ausführlich dargestellt werden.

Der zweite Schwerpunkt liegt auf den Big Five Persönlichkeitsfaktoren: Emotionale Stabilität bzw. Neurotizismus, Extraversion, Offenheit für neue Erfahrungen, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit. Neurotizismus, der inhaltlich stark mit NA verwandt ist (Larsen & Ketelaar, 1991), besitzt entsprechend der Metaanalyse von Judge, Heller und Mount (2002) mit einer Korrelation von $r = -.29$ den höchsten Zusammenhang mit AZ.

Doch in jüngerer Zeit erhalten auch Dispositionen verstärkte Aufmerksamkeit, die weniger affektive Persönlichkeitsdimensionen als Einflussfaktoren für AZ in den Mittelpunkt stellen, als vielmehr unbewusste Schlussfolgerungen einer Person über sich selbst, andere Personen und die Welt (Judge, Locke & Durham, 1997). Für diese „Core Self-Evaluations“ konnten ebenfalls direkte und indirekte Einflüsse auf AZ nachgewiesen werden (Judge, Locke, Durham & Kluger 1998).

2.1.2 Gegenstand der Arbeitszufriedenheit: Facetten vs. Globalmaß

Einen weiteren Weg zur Einordnung von AZ beschreitet die methodische Konzeption des Konstruktes. Ein gängiges und schnelles Verfahren zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit sind Globalmaße der Arbeitszufriedenheit, welche den Gesamteindruck eines Befragten gegenüber seiner Arbeitssituation erfassen. Gerade bei Vorhersagen zu unternehmensdienlichem Verhalten zieht man diesen Gesamtwert heran. Es wird angenommen, dass eine Person in der Lage ist, ihre

Einstellung gegenüber einer Vielzahl betrieblicher Aspekte mit wenigen Aussagen auszudrücken. Es soll ein Abwägungsprozess sämtlicher Aspekte der Arbeitssituation stattfinden, der sich schließlich in wenigen Aussagen oder einem einzelnen Wert widerspiegelt. Der Vorteil von globalen Skalen liegt primär in der hohen Ökonomie durch relativ wenige Items, so dass man AZ en passant und ohne viel Aufwand mit erheben kann.

Dabei werden in der Regel drei Vorgehensweisen angewendet, um diesen Gesamtwert zu erhalten.

2.1.2.1 Summenscores und Globalmaße

Ein gängiges Verfahren, globale AZ zu erfassen, besteht in der Darbietung einiger weniger Fragen, die sich nicht auf einzelne Bestandteile des Arbeitskontextes beziehen, sondern die Einstellung eines Beschäftigten gegenüber seiner Gesamtarbeitssituation abbilden sollen. Diesem Ansatz entsprechen die Vorgehensweisen der Job in General Scale (JIG) von Ironson, Smith, Brannick, Gibson und Paul (1989), in der mit 18 Fragen eine globale Einschätzung der Arbeitssituation erreicht werden soll; die Brayfield-Rothe-Skala die fünf Items abfragt (Brayfield & Rothe, 1951) oder die Skala von Judge, Parker, Colbert, Heller und Ilies (2001) mit ebenfalls fünf Items.

Ferner schlägt man gerne einen sehr minimalistischen Weg ein, in dem man Untersuchungsteilnehmern eine einzelne Frage vorgibt, durch welche die Teilnehmer ihre gesamte Einstellung gegenüber der Arbeitssituation zum Ausdruck bringen sollen (Judge, Boudreau & Bretz, 1994).

In einem dritten Weg zur Ermittlung globaler AZ-Werte wird aus den Antworten zu einer Vielzahl von Aspekten der Arbeitssituation ein einzelner Summenscore gebildet (Locke (1976). Doch obwohl 1983 bereits Scarpello und Campbell darauf hinwiesen, dass auch beim Konzept AZ das Ganze mehr ist als die Summe seiner Teile, und durch diese Methode wichtige Informationen verloren gehen, wird allgemeine AZ auch heute häufig noch auf Basis der summierten Einzelwerte einer Facettenskala gebildet, wie beispielsweise in der Kurzform des Arbeitsbeschreibungs-Bogens (ABB) (Neuberger & Allerbeck, 1978) oder der Kurzform des Minnesota Satisfaction Questionnaires (MSQ) (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1977). Kritisch wird von Ironson et al. (1989) darauf hingewiesen, dass bei der Zusammenstellung und Interpretation unterschiedlicher Arbeitsfacetten nicht sämtliche Aspekte des Arbeitsumfeldes erhoben werden können, die für eine Person hohe Priorität besitzen. Dies führt dazu, dass in einem anschließenden Summenscore wesentliche Aspekte der subjektiven Verarbeitung des Arbeitsumfeldes nicht berücksichtigt sein können.

2.1.2.2 Facettenanalyse

Einen weiteren Weg, AZ zu erfassen, beschreiten die Facettenanalysen.

Facettenanalysen schwanken traditionell zwischen dem reduktionistischen Ansatz, so wenig Dimensionen der Arbeitssituation wie möglich zu erfassen und dabei alle fundamentalen Facetten abzubilden sowie einem eklektischen Ansatz, der zum Ziel hat, so viele relevante Dimensionen wie möglich abzubilden.

Vor allem in der Praxis sind Facettenanalysen zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit vorherrschend. Es liegt hier die Vorstellung zu Grunde, dass Mitarbeiter einen Anspruch an diese einzelnen Facetten der Arbeitssituation besitzen und sie im Rahmen eines kognitiven Prozesses abwägen, in wie weit diese Ansprüche erfüllt sind. Führt dieser kognitive Abwägungsprozess zu einem positiven Ergebnis, liegt Arbeitszufriedenheit vor, führt er zu einem negativen Ergebnis liegt Arbeitsunzufriedenheit vor (Neuberger, 1990; Neuberger & Allerbeck, 1978).

Es wird angenommen, dass die einzelnen Facetten in sich homogen sind, sich gut gegen andere Felder abgrenzen lassen und den größten Teil, wenn nicht sogar das gesamte Arbeitsumfeld einer Person beschreiben. Facettenanalysen werden durchgeführt, wenn Stärken und Schwächen in Einzelbereichen eines Unternehmens identifiziert werden sollen. So wundert es auch nicht, dass über die Anzahl der Facetten keine Einigkeit besteht: Sie reichen von fünf Facetten im Job Descriptive Index (JDI) von Smith, Kendall und Hulin (1969) bis zu zwanzig Facetten im Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) von Weiss, Dawis, England und Lofquist (1977).

Prinzipiell ist die Anzahl der Facetten und der sie beschreibenden Items von der Fragestellung abhängig und daher frei wählbar. So sollte man auch nicht überrascht sein, wenn man in Fragebögen die Kategorie „zu laut rauschende Toilettenspülung“ wieder finden würde. Je größer die Anzahl der interessierenden Facetten desto eher überschneiden sich einzelne Facetten mit anderen Facetten was zu großer Heterogenität der einzelnen Kategorien führen kann.

Eines der gängigen Verfahren der Facettenanalysen ist der Job Descriptive Index von Smith et al. (1969). Im JDI beurteilen Beschäftigte fünf Facetten ihrer Arbeitssituation, die Tätigkeit (work itself), die Entlohnung (pay), ihre Entwicklungsmöglichkeiten (promotional opportunities), Vorgesetzte (supervision) sowie ihre Kollegen (people) mit jeweils 9 bis 18 Items in einem bipolaren (ja vs. nein) Antwortformat. Im deutschen Sprachraum wird gerade in

der Praxis der Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB) von Neuberger und Allerbeck (1978) verwendet. Hier müssen die Befragten einzelne Facetten ihrer Arbeitssituation auf mehrstufigen bipolaren Skalen einschätzen.

Sowohl der JDI als auch der ABB beziehen sich auf mehrere bedeutsame Facetten der Arbeitssituation. Eine Sonderstellung nehmen Fragebögen ein, die nur eine einzige bedeutsame Facette der Arbeitssituation erfassen, wie der Job Diagnostic Survey (JDS) von Hackmann und Oldham (1975). Gemäß ihrer Theorie der intrinsischen Anreizbedingungen in der Arbeitssituation, wird AZ maßgeblich durch die Kerndimensionen der Arbeitsaufgabe (Autonomie, Feedback, Vielfalt der Fähigkeiten, Ganzheitlichkeit der Aufgabe, Aufgabensignifikanz) ausgelöst.

Ursprünglich als Motivationstheorie konzipiert, gehen sie davon aus, dass in der Arbeitsaufgabe drei „kritische psychologische Zustände“ erfüllt sein müssen, damit Arbeitszufriedenheit (und interne Motivation) entsteht.

Hackman und Oldham identifizieren fünf „Kerndimensionen“, die drei Zustände widerspiegeln. Die drei Kerndimensionen „Skill variety“, „Task identity“ und „Task significance“ beeinflussen den Zustand „Bedeutsamkeit“, die Dimension „Autonomie“ beeinflusst den Zustand „Verantwortung für die Arbeitsergebnisse“ und die Dimension „Feedback“ den Zustand „Wissen um die eigenen Arbeitsergebnisse“.

Je stärker die einzelnen Dimensionen, respektive Zustände, in der Arbeitsaufgabe ausgeprägt sind, desto stärker wird Arbeitszufriedenheit (und die interne Arbeitsmotivation) ausfallen.

Obwohl Facettenanalysen alltagspsychologisch auf eine umfassende Beschreibung des Arbeitskontextes schließen lassen, sind weiterhin wichtige Fragen nur unzureichend geklärt.

Summenwerte der einzelnen Facetten sind nicht einfach generalisierbar, denn jeder Beschäftigte setzt andere Schwerpunkte in seiner Arbeitssituation. So stellt sich für jeden Mitarbeiter die Frage, welche Teilbereiche oder Facetten der Arbeitssituation für ihn von Bedeutung sind, wie er sie gewichtet und ab welchem Punkt Zufriedenheit in Unzufriedenheit übergeht.

Auch ist nicht geklärt, wie sich das mathematische Vorgehen bei einem Soll-Ist Vergleich darstellt. In wie weit einzelne Aspekte des Arbeitsumfeldes hervorgehoben, gewichtet oder gegeneinander verrechnet werden.

Diesen Unzulänglichkeiten zum Trotz sind Facettenanalysen, basierend auf Erwartungs-Wert-Ansätzen, weiterhin die am häufigsten eingeschlagenen Wege bei Untersuchungen zu Arbeitszufriedenheit.

2.1.2.2.1 Weiterentwicklung der Facettenmodelle

Eine Weiterentwicklung bestehender AZ-Facettenmodelle beschreiben Hagihara, Tarumi, Babazono, Nobutomo und Morimoto (1998). Sie beschreiben einen integrativen Weg, um unterschiedliche AZ-Modelle miteinander zu verbinden und formulieren gleichzeitig die einzelnen Untersuchungsgegenstände.

Sie betrachten AZ als multidimensional verursacht und konzipieren zwei übergeordnete Komponenten für deren Zustandekommen.

Einerseits werden Arbeitsfaktoren konzipiert, die sich aus Charakteristiken der Organisation (Soziale Unterstützung von Kollegen, Vertrauen, ausreichende organisatorische Bedingungen bzw. Ressourcen, Bezahlung, Aufstiegsmöglichkeiten) und, in Anlehnung an einige Dimensionen von Hackmann und Lawler (1971), aus Charakteristiken der Arbeitstätigkeit (Autonomie, Feedback, Vielfalt der Fähigkeiten, Identität der Aufgabe sowie Rollenklarheit) zusammensetzen. Zweitens werden von den Autoren zusätzlich persönliche Faktoren (Geschlecht, Alter, ethnische Herkunft, Fähigkeiten, Self-esteem) als Komponenten für das Auftreten von Arbeitszufriedenheit angenommen.

2.1.3 Arbeitszufriedenheit als Einstellung

Neben den Prozessen beim Zustandekommen von AZ und dem Untersuchungsgegenstand, stellt sich die Frage wie sich AZ äußert und konzipiert wird.

Trotz unterschiedlicher Modellvorstellungen für die Beschreibung, Konzeption und Erfassung von AZ existiert Einverständnis darüber, dass AZ als Einstellung zu verstehen ist (Bierhoff, 2000; Greenberg & Baron, 2000).

Unter einer Einstellung versteht man, dass sich eine Person mit den Sachverhalten ihrer Umgebung (Personen, Objekte, Themen) befasst und sie auf verschiedenen Urteilsdimensionen bewertet (Bierhoff, 2000).

Eine Einstellung ist ein relativ stabiles und überdauerndes Urteil einer Person gegenüber einem Objekt. Im Rahmen des Drei-Komponenten-Modells der Einstellung nach Katz und Stotland (1959) können die Urteilsdimensionen auf den drei Ebenen Kognitionen, Affekte und Verhalten beschrieben werden. Die Einstellungsstärke bringt die Stärke der Assoziation zwischen Einstellung und Objekt zum Ausdruck, die durch mehrfache Begegnung mit dem Objekt erhöht werden kann.

So können nach Rosenberg und Hovland (1960) Einstellungen als Tendenzen beschrieben werden, auf bestimmte Klassen von Reizen mit bestimmten Klassen von Reaktionen zu antworten. Diese drei hauptsächlichsten Klassen von Reaktionen werden als kognitive Reaktionen, affektive Reaktionen und als Verhalten bezeichnet.

Eagly und Chaiken (1993, S. 1) definieren:

“In general, people who evaluate an attitude object favorably tend to engage in behaviors that foster or support it, and people who evaluate an attitude object unfavorably tend to engage in behaviors that hinder or oppose it.”

Somit ist für Brandstätter (1995, S. 226) „... Arbeitszufriedenheit nur eine andere Bezeichnung für Einstellung zur Arbeit.“

Und Spector und Wimalasiri (1986, S. 147) definieren: “Job satisfaction ... can be considered a cluster of attitudes concerning various aspects of a job.”

Versteht man Arbeitszufriedenheit als Einstellung, setzt sie sich aus allen drei Einstellungskomponenten gleichzeitig zusammen, wobei z. B. Bierhoff (2000) dem beruflichen Kontext ein ausbalanciertes Einstellungsmuster unterstellt, in dem alle drei Ebenen in etwa gleich vertreten sind.

Dabei muss jedoch berücksichtigt werden, dass prinzipiell die drei Komponenten der Einstellung nicht immer gleichrangig nebeneinander stehen. So können für bestimmte Einstellungsobjekte (z. B. attraktive(r) Kollege(in) vs. Farbe des Bleistifts) Empfindungen viel stärker im Vordergrund stehen als kognitive oder Verhaltenskomponenten. Büssing (1996) fragt daher, ob Arbeitszufriedenheit, konzipiert als Einstellung, ausschließlich als langfristiges, ausgeglichenes Konstrukt konzipiert werden kann wie es v. Rosenstiel (2001) postuliert, oder ob man für die einzelnen Komponenten unterschiedliche Gewichte und Zeitfenster berücksichtigen muss, da Empfindungen von kurzfristigen emotionalen Reaktionen bis zu langfristigen Stimmungen reichen können. Es fällt auf, dass die unterschiedlichen Vorstellungen von der zeitlichen Erstreckung von AZ ganz offenbar durch unterschiedliche theoretische Annahmen bezüglich der Schwerpunkte der AZ (kognitiv oder affektiv und auf die Prozesse bzw. die Inhalte bezogen) zu Stande kommen.

Betrachtet man die vielen einzelnen Komponenten, die im Beruf vorliegen und repräsentiert sind, scheint die Annahme plausibel, dass im Arbeitskontext in verschiedenen Teilbereichen der Arbeitssituation (Tätigkeit, Kollegen, Vorgesetzter, Gehalt) jeweils andere Einstellungskomponenten im Vordergrund

stehen. Aufgrund des Vorherrschens einzelner Komponenten für jeden Bereich der Arbeitssituation sollte man daher von unterschiedlichen Mustern der Arbeitszufriedenheit sprechen. Wobei für einzelne Beurteilungsdimensionen kognitive Bewertungen länger andauern können als emotionale Reaktionen und für andere Beurteilungsdimensionen das gegenteilige Muster vorliegen kann.

2.1.3.1 Paradox der Erfassung von Arbeitszufriedenheit

Obwohl in der Literatur weitestgehend Einigkeit darüber besteht, AZ als Einstellung zu verstehen, existiert keine verbindliche Definition der Arbeitszufriedenheit. Je nach Autor und Interesse werden unterschiedliche Schwerpunkte für die drei Urteilsdimensionen einer Einstellung angenommen. So nehmen einige Autoren in ihren Definitionen alle drei Einstellungsebenen mit auf, mitunter aber auch nur ein oder zwei Ebenen und vernachlässigen die jeweils anderen Einstellungsebenen der Arbeitszufriedenheit. So betonen einige Autoren vornehmlich den kognitiven Aspekt der Arbeitszufriedenheit, andere Autoren wieder beschränken sich auf einen gefühlsbezogenen Schwerpunkt.

Dies führt zu dem Paradox, dass AZ zwar gefühlsbezogen, kognitiv und behavioral definiert wird, aber weiterhin vornehmlich kognitive Aspekte erfasst und gemessen werden (Brief & Roberson, 1989). Selbst neuere Untersuchungen, die einen Einfluss von Stimmung und affektiven Persönlichkeitsmerkmalen auf AZ untersuchen, konzipieren AZ weiterhin als kognitive Variable (Ilies & Judge, 2002) oder trennen nicht zwischen gefühlsbezogenen und kognitiven Maßen (Judge, Heller & Mount, 2002).

Primär kognitiv definieren Neuberger und Allerbeck (1978, S. 9): „Arbeitszufriedenheit ist die kognitiv-evaluative Einstellung zur Arbeitssituation.“

Weiss, Nicholas und Daus (1999) beschreiben Arbeitszufriedenheit als einen angenehmen oder positiven Gefühlszustand, der durch die Bewertung der Arbeit oder durch Erfahrungen während der Arbeit resultiert.

Sowohl Empfindungen als auch Kognitionen betonend schreiben Cranny, Smith und Stone (1992, S. 1): Arbeitszufriedenheit ist „...an affective (that is, emotional) reaction to a job, that results from the incumbent's comparison of actual outcomes with those that are desired (expected, deserved, and so on).“

Eine sehr weitreichende Definition gibt Weiss (2002, S. 176) an. Arbeitszufriedenheit ist: "A positive (or negative) evaluative judgment one makes about one's job or job situation".

Dabei helfen diese Abgrenzungen bei der Klärung, was unter dem Phänomen Arbeitszufriedenheit eigentlich verstanden werden soll, nicht entscheidend weiter. Ansatzpunkte zur Klärung wichtiger Fragen werden mit den vielfältigen Konzeptionen nicht angeboten. So existieren keine Beschreibungen von Gegenständen einer Einstellung (Persönlichkeit, Arbeitsinhalt, Gehalt oder Kollegen).

Auch fehlen Hinweise auf den Einfluss einzelner Einstellungsebenen, ob sie gleichrangig nebeneinander stehen oder unterschiedliche Effekte existieren. So können in der Interaktion mit Kollegen die Empfindungen stärkeren Einfluss auf die AZ besitzen als ein Soll-Ist Vergleich nach der Erfüllung finanzieller Forderungen.

Angaben zu Prozessen bei der Entstehung der einzelnen drei Dimensionen der Einstellung liegen nicht vor. Beispielsweise können auf kognitiver Ebene Soll-Ist-Vergleiche, Attributionen oder gedankliche Schemata wirken. Auf Empfindungsebene Core Affects, Stimmungen, Emotionen oder physiologischen Reaktionen. Und auf Verhaltensebene Leistung, Fehlzeiten, Abwesenheit oder Kündigung.

2.1.3.2 Paradox der Ergebnisse zu Arbeitszufriedenheit

Bei der Interpretation von AZ-Werten steht man vor einem zentralen Problem, für welches die Literatur bislang nur wenig Lösungsmöglichkeiten anbietet.

Betrachtet man die Varianzaufklärung von globaler AZ durch Befragungen mittels Facettenanalysen, stellt man nämlich fest, dass globale AZ nur zu einem geringen Prozentsatz durch die erhobenen Facetten und damit den kognitiven Reaktionen auf Aspekte der Arbeitssituation erklärt wird. So zeigen sich in Befragungen zu AZ durchweg zufriedene oder sehr zufriedene Mitarbeiter. Untersuchungen in den USA oder in Deutschland berichten zwischen 80-92% zufriedener Mitarbeiter, unabhängig vom ausgeübten Beruf, der Tätigkeit und auch des kulturellen Hintergrundes (Büssing, 1996).

Dies ist umso erstaunlicher, da hohe Fehlzeiten, Fluktuations- oder Unfallraten sowie Angaben, den gewählten Beruf nicht noch einmal ergreifen zu wollen, im Verhältnis zu Zufriedenheitsangaben die Schlussfolgerung nahe legen, dass zwischen dem Prädiktor AZ und konkreten Kriterien ein Missverhältnis vorliegt (Six & Kleinbeck, 1995).

Als Erklärung dieser Abweichungen wird häufig darauf hingewiesen, dass es bei der Erfassung von AZ schwierig ist, sämtliche das Arbeitspektrum eines Beschäftigten beeinflussende Facetten mit den zur Verfügung stehenden Inventaren zu erfassen. Oder bedeutungsvolle Facetten von weniger relevanten Facetten zu trennen und damit eine Gewichtung vorzunehmen. Die nicht oder ungenügend erfassten Facetten sollten demnach für selbst- und unternehmensschädigendes Verhalten verantwortlich gemacht werden.

Doch lässt sich dieses Phänomen generell sehr zufriedener Personen nicht nur im Organisationskontext beobachten. Ähnliche Befunde zeigen sich auch bei Untersuchungen zu „Subjective Well Being“ (SWB) (Diener & Lucas, 2000; Headey & Wearing, 1992), ebenfalls einer primär kognitiv konzipierten, der AZ sehr ähnlichen Einstellungsvariablen. Und wie in der Diskussion um die Befunde bei SWB muss gefragt werden, ob es nicht ratsam erscheint, einen neuen Weg einzuschlagen und im Rahmen der ursprünglichen Einstellungsdefinitionen, auch die beiden Ebenen Empfindungen und Verhalten weiter in den Mittelpunkt von Untersuchungen zu Arbeitszufriedenheit zu rücken.

Es ist plausibel anzunehmen, dass durch die Erfassung von differenzierten Maßen der AZ, wie affektivem Erleben als Gefühlsdimension, über kognitive Anteile hinaus zusätzliche Varianzaufklärung in globaler AZ und vor allem dem Selbsterlebnis eines Beschäftigten geleistet werden kann.

Dies können die gängigen Verfahren jedoch nicht leisten, denn obwohl Einigkeit darüber besteht, dass Arbeitszufriedenheit als Einstellung mit drei verschiedenen Ebenen zu verstehen ist, haben die gängigen Messverfahren zur Arbeitszufriedenheit eine primär kognitive Ausrichtung wie z. B. der JDI von Smith, Kendall und Hulin (1969), der MSQ von Weiss, Dawis, England und Lofquist (1977) oder der ABB von Neuberger und Allerbeck (1978).

2.1.3.2.1 Abgrenzung der in dieser Untersuchung untersuchten Empfindungen

Bevor die beiden Konzepte „kognitive AZ“ und speziell „affektive AZ“ näher beschrieben werden, müssen die in dieser Arbeit untersuchten Empfindensreaktionen und dessen Ableitungen begrifflich eingeordnet werden. Dies geschieht anhand der anderen beiden, in dieser Untersuchung erfassten Variablen Core Affects und Emotion.

Gerade in der englischsprachigen Literatur werden die Begriffe Affekt, Emotion und Stimmung häufig synonym verwendet und unter den Sammelbegriffen affective reactions oder affects zusammengefasst. Es gilt zunächst, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu klären, da weitestgehend Einigung darüber besteht, dass eine Trennung von Empfindungen in Affekte, Stimmungen und Emotionen eine Erklärung verschiedener Phänomenbereiche begünstigt.

Da Empfindungen durch verschiedenste Ereignisse auftreten können (tageszeitliche Schwankungen, gestörter Kopierer, Auffinden eines Geldstückes, romantische Filmepisoden, Sonnenuntergang etc.) existieren auch für die Einordnung der Empfindungen verschiedene Auffassungen. Sie können kategorial oder dimensional aufgebaut sein, als uni- oder bipolare Konstrukte beschrieben werden oder auch in Circumplex- oder Hierarchiemodelle integriert werden. So kann es nicht überraschen, dass zwischen einzelnen Autoren unterschiedliche Vorstellungen über die Benennung von Empfindung und deren Abgrenzung zu anderen Konstrukten besteht.

Einen fruchtbaren Ansatz, um kurzfristige Empfindensreaktionen besser einordnen zu können liefern Steyer, Schwenkmezger, Notz und Eid (1994), Russell und Feldmann Barrett (1999) und Schimmack und Grob (2000), die Empfindung im Anschluss an Ereignisse als Emotion und Core Affect voneinander abgrenzen.

Für sie zeichnet sich eine Emotion durch einen Objektbezug aus, sie besteht eher kurzfristig und wird in der Regel intensiv empfunden. Emotionen nehmen diskrete, benennbare Formen an und können am klarsten benannt werden.

Frijda (1993a) identifiziert für jede Emotion vier Komponenten. Erstens ein Gefühl, welches der Emotion ihren Charakter gibt; zweitens eine kognitive Beurteilung des emotionsauslösenden Ereignisses auf verschiedenen

Dimensionen; drittens körperlicher Veränderungen und viertens eine Verhaltensreaktion, wie Aufregung oder erhöhte Vigilanz. Da sich Emotionen immer an einem Objekt orientieren, liegen ihnen sowohl Appraisalprozesse (Frijda, 1993a; Scherer, 1999; Smith & Ellsworth, 1985) als auch Attributionsprozesse (Weiner, 1985) zu Grunde.

Als Core Affects werden eher unterschiedliche diffuse, milde Empfindungen verstanden, die sich nicht auf einen bestimmten Reiz oder ein bestimmtes Objekt beziehen. Diese Empfindungen können lang anhaltend sein und – genau wie Emotionen – durch zugrunde liegende Zustandsvariablen beschrieben werden wie „angenehm“, „unangenehm“, „erregt“, „ruhig“, „wach“, „müde“, „entspannt“ oder „angespannt“ (Schimmack & Grob, 2000; Watson & Tellegen, 1985). Die Intensität von Core Affects verändert sich über die Zeit hinweg, ist aber immer präsent. Auch wenn sie nicht, wie Emotionen, einen direkten Objektbezug besitzen, liegen ihnen doch Auslöser aus der Umgebung, wie kleinere Ereignisse, das Wetter oder tageszeitliche Schwankungen (Schwarz & Clore, 1983; Schwarz, Strack, Kommer & Wagner, 1987; Watson, Wiese, Vaidya & Tellegen, 1999) zugrunde, die nicht als solche wahrgenommen werden müssen.

Für Core Affects existieren unterschiedliche Bezeichnungen, wie Stimmung oder Affekte (Watson & Tellegen, 1985). Der Unterschied zwischen Core Affects und Stimmungen zeichnet sich im Modell von Russell und Feldmann Barrett (1999) durch die zeitliche Erstreckung aus, demnach unter Stimmungen zeitlich lang andauernde Core Affects verstanden werden.

Darüber hinaus ist ein Core Affect immer auch ein elementares Gefühl einer Emotion. Beispielsweise kann man morgens mit einem diffusen depressiven Gefühl aufwachen (Core Affect), was aber durch den Gedanken an eine nahende Prüfung (Objektbezug) in Sorge und damit eine Emotion umschlagen kann.

Core Affects entsprechen demnach den Konzepten der Circumplex-Modelle, nach Watson und Tellegen (1985) oder Larsen und Diener (1992) wie sie später beschrieben werden, nur werden sie in der Terminologie von Schimmack und Grob (2000) und auch in dieser Untersuchung als Core Affects bezeichnet.

Maßgebend bei der Unterscheidung von Empfindungen zwischen Emotionen und Core Affects ist die Salienz des Auslösers, der Objektbezug: Man hat Angst *vor*, ärgert sich *über*, schämt sich *für*, trauert *um*. So nimmt Frijda (1993a) an, dass eine Emotion zu einer Stimmung wird, wenn es den Objektbezug verliert und eine Stimmung zu einer leichten Emotion werden kann, wenn der Auslöser salient gemacht wird.

In dieser zeitlichen, intensitäts- und objektbezogenen Perspektive erkennt man, dass Emotionen und Core Affects sich einerseits überschneiden, andererseits aber auch relevante Unterschiede aufzeigen. Beim Auftreten einer Emotion sind Core Affects Bestandteil dieser Emotionen und bilden damit den Empfindenshintergrund der Emotion ab. Core Affects liegen als Empfindung immer vor, auch ohne Emotionen. Erst beim Auftreten eines salienten Ereignisses entwickelt sich aus der Empfindung der Core Affects eine Emotion.

Damit stellt sich die Frage, ob und wann belastende Ereignisse im Arbeitskontext als Auslöser stark genug sind, um von einem Core Affect eine Emotion auszulösen.

2.1.3.2.2 Trennung in „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“

In der Literatur finden sich immer wieder widersprüchliche Aussagen zu den Auswirkungen von AZ hinsichtlich verschiedenster kognitiv- und empfindungsgeleiteter Reaktionen (Iaffaldano & Muchinsky, 1985; Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001). Das mag zu einem Großteil darin begründet sein, dass die Erfassung der Arbeitszufriedenheit über wenige Aussagen, den gewünschten differenzierten Vorhersagen nicht gerecht wird. Über das Breitbandkonzept globale Arbeitszufriedenheit werden verschiedenste Kriterien vorhergesagt, so dass in der Folge viele Ergebnisse schwer zu interpretieren oder zu replizieren sind (Hart, 1999). Eine Vielzahl von Informationen geht bei der Vorhersage von Empfindungen oder unternehmensrelevantem Verhalten verloren, da AZ als unspezifischer Prädiktor für differenzierte Auswirkungen herangezogen wird.

Um weitere Varianz in der Gesamteinstellung zur Arbeitssituation aufzudecken und die paradoxen Zufriedenheitswerte besser einzuordnen, wird in dieser Untersuchung der Wahrnehmungsraum der Arbeitssituation durch die Beschäftigten um die Empfindungsebene erweitert. Dies führt dazu, dass auch Arbeitszufriedenheit im Sinne der gängigen Konzeption als Einstellung nicht mehr allein kognitiv mit zahlreichen zu beurteilenden Teilbereichen konzipiert wird, sondern neben den kognitiven Anteilen der zweite Schwerpunkt auf bislang vernachlässigten empfindungsbezogenen Maßen liegt.

So werden ergänzend zu den kognitiven Anteilen auch Empfindungen gegenüber der Berufssituation erfasst, da sich „globale AZ“ entsprechend der Konzeption als Einstellung sowohl aus kognitiven Anteilen und empfindungsbezogenen Anteilen -

im Folgenden als „affektive AZ“ bezeichnet - zusammensetzt. Um die bislang unberücksichtigt gebliebenen Varianzanteile der AZ zu ermitteln werden beide Anteile separat erfasst. Es wird angenommen, dass diesen beiden Anteilen unterschiedliche Auslöser zu Grunde liegen. „Kognitive AZ“ wird durch Beurteilungen der stabilen Aspekte der Arbeitssituation ausgelöst wie sie in der Facettenanalyse konzipiert sind. „Affektive AZ“ wird durch Ereignisse während der Arbeitssituation ausgelöst die zu Empfindensreaktionen führen.

Fisher (2002) stellte dar, dass sich ein direkter Einfluss auf AZ nur von kognitiven Auslösern (Arbeitscharakteristika von Hackman und Oldham (1975)) nachweisen ließ, ein direkter Einfluss von empfindungsbezogenen Auslösern (Rollenkonflikte) auf AZ ließ sich nicht finden. Bei genauerer Betrachtung der verwendeten Verfahren zeigt sich aber auch, dass AZ mit kognitiven Verfahren erfasst wurde und damit in Angaben zu AZ die Empfindungsdimension vernachlässigt wird. Dies erklärt auch, weshalb man moderate Effekte der Empfindungsvariablen auf globale AZ finden kann, da in globaler AZ sowohl Empfindungen als auch kognitive Einflüsse eingehen.

Empfindungen beeinflussen demnach empfindungsverursachtes Verhalten und Kognitionen kognitiv geleitetes Verhalten. Damit wären die unterschiedlichen Ergebnisse des Zusammenhangs von AZ mit Leistungsparametern, Fluktuationsverhalten, Commitment oder physischen Reaktionen differenzierter einzuordnen. Die Einfluss- und Auswirkungskette wäre demnach:

Empfindungsbezogenes Ereignis \Rightarrow Empfindungen \Rightarrow „affektive AZ“ \Rightarrow empfindungsgeleitete(s) Verhalten/Reaktionen

Stabile Faktoren \Rightarrow kognitive Beurteilung \Rightarrow „kognitive AZ“ \Rightarrow kognitionsgeleitetes Verhalten/kognitive Reaktionen

Globale AZ wird demnach getrennt in eine empfindungsbezogene und eine kognitive Komponente mit unterschiedlichen Auslösern und unterschiedlichem anschließenden Verhalten.

2.1.4 Einstellungsebene: Empfindung

Wenige Untersuchungen erst haben diese methodische und inhaltliche Erweiterung vorgenommen, obwohl vereinzelt auf die Vorteile dieser Form weitergehender Analysen hingewiesen wird. Organ und Near (1985), Moormann (1993) und Fisher (2000) beschreiben beispielsweise, dass Ergebnisse so

genannter affektiver und kognitiver AZ-Skalen gleiche Kriterien unterschiedlich vorhersagen können.

2.1.4.1 Affective Events Theorie (AET)

Theorien zu Empfindungsreaktionen im Anschluss an bestimmte Ereignisse oder Umgebungsvariablen finden nur langsam Eingang in die Literatur zu Arbeitszufriedenheit (Fischer & Ashkanasy, 2000; Weiss & Cropanzano, 1996). Werden Empfindungen im Zusammenhang mit AZ untersucht, dann in der Regel als langfristige Stimmungsvariablen wie „Positive Affectivity“ oder „Negative Affectivity“ und ihrem Einfluss auf Angaben zu „kognitiver AZ“ oder „globaler AZ“. Unmittelbare empfindungsbezogene Reaktionen auf Ereignisse im Arbeitskontext und ihrem postulierten Einfluss auf AZ finden sich nur spärlich.

Obwohl, wie aus den vorausgegangenen Definitionen ersichtlich, auf die Bedeutung des empfindungsbezogenen Anteils im Konzept AZ aufmerksam gemacht wird, lässt sich auch heute weiterhin mit Weiss und Cropanzano (1996, S. 1) sprechen: „very little is known about the causes and consequences of true affective experiences in work settings“.

Doch die Autoren stellen nicht nur fest, sondern bieten ein Modell zur Klärung dieses Wissensdefizits an, die „Affective Events Theory“ (im Folgenden AET genannt) (Abbildung 1).

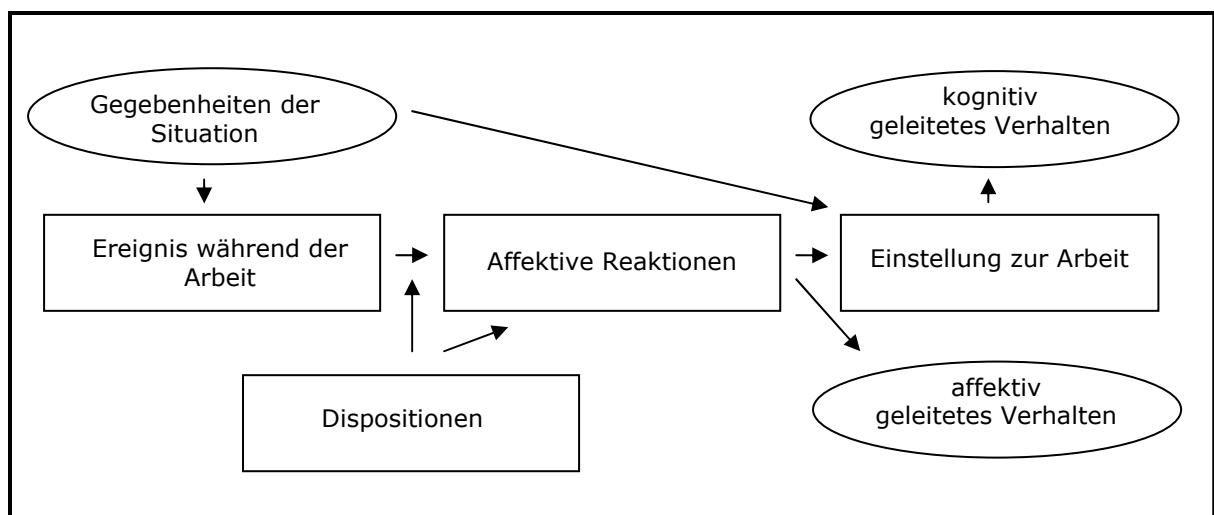


Abbildung 1: Affective Events Theorie (AET)

Die Autoren klären in dieser Theorie die Verbindung zwischen Empfindungen (in der AET als „affektive Reaktionen“ bezeichnet) und AZ und trennen dabei deutlich zwischen ursächlichen Faktoren und deren Wirkung. AZ besteht für sie aus der Beurteilung der Arbeitssituation, welche sich einmal aus

empfindungsbezogenen Ereignissen im Berufsalltag sowie abstrakten Vorstellungen bezüglich der eigenen Arbeitssituation ergibt. Beides zusammengenommen, Empfindungen und Wertvorstellungen münden in einer Beurteilung der Arbeitssituation, die sie als Arbeitszufriedenheit beschreiben. Die Empfindungskomponenten, seien es Stimmungen oder Emotionen, verbunden mit den Erwartungen und Vorstellungen, die man gegenüber dem Einstellungsobjekt (gesamte Arbeitssituation, Kollegen, Vorgesetzte) besitzt, bilden das Konstrukt Arbeitszufriedenheit. Welche der beiden Komponenten stärker im Vordergrund steht, ist dabei abhängig vom Beurteilungsobjekt.

Da in der AET Empfindungen als Co-Auslöser für AZ konzipiert werden, welche das Urteil über die Arbeitssituation bilden, werden Empfindungen und AZ separat voneinander betrachtet, mit unterschiedlichen aber sich überschneidenden Auslösern und Konsequenzen. Bestimmte Bedingungen in der Arbeitssituation sind dabei eher für das Auftreten von Empfindungen verantwortlich. So führt ein anregender Job eher zu Ereignissen mit positivem Feedback, abgeschlossenen Aufgaben oder optimalen Herausforderungen und damit zur Auslösung von Emotionen wie Stolz, Freude oder Enthusiasmus.

"Things happen to people in work settings and people often react emotionally to these events. These affective experiences have direct influences on behaviors and attitudes" (Weiss & Cropanzano, 1996, S. 11).

Dabei besteht nur wenig Wissen über die Empfindungskomponente der Arbeitszufriedenheit, sei es als Auslöser oder als Bestandteil von AZ. Innerhalb der AET sind Empfindungen als Co-Auslöser der AZ konzipiert, wobei AZ nicht nach „kognitiver AZ" und „affektiver AZ" getrennt wird sondern als globales (kognitives) Konstrukt verstanden wird.

Ein zentrales Element der AET betrifft die Frage, wie Empfindungen im Arbeitskontext ausgelöst werden. Die Theorie entfernt sich vom klassischen Ansatz, dass allein stabile organisatorische Gegebenheiten AZ beeinflussen. Es wird zwar ebenfalls von einem direkten Einfluss organisatorischer Gegebenheiten auf AZ ausgegangen, der Einfluss auf AZ wird aber auch durch die über diese Gegebenheiten ausgelösten Ereignisse erweitert, die anschließend über Empfindungen AZ und Verhalten beeinflussen. AZ ist daher gleichfalls die Konsequenz von Empfindungen, ausgelöst durch Ereignisse im Arbeitskontext. Dem auslösenden Prozess liegen kognitive Emotionstheorien zu Grunde. Die Person beurteilt ein Ereignis zuerst nach der persönlichen Zielrelevanz (goal relevance), in wie weit ein Ereignis eigene Wünsche und Sorgen beeinflusst. Des

Weiteren wird das Ereignis hinsichtlich der Zielkongruenz (goal congruence) bewertet, ob eigene Wünsche und Sorgen durch dieses Ereignis gefährdet oder positiv beeinflusst werden. Durch diesen Prozessschritt wird den Ereignissen Bedeutung verliehen. Hinweise werden nach bestimmten Kriterien beurteilt, was anschließend in einer spezifischen emotionalen Reaktion mündet. Dabei sind Auswirkungen positiver und negativer Ereignisse nicht identisch, so sollen negative Ereignisse zu stärkeren Reaktionen führen als positive Ereignisse. Die AET geht ferner davon aus, dass Ziele hierarchisch organisiert sind. Einerseits langfristige, breit angelegte Ziele andererseits spezifische kurzfristige Subziele, die zur Erreichung der langfristigen Ziele dienen.

Endogene Muster wie langfristige Stimmungsschwankungen oder Persönlichkeitsfaktoren werden in der Theorie konzipiert, aber in ihrem Einfluss auf Empfindungen nicht weiter ausgeführt.

Das AET Modell nimmt ferner eine Zeitkomponente mit auf. Demnach wirken sich langfristige Empfindungen (Stimmung), vermittelt über die Variable „affektive Reaktion“ auf AZ Werte aus und anschließend auf „kognitive AZ“ bezogene Verhaltensweisen. Kurzfristige Reaktionen (emotionale Reaktionen) wirken sich direkt auf Verhalten aus und werden durch keine weitere Variable vermittelt.

Letztlich beschreibt die AET auch zwei unterschiedliche Formen von Verhalten. Einerseits affektiv (durch Empfindungen) ausgelöste Verhaltensweisen, andererseits kognitiv ausgelöste Verhaltensweisen.

Affektiv geleitetes Verhalten folgt direkt einer Empfindung und ist nicht weiter durch rationale Abwägungsprozesse beeinflusst. Entsprechend der AET sind diese Verhaltensweisen durch Prozesse geleitet, die auf eine direkte Bewältigung der Empfindung zielen.

Kognitiv ausgelöstes Verhalten ist im Sinne der AET vermittelt durch Zufriedenheitswerte. Dieses Verhalten ist demnach die Folge von rationalen Abwägungsprozessen aber auch Empfindungen in der Arbeitssituation.

Für „affektive Reaktionen“ geht die AET von einer Multidimensionalität der Empfindungen aus. So wie sich der Arbeitskontext aus einzelnen Facetten zusammensetzt, setzen sich „affektive Reaktionen“ aus verschiedenen Empfindungen zusammen, wie Stimmungen und unterschiedlichen diskreten Emotionen.

Da die AET „Ereignisse während der Arbeit“, „affektive Reaktionen“ und „Einstellungen zur Arbeit“ nicht weiter spezifiziert, werden die Aussagen der AET auf diesen drei Ebenen konkretisiert, erweitert und überprüft.

So werden empfindungsauslösende Ereignisse als kleinere, variable, belastende Ereignisse konzipiert und auf zwei Dimensionen strukturiert, in selbst ausgelöste oder fremd ausgelöste und kontrollierbare oder unkontrollierbare Ereignisse. „Affektive Reaktionen“ der AET werden getrennt in Core Affects und Emotionen und letztlich wird Einstellung zur Arbeit getrennt hinsichtlich einer empfindungsbezogenen (affektiven) und einer kognitiven Ebene von AZ.

2.1.4.1.1 Das „Circumplex-Model of Affect“ zur Einordnung von Core Affects und Emotionen

Das wahrscheinlich am häufigsten herangezogene Modell zur Beschreibung der Empfindungen von Core Affects und Emotionen stellt das „Circumplex-Model of Affect“ dar (Russell, 1980), welches in unterschiedlichen Versionen vorliegt. Die Versionen unterscheiden sich durch die Anzahl der zugrunde liegenden Dimensionen (Watson & Tellegen, 1985; Schimmack & Grob, 2000), deren Inhalten (Larsen & Diener, 1992; Thayer, 1996) oder der Abhängigkeit der Dimensionen voneinander (Watson, Wiese, Vaidya & Tellegen 1999).

Prinzipiell postulieren die Modelle zwei orthogonale bipolare Empfindungsdimensionen (im Folgenden als Affektdimensionen bezeichnet), aus denen sich **Core Affects** und auch **Emotionen** zusammensetzen und darstellen lassen. Jeder Core Affect und jede Emotion kann dabei durch die relative Anordnung zu den Dimensionen beschrieben werden (Abbildung 2).

Das Circumplexmodell aus Abbildung 2 beschreibt mehrere Affektmodelle im gleichen Affektraum durch welche unterschiedliche Empfindungen eingeordnet werden können. Es existieren zwei Achsen mit den jeweiligen korrespondierenden bipolaren Basisdimensionen. In der Abbildung sind sie durch die durchgezogenen und die gestrichelten Linien gekennzeichnet, mit den gleichen Buchstaben als Pol der jeweiligen Dimension. Die Dimensionen sind jeweils im 90° Grad Winkel zueinander angeordnet was die Unabhängigkeit der Dimensionen anzeigt. Der Ausdruck „Circumplex“ möchte beschreiben, dass sämtliche Empfindungen entlang des Kreises in ihrem Verhältnis zu den Dimensionen angeordnet werden können. Damit ist jede Emotion und jeder Core Affect aus den beiden Dimensionen zusammengesetzt und hat ihren Platz im Affektraum des Modells. Der Mittelpunkt des Modells stellt einen neutralen Punkt dar. Je weiter ein Core Affect oder eine Emotion vom Zentrum zum Pol der jeweiligen Dimension rückt, desto intensiver wird er/sie empfunden (Reisenzein, 1994). Starke Empfindungen finden sich demnach am Rand des Kreises wieder, schwächere weiter innerhalb des Kreises.

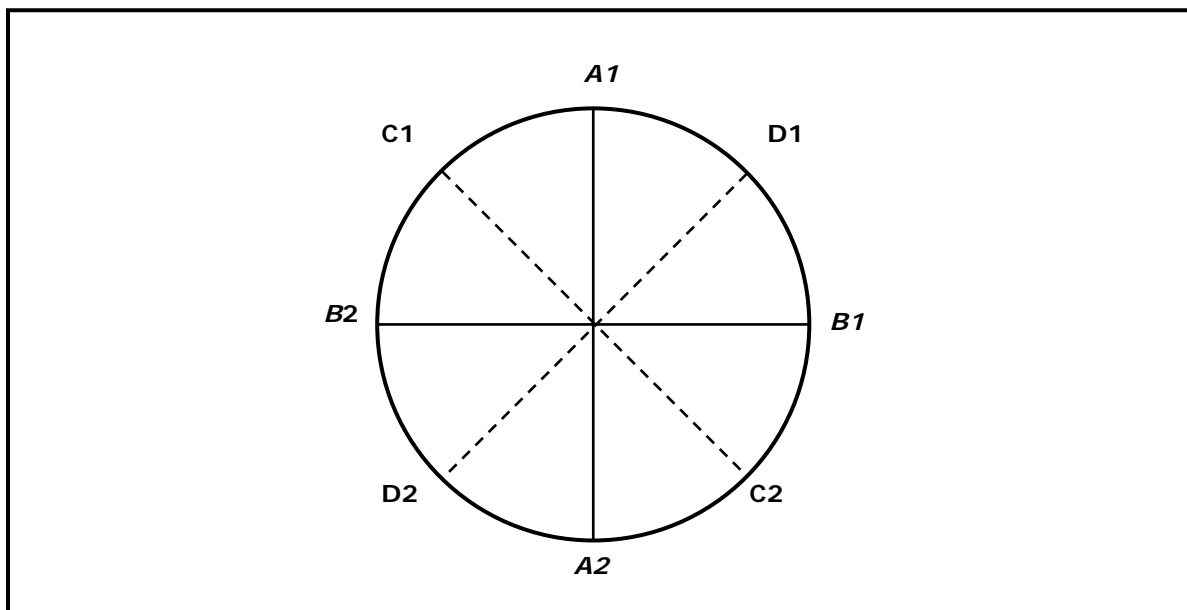


Abbildung 2: Das Circumplexmodell des Affekts nach Watson und Tellegen (1985) und Larsen und Diener (1992). A1: "high activation"; A2: "low activation"; B1: "pleasure"; B2: "displeasure"; C1: "high negative affectivity", C2: "low negative affectivity", D1: "high positive affectivity", D2: "low positive affectivity".

Die „pleasure-arousal“ Circumplexmodelle von Watson und Tellegen (1985) und Larsen und Diener (1992) postulieren zwei bipolare Basisdimensionen: Pleasure mit den beiden Polen displeasure (B2) und pleasure (B1) und Activation mit den beiden Polen high activation (A1) und low activation (A2), im Modell gekennzeichnet durch die durchgezogenen Linien. Die Unterschiede zwischen den beiden Modellen liegen in der weiteren Konstruktion der beiden anderen Dimensionen im Bezug zu den Basisdimensionen. Watson und Tellegen konzipieren ihre Affektdimensionen „hoher negativer Affekt“ (C1) und „niedriger negativer Affekt“ (C2) sowie „hoher positiver Affekt“ (D1) und „niedriger positiver Affekt“ (D2) als weitere Dimensionen im Verhältnis zu pleasure und activation, gekennzeichnet durch die gestrichelten Linien.

Larsen und Diener hingegen konzipieren keine neuen Dimensionen sondern beschreiben die Core Affects und Emotionen, die im Bereich von C1 liegen als „activated unpleasant“, die im Bereich von C2 liegen als „unactivated pleasant“, die bei D1 liegen als „activated pleasant“ und die bei D2 als „unactivated unpleasant“. Trotz unterschiedlicher Bezeichnung und Konstruktion der einzelnen Dimensionen zeigt sich die inhaltliche Nähe zwischen den Dimensionen und den Bezeichnungen der Core Affects.

Im Gegensatz dazu postuliert das „energetic and tense-arousal“ Circumplexmodell von Thayer (1989, 1996) zwei andere Basisdimensionen, gekennzeichnet durch die gestrichelten Linien. Dieses Modell spannt den Empfindungsraum unter dem Prinzip der physischen und psychischen Aktivierung auf und vermeidet einen hedonischen oder Valenzbezug. Die erste Basisdimension hat als entgegengesetzte Pole „tense“ (C1) und „calmness“ (C2), die zweite Basisdimension als entgegengesetzte Pole „energy“ (D1) und „tiredness“ (D2). Im Bereich von A1 liegen demnach Core Affects und Emotionen, die als „tense-energy“ bezeichnet werden können, im Bereich von B1 diejenigen, die als „calm-energy“ eingeordnet werden können, unter A2 „calm-tiredness“ Empfindungen und letztlich unter B2 diejenigen, die als „tense-tiredness“ betrachtet werden. Das Modell geht nicht davon aus, dass keine hedonischen Empfindungen wie Freude bestehen, sondern legt den Schwerpunkt auf Aktivierungsdimensionen, so dass sich der hedonische Anteil aus unterschiedlichen Formen der Aktivierung oder Erregung ergibt und keine zugrunde liegende Basisdimension darstellt.

Man erkennt, dass sich diese Circumplex-Modelle nicht gegenseitig ausschließen sondern dass es sich eigentlich um Rotationen im gleichen zweidimensionalen Raum handelt mit unterschiedlichen Bezeichnungen des gleichen Sachverhalts aber auch unterschiedlichen Schwerpunkten bei der inhaltlichen Konzeption der Basisdimensionen.

In allen Modellen werden bei der Konstruktion der Dimensionen Vorannahmen gemacht, die empirisch nicht immer gehalten werden können. Zumindest zwei Aspekte werden kontrovers diskutiert; einerseits ob die Basisdimensionen tatsächlich voneinander unabhängig sind, so beispielsweise ob die Rotationen 45° bzw. 90° betragen. Watson, Wiese, Vaidya und Tellegen (1999) stellen dar, dass die ursprünglich postulierte Unabhängigkeit einzelner Dimensionen nicht immer vorliegt. Empirische Befunde zum Affektmodell von Watson und Tellegen (1985) weisen beispielsweise auf eine Abhängigkeit zwischen einzelnen Dimensionen hin.

Die sich ergebende Diskussion über die Struktur von Empfindungen (z. B. Russell & Feldmann Barrett (1999) griffen Schimmack und Grob (2000) auf und entwickelten mit einem anderen methodischen Zugang zur Bestimmung der Basisdimensionen ein dreidimensionales Modell der Core Affects.

2.1.4.1.2 Das dreidimensionale Modell der Core Affects

Russell und Feldmann Barrett (1999) und Watson, Wiese, Vaidya und Tellegen (1999) weisen darauf hin, dass die Vorstellungen eines zweidimensionalen Raumes mit unabhängigen Dimensionen den Ergebnissen aus der Literatur häufig nicht entsprechen. Reisenzein (1994) merkt beispielsweise an, dass ein zweidimensionales Modell feine Unterscheidungen einzelner spezifischer Emotionen wie Liebe, Dankbarkeit und Stolz nicht angemessen unterscheiden kann. Zweidimensionale Modelle benötigen zusätzliche Komponenten um bestimmte Empfindungen als Emotionen abbilden zu können.

Dass im gegenwärtigen Stand der Literatur vornehmlich zweidimensionale Modelle vorherrschen, führen Schimmack und Grob (2000) auf primär methodische Gründe zurück. Zur Auffindung von Basisdimensionen wurden in der Regel unrotierte Faktorenanalysen angewendet, um dem theoretischen Modell der Unabhängigkeit der Dimensionen Rechnung zu tragen. In einem zweidimensionalen Modell wird unterstellt, dass die Korrelationen der Items untereinander den theoretisch formulierten zweidimensionalen Raum mit unabhängigen Achsen beschreiben müssten. Die Autoren argumentieren jedoch, dass die Befunde diesen Rückschluss nicht zulassen. Untersucht man den Raum mit den gleichen Markieritems (pleasure, displeasure, tension, relaxation, wakefulness und tiredness), wie sie für zweidimensionale Modelle herangezogen werden, lässt jedoch oblique rotierte Faktorenanalysen und damit eine Abhängigkeit der Dimensionen untereinander zu, treten drei anstatt zwei Dimensionen auf.

In eigenen Studien zeigten die Autoren auf Basis linearer Strukturmodelle, dass ein dreidimensionaler Raum die Strukturen der Basisdimensionen für Core Affects und Emotionen besser beschreiben kann als dies zweidimensionale Modelle in der Lage sind. Sie untersuchten die Annahmen der o. g. Modelle, demnach zwei Basisdimensionen ausreichen um die Varianz der anderen beiden Dimensionen zu erklären. Es stellte sich dabei heraus, dass bei zweidimensionalen Modellen die Varianz der Basisdimensionen und damit von unterschiedlichen Empfindungen nur ungenügend aufgeklärt wird. Dreidimensionale Modelle mit den Dimensionen „pleasure-displeasure“ (B1-B2), „tension-relaxation“ (C1-C2) und „awake-sleepiness“ (D1-D2) können demnach mehr Informationen über die Struktur von Core Affects und Emotionen liefern.

Aus der Kritik und den Befunden von Schimmack und Grob (2000) bezieht sich diese Untersuchung bei der Beschreibung von Core Affects und Emotionen auf

das Konzept des dreidimensionalen Modells nach Steyer, Schwenkmezger, Notz und Eid (1994) und Schimmack und Grob (2000).

2.1.4.1.3 „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ als Persönlichkeitsvariablen

Die AET beschreibt Dispositionen als Einflussfaktoren für Empfindungen in der Arbeitssituation. Das bislang robusteste Modell affektiver Persönlichkeitsvariablen im Arbeitskontext stellt das Modell von Watson und Tellegen (1985) dar, welches die Persönlichkeitsdispositionen „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ im Rahmen des „pleasure-arousal-Modells“ abbildet.

Das affektive Erleben wird durch zwei bipolare unabhängige Dimensionen charakterisiert, die im 90° Winkel zueinander und im 45° Winkel zu den Bezugsachsen „pleasure“ (B1-B2) und „activation“ (A1-A2) aus Abbildung 2 stehen: Positiver Affekt (Positive Affectivity oder PA) und Negativer Affekt (Negative Affectivity oder NA). Positiver Affekt beschreibt das Ausmaß, in dem eine Person enthusiastisch, aktiv und aufmerksam ist. Hoher Positiver Affekt (D1) ist gekennzeichnet durch das Ausmaß an Energie, Konzentration und freudigem Engagement. Niedriger Positiver Affekt (D2) beschreibt demgegenüber Lethargie und Traurigkeit. Negativer Affekt ist eine generelle Dimension subjektiven Stresses und unangenehmer Anspannung. Unter dieses Konstrukt kann eine Vielzahl aversiver Empfindungen eingeordnet werden. Hoher Negativer Affekt (C1) beschreibt Gereiztheit, Nervosität oder Angst. Geringer Negativer Affekt (C2) weist auf Ruhe und Ausgeglichenheit hin.

Diese beiden Variablen beschreiben langfristige, stabile, individuelle Unterschiede, auf die umgebende Welt in einer besonderen Form zu reagieren. Gerade die Konzeption von PA und NA als Persönlichkeitsvariable hat zu einer Vielzahl von Untersuchungen angeregt die beiden Variablen in ihrer Wirkung auf AZ zu untersuchen.

Watson und Tellegen (1985) und Watson, Wiese, Vaidya und Tellegen (1999) argumentieren, dass PA und NA im Gegensatz zu Freude (pleasure) und Aktivierung (activation) subjektive Komponenten des biopsychologischen Systems repräsentieren. Dieses System setzt sich aus zwei Komponenten zusammen, ist angeboren und wird vererbt (Watson, 2000).

PA-Werte reflektieren das Behavioral Facilitation System (BFS) welches das Appetenzverhalten stimuliert, um dem Organismus Freude und Belohnung zuzuführen.

NA-Werte hingegen spiegeln das Behavioral Inhibition System (BIS) wider, welches den Organismus durch Vermeidungsverhalten vor potentiell bedrohlichen Situationen schützt.

Die Autoren beschreiben PA damit als Empfindungszustand, durch welchen ständig anregende Situationen aufgesucht werden. Demgegenüber tritt NA deutlich seltener in Erscheinung, da es ein Indikator dafür ist, den Organismus auf bedrohliche Situationen vorzubereiten und dies über den Tag hinweg deutlich seltener vorkommen soll.

Langfristig gesehen sind PA und NA daher Dispositionen, welche die habituelle Reaktion auf die Umgebung widerspiegeln. Diese Persönlichkeitsdispositionen sind daher in viel geringerem Maße kurzfristigen Ereignissen ausgesetzt, so dass für langfristige Zeiträume eine Abhängigkeit deutlich geringer ausfällt und sich PA und NA gut als Indikator für unabhängige Affektraits verstehen.

Um die habituellen empfindungsbezogenen Effekte auf AZ zu identifizieren bezieht sich diese Untersuchung bei der Kennzeichnung von langfristiger Stimmung auf die Konstrukte PA und NA.

2.1.4.2 Positive Affectivity und Negative Affectivity im Kontext von Arbeitszufriedenheit

Besondere Beachtung erhielt PA/NA als Empfindungsanteil von AZ durch die Langzeituntersuchung von Staw, Bell und Clausen (1986), demnach PA/NA in der Jugendzeit hoch mit Angaben zu AZ im späteren Erwachsenenalter korrelieren ($r=.35$; $p \leq .01$).

In die gleiche Richtung wiesen die Untersuchungsergebnisse von Levin und Stokes (1989). Beim Bearbeiten von interessanten Aufgaben berichteten Personen mit hoher NA gegenüber niedriger NA unabhängig vom Aufgabentyp über weniger Zufriedenheit. Ähnliche Befunde schildern Brief und Roberson (1989) und Cropanzano, James und Konovsky (1993). Unzufriedenheit hänge demnach eng mit der Ausprägung von NA zusammen. In einer Studie von Watson und Slack (1993) konnten Angaben zu PA und NA noch zwei Jahre später die Zufriedenheit mit Aspekten der Arbeitssituation voraussagen, NA zudem die Zufriedenheit mit Kollegen.

Solche Untersuchungsergebnisse werden vielfach herangezogen, um die Anteile der Empfindungen in AZ durch affektive Persönlichkeitsvariablen zu erklären. Die Empfindungsebene der AZ würde somit maßgeblich den Angaben zu PA/NA entsprechen.

Ein weiteres Erklärungsmodell um PA/NA in den Arbeitszufriedenheitskontext zu integrieren beschreiben beispielsweise Brief, Butcher und Roberson (1995). Sie postulieren, dass PA/NA nicht einfach die Empfindungsebene der AZ darstellt sondern betrachten PA/NA als Einflussfaktor für AZ.

Sie unterstellen, dass Personen mit hoher NA mit verminderter Freude auf positive Ereignisse im Arbeitskontext reagieren, da sie wahrscheinlich über eine höhere Schwelle für positive Ereignisse verfügen, ein geringeres Ausmaß an positiven Emotionen nach positiven Ereignissen empfinden und der Effekt nach positiven Ereignissen kürzer andauert als bei Personen mit einer niedrigen NA. Dies zeigte sich darin, dass positive Stimmungsinduktion bei Personen mit hoher NA einen geringeren Effekt hatte als bei Personen mit niedriger NA.

Zugleich vermuten die Autoren, dass Beschäftigte mit hoher NA längere Zeit mit eigenen Fehlern beschäftigt sind, sich daher von Kollegen und Vorgesetzten zurückziehen was sich schließlich in schlechteren interpersonellen Beziehungen und damit erhöhter Arbeitsunzufriedenheit äußert. Ferner reagieren sie sensibler auf negative Reize, was in Gegenwart negativer Ereignisse zu einer stärkeren emotionalen Reaktion führt und damit zu erhöhter Arbeitsunzufriedenheit.

Hier schließt eine Studie von Fisher (2002) an. Sie zeigt, dass die Effekte von PA und NA auf AZ differenziert gesehen werden müssen. In ihrer Untersuchung beeinflussen PA und NA Arbeitszufriedenheit über ihren Einfluss auf Empfindungen, die anschließend einen Einfluss auf AZ haben. Dabei beeinflusst PA nur positive Empfindungsreaktionen und anschließend AZ. NA hingegen beeinflusst nur negative Empfindungsreaktionen und anschließend AZ.

In ähnliche Richtung argumentieren auch Weiss, Nicholas und Daus (1999). Demnach kommt globale Arbeitszufriedenheit teilweise durch empfindungsbezogene Erlebnisse im Arbeitsumfeld zustande. Sie zeigten, dass Angaben über aktuelle positive Stimmungen (erhoben bei Managern mit Hilfe eines Befindenstagebuchs) in den Arbeitssituationen primär durch Ereignisse am Arbeitsplatz und erst zweitrangig durch dispositionelle Affektivität erklärt werden müssten. Dies lässt auf zwei mögliche Kausalketten schließen. Einmal führen Persönlichkeitsvariablen zu Empfindungen bei der Arbeit und diese zu Arbeitszufriedenheit Brief und Weiss (2002) oder zweitens führt Persönlichkeitsvariablen zu einer Interpretation der Arbeitssituation, die anschließend Arbeitszufriedenheit bestimmt Brief (1998).

In beiden Ketten bestimmen Persönlichkeitsfaktoren jedoch, wie sich ein Beschäftigter die aktuellen Ereignisse in seinem Arbeitsumfeld erklärt.

Auch wenn kaum Zweifel darüber bestehen, dass Persönlichkeitsfaktoren einen wichtigen Beitrag für Arbeitszufriedenheit leisten, existiert bislang keine Einigung über den genauen Prozess der Beeinflussung. Persönlichkeit scheint eher über verschiedene Kanäle Einfluss auf Arbeitszufriedenheit auszuüben. Darüber hinaus werden wahrscheinlich nicht alle drei Einstellungsebenen der AZ gleichermaßen von Persönlichkeitsfaktoren beeinflusst. Insgesamt lässt die Befundlage darauf schließen, dass Persönlichkeitsfaktoren eher als Einflussfaktoren für AZ zu betrachten sind anstatt als Bestandteil von AZ.

2.1.4.2.1 Emotionen im Kontext von Arbeitszufriedenheit

Da Arbeiten zu Arbeitszufriedenheit primär Bedingungen der Arbeitssituation, kognitive Reaktionen und vor allem deren Auswirkungen untersuchen, vernachlässigen sie in einem starken Maße die emotionale Komponente. Nur wenige Ansätze wie Untersuchungen zu Stressempfinden (Greif, 1991) oder des Flow-Erlebens (Csikszentmihalyi, 1992) nehmen Emotionen in der Arbeitssituation explizit in ihre Modelle mit auf.

Arbeiten zu Arbeitszufriedenheit konzipieren Emotionen zwar als Teil der Einstellungsvariable Arbeitszufriedenheit, beschränken diese Emotionen jedoch nur auf vage Konzepte und finden in Messverfahren in der Regel keinen detaillierten Eingang.

Bislang wurden verschiedene Vorschläge zur Einordnung von Emotionen gemacht und sollen vor dem Hintergrund der Ziele der Untersuchung kurz angesprochen werden. Das Bedürfnis, Emotionen oder deren Auslöser zu strukturieren wächst aus der Erfahrung, dass unterschiedliches emotionales Erleben auch zu unterschiedlichen Verhaltensweisen führt, sei es im privaten oder im organisatorischen Bereich. An Strukturvorschlägen für Emotionen mangelt es dabei nicht, ein gemeinsamer und umfassender Strukturvorschlag steht aber weiterhin aus (Ashkanasy, Härtel & Zerbe, 2000).

Unabhängig von der theoretischen Ausrichtung wird allgemein von der Existenz primärer Emotionen ausgegangen, aus denen sich sekundäre Emotionen ableiten oder teilweise auch aus diesen primären Emotionen zusammensetzen. Dabei weichen die Vorstellungen oftmals voneinander ab, ob und wie primäre oder sekundäre Kategorien eingeteilt werden müssen.

So liegt der Mehrzahl der Emotionstheorien die Einteilung von Emotionen zu gemeinsamen Kategorien oder Emotionsfamilien nach semantischen Kriterien

zugrunde wie bei Shaver, Schwartz, Kirson und O`Connor (1987) die Kategorien Ärger, Furcht, Traurigkeit, Freude, Ekel und Überraschung.

Da zwischen verschiedenen Kulturen aber eine unterschiedliche Anzahl dieser Basiskategorien existiert, werden auch biologische und damit kulturübergreifende Kriterien beschrieben wie bei Izard (1981) die Emotionskategorien Freude, Traurigkeit, Akzeptanz, Ekel, Furcht, Ärger, Erwartung und Überraschung.

Eine weitere Form der Einordnung von Emotionen orientiert sich an der Entstehung der Emotion durch den Objektbezug und dadurch an der kognitiven Bewertung dieser Objekte, seien es Personen, Umgebungsereignisse, biologische Faktoren etc. (Lazarus, 1999; Roseman, 1991; Scherer, 1999; Smith & Ellsworth, 1985; Weiner, 1985). Auf diese Art unterscheidet z. B. Roseman (1991) Freude, Erleichterung, Hoffnung, Mögen, Stolz, Stress, Sorge, Angst, Frust, Nicht-Mögen, Wut, Bedauern, Schuld.

2.1.4.2.2 Emotionsgenese durch kognitive Bewertung von Ereignissen

Neben der Einordnung von Emotionen in gemeinsame Kategorien besteht ein weiterer Forschungsschwerpunkt in der Einordnung von Emotionen auf Basis ihres Zustandekommen durch die kognitiven, reflektierenden Beurteilungsprozesse eines emotionsauslösenden Objektes. Demnach sind Emotionen Endprodukte kognitiver Bewertungen von Ereignissen. Ein Ereignis wird wahrgenommen, reflektiert und bewertet bevor eine Emotion eintritt.

2.1.4.2.2.1 Appraisalprozesse als Bewertung von Ereignissen

Ein solcher kognitiv-reflektierender Prozess wird z. B. in der Transaktionstheorie von Lazarus (1999) formuliert. Eine Transaktion ist eine Beziehung zwischen Person und Umwelt, insbesondere der sozialen Umwelt. Emotionen entstehen dadurch, dass eine Person die Umwelt beeinflusst und von ihr beeinflusst wird.

Nach Lazarus entsteht eine Emotion in einem zweistufigen Prozess, mit mindestens zweimaliger Beurteilung eines Ereignisses.

Im ersten Schritt werden Umweltereignisse dahingehend bewertet ob sie für die eigenen Ziele und Intentionen Relevanz haben (Schaden, Bedrohung, Herausforderung, Nutzen). Transaktionen, die als bedrohlich oder schädlich angesehen werden, erzeugen negativ getönte Emotionen.

Davon abhängig wird in einem zweiten Schritt geklärt, welche Schritte folgen. Ob man ausreichend Ressourcen zur Bewältigung der Situation zur Verfügung hat (Copingstrategien) oder weitere Informationen suchen muss.

Beide Schritte können auch zeitgleich ablaufen. Damit eine Emotion auftritt, muss das Ereignis im zweiten - kognitiven - Schritt neben den

Copingmöglichkeiten auf weiteren zwei Ebenen beurteilt werden: Wer ist verantwortlich für das Eintreten des Ereignisses (Kontrolle und Intention) und was sind die zukünftigen Erwartungen (Lazarus, 1999). Aufgrund dieser Einschätzung leiten sich die Möglichkeiten der Situationsbewältigung ab sowie die nachfolgenden emotionalen Reaktionen.

Die gezeigten Emotionen werden demnach nicht primär durch die Möglichkeit zur Adaption an das belastende Ereignis bestimmt sondern zusätzlich durch die Erklärung für das Zustandekommen des Ereignisses.

Neben den Adaptionmöglichkeiten ist es folglich von gleichem Interesse, wie ein Ereignis bewertet wird, damit es Bedeutung erhält und Emotionen auslöst.

So argumentieren Weiner (1986) oder Ellsworth (1998), dass für sie nicht das Ereignis per se zu einer Emotion führt, sondern erst die Bewertung und Interpretation des Zustandekommens des Selbigen.

So kann es passieren, dass aufgrund unterschiedlicher Bewertungsmuster zwei Personen die gleiche Situation unterschiedlich bewerten, sie dadurch die Situation unterschiedlich interpretieren und folglich unterschiedliche Emotionen ausgelöst werden. Genauso kann bei ähnlichen Bewertungsmustern das gleiche Ereignis aber auch identisch bewertet und interpretiert werden und folglich die gleichen Emotionen empfunden werden.

Unter der Berücksichtigung der Beurteilungsprozesse und Copingmöglichkeiten wird ein Ereignis in der Arbeitssituationen wie „verschütteter Kaffee“ oder „Rüge vor Kollegen“ durch jeden Einzelnen unterschiedlich erklärt was im Anschluss differenzierte Empfindungen wie beispielsweise Emotionen nach sich zieht. Emotionen können sich im organisatorischen Kontext leichter entwickeln, da sich die Adaption an Emotionen schwierig gestalten kann. Gerade vielfältige Copingprozesse als Adaptionmöglichkeit sind im Organisationskontext schwierig durchzuführen, denn in Organisationen ist man bemüht, Emotionen, deren Ausdrucksformen und Bewältigungsmöglichkeiten zu kontrollieren, was zu einer Begrenzung der Copingmöglichkeiten führt (Morris, 1989).

2.1.4.2.2.2 Attributionsprozesse als Bewertung von Ereignissen

Attributionen zeichnen sich dadurch aus, dass sie entscheidende Bedeutung für das Entstehen von bestimmten Emotionen besitzen (Basch & Fisher, 2000; Meyer, 2000). Es sind Meinungen oder Überzeugungen über die Ursachen von Ereignissen, wie zum Beispiel, dass das Auftreten eines unangenehmen Ereignisses durch jemand anderen verursacht wurde.

Doch existieren kaum Modelle darüber, ob und wenn ja, auf welchen Dimensionen das Zustandekommen von Situationen erklärt wird und ob bestimmte Bewertungsmuster vorhanden sind, die typische Emotionen auslösen (Roseman, 1991; Scherer, 1997).

Diese Arbeit untersucht die Bewertung von emotionsauslösenden Ereignissen im Arbeitskontext durch den Beschäftigten und bezieht sich bei der Struktur der Bewertung auf die Argumentation von Weiner (1985, 1986). Demnach wird das Zustandekommen von Situationen über den Prozess der Attribution hinsichtlich der Valenz des Ereignisses, der Auftretenshäufigkeit, dem Verursacher und der Kontrollmöglichkeit bewertet. Durch diese Bewertung wird Ereignissen Sinn verliehen und je nach Attributionsmuster werden unterschiedliche Emotionen empfunden. Diese vier Dimensionen zur Bewertung emotionsauslösender Ereignisse finden sich auch bei anderen Autoren wieder.

So teilt beispielsweise auch Karasawa (1995) Emotionen auf folgenden Beurteilungsdimensionen ein: bei „Erwünschtheit“ bewertet der Betreffende das Ereignis dahingehend ob es für ihn/sie angenehm oder unangenehm ist. Unter „Variabilität“ versteht man ob ein Ereignis vorausgesehen werden kann oder zufällig eintritt. Auf der Dimension „Verursacher“ wird dahingehend unterschieden wer für das Ereignis verantwortlich gemacht werden kann, man selbst, andere Personen oder äußere Umstände. Letztlich existiert noch die Dimension „Kontrolle“ bei der man unterscheidet ob ein Ereignis beeinflussbar oder unbeeinflussbar ist.

Andere Autoren beschreiben die gleichen Dimensionen, geben ihnen jedoch andere Bezeichnungen (Reisenzein & Hofmann, 1990; Roseman, 1991; Smith & Ellsworth, 1985).

Weiner (1985) zeigte, dass Personen auf der Suche nach Erklärungen für Erfolg und Misserfolg in Leistungssituationen primär auf den beiden Dimensionen „Lokus“ (Verursacher) und „Kontrollierbarkeit“ differenzieren, was sich dann in spezifischen Emotionen niederschlägt.

Werden Situationen auf der Attributionsebene „Verursacher“ hinsichtlich der verursachenden Person bewertet, so dass man eine andere Person als Ursache für ein unangenehmes Ereignis wahrnimmt, kann dies zur Emotion „Ärger“ führen. Nimmt man sich selbst als Verursacher für ein unangenehmes Ereignis wahr, kann dies zur Emotion „Schuld“ führen. Kombinationen weiterer Attributionen können zu einer Vielzahl weiterer differenzierter Emotionen führen (Roseman, 1991).

Die Auswirkungen unterschiedlicher Attributionsmuster auf emotionales Befinden bleiben nicht nur auf den Bereich der Leistungsmotivation beschränkt sondern wurden auch auf die Bereiche Strafrecht, Gesundheitspsychologie oder klinische Psychologie übertragen und repliziert (Weiner, 1995).

Gerade die Ursachenzuschreibung auf den beiden Ebenen beeinflussbaren und unbeeinflussbaren Verhaltens (Kontrolle) sowie auf die Person des Verursachers (Lokus), führt zur Zuweisung von Verantwortung für ein Ereignis zu einer emotionalen Reaktion und letztlich zu unternehmensschädlichem oder -dienlichem Verhalten. So sagt Weiner (1995, S. 5):

“Being held responsible then gives rise to blame. Blame, in turn, generates retaliation and punishment.”

Untersuchungen von Brandstätter und Gaubatz (1997), die die Attribution auf einen Verursacher für Zufriedenheitswerte im Arbeitskontext mit erfassten, zeigten dass die Zufriedenheit mit der Arbeitsleistung bei Berufsanfängern auch durch die Attribution auf den Verursacher von Ereignissen im Arbeitsumfeld mitbestimmt wird.

Die Beurteilungsdimension „Kontrolle“ findet sich ferner als wahrgenommene Beeinflussbarkeit von Ereignissen in vielfältigen Untersuchungen, primär jedoch zu Stressempfinden wieder (z. B. Krone, Hamborg & Gediga, 2002; Osnabrügge, Stahlberg & Frey, 1985; Udris und Frese, 1999).

Auch Untersuchungen zu Spill-Over-Effekten von Empfindungen aus dem Privat- ins Arbeitsleben und umgekehrt berichten, dass beispielsweise eine bewusste Unterstützung durch Vorgesetzte im Berufsleben im Rahmen von speziellen Arbeitsplatzprogrammen Konflikte im Privatleben reduzieren können (Thomas & Ganster, 1995). Jones, Flynn und Kelloway (1995) berichten, dass die Attribution auf beabsichtigtes, kontrollierbares, positives Verhalten durch Andere zu positiven Einstellungen gegenüber der Arbeitssituation führt.

2.1.4.2.3 Ereignisse als Einflussfaktoren auf Empfindungen

Wie in der AET formuliert, verfügt der individuelle Arbeitskontext über stabile Eigenschaften, in denen bestimmte Ereignisse auftreten, die branchen-, berufs-, oder arbeitsplatzabhängig sind. So sind Fließbandmitarbeiter verstärkt Belastungen durch Lärm ausgesetzt, Fluglotsen hingegen tragen eine hohe

Verantwortung bei ihren Entscheidungen oder Callcenter-Mitarbeiter müssen lange Stunden die Widrigkeiten von Computerbildschirmen ertragen. Es zeigt sich, dass die Anforderungen jeder einzelnen Tätigkeit häufig nur berufsbezogen interpretier- und auswertbar sind und sich schwerlich auf andere Felder übertragen lassen. Eine Struktur zu finden, auf der spezifische empfindungsauslösende Ereignisse unabhängig von der Tätigkeit einzuordnen sind, steht weiterhin aus (Hahn & Smith, 1999).

Gerade für AZ werden bislang nur langfristige Aspekte der Arbeitssituation als Einflussfaktoren artikuliert, was sich in der Konzeption von Facettenanalysen ausdrückt (Brief & Weiss, 2002). Kaum eines der gebräuchlichen Konzepte der Arbeitszufriedenheit berücksichtigt die kleinen, unangenehmen Ereignisse, die sich, je häufiger sie im Arbeitskontext auftreten, zu bedeutenden Einflussfaktoren für Empfindungen entwickeln, die *daily hassles* (Brief, Butcher & Roberson, 1995; Weiss & Cropanzano, 1996).

Studien, die spezifische empfindungsauslösende Ereignisse in der Arbeitssituation untersuchen, beziehen sich auf die Lebensereignisse einer Person, die als Auslöser für Empfindungen betrachtet werden (Fischer & Fischer, 1995; Filipp, 1995). Bereits 1967 formulierten Holmes und Rahe die „*Social Readjustment Rating Scale*“, in der potentiell Stress auslösende Ereignisse beschrieben und gewichtet wurden. Kritisch merken jedoch Kanner, Coyne, Schaefer und Lazarus (1981) an, dass diese Skala eher seltene, schwerwiegende Ereignisse untersucht und diese nicht den Einfluss von tagtäglich wiederkehrenden Stressoren am Arbeitsplatz widerspiegeln.

Nur selten werden *daily hassles* als Einflussfaktoren für Empfindungen im Arbeitskontext für Arbeitszufriedenheit konzipiert (Basch & Fisher, 2000; Hart, 1999). Doch gerade das Ausblenden der zahlreichen Konflikte und kleineren Ärgernisse im beruflichen Alltag wird als häufiger Grund für die mangelnde Validität von Befragungen zu Arbeitszufriedenheit angeführt (Six & Kleinbeck, 1995). Verschiedene Untersuchungen haben gezeigt, dass es vor allem die kleineren alltäglichen Ärgernisse sind, die das Wohlbefinden beeinträchtigen und weniger große Lebensereignisse (Büssing, 1999; Krone, Hamborg & Gediga, 2002; Müller, 1999). Große Ereignisse wirken sich zwar ebenfalls auf das Wohlbefinden aus, hauptsächlich jedoch durch neue *daily hassles*, die sie nach sich ziehen (Lazarus, 1999).

Obwohl Arvey, Carter und Buerkley (1991) darauf hinweisen, dass die Varianz in Arbeitszufriedenheitsmessungen zu 40-60% durch situative Faktoren erklärt werden kann und Untersuchungen mit reinen hassle- und uplift-Skalen hohe Varianzaufklärung für wahrgenommenen Stress liefern (Kohn, Lafreniere & Gurevich, 1991), werden bei der Erfassung und Konzeption von Arbeitszufriedenheit die Auswirkungen von daily hassles und daily uplifts auf einen Beschäftigten kaum berücksichtigt (Frone, Russel & Cooper, 1992; Hart, 1999).

Hart (1999) und Basch und Fisher (2000) identifizierten erstmals daily hassles als Auslöser für Arbeitszufriedenheit. Sie haben in ihren Untersuchungen berufsspezifische Situationen für die Polizei und das Hotelgewerbe konzipiert, die jedoch nur im entsprechenden Beruf als empfindungsauslösende Ereignisse dienen können. Hart (1999) zeigte, dass sich die Ereignisse in zwei Klassen einteilen lassen können, in Ereignisse, die sich auf die konkrete Berufsausübung beziehen (operative Ereignisse) und in Ereignisse, die sich auf Aspekte der Organisation beziehen (strukturelle Ereignisse).

Die Unterscheidung der daily hassles in operationale und strukturelle Kategorien weist einen unterschiedlichen Zusammenhang zu verschiedenen abhängigen Variablen auf. Harts Ergebnisse legen nahe, dass die bislang vorherrschende Konzeption von hassles für die Beschreibung unangenehmer Ereignisse im betrieblichen Kontext offenbar zu kurz gegriffen ist. Gemäß seinen Ergebnissen liegen hassles Strukturen zugrunde, die je nach Muster zu unterschiedlichen Reaktionen führen. So führen Ereignisse dann bei unterschiedlichen Personen zu gleichen Emotionen, wenn die Beurteilung des Ereignisses identisch ist. Diese Beurteilung entsteht entlang verschiedener Dimensionen, die bei einem bestimmten Muster zu einer korrespondierenden Empfindung führt.

Dass man bei der Struktur von daily hassles und der Suche von emotionalen Auswirkungen von daily hassles nicht von globalen hassles (alltägliche Ärgernisse) und globalen Auswirkungen (AZ) sprechen kann, machen ferner die Ergebnisse von Perrewé und Zellars (1999) sowie Krone, Hamborg und Gediga deutlich. Einerseits existieren unterschiedliche Strukturen der hassles, die hinsichtlich des Systems (sozial, maschinell) der Komplexität (Fehlerregulation) oder der Attribution (Lokation und Kontrollmöglichkeit des Verursachers) eingeordnet werden können. Ferner muss man bezüglich der unterschiedlichen Strukturen der hassles von differenzierten Befindensreaktionen (Ärger, Hilflosigkeit etc.) ausgehen.

Diese Studie schließt einerseits an die oben genannten Überlegungen an, dass daily hassles kognitiven Bewertungsprozessen unterliegen, andererseits erweitert sie diese Arbeiten um attributionsabhängige, differenzierte Befindensreaktionen.

2.2 AZ in interdependenten Kulturen: Japan

Die Intensivierung internationaler Beziehungen auf allen sozialen Ebenen geht mit einer Vielzahl von Problemfeldern einher, die nicht nur sprachlicher Natur sind. Gerade die Komplexität der sozialen Verhaltensweisen kann Interaktionen ebenso nachhaltig belasten wie sprachliche Probleme.

Speziell vor dem Hintergrund zunehmender Globalisierung im wirtschaftlichen Bereich und damit einhergehender multikultureller Mitarbeiterschaft, rücken kulturelle Unterschiede in gleichem Maße in den Vordergrund wie sprachliche Differenzen (Knapp, 1996; Sugitani, 1996). Dies zeigt sich in bedeutendem Maße in „high-context“ Ländern wie Japan in denen unausgesprochene Gedanken und Worte stärker im Vordergrund stehen als in „low-context“ Ländern wie Deutschland oder den USA (Gudykunst, Matsumoto, Ting-Toomey, Nishida, Kim & Heyman, 1996).

Durch den enormen wirtschaftlichen Aufschwung Japans nach dem Krieg stand gerade dieses Land seit den 80er Jahren im Fokus der wissenschaftlichen Forschung. Dabei lag das Hauptaugenmerk jedoch auf der Identifizierung betriebswirtschaftlicher Eigenheiten vornehmlich japanischer Managementprinzipien, was sich aber nur mäßig in systematischer Forschung zu kulturellen Unterschieden von Empfindungen im Arbeitskontext ausgeweitet hat (Müller, 1996).

Triandis (1994) wies darauf hin, dass als Erklärung für unterschiedliche Verhaltensweisen zwischen verschiedenen Personengruppen einerseits subjektive kulturspezifische psychologische Phänomene existieren, andererseits aber auch generelle kulturübergreifende Gesetzmäßigkeiten gefunden werden können. Um Verhalten zwischen Individuen unterschiedlicher Kulturen erklären zu können müssen die Prozesse identifiziert werden die dem jeweiligen Kulturkreis zugeordnet werden können und sich in psychologischen Prozessen der Personen des jeweiligen Kulturkreises manifestieren. Gleichzeitig existieren auch universelle psychologische Gesetzmäßigkeiten die als kulturunabhängig betrachtet werden können und die, unabhängig vom kulturellen Hintergrund, spezifische psychologische Phänomene und Verhaltensweisen erklären.

Um Empfindungen im interkulturellen Kontext erklären zu können, ist es nötig zu erfahren, wie diese in unterschiedlichen Kulturkreisen konzipiert werden, wo die kulturübergreifenden Gemeinsamkeiten und wo die Unterschiede liegen. Um Kulturen voneinander abzugrenzen wird für die vorliegende Arbeit das „independente“ vs. „interdependente“ Schema zur Einordnung von Kulturen herangezogen. Mesquita und Frijda (1992) liefern ein Modell, in dem die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten von Empfindungen in den unterschiedlichen Kulturen beschrieben werden können. Letztlich werden kulturelle Besonderheiten in den Kontext der AET eingeordnet.

2.2.1 Kulturelle Schemata

Untersuchungsergebnisse zwischen verschiedenen Kulturen werden in eine Vielzahl von Orientierungsmodellen diskutiert, mit deren Hilfe das Verhalten komplexer Phänomene von Mitgliedern kultureller Gruppen, in der Regel nationaler Kulturen, unterschieden wird. Diese unterschiedlichen Modelle spiegeln jedoch nur die ungenügende theoretische Konzeption von Kulturen wider, was dazu führt, dass unter Bezugnahme auf die vorliegenden Modelle immer auf einzelne kulturelle Besonderheiten oder Gemeinsamkeiten verzichtet werden muss (Berry, 1995).

2.2.1.1 Individualismus-Kollektivismus, Machtdistanz, Maskulinität und Unsicherheitsvermeidung

Hofstede (1987) hat zur Unterscheidung von Kulturen eine komplexe und gleichzeitig die am häufigsten herangezogene Orientierungsstruktur für Kulturen vorgeschlagen. Sie setzt sich aus vier Dimensionen zusammen: die Dimensionen Individualismus-Kollektivismus, Machtdistanz, Maskulinität und Unsicherheitsvermeidung.

Der Pol Individualismus beschreibt die Bevorzugung eines relativ lose zusammengehaltenen sozialen Netzwerks, in dem die Individuen zunächst für sich selbst und ihre nächsten Familienangehörigen sorgen. Im Unterschied dazu steht Kollektivismus als entgegengesetzter Pol für die Bevorzugung eines eng geknüpften sozialen Netzwerkes, in dem Individuen emotional in Mitgliedsgruppen integriert sind. Es versteht sich als starke Orientierung auf interpersonale Beziehungen, bei der das individuelle Bedürfnis relativ zum Bedürfnis der Gruppe verstanden wird.

Auch wenn mit dem Begriff Kollektivismus primär asiatische Kulturen und mit dem Begriff Individualismus viele westliche Länder beschrieben werden, finden sich bei dieser Differenzierung auch viele westliche und afrikanische Länder im kollektivistischen Bezugsrahmen wieder. Zur Beschreibung unterschiedlicher Kulturen wird vielmals nur auf diese eine bipolare Dimension zurückgegriffen.

Die Dimension der Machtdistanz beschreibt das Ausmaß, in dem Mitglieder einer Gesellschaft eine Ungleichverteilung der Macht in Institutionen und Organisationen akzeptieren. Bei einem hohen Grad an Machtdistanz wird ein nicht-partizipativer Führungsstil bevorzugt und der Kommunikationsfluss läuft von oben nach unten.

Die Dimension der Maskulinität unterscheidet Kulturen dahingehend, in wie weit ihre Mitglieder auf Gewinn, Leistung und Durchsetzungsvermögen sowie Besitzstreben orientiert sind oder ob sie sich eher beziehungs- und kooperationsorientiert verhalten. Es herrscht eine klare geschlechtsspezifische Rollendifferenzierung vor, in der die männliche Rolle charakterisiert ist durch Leistungsstreben, Durchsetzungsvermögen, Sympathie für Stärke und die Abhängigkeit sozialer Bedeutung von materiellem Erfolg.

Die Dimension Unsicherheitsvermeidung bezeichnet den Grad der Ängstlichkeit der Mitglieder einer Gesellschaft im Angesicht unstrukturierter und widersprüchlicher Situationen. Zur Umgehung dieser Situationen werden die Mitglieder verpflichtet, viele formale Regeln zu befolgen. Abweichende Ideen und Verhaltensweisen werden streng sanktioniert.

2.2.1.2 Independenten und interdependente Kulturen

Der independente Gesichtspunkt betont die Aufmerksamkeit auf das „Ich“, die Bedeutung des Unterschieds von anderen und die Behauptung der Eigenheit. Die interdependente Betrachtungsweise betont die Aufmerksamkeit auf und Anpassung an andere sowie die Aufrechterhaltung dieses harmonischen Zusammenhalts (Markus & Kitayama, 1991; Mesquita & Karasawa, 2002).

Das soziale Umfeld interdependenter Kulturen ist damit Teil des Selbstkonzeptes. Es ähnelt der Konzeption des Kollektivismus bei Hofstede (1987), ist jedoch weniger abstrakt und stärker anwendungsorientiert (Sugitani, 1996). Zudem ist es für die Abgrenzung kollektivistischer asiatischer gegenüber kollektivistischen Nicht-asiatischen Kulturen besser geeignet, da interdependente Kulturen primär das Eintreten negativer Situationen vermeiden wollen.

Treten Situationen auf, die einen selbst betreffen, werden die in diesem Rahmen auftretenden Kognitionen oder Emotionen durch das Selbstkonzept der Person auf den Ebenen independent bzw. interdependent bestimmt. Kognitionen und Emotionen orientieren sich an der Bedeutung, die eine andere Person für einen selbst in einer bestimmten Situation einnimmt. Möchte man sich gegen sie abgrenzen (independent) oder versteht man sich als Teil dieser anwesenden Personen (interdependent).

Für Japaner als Mitglieder eines interdependenten Kulturkreises haben die Interessen und Bedürfnisse der Gruppe Vorrang vor individuellen Ansprüchen. Erfolg stellt sich nicht durch individuelle Aggressivität ein, sondern im Vertrauen auf den Schutz der Gruppe – der Familie, der Arbeitsgruppe, der Firma. Entscheidungen und Verhalten wird weniger an inneren als an äußeren Normen ausgerichtet. Situationen werden dahingehend bewertet in wie weit die relevante Bezugsgruppe das eigene Verhalten bewertet und inwiefern dieses die soziale Harmonie der Beziehung zwischen Individuum und Umwelt gefährdet (Mesquita & Karasawa, 2002; Müller, 1996).

Interdependentes Verständnis in der japanischen Kultur spiegelt sich auch auf sprachlicher Ebene wider. Beispielsweise zeigt sich die Abhängigkeit des Selbstkonzeptes von der eigenen sozialen Rolle und dem sozialen Status des Gegenübers in der Verwendung des Personalpronomens (ore, watashi, boku, otoosan, ojisan). Abhängig von der sozialen Stellung des Gegenübers werden unterschiedliche Formen des Wortes „Ich“ verwendet. Im geschriebenen Wort zeigt sich das Verhältnis zum Sozialbereich und zu menschlichen Beziehungen darüber hinaus an der Bedeutung des japanischen Schriftzeichens für „Selbst“ (jibun), in der es „den eigenen Anteil daran“ bedeutet.

2.2.1.3 Kognitives Modell der Entwicklung von Empfindungen

Der Frage, wie unangenehme Ereignisse in Japan als Einflussfaktoren für AZ wirken können, liegt die grundsätzliche Annahme über die Universalität oder kulturelle Eigenständigkeit von Kognitionen und Emotionen zu Grunde (Russell, 1991). Welche kulturübergreifenden Unterschiede und Ähnlichkeiten gefunden werden, hängt in entscheidendem Maße davon ab, wie in den untersuchten Kulturen Empfindungen ausgelöst werden.

(Mesquita & Frijda, 1992) haben zur Erklärung emotionalen Erlebens und anschließenden Verhaltens zwischen und innerhalb unterschiedlicher Kulturen ein Kognitives Modell der Emotionen als Orientierungsrahmen vorgeschlagen.

Emotionen entwickeln sich aus verschiedenen Ereignissen, ihrer kulturellen Bewertung sowie in den anschließenden Emotionen und deren Verhaltensmustern.

Zu dem Modell gehören unter anderem die folgenden drei Aspekte:

Ereignisse: abhängig von der Gruppe der Personen angehören, widerfahren ihnen bestimmte Ereignisse;

Ereigniskodierung: Die Beurteilung eines Ereignisses ist abhängig von der Gruppe, zu der man gehört. Aufgrund kultureller Schemata wird Ereignissen Bedeutung verliehen;

Bewertung: Das Ereignis wird hinsichtlich des eigenen Wohlbefindens auf unterschiedlichen Dimensionen bewertet.

2.2.1.4 Das Empfindungserleben in Japan

Im japanischen Arbeitskontext steht das Gruppendenken und das Bestreben, das kollektive Wohl zu fördern, an erster Stelle. Dieses Bewusstsein ist tief in die Wertstruktur der japanischen Gesellschaft verankert und schlägt sich in den Unternehmen in dem Prinzip nieder, den einzelnen in die Gruppe zu integrieren. Angestrebt wird ein hohes Maß an Harmonie. Dazu werden die notwendigen Spielräume für informelle Gruppen geschaffen. Harmonie und soziale Geborgenheit in der Gruppe manifestieren sich als gelebte Philosophie. Arbeit ist immer gleichzeitig Arbeit mit anderen, so dass Faktoren der Gruppenbeziehung Auslöser für AUZ werden können (Dreesmann, 1996).

Wie eingangs erwähnt, wird bei der Beschreibung und Erklärung von Empfindungen zwischen kulturspezifischen und kulturübergreifenden Prozessen unterschieden. Einerseits existieren kulturübergreifende Core Affekts und Emotionen (Grammer & Eibl-Eibesfeldt, 1993) andererseits aber auch Reaktionen und Muster die sich nur in einzelnen oder wenigen Kulturkreisen wieder finden lassen.

Bescheidenheit wird in Japan als eine wichtige kulturspezifische Kategorie betrachtet, anhand derer Ereignisse beurteilt werden Lebra (1983). Verhalten, durch das man sich anderen aufdrängt, verstößt gegen die Norm der Zurückhaltung und wird als unanständig, normverletzend verstanden. Dieses sich aufdrängende Verhalten führt daraufhin zu der japantypischen Emotion „haji“ welcher einem Mix aus Scham und Peinlichkeit entspricht.

Auch treten in Japan die aus westlichen Kulturen erwarteten emotionalen Verknüpfungen nicht immer in gleicher Weise auf. Die aus westlichen Kulturen bekannte Verknüpfung von Frustration mit Ärger, stellt sich in Japan als Verknüpfung von Frustration mit Schuldgefühlen heraus (Kornadt, 1991) was auf die partielle Richtigkeit von Annahmen über kulturspezifische psychische Prozesse hindeutet.

Für bestimmte Emotionen werden unterschiedliche Attributionsmuster gefunden. Hinsichtlich der Bewertung Traurigkeit auslösender Ereignisse attribuieren Amerikaner die Verantwortung external, Japaner hingegen internal. Ferner entstehen Schuldgefühle bei Japanern sowohl bei der Übernahme von Verantwortung bei eigenem Fehlverhalten als auch bei Fehlverhalten anderer Personen (Matsumoto, Kudoh, Scherer & Wallbott, 1988).

Immer mehr rücken auslösende Bedingungen für das Erleben von Empfindungen in den Mittelpunkt (Hui & Yee, 1999). Während für einige Core Affects und Emotionen kulturübergreifende gleiche Auslöser existieren, treten für viele andere Core Affects und Emotionen kulturspezifische, unterschiedliche Auslöser auf (Mesquita & Frijda, 1992; Scherer, 1997).

2.2.1.5 Arbeitszufriedenheit in Japan

So wie Menschen aus interdependenten Kulturkreisen sich in ihrer Beziehung zum sozialen Umfeld einordnen, konstruieren sie auch ihre Arbeitssituation bezüglich der Involviertheit der eigenen Person zu Gruppen im Unternehmen. Das Arbeitsumfeld erhält dahingehend seine Bedeutung, inwieweit man selbst und die eigene Gruppe in einzelne Situationen einbezogen ist (Markus & Kitayama, 1991). So zeigte die Untersuchung von Ohbuchi, Suzuki und Hayashi (2001), dass AZ wieder hergestellt wird, wenn Konflikte unabhängig von eigenen Vorstellungen in einer auf das Wohlergehen der Gruppe bezogenen Weise gelöst werden.

Dass die Reflexion auf das eigene Selbst und damit die entsprechende soziale Stellung in der Gruppe, einen starken Effekt auf globale AZ hat, zeigten Hagihara, Tarumi, Babazono, Nobutomo und Morimoto (1998) in einer Untersuchung bei japanischen Arbeitern und Angestellten.

2.2.2 Kulturelle Fragestellung im Kontext der Affective Events Theory

Es ist plausibel anzunehmen, dass sich diese kulturübergreifenden und -spezifischen Ergebnisse auch im betrieblichen Umfeld widerspiegeln. Verknüpft man das kognitive Modell der Emotionen von Mesquita und Frijda (1992) mit der

AET von Weiss und Cropanzano (1996), entsprechen „auslösende Ereignisse“ dem Aspekt „Ereignisse während der Arbeit“ aus der AET. Es wird unterstellt, dass unangenehme Ereignisse in der Arbeitssituation in jedem Kulturkreis vorkommen.

Ereigniskodierung entspricht der Attribution von daily hassles auf den Ebenen „Lokus“ und „Kontrollierbarkeit“. Dass Personen unterschiedlicher Kulturkreise (USA und China) die universellen Attributionen „Lokus“ und „Kontrollierbarkeit“ zur Einordnung für Ereignisse heranziehen, zeigten Hui und Yee (1999). Auch in Untersuchungen von Scherer (1997) zeigten sich Kulturunterschiede bei der Attribution von emotionsauslösenden Ereignissen am häufigsten für die Attributionenmuster „Lokus“ und „Kontrollierbarkeit“. Letztlich weisen auch Spector et al. (2002) auf die kulturübergreifend hohen Korrelationen der Bedingungen „Lokus“ und „Kontrolle“ für AZ hin.

„Affektive Reaktionen“ und „Einstellungen zu Arbeit“ aus der AET entsprechen dem Aspekt „Bewertung“. Kulturübergreifend können Emotionen und Core Affects in beiden Kulturkreisen im Rahmen des Circumplex-Modells beschrieben werden, doch führen gleiche Auslöser zu unterschiedlichen Empfindungen.

2.3 Einordnung der Arbeit in den aktuellen Forschungsstand und Annahmen über Empfindungen in der Arbeitssituation

Empfindungen in der Arbeitssituation mit seinem Einfluss auf AZ findet in der Forschung nur wenig Aufmerksamkeit. Den wahrscheinlich wichtigsten Beitrag, Empfindungen in der Arbeitssituation einzuordnen, formuliert die „Affective Events Theory“ von Weiss und Cropanzano (1996). In ihr werden mögliche Einflussfaktoren, Empfindungen und sich anschließende Verhaltensweisen theoretisch formuliert. Bislang finden sich in der Literatur aber nur wenige Untersuchungen, die die einzelnen Aspekte der AET systematisch untersucht haben. Diese Untersuchung testet drei Aspekte der AET und ihren systematischen Zusammenhang: „Ereignisse während der Arbeit“, „affektive Reaktionen“ sowie „Einstellung zur Arbeit“.

Die Anzahl empfindungsauslösender Ereignisse ist nahezu unendlich. In der aktuellen Literatur existieren bislang kaum Ansätze, diese Ereignisse in der Arbeitssituation strukturell einzuordnen. Die einzigen bestehenden Versuche sind dabei abhängig vom ausgeübten Beruf und daher für unterschiedliche Arbeitssituationen nicht vergleichbar. Um Ereignisse zwischen Berufen vergleichbar zu machen, beschreitet diese Untersuchung den Weg, Ereignisse

hinsichtlich der Attribution auf den Verursacher und der Möglichkeit der Beeinflussung der Situation einzuordnen.

Trotz des enormen Einflusses von Empfindungen auf direkte Verhaltensweisen sowie gegenüber langfristiger Arbeitszufriedenheit, wurden bislang keine Versuche gemacht, Empfindungen im Arbeitskontext im Anschluss an belastende Ereignisse und ihrem Einfluss auf AZ zu differenzieren. Um dies zu überwinden, bezieht sich die vorliegende Untersuchung auf die neueren theoretischen Konzepte der Core Affects und den sie begleitenden Emotionen.

Letztlich beschreibt die Untersuchung einen Weg, Arbeitszufriedenheit differenzierter zu beschreiben. Anstatt den in der aktuellen Literatur gängigen Weg zu folgen, einzelne Aspekte der Arbeitssituation kognitiv abzuwägen, untersucht diese Arbeit die Hypothese, dass AZ nicht nur kognitiv zu verstehen ist sondern gleichfalls über eine empfindungsbezogene Ebene (affektive AZ) verfügt. Erst die Erfassung dieser Ebene ermöglicht es, bislang unaufgeklärte Varianz in globaler AZ aufzuklären und bietet dadurch die Möglichkeit, verschiedene Kriterienvariablen besser vorherzusagen.

AET postuliert, dass Ereignisse im Arbeitskontext Arbeitszufriedenheit durch Empfindungen beeinflussen (siehe Abbildung 1). Dabei sieht die AET vor, dass empfindungsgeleitetes Verhalten (z. B. Hilfeverhalten) direkt durch empfindungsbezogene Ereignisse ausgelöst wird und dieses Verhalten nicht durch den Einfluss der Empfindungen auf Arbeitszufriedenheit vermittelt wird. Im Gegensatz dazu wird kognitiv geleitetes Verhalten (z. B. Fluktuation) nicht direkt durch Empfindungen ausgelöst, sondern immer durch den Einfluss von Empfindungen auf Arbeitszufriedenheit vermittelt, was die starke kognitive Ausrichtung von Arbeitszufriedenheit auch in den Modellvorstellungen der AET zeigt.

Demgegenüber trennt die vorliegende Untersuchung AZ in affektive (empfindungsbezogene) und kognitive Anteile. Diese Trennung in mindestens zwei Anteile folgt einerseits den gängigen Definitionen von AZ als Einstellung mit der Trennung in gefühlsbezogene und kognitive Bestandteile, andererseits den Erkenntnissen von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) und Fisher (2002), demnach AZ aus mehr als einer Ebene besteht. Letztlich wird den Forderungen von Fisher und Ashkanasy (2000) Rechnung getragen, Empfindungen als Bestandteil der AZ stärker in den Vordergrund zu rücken, denn die Arbeitssituation wird nicht allein kognitiv verarbeitet sondern auch gefühlt.

3 Fragestellungen

3.1 Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in eine gefühlsbezogene (affektive) und eine kognitive Ebene (Fragestellung 1)

In der gängigen Literatur werden die empfindungsbezogenen Anteile der AZ als Stimmungen, Core Affects oder Emotionen konzipiert. In dieser Untersuchung wird hingegen postuliert, dass Emotionen und Core Affects nicht die Empfindensebene der AZ darstellen, sondern „affektive AZ“ neben „kognitiver AZ“ als eigener Faktor der AZ zu verstehen ist (Abbildung 3).

Es wird angenommen, dass durch die Konzeption von „affektiver AZ“ mehr zusätzliche Varianz in „globaler AZ“ aufgeklärt werden kann als bei alleiniger Betrachtung von „kognitiver AZ“ sowie Emotionen oder Core Affects als Empfindensebene der „globalen AZ“.

Es wird erwartet, dass diese Ergebnisse in verschiedenen Kulturen auftreten, sowohl in **independenten** (Deutschland) als auch in **interdependenten** (Japan) Kulturen.

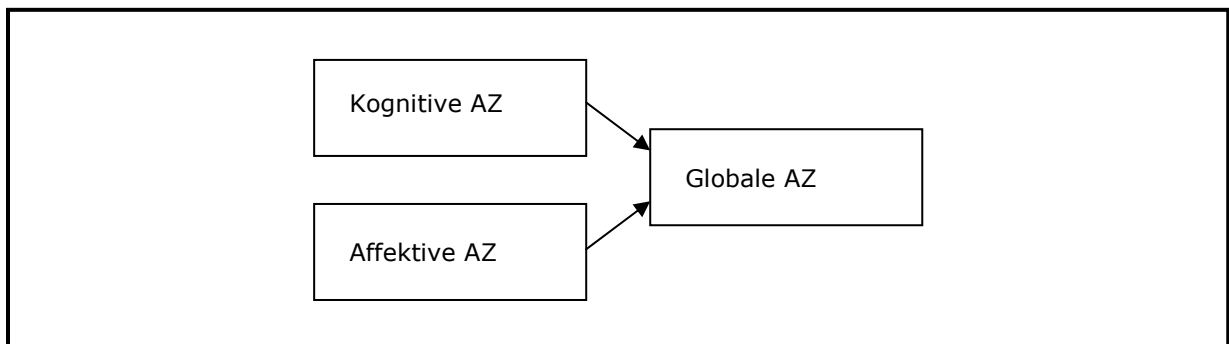


Abbildung 3: Grafische Darstellung von Fragestellung 1

3.2 Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit (Fragestellungen 2a und 2b)

AET postuliert, dass „Einstellungen zur Arbeit“ einmal über „stabile Gegebenheiten der Arbeitssituation“ und einmal über „affektive Reaktionen“ beeinflusst werden. Entsprechend der Fragestellung 1 ist davon auszugehen, dass die beiden Einflussfaktoren jeweils zwei unterschiedliche Ebenen der AZ ansprechen: einen kognitiven Anteil (kognitive AZ) und einen empfindungsbezogenen Anteil (affektive AZ). Es wird untersucht, inwiefern „affektive Reaktionen“ Einfluss auf die gefühlsbezogene Ebene der Arbeitszufriedenheit (affektive AZ) und den kognitiven Anteil (kognitive AZ) besitzen.

In der AET sind „affektive Reaktionen“ die zu AZ führen, nicht spezifiziert worden. In der Untersuchung wird von zwei Formen „affektiver Reaktionen“ ausgegangen, von Core Affects und distinkten Emotionen. In Forschungsfrage 2a wird somit der Einfluss dieser beiden „affektiven Reaktionen“ auf „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ untersucht (beide Einflüsse sind in Abbildung 4 durch die durchgezogenen Linien gekennzeichnet). Unter Forschungsfrage 2b wird getestet ob und wie hoch der Einfluss der „affektiven Reaktionen“ auf ein Gesamtmaß der AZ (globale AZ) ist und ob eventuell ein bestimmtes Einflussmuster vorliegt (in Abbildung 4 gekennzeichnet durch die gestrichelten Pfeile).

Die Forschungsfragen 2a und 2b gelten sowohl für den independenten als auch den interdependenten Kulturkreis.

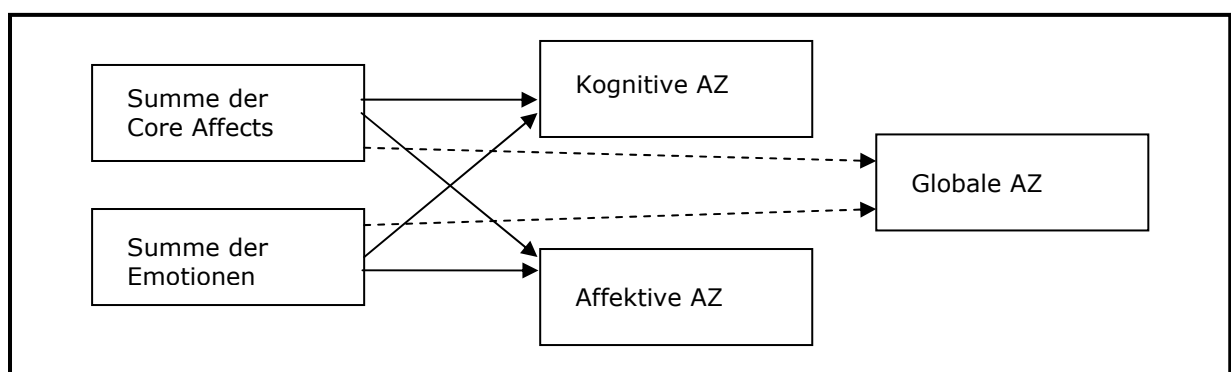


Abbildung 4: Grafische Darstellung von Fragestellungen 2a und 2b

3.3 Attributionsmuster für emotionale Reaktionen

Gegenüber Core Affects besitzen Emotionen einen Objektbezug. Treten saliente Ereignisse im Arbeitskontext auf, führen sie nicht nur zu erhöhten Intensitäten bei Core Affects, sondern gleichfalls zu unterschiedlichen emotionalen Reaktionen (Schimmack & Grob, 2000). Entsprechend dem Attributionsmodell von Perrewé und Zellars (1999) führen individuelle Ursachenzuschreibungen von organisatorischen Stressoren zu spezifischen Emotionen. Dem folgt die Untersuchung mit der Hypothese, dass Ereignisse, wenn sie hinsichtlich der Dimensionen „Kontrolle“ (absichtsvolles Handeln) und „Verursacher“ (ausgelöst durch andere oder einen selbst) attribuiert werden, zu unterschiedlichen Emotionen führen. Die Frage, wer für ein angenehmes oder unangenehmes Ereignis in der Arbeitsumwelt verantwortlich gemacht wird und ob dieses Verhalten absichtsvoll gewesen ist, entscheidet über die Emotion. In neutralen Situationen sollten demgegenüber keine Emotionen auftreten und die Core Affects geringer ausfallen als unter der Bedingung von unangenehmen Ereignissen. Da sowohl die Auftretenshäufigkeit der Ereignisse (Almeida, Wethington & Kessler, 2002; Kanner et al., 1981, Motowidlo, Packard & Manning, 1986) als auch die Persönlichkeitsvariable „Negative Affectivity“ (Fisher, 2002) Einfluss auf Empfindungen am Arbeitsplatz besitzen, werden diese beiden Variablen als Moderatoren für die „affektiven Reaktionen“ mit aufgenommen. Es wird angenommen, dass die Attributionsmuster abhängig vom Kulturkreis jeweils zu einer dominanten Reaktion führen und sich zwischen den Kulturkreisen unterscheiden.

3.3.1 Dominante Emotionen im independenten Kulturkreis (Fragestellung 3a)

Die Bedingung „external/nicht kontrollierbar“ führt zur Emotion „Frustration“;
die Bedingung „external/kontrollierbar“ führt zur Emotion „Ärger“;
die Bedingung „internal/kontrollierbar“ führt zur Emotion „Schuld“;
die Bedingung „internal/nicht kontrollierbar“ führt zur Emotion „Scham“
(Abbildung 5).

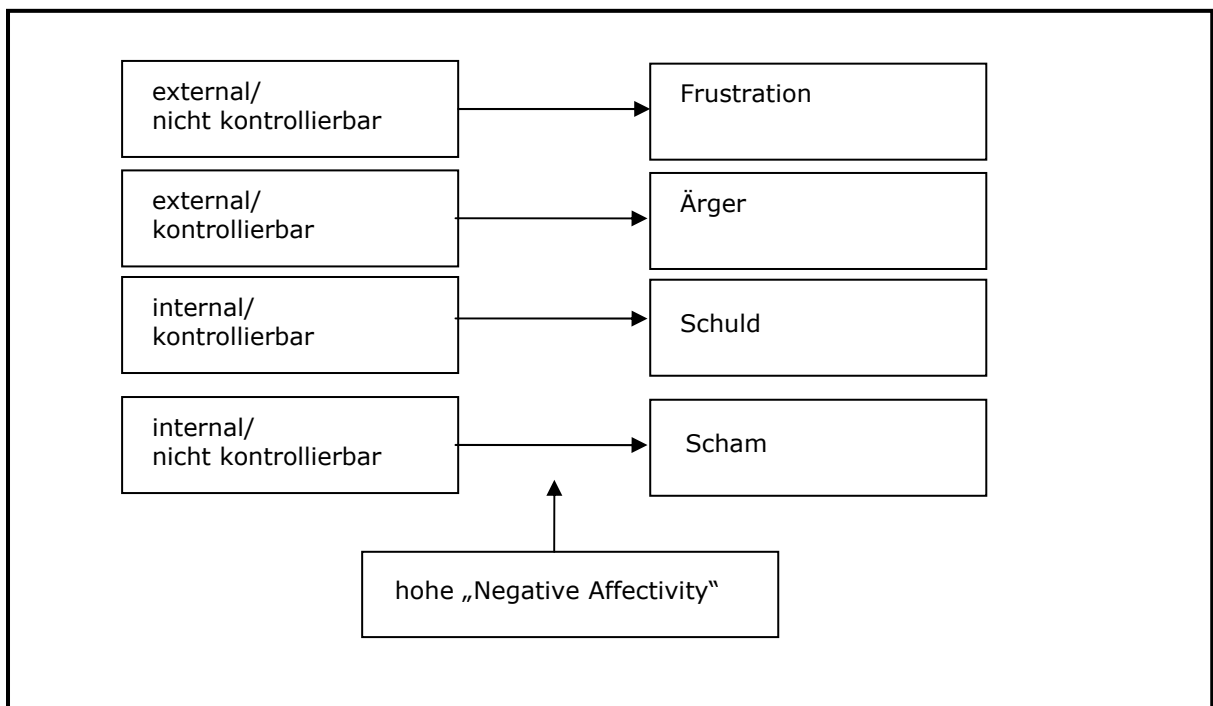


Abbildung 5: Grafische Darstellung von Fragestellung 3a

3.3.2 Dominante Emotionen im interdependenten Kulturkreis (Fragestellung 3b)

Die Bedingung „external/nicht kontrollierbar“ führt zur Emotion „Frustration“, es bestehen keine Unterschiede zur deutschen Stichprobe. Da diese external verursachten Ereignisse im interdependenten Kulturkreis soziale Regeln verletzen, führen sie darüber hinaus zu den selbst bezogenen Emotionen „Scham“ und „Peinlichkeit“, die stärker als in der deutschen Stichprobe empfunden werden (Roos, 2000).

Die Bedingung „external/kontrollierbar“ führt zur Emotion „Ärger“, es bestehen keine Unterschiede zur deutschen Stichprobe. Da auch in diesem Fall external verursachte Ereignisse soziale Regeln verletzen, führen sie darüber hinaus zu den selbst bezogenen Emotionen „Schuld“ und „Peinlichkeit“, die stärker als in der deutschen Stichprobe empfunden werden (Roos, 2000).

Die Bedingung „internal/kontrollierbar“ führt zu den Emotionen „Schuld“ und „Peinlichkeit“.

Die Bedingung „internal/nicht kontrollierbar“ führt zu den Emotionen „Scham“ und „Peinlichkeit“ (Abbildung 6).

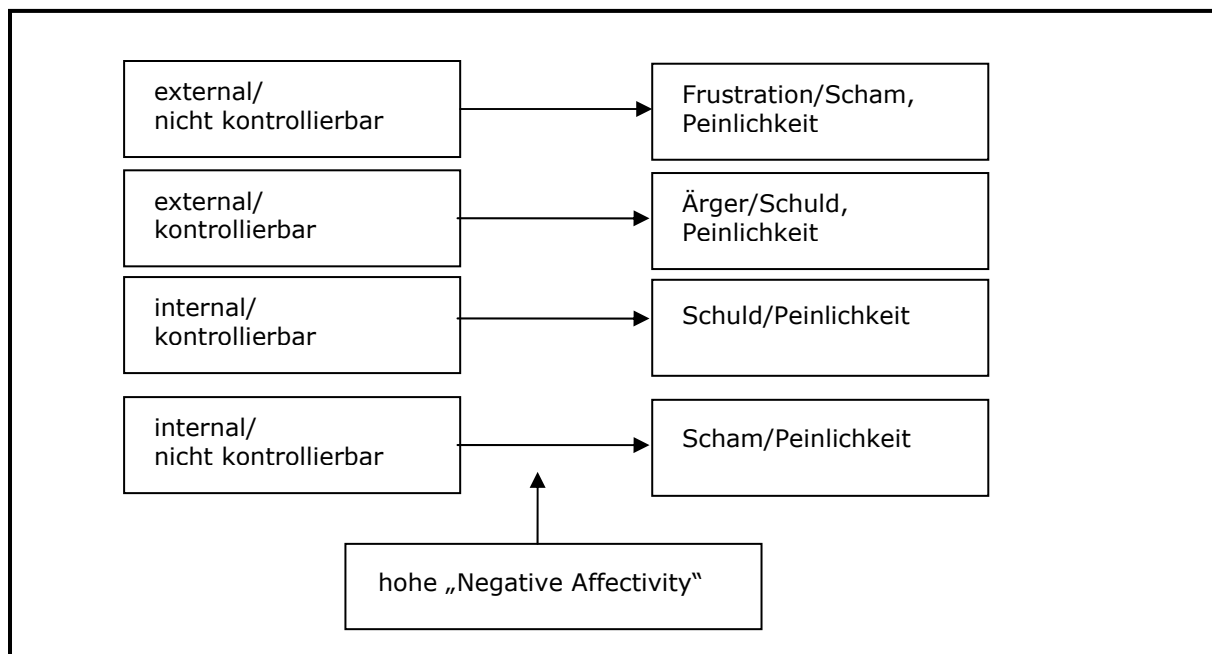


Abbildung 6: Grafische Darstellung von Fragestellung 3b

4 Methode

4.1 Kennzeichnung der Stichprobe

Die vorliegende Befragung wurde als Querschnittsuntersuchung angelegt und im Zeitraum von 01. Mai bis 31. Juli 2004 durchgeführt.

Von besonderem Interesse war der Vergleich einzelner emotionaler Reaktionen auf psychisch gleiche Situationen im interkulturellen Kontext. Aus diesem Grunde wurden zusätzlich zu den Daten von deutschen Beschäftigten als Mitglieder eines independenten Kulturkreises auch Daten bei japanischen Beschäftigten als Mitglieder eines interdependenten Kulturkreises erhoben.

Untersuchungsteilnehmer:

Insgesamt nahmen 244 Teilnehmer unterschiedlicher Berufe teil. 169 Teilnehmer aus Deutschland und 75 Teilnehmer aus Japan. Trotz einiger nicht beantworteter Fragen und Variablen gingen alle Datensätze in die Untersuchung mit ein. Für einzelne nicht ausgefüllte Items wurden die jeweiligen Mittelwerte eingesetzt. Dies fand jedoch nur in 1,4% der Fälle statt.

Die deutsche Stichprobe setzte sich aus drei Teilnehmergruppen zusammen. Die erste Teilnehmergruppe bestand aus Personen, die persönlich per e-mail angeschrieben worden sind und gebeten wurden, an der Untersuchung teilzunehmen. Die e-mail enthielt einen Verweis zu der Internetseite auf welcher der Fragebogen online hinterlegt war.

Eine zweite Gruppe setzte sich aus Büromitarbeitern eines mittelständischen Unternehmens zusammen. Sie erhielten von ihrem Geschäftsführer eine e-mail mit einem Verweis auf die Internetseite des Fragebogens.

Zudem wurde in einem Dienstleistungsunternehmen mit hohem externen Kundenkontakt aufgrund der Charakterisierung des Arbeitsplatzes eine Papierversion des Fragebogens durch den Personalleiter ausgehändigt. Die japanische Stichprobe setzte sich aus Beschäftigten eines mittelständischen Unternehmens aus Tokio zusammen, die ebenfalls eine Papierversion des Fragebogens erhielten.

Alle Teilnehmer nahmen freiwillig an der Untersuchung teil.

Beschäftigungsdauer:

Wie aus Tabelle 1 ersichtlich, lag die durchschnittliche Beschäftigungsdauer der deutschen Stichprobe bei 6,8 Jahren mit einer Standardabweichung von 5,24 Jahren und einer Spannweite von einem Jahr bis 30 Jahren.

In der japanischen Stichprobe lag die durchschnittliche Beschäftigungsdauer bei 11,4 Jahren mit einer Standardabweichung von 7,44 Jahren und einer Spannweite von 3 bis 26 Jahren.

Geschlechtsverteilung:

Wie in Tabelle 1 dargestellt, nahmen in der deutschen Stichprobe 46,2% Männer und 52,1% Frauen teil, 1,7% machten keine Angaben.

In der japanischen Stichprobe waren 60% der Teilnehmer Männer, 40% der Teilnehmer waren Frauen, 0% machten keine Angaben.

Tabelle 1: Beschäftigungsdauer und Geschlecht der Teilnehmer

	Beschäftigungsdauer (in Jahren)	Geschlecht (in %)		
		männlich	weiblich	k. A.
Deutschland	M=6,8 (SD=5,24)	46,2	52,1	1,7
Japan	M=11,4 (SD=7,44)	60	40	0

Anmerkungen. M = Mittelwert, SD = Standardabweichung, k. A. = keine Angaben

Altersgruppen:

Tabelle 2 stellt die Altersgruppen der deutschen und japanischen Teilnehmer dar. Die Altersgruppen in der deutschen Stichprobe lagen bei: 7,7% zwischen 21 und 25 Jahren; 34,9% zwischen 26 und 30 Jahren; 42,6% zwischen 31 und 35 Jahren; 11,2% zwischen 36 und 40 Jahren; 0,6% zwischen 41 und 45 Jahren; 0,6% zwischen 46 und 50 Jahren; 0,6% zwischen 51 und 55 Jahren; 1,8% der Teilnehmer machten keine Angaben zum Alter.

Die Altersgruppen in der japanischen Stichprobe lagen bei: 0% zwischen 21 und 25 Jahren; 20% zwischen 26 und 30 Jahren; 33,3% zwischen 31 und 35 Jahren; 20% zwischen 36 und 40 Jahren; 6,7% zwischen 41 und 45 Jahren; 6,7% zwischen 46 und 50 Jahren; 13,3% zwischen 51 und 55 Jahren. Kein Teilnehmer machte keine Angaben zum Alter.

Tätigkeitsgruppen:

Die Verteilung der Stichprobe über die einzelnen Tätigkeiten zeigt Tabelle 3.

In der deutschen Stichprobe war mit 40,2% der Teilnehmer der Großteil der Beschäftigten im Büro tätig. Darauf folgten Teilnehmer aus dem Beratungsumfeld mit 22,5%, aus dem Servicebereich mit 11,2%, der Forschung mit 4,7%, Techniker waren 3,0%, aus dem Vertrieb kamen 1,8% der Teilnehmer und den Bereich Sonstiges gaben 14,8% an. 1,8% der Teilnehmer machten keine Angabe zur Tätigkeit.

In der japanischen Stichprobe war mit 46,7% der Teilnehmer der Großteil der Beschäftigten im Büro tätig. Keiner der Teilnehmer gab an aus dem Beratungsumfeld zu kommen, 13,3% gaben an im Service tätig zu sein, in der Forschung arbeiteten 6,7%. 20,0% gaben an Techniker zu sein, aus dem Vertrieb kamen 6,7% der Teilnehmer und den Bereich Sonstiges gaben 6,7% an. Kein Teilnehmer machte keine Angaben zur Tätigkeit.

Tabelle 2: Altersgruppen der deutschen und japanischen Stichprobe

	Altersgruppen (in %)							
	21-25 Jahre	26-30 Jahre	31-35 Jahre	36-40 Jahre	41-45 Jahre	46-50 Jahre	51-55 Jahre	k. A.
Deutschland	7,7	34,9	42,6	11,2	0,6	0,6	0,6	1,8
Japan	0	20	33,3	20	6,7	6,7	13,3	0

Anmerkungen. k. A. = keine Angabe

Tabelle 3: Tätigkeiten der deutschen und japanischen Stichprobe

	Tätigkeiten (in %)							
	Büro	Beratung	Service	Forschung	Technik	Vertrieb	sonst.	k. A.
Deutschland	40,2	22,5	11,2	4,7	3,0	1,8	14,8	1,8
Japan	46,7	0	13,3	6,7	20	6,7	6,7	0

Anmerkungen. sonst. = Sonstiges; k. A. = keine Angabe

4.1.1 Entwicklung des Fragebogens

Um eine Vielzahl von Versuchsteilnehmern zu erreichen, gleichzeitig die Befragung aber übersichtlich zu gestalten stellte sich die Frage nach der Umsetzung der Untersuchung. Um neue Wege der Datengenerierung zu testen, entschied sich der Autor nach einigen Vorversuchen dafür, die Untersuchung als Online-Befragung zu gestalten. Die Befragung wandte sich daher zunächst an Personen mit Arbeitsplätzen mit Internet-Zugang. Da die Beschäftigten des Dienstleistungsunternehmens jedoch über Arbeitsplätze ohne Internetzugang verfügten, wurde zudem eine Papierversion des Fragebogens erstellt. Zudem ist in Japan die Akzeptanz schriftlicher Befragungen höher als bei Online-Befragungen, so dass auch in Japan die Befragung mit einem Papier-Fragebogen durchgeführt wurde.

Es war ursprünglich vorgesehen für die Datenerhebung Videoszenen im Vignette-Design als Experimentalbedingungen zu erstellen und im Internet online

darzubieten. Nach zahlreichen Vorversuchen wurde diese Variante aufgegeben. Inhaltlich zeigte sich, dass eine zu große Anzahl von nicht kontrollierbaren Störvariablen bei der Umsetzung der Experimentalbedingungen in Videoszenen existierte. Gerade bei der Überlegung die Befragung auch in Japan durchzuführen, hätten zu viele methodische Probleme vorgelegen. Darüber hinaus konnten die dargestellten Szenen für Teilnehmer eines Berufszweiges bedeutsam sein, für andere Teilnehmer hingegen nichts mit ihrem Berufsalltag zu tun haben und letztere Gruppe zum raten veranlasst haben anstatt aus eigener Erfahrung heraus zu antworten.

Neben inhaltlichen Gesichtspunkten ergab sich ein technisches Problem. Die Datenübertragungsleistung, um Videos direkt am Bildschirm aus dem Internet zu „streamen“ und in Echtzeit ohne Verzerrung sehen zu können, war so hoch, dass eine gleichbleibende Bildqualität nicht für jeden Teilnehmer zu gewährleisten gewesen wäre. Die zweite Möglichkeit, die Videoszenen mit dem Fragebogen aus dem Internet zu laden verursachte ebenfalls technische Schwierigkeiten hinsichtlich der Dateigrößen. Zudem könnte es am technischen Verständnis einzelner Teilnehmer scheitern diese Dateien herunter zu laden, zu speichern, zu beantworten und danach die Ergebnisse zurückzuschicken. Bei Fehlversuchen hätte es damit zur Ablehnung der Befragung kommen können.

Ferner hätten auf Unternehmensseite Vorbehalte dadurch entstehen können, dass der ursprünglich erhoffte Vorteil von Videoszenen, nämlich höhere Durchführungsobjektivität und kürzere Durchführung der Befragung, in sein Gegenteil verkehrt worden wäre. Auch die Überlegung Experimentalbedingungen per Videosequenz durch eine Verknüpfung in unternehmenseigene Intranetsysteme darzubieten wurde aufgrund des hohen technischen und menschlichen Aufwands aufgegeben.

Als geglückter Kompromiss wurde eine Online-Version der Befragung durchgeführt, jedoch in schriftlicher Form mit geschilderten Situationsbeschreibungen anstatt Videoszenen als Experimentalbedingung. Zudem wurde ein klassischer paper-and-pencil Fragebogen erstellt für Teilnehmer ohne Internetzugang. Dank der Ausstattung eines Großteils der Büroarbeitsplätze mit Internet konnte die Mehrzahl der Teilnehmer die Befragung direkt an ihrem Computer durchführen.

Nach Vorversuchen mit der Struktur und des Formats internetbasierter Fragebögen stellte sich heraus, dass sie mindestens genauso einfach handhabbar sind wie Papierversionen. Die gesamte Programmierung dauerte ca. einen Monat, die Konzeption des Papierfragebogens ca. zwei Wochen.

Mittels der Shareware-Version „Evrsoft 1stPage 2000“ wurde im April 2004 ein Online-Fragebogen erstellt, der mit einem CGI-Script des „Zentrums für Datenverarbeitung“ der Uni Mainz, die Antworten der Teilnehmer automatisch als Text-Datei generierte.

Dies hatte den Vorteil, dass sich der Teilnehmer nicht mit dem Rücklauf beschäftigen musste. Mit Beantwortung der letzten Frage war der Fragebogen abgeschlossen und alle Daten übermittelt. Bei einer Papierversion hätte danach die Sammlung und der Rücklauf der Fragebögen stattgefunden. Ein Arbeitsschritt, der bei dem Online-Fragebogen wegfiel.

Die Daten dieser Textdatei wurden anschließend per Hand in das Statistikprogramm SPSS 11.0 eingegeben und berechnet. Die einzelnen Variablen wurden im Vorfeld in einer Maske erstellt und abhängig von der Beantwortung im Fragebogen durch Zahlen codiert. Insgesamt ergaben sich mit ca. 60 Variablen und 240 Teilnehmern 14.400 einzelne Datenpunkte.

4.1.1.1 Aufbau des Fragebogens

Um den wissenschaftlichen Hintergrund des Fragebogens herauszustellen wurden die einzelnen Seiten auf dem Server der Universität Mainz hinterlegt, mit einer eindeutigen URL der Universität. Zudem zeigten alle Kopfzeilen das Universitätslogo mit einem Hinweis auf das psychologische Institut.

Der Online-Fragebogen bestand aus mehreren Teilen (Anhang A2). Zuerst eine Eröffnungsseite, in der die Anonymität zugesichert sowie die Zielsetzung der Untersuchung erklärt wurde. Zweitens wurde in der Instruktion das Vorgehen bei der Beantwortung mittels der Fragebuttons beschrieben.

Die Fragebögen enthielten keine Fragen die Hinweise auf Einzelpersonen zuließen, die über die erhobenen demographischen Daten für die Befragung hinausgingen. Somit war nicht nachzuvollziehen wer welche Version des Fragebogens ausgefüllt hatte.

Am Ende der Eröffnungsseite wurden Verknüpfungen hinterlegt, die zu jeweils einer der fünf Versionen weiterführten. Da die Teilnehmer die Variablenvariation im Vorfeld nicht kannten, war die selbst gewählte Zuordnung zu einer der fünf Situationsbeschreibungen zufällig.

Jede der fünf sich anschließenden Fragebogenversionen enthielt eine Beschreibung der fünf unterschiedlichen Situationen (Anhang A1 und A4) und im Anschluss die gleichen interessierenden abhängigen Variablen. Roberson und

Sundstrom (1990) weisen darauf in, dass sich die Platzierung demographischer Variablen am Ende eines Fragebogens günstig auf die Rücklaufquote auswirkt, so dass diese Variablen auch in der vorliegenden Untersuchung am Ende gestellt worden sind.

Demnach waren bis auf die Situationsbeschreibungen alle Fragebögen identisch. Es war für die Teilnehmer möglich, nach Beantwortung einer Version über mehrere Verknüpfungen zu den weiteren Versionen zu gelangen. Somit hätte jeder Teilnehmer mindestens eine Fragebogenversion und im Idealfall alle fünf Versionen ausgefüllt. Die Befragung eines Teils der Stichprobe zeigte jedoch, dass immer nur eine Version ausgefüllt wurde. Im Anschluss an die einzelnen Versionen verließen die Teilnehmer über eine separate Abschlusseite den Fragebogen.

Die Beantwortung einer Fragebogenversion dauerte ca. 15 Minuten.

Die paper-and-pencil Fragebögen unterschieden sich inhaltlich und strukturell nicht von den online-Fragebögen. Es wurde jedoch auf die eingesetzten Farben des online-Fragebogens verzichtet und eine schwarz-weiss Version erstellt (Anhang A1). Die Auswahl der Teilnehmer an den einzelnen Versionen war zufällig und konnte sich von den Teilnehmern nicht ausgesucht werden.

4.1.2 Datenerhebung

Deutschland:

Da sich die Untersuchung auf Personen aus dem Berufsalltag bezog und deren Empfindungen erfasst werden sollten, bestanden die Untersuchungsteilnehmer nicht aus Studenten. Als Stichprobe wurden einerseits Beschäftigte einer Unternehmensberatung im Rhein-Main-Gebiet gewonnen, zudem wurde im gleichen Zeitraum ein mittelständisches Unternehmen aus Baden-Württemberg kontaktiert welches an der online-Befragung teilnahm. Letztlich nahmen weitere Beschäftigte eines mittelständischen Dienstleistungsunternehmens aus dem Rhein-Main-Gebiet teil, welches aufgrund der Tätigkeitsstruktur der Mitarbeiter ohne PC-Arbeitsplatz eine Papierversion des Fragebogens erhielt.

Die ersten beiden Unternehmen nahmen ohne Gegenleistung an der Untersuchung teil. Um im dritten Unternehmen die Teilnahme an der Untersuchung zu erhalten führte der Autor eine Beratungstätigkeit in einem Projekt des Unternehmens durch.

Zu Beginn des Untersuchungszeitraumes wurden die Beschäftigten des ersten Unternehmens persönlich durch den Autor per e-mail angeschrieben und um

Teilnahme bei der Befragung gebeten. Es wurde die Zielsetzung der Befragung beschrieben und ein link zum Online-Fragebogen gesendet.

Im zweiten Unternehmen wurde die Kommunikation mit den Mitarbeitern durch den Geschäftsführer durchgeführt. In mehreren e-mails bat er seine Mitarbeiter, das Psychologische Institut Mainz bei der Beantwortung des Online-Fragebogens zu unterstützen.

Im dritten Unternehmen wurden die Papierfragebögen durch den Personalleiter verteilt, die ausgefüllten Fragebögen durch jeweiligen Mitarbeiter in Umschläge gesteckt und von einer Assistentin eingesammelt.

Die einzige Vorgabe bei der Verteilung der Fragebögen an die Teilnehmer lag darin nur Mitarbeiter auszuwählen, die bereits mehr als ein Jahr arbeiteten. Da in keinem der Unternehmen ein Betriebsrat vorhanden war benötigte man zwar nicht dessen Zustimmung, allerdings fiel damit auch ein potentieller Unterstützer der Befragungen aus.

Japan:

Im Gegensatz zur deutschen Stichprobe ist es für höhere Rücklaufquoten in Japan günstiger, Fragebögen nicht im Internet zu präsentieren sondern im Papierformat auszuhändigen (persönliche Mitteilung von Prof. Hanyu, am 30.11.2003). Die Form des Fragebogens war dabei identisch zur deutschen Version (Anhang A3). Die deutsche Version des Fragebogens wurde von bilingualen wissenschaftlichen Mitarbeitern der Uni Mainz ins japanische und anschließend ins deutsche rückübersetzt. Inhaltliche Differenzen wurden im Gespräch geklärt, so dass im Anschluss eine inhaltlich identische Version in japanischer Sprache vorlag. Die Fragebögen wurden an den Geschäftsführer des Unternehmens gesendet und von ihm an seine Mitarbeiter verteilt. Die Fragebögen wurden durch die Mitarbeiter in Briefumschläge gesteckt, durch den Geschäftsführer eingesammelt und zum Versuchsleiter zurückgesendet.

Um den Besonderheiten der japanischen Kultur hinsichtlich der Gruppenorientierung Rechnung zu tragen, wurde bei der Frage nach den externen Auslösern unangenehmer Bedingungen eine Trennung der Kollegen nach engen Kollegen der eigenen Gruppe (uchi) sowie außenstehende Kollegen (soto) vorgenommen. Ansonsten waren die Fragebögen identisch.

4.1.3 In der Untersuchung verwendete Messinstrumente

In der Untersuchung wurde auf bereits vorhandene Messinstrumente zurückgegriffen, die AZ und verschiedene Empfindungen in der Arbeitssituation erfassen. Es handelt sich dabei vornehmlich um Feststellungen bezüglich der

eigenen Zufriedenheit und der Empfindungen, die in einem geschlossenen Antwortformat auf mehrstufigen Ratingskalen einzuschätzen sind. Dabei wurden die ursprünglichen Formulierungen der Fragestellung nicht verändert, jedoch die Ausdrücke der englischen Versionen in die deutsche Sprache übersetzt.

Um eine exakte Übereinstimmung zwischen englischen und deutschen Aussagen zu gewährleisten, haben unabhängige Rater die ins deutsche übersetzten Statements ins Englische rückübersetzt. Unklarheiten aufgrund abweichender Formulierungen nach der Rückübersetzung wurden anschließend in Gesprächen geklärt, so dass von einer inhaltlich gleichen Bedeutung der einzelnen Statements ausgegangen werden konnte.

Bei zwei Fragen zu allgemeiner Arbeitszufriedenheit existierten Abweichungen zu den Ratingskalen. Es wurde eine zweistufige Antwortalternative (ja vs. nein) vorgegeben sowie eine Frage, in der die Untersuchungsteilnehmer ihre Zufriedenheit in Prozentwerten angeben konnten.

4.2 Unabhängige Variablen

Als auslösende Ereignisse wurden daily hassles konzipiert. Die zu bewertenden Ereignisse entsprachen Situationen aus dem Arbeitsleben einzelner Beschäftigter. Wie bereits erwähnt wurde aus inhaltlichen und technischen Gründen von der ursprünglichen Vorstellung Videovignetten als Experimentalsituationen zu verwenden abgesehen.

Aufgrund der Heterogenität der Stichprobe wurde auch nicht auf das Vorgehen von Hart (1999) sowie Basch und Fisher (2000) zurückgegriffen einzelne, berufsspezifische Ereignisse zu konzipieren, da identische Bedingungsvariationen den unterschiedlichen Berufen nicht gerecht wurden.

In einem weiteren Ansatz berufsübergreifende identische Situationen zu generieren wurden in Vorbefragungen für verschiedene Berufsgruppen Situationen konstruiert, die unabhängig vom Beruf von allen Beschäftigten hätten erfahren werden können. Aber auch in diesem Fall zeigte sich, dass vorgefertigte Situationen in unterschiedlichen Arbeitskontexten aber auch interindividuell im gleichen Beruf, nicht zum gleichen Situationsverständnis führten.

Somit wurden die daily hassles in dieser Untersuchung auf einem anderen Weg konzipiert. Da eine der Zielsetzungen der Untersuchung vorsah Strukturen aufzudecken, die den daily hassles zu Grunde lagen und diese Ergebnisse über verschiedene Organisationen und Personen hinweg zu generalisieren, wurden keine konstruierten Situationen vorgegeben sondern die Teilnehmer wurden

aufgefordert eigene, selbst erlebte daily hassles zu erinnern und sich wieder in diese Situation hineinzusetzen. Die einzelnen Personen befanden sich damit in physisch unterschiedlichen aber in psychisch identischen Situationen (letzte Seite von Anhang A1).

Versuchsteilnehmer wurden instruiert selbst erlebte, unangenehme Situationen auf den beiden Dimensionen „internale vs. externale“ Verursacher und „Kontrolle vs. Nicht-Kontrolle“ zu unterscheiden. Da beide Dimensionen zweistufig sind erhielt man vier Variationen der daily hassles als Experimentalbedingungen. In der Kontrollbedingung wurden die Teilnehmer aufgefordert Ereignisse zu erinnern, die nicht unangenehm gewesen waren und den durchschnittlichen Berufsalltag widerspiegeln, wie es in Tabelle 4 dargestellt ist.

Tabelle 4: Experimental- und Kontrollbedingungen

		Experimentalbedingungen		Kontrollbedingung
		Kontrollmöglichkeit		Neutrale Bedingung
		Keine Kontrolle	Kontrolle	Version 5
Verursacher	External	Version 1	Version 2	
	Internal	Version 4	Version 3	

4.2.1 Validität der Situationen

Um zu überprüfen ob die erinnerten Situationen auch der jeweiligen Instruktion entsprachen und somit die theoretische Umsetzung gelungen ist, wurden die Teilnehmer in den Fragebögen zu einer kurzen Situationsbeschreibung im freien Antwortformat aufgefordert. 75% der Teilnehmer am Internetfragebogen nahmen die Möglichkeit wahr, Situationen zu beschreiben. Deren Antworten ließen darauf schließen, dass die Instruktionen von den Beschäftigten in die erinnerten Situationen umgesetzt worden sind. Zudem zeigten die Situationsbeschreibungen, dass es sich nicht um dramatische Lebensereignisse im Sinne von „Life Events“ (Holmes & Rahe, 1967) handelte sondern um leichte, mäßig intensive Erlebnisse die sich günstig auf die Erinnerungsleistung empfindungsbezogener Erlebnisse auswirken (Ochsner & Schacter, 2003). Einschränkend ist zu sagen, dass weder in den japanischen noch in den deutschen Papierfragebögen eine Situationsschilderung vorgesehen war, um durch keine potentiellen Rückschlüsse auf Arbeitsplatz und Mitarbeiter zu ermöglichen.

4.3 Messverfahren

Die in der Untersuchung im Folgenden dargestellten Messverfahren wurden bis auf minimale Änderungen, die bei der Beschreibung des Fragebogens angeführt sind sowohl in der deutschen als auch in der japanischen Stichprobe angewendet. Die eingesetzten Fragebögen setzten sich aus fünf Teilen zusammen. Diese erfassten Persönlichkeitsdispositionen (PANAS), kürzlich erlebte Core Affects (Affect Rating Scale) und Emotionen (JES) sowie demografische Variablen. Als Folgen von Core Affects und Emotionen wurden „globale AZ“, „kognitive AZ“ sowie „affektive AZ“ separat gemessen. Im Folgenden werden die einzelnen Verfahren erläutert.

4.3.1 PANAS

Die Dispositionen „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ wurden über die „Positive Affectivity Negative Affectivity Scale“ (PANAS) (Watson, Clark & Tellegen 1988) in seiner deutschsprachigen Version (Krohne, Egloff, Kohlmann & Tausch, 1996) erfasst. Da sich in Vorversuchen zeigte, dass der gesamte PANAS im Verhältnis zu den weiteren Messinstrumenten unverhältnismäßig lang war wurde zur ökonomischeren Durchführung des Fragebogens eine verkürzte Version angewendet.

In Anlehnung an die Itemkennwerte von Krohne et al. und Watson, Clark & Tellegen wurden diejenigen Items herangezogen, die die höchsten Ladungen auf den beiden Faktoren PA und NA besitzen. Dieses Vorgehen wurde angewendet, um eine ökonomischere Durchführung der Datenerhebung zu erzielen (Dalal, 2003). Im Gegensatz zu vormals 10 Items pro Faktor wurden die Items auf jeweils fünf Items reduziert.

Die Items für PA lauteten: „begeistert“, „entschlossen“, „aktiv“, „stark“ und „interessiert“.

Die Items für NA lauteten: „verärgert“, „erschrocken“, „ängstlich“, „gereizt“ und „schuldig“.

Als Instruktion wurde die Aussage „Im allgemeinen fühle ich mich...“ verwendet, um den trait Aspekt zu betonen.

Das Responseformat war fünfstufig mit den Antwortkategorien „gar nicht“, „ein bisschen“, „einigermaßen“, „erheblich“ und „äußerst“.

Auch in der japanischen Stichprobe wurden PA und NA über den verkürzten PANAS erhoben, da in der Literatur keine Hinweise auf unterschiedliche

Beantwortungsmuster zwischen den beiden Kulturkreisen vorliegen (Watson, Clark & Tellegen, 1984).

4.3.2 Empfindungen

4.3.2.1 Job Emotion Scale

Um distinkte Emotionen in der Arbeitssituation zu erfassen wurde die Job Emotion Scale (JES) von Fisher (1997) verwendet. Die Skala ist gegenwärtig das einzige Verfahren, welches explizit für Emotionen am Arbeitsplatz entworfen und konzipiert worden ist, und umfasst sowohl positive als auch negative Emotionen. Da das Untersuchungsmodell davon ausging, dass auf unangenehme Ereignisse mit negativen Empfindungen reagiert wird, wurden nur negativ getönte Emotionen in den Fragenkatalog mit aufgenommen. Die einzelnen in der Untersuchung verwendeten Emotionen lauteten: „depressiv“, „frustriert“, „ärgerlich“, „angeekelt“, „unglücklich“, „enttäuscht“, „peinlich“ sowie „beunruhigt“. Die interne Konsistenz wird von der Autorin mit $\alpha=.81$ angegeben. Um dem emotionalen Empfinden des japanischen Kulturraums zu entsprechen und Unterschiede zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten im emotionalen Erleben aufzudecken, wurde die JES für beide Länder um die beiden Emotionen „beschämt“ und „schuldig“ ergänzt.

In der Instruktion wurde einmal nach dem Auftreten der jeweiligen Emotion gefragt: „Ich fühlte mich...“

Und anschließend in einem fünfstufigen Responseformat mit den Antwortkategorien: „gar nicht“, „ein bisschen“, „einigermaßen“, „erheblich“ und „äußerst“ nach der Intensität der Empfindung.

4.3.2.2 Affect Rating Scale

Zur Erfassung von Core Affects in der Arbeitssituation wurde die „Affect Rating Scale“ von Schimmack und Grob (2000) herangezogen. Diese Skala hat die Besonderheit, dass sie im Gegensatz zu zweidimensionalen Konzepten die Empfindungsstruktur um eine weitere, dritte Dimension erweitert. Auch hier wurde aus ökonomischen Gründen für jede Dimension nur ein bipolares Adjektivpaar herangezogen. Die Paare lauteten: „angenehm“ vs. „unangenehm“, „wach“ vs. „müde“, „angespannt“ vs. „beruhigt“. Zudem wurden die Items „interessiert“ vs. „gelangweilt“ sowie „heiß“ vs. „kalt“ erfasst, da sie von dreidimensionalen Affektmodellen nicht gut abgedeckt werden aber im Empfindungserleben von Personen eine bedeutende Rolle spielen (P.

Radhakrishnan, persönliche Mitteilung, 18.02.2004). Die Konsistenzkoeffizienten (Cronbachs Alpha) geben die Autoren von $\alpha=.83$ bis $\alpha=.91$ an.

Die Skala war für japanische und deutsche Beschäftigte identisch.

In der Instruktion wurde einmal nach dem Auftreten des jeweiligen Core Affects gefragt: „Ich fühlte mich in jener Situation...“ und anschließend in einem siebenstufigen Responseformats mit den Antwortkategorien: „überhaupt nicht“, „sehr mild“, „mild“, „mittelmäßig“, „stark“, „sehr stark“ und „mit maximaler Stärke“ nach der Intensität des Core Affects.

4.3.3 Arbeitszufriedenheit

4.3.3.1 Kognitive Arbeitszufriedenheit

„Kognitive Arbeitszufriedenheit“ wurde mit der Facettenanalyse von Wegge und Neuhaus (2002) erhoben. Es wurden Soll-Ist Vergleiche mit folgenden fünf Facetten der Arbeitssituation erfasst: der Arbeit, den Kollegen, dem Vorgesetzten, dem Abteilungsklima sowie den Arbeitsplatzbedingungen. Die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) wird für die Skala mit $\alpha=.71$ angegeben und war für japanische und deutsche Beschäftigte identisch.

Die Instruktion lautet: „Wie zufrieden sind Sie im allgemeinen mit...“ Das Responseformat ist fünfstufig mit den folgenden Antwortkategorien: „gar nicht“, „ein bisschen“, „einigermaßen“, „erheblich“ und „äußerst“.

4.3.3.2 Affektive Arbeitszufriedenheit

Zur Erfassung affektiver Arbeitszufriedenheit wurde in Anlehnung an die „Kunin-Faces-Scale“ (Kunin, 1955) der Empfindungsausdruck mit Gesichtern dargestellt. Da die originale Kunin-Skala einen antiquierten Eindruck vermittelt und andere Gesichter-Skalen wie die Wong-Faces-Scale (Wong & Baker, 1988) einen zu starken Kontextbezug aufweisen, wurde den einzelnen Gesichtern durch eine Grafikerin ein moderneres Aussehen gegeben. In Anlehnung an die neun Originalkategorien der Kunin-Skala erhielt auch diese neu konzipierte Skala zunächst neun unterschiedliche Gesichter.

In Voruntersuchungen mit 10 verschiedenen Ratern stellte sich heraus, dass sieben Gesichter leichter zu unterscheiden und in eine Rangreihe einzuordnen waren als neun Gesichter womit die ursprüngliche Anzahl von neun Kategorien zur besseren Unterscheidung auf sieben Gesichter reduziert wurde. Letztlich wurden drei positive, drei negative Gesichter sowie ein neutrales Gesicht in die Skala aufgenommen. Japanische und deutsche Rater konnten die neu

gestalteten Gesichter kulturübergreifend in die gleiche Rangreihe bringen. Die Interraterübereinstimmung der sieben Gesichteritems lag bei 100% und wurde daher in beiden Stichproben identisch dargeboten.

4.3.3.3 Globale Arbeitszufriedenheit

Verfahren zur Erfassung „globaler Arbeitszufriedenheit“ existieren in vielfacher Ausführung, abhängig von der Schwerpunktsetzung des Autors. In der Untersuchung wurde in Anlehnung an die Untersuchungen von Judge, Boudreau und Bretz (1994) sowie Judge, Bono & Locke (2000), eine Skala angewendet, die aus drei separaten Fragekomplexen bestand. Zunächst wurde mit einer zweistufigen Ja/Nein Frage erfasst ob man mit der Arbeit zufrieden war. Der zweite Komplex umfasste eine siebenstufige Ratingskala um die Intensität der Zufriedenheit anzugeben. Und letztlich wurden die Prozentanteile von zufriedenen, unzufriedenen und neutralen Zeitanteilen in der Arbeitszeit erfragt. Die Skalen waren für japanische und deutsche Beschäftigte identisch.

Die Instruktion der ersten Frage lautete: „Alle Dinge zusammengenommen: waren Sie zu jenem Zeitpunkt zufrieden mit Ihrem damaligen Job?“ Antwortalternativen: „Ja“ und „Nein“.

Die Instruktion der zweiten Frage lautete: „Wie zufrieden waren Sie zu jenem Zeitpunkt insgesamt mit Ihrem Job?“ Das Responseformat war siebenstufig mit den Ankern „sehr unzufrieden“ an einem Pol und „sehr zufrieden“ am anderen Pol.

Die dritte Frage lautete:

„Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job zufrieden gefühlt haben___%“; „Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job unzufrieden gefühlt haben___%“; „Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job neutral gefühlt haben___%“; Total: 100%.

4.3.4 Demografische Variablen

Um zu sehen ob zwischen den Stichproben Unterschiede in demografischen Variablen bestanden wurden für einzelne Arbeitsbereiche unterschiedliche Kategorien gebildet. Diese umfassten die Bereiche Büro, Forschung, Produktion, Vertrieb/Marketing, Technik, Service, Beratung und Sonstiges, wobei Mehrfachurteile zulässig waren.

Ferner wurde zur Kontrolle der Stichproben die Anzahl Berufsjahre sowie Geschlecht und Alter der Teilnehmer erfasst.

4.3.5 Überprüfung der Fragestellungen mit Hilfe eines grafischen Kettenmodells

Wesentliches Ziel der Untersuchung war es herauszufinden, ob sich „globale AZ“ aus den beiden Ebenen „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ zusammensetzt. Insbesondere wurde angenommen, dass sich „affektive AZ“ aus den Reaktionen Core Affects und Emotionen entwickelt und unterschiedliche Attributionen bei unangenehmen Ereignissen differenzierten Einfluss auf Empfindungsreaktionen besitzen.

Hinter den Annahmen der Hypothesen steht daher eine komplexe Wirkungskette unterschiedlicher Variablen. Einige Variablen können als reine Zielgrößen für eine Gruppe von Variablen betrachtet werden, andere als reine Einflussgröße für eine andere Gruppe von Variablen. Zudem existieren Variablen, die sich gleichzeitig als Einflussgröße einer Variablengruppe, zugleich aber auch als Zielgröße einer anderen Variablengruppe beschreiben lassen. Um diese komplexe Assoziationsstruktur in einem mathematischen Modell abzubilden bietet sich das von Wermuth und Lauritzen (1990) entwickelte „grafische Kettenmodell“ an. Durch dieses Modell kann man die Assoziationen sämtlicher interessierender Variablen in einem graphischen Modell darstellen und anschließend berechnen. Gerade die Komplexität der in den Fragestellungen postulierten Variablenassoziationen kann mit Hilfe dieses Modells reduziert und einzeln getestet werden. Der Vorteil bei der Anwendung dieses Modells liegt in der Möglichkeit der graphischen Darstellung und Berechnung von quantitativen und qualitativen Variablen.

Die Darstellung der graphischen Kettenmodelle besteht aus einigen wenigen Schlüsselsymbolen, die die Variablengruppen und deren Assoziationen repräsentieren. Entsprechend theoretischer Vorüberlegungen können einzelne Variablen gruppiert und in eine hypothesenkonforme Form gebracht werden. Die Variablen werden entsprechend ihrer inhaltlichen Zusammengehörigkeit in so genannte Kettenglieder, graphisch dargestellt als Rechtecke, zusammengefasst und in die theoretisch abgeleitete Abhängigkeitskette eingeordnet. Die Leserichtung ist von rechts nach links, was bedeutet, dass die rechts stehenden Variablen als Einflussgröße für die weiter links stehende Variable oder Variablengruppe zu verstehen sind. Demnach sind die Variablen des am weitesten rechts stehenden Rechtecks reine Einflussgrößen, die Variablen des am weitesten links stehenden Rechtecks reine Zielgrößen.

Die Variablen der dazwischen stehenden Rechtecke können sowohl als Einflussgröße für die weiter links stehenden Variablen dienen aber auch als Zielgröße für die weiter rechts stehenden Variablen.

Die Berechnung der Assoziationen zwischen den Variablen läuft in mehreren Schritten ab (Cox & Wermuth, 1996).

Zunächst werden die Variablen für das grafische Kettenmodell in Form einer theoretisch basierten Abhängigkeitskette dargestellt (Abbildung 7). Entsprechend der Modellannahmen der AET wurden die einzelnen Situationen der daily hassles sowie die Persönlichkeitsfaktoren und die Auftretenshäufigkeit der Situationen als reine Einflussgröße betrachtet. Diese Variablen können einen Einfluss auf alle weiteren Variablen besitzen und stehen daher in der grafischen Kette im Rechteck ganz rechts. Die Variablen, die sowohl als Einfluss als auch als Zielvariablen dienen sind im nächsten Rechteck weiter links angeordnet. In dieser Studie waren dies Emotionen und Core Affects. Sie konnten Zielvariablen der rechts angeordneten Variablen sein aber nicht deren Einflussvariable. Sie wurden demnach als Einflussvariablen der weiter links von ihnen im nächsten Rechteck stehenden Variablen „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ konzipiert. Letztlich stand ganz links als reine Zielvariable die Variable „globale AZ“.

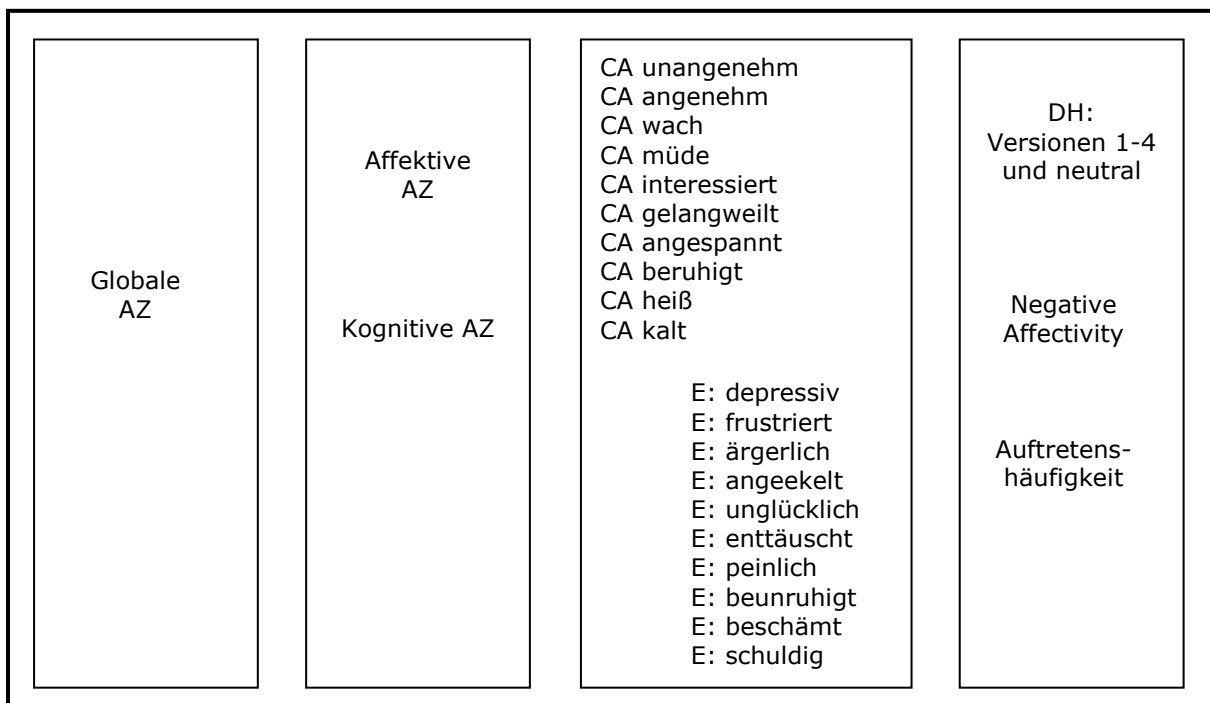


Abbildung 7: Theoretische Abhängigkeitskette

Anmerkungen. AZ = Arbeitszufriedenheit; CA = Core Affect; E = Emotion; DH = "daily hassles"

In einem zweiten Schritt können die Zusammenhänge für alle Variablen in einer Korrelationsmatrix angegeben werden. Dies erlaubt einen ersten Hinweis auf mögliche Zusammenhänge zwischen den einzelnen Variablen. Desweiteren werden Einfluss- und Zielvariablen in die weiteren Regressions- oder Varianzanalysen mit aufgenommen und in einem Regressionsgrafem dargestellt. Assoziationen zwischen verschiedenen Variablen werden durch Pfeile und Linien symbolisiert. Entsprechend der Theorie der Kettenmodelle liegt immer eine kausale oder zeitliche Richtung der Variablen von rechts nach links vor. Die weiter rechts liegende Variable geht der weiter links liegenden Variablen voraus. Die Pfeilspitze zeigt daher immer von rechts nach links und symbolisiert einen gerichteten Zusammenhang. Ein gerichteter Zusammenhang von links nach rechts ist nicht definiert. Ungerichtete Zusammenhänge können ebenfalls existieren. Liegen gerichtete Zusammenhänge immer zwischen den Variablen von mindestens zwei Rechtecken vor, bestehen ungerichtete Zusammenhänge nur innerhalb der Variablen des gleichen Rechtecks. Liegen keine Linien vor besteht auch kein Zusammenhang zwischen den Variablen. Quantitative Variablen werden in diesem neuen Grafen durch Ringe dargestellt, qualitative Variablen werden durch ausgefüllte Kreise symbolisiert.

Zur Vorhersage der Zielgrößen werden uni- oder multivariate Regressionsanalysen berechnet. Zunächst wird mit einem Screening-Test ermittelt ob in den Modellen neben den linearen Effekten auch Interaktionen oder quadratische Terme enthalten sind. Wenn die Interaktionen und quadratischen Terme als Prädiktoren Relevanz haben, werden sie in die anschließenden Regressionsanalysen mit aufgenommen wobei schrittweise alle die Haupteffekte, Interaktionen und quadratischen Terme ausgeschlossen werden, die keinen Beitrag zur Varianzaufklärung in den jeweiligen Zielgrößen leisten können. Da es sich um partielle Regressionskoeffizienten handelt werden nach jedem Ausschluss eines Parameters die Koeffizienten neu geschätzt. Als Ausschlusskriterium eines Parameters dient der $|t|$ -Wert des jeweiligen Signifikanzniveaus, was bei einem 5%igen Signifikanzniveau einem Ausschlusskriterium von mindestens 1,96 entspricht, bei einem 1%igen Signifikanzniveau entsprechend 2,58. Die Regression ist abgeschlossen, wenn alle verbliebenen Haupteffekte, Interaktionen oder quadratische Terme oberhalb dieses Wertes liegen.

Zuerst wird mit allen Variablen auf die Zielgröße ganz links regrediert, in dieser Untersuchung „globale AZ“, anschließend wird mit den verbliebenen Parametern jeweils auf die Variablen im Rechteck eins weiter rechts als neue Zielgröße

regrediert, in der Untersuchung waren dies „affektive AZ" und „kognitive AZ" als Zielgrößen.

Zur besseren Veranschaulichung können die Ergebnisse der einzelnen Regressionsanalysen in separaten Regressionstabellen dargestellt werden in die nur die Zielgrößen und die jeweiligen Einflussgrößen mit den $|t|$ -Werten aufgenommen werden. Abschließend werden in einem Graphen die signifikanten Assoziationen zwischen den Variablen dargestellt.

Zur Beantwortung der Fragestellungen der vorliegenden Untersuchung wurden allein die Abhängigkeiten der Variablen zwischen den einzelnen Rechtecken betrachtet. Die ungerichteten Assoziationen der Variablen innerhalb der Rechtecke wurden nicht berücksichtigt.

4.3.6 Überprüfung der Fragestellungen

Um die postulierten Variablenzusammenhänge der Fragestellungen 1, 2, 3a und 3b zu analysieren wurde ein grafisches Kettenmodell mit den Versionen 1-4, die als eine Gesamtgruppe betrachtet wurden, berechnet.

Wo die Zellbesetzungen der einzelnen Version für die Berechnung verschiedener linearer Regressionsanalysen im Rahmen der grafischen Kettenmodelle zu gering ausfielen, wurden die Gruppenunterschiede zwischen einzelnen interessierenden Variablen durch separate Mittelwertvergleiche getestet.

Fragestellung 1 betrachtete Arbeitszufriedenheit als ein aus zwei Ebenen zusammengesetztes Konstrukt.

Diese Annahme wurde im Rahmen des grafischen Kettenmodells geprüft.

Ob zwischen „affektiver AZ" und „kognitiver AZ" ein Zusammenhang bestand wurde mittels einer multivariaten Regressionsanalyse getestet und für beide Modelle gerechnet.

Um herauszufinden ob empfindungsbezogene Ereignisse einen Einfluss auf „affektive AZ" besaßen wurden im Rahmen eines Mittelwertvergleichs für unabhängige Stichproben die Mittelwerte von „affektiver AZ" und „kognitiver AZ" der jeweiligen Version im Verhältnis zur neutralen Bedingung verglichen.

Der Einfluss jedes Core Affects auf „affektive AZ" und „kognitive AZ" wurde im Rahmen des grafischen Kettenmodells überprüft. Zudem wurde ein Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben jedes Core Affects zwischen Version 1-4 und Version 5 („neutral") gerechnet.

Das gleiche Vorgehen fand bei der Überprüfung des Einflusses der Emotionen auf „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ Anwendung. Es wurde der Einfluss der einzelnen Emotionsvariablen im Rahmen eines grafischen Kettenmodells überprüft. Ergänzend wurde ein Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben jeder einzelnen Emotion zwischen Version 1-4 und Version 5 („neutral“) gerechnet.

Um den Effekt der Attributionsmuster auf die entsprechende Emotion zu testen wurde ein Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben zwischen den einzelnen Versionen gerechnet. Version 1 gegenüber Version 2; Version 1 gegenüber Version 3, ... , Version 4 gegenüber Version 5.

Der Einfluss des Persönlichkeitsfaktors „NA“ auf Empfindungen und „affektive AZ“ wurde im Rahmen des grafischen Kettenmodells erfasst. Entsprechend den Ergebnissen von Fisher (2002) wurde davon ausgegangen, dass nur die Dimension NA einen Einfluss auf negative Empfindungen besitzt. Dementsprechend wurde allein die Variable „NA“ mit aufgenommen. Auch die Auftretenshäufigkeit eines Ereignisses wurde über das grafische Kettenmodell als reine Einflussvariable berechnet.

Dieses Vorgehen fand sowohl in der deutschen als auch in der japanischen Stichprobe Anwendung.

5 Ergebnisse

5.1 Stichprobenverteilung der deutschen Beschäftigten

Die Untersuchungsteilnehmer haben sich aufgrund der zufälligen Zuordnung zu den einzelnen Versionen nicht gleichmäßig über die einzelnen Versionen verteilt. Insgesamt wurden N=169 Datensätze erhoben.

Version 1 (external/keine Kontrolle) wurde von n=54 (32%) Teilnehmern beantwortet;

Version 2 (external/Kontrolle) wurde von n=35 (20,6%) Teilnehmern beantwortet;

Version 3 (internal/Kontrolle) wurde von n=25 (14,8%) Teilnehmern beantwortet;

Version 4 (internal/keine Kontrolle) wurde von n=25 (14,8%) Teilnehmern beantwortet;

Version 5 („neutral“) wurde von n=30 (17,8%) Teilnehmern beantwortet.

5.1.1 Allgemeine Datenanalyse

Verursacher:

Unter der Experimentalbedingung „externaler Verursacher“ wurde erhoben, wer in den vorgestellten Situationen für das Eintreten der Situation verantwortlich war. Auch in der Gruppe der Teilnehmer mit **direktem Kundenkontakt** berichteten 88,9% über auslösende Ereignisse, die mit Personen des Unternehmens und nicht mit externen Kunden oder äußeren Umständen zu tun haben.

Auftretenshäufigkeit:

Da Kanner, Coyne, Schaefer und Lazarus (1981) berichteten, dass Auftretenshäufigkeit negative Empfindungen beeinflusst, wurde die Auftretenshäufigkeit für unterschiedliche Ereignisse mit erhoben.

Wie aus Tabelle 5 ersichtlich, ergab sich für die Bedingung „external/keine Kontrolle“ ein Mittelwert von 3,38, mit einer Standardabweichung von 2,08 (Skala von 1=sehr selten bis 7=sehr häufig) und unter der Bedingung „external/Kontrolle“ zeigte sich ein Mittelwert von 3,66, mit einer Standardabweichung von 1,77. Für „internal/Kontrolle“ wurde ein Mittelwert von 2,50, mit einer Standardabweichung von 1,32 angegeben und unter der Bedingung „internal/keine Kontrolle“ ergab sich ein Mittelwert von 2,40, mit einer Standardabweichung von 1,53.

Tabelle 5: Mittelwerte und Standardabweichungen für die Auftretenshäufigkeit von daily hassles zwischen den einzelnen Attributionsmustern in der deutschen Stichprobe

	Version 1	Version 2	Version 3	Version 4
Mittelwert	3,38	3,66	2,50	2,40
(Standardabweichung)	(2,08)	(1,77)	(1,32)	(1,53)

Anmerkungen. Version 1: external/keine Kontrolle; Version 2: external/kontrollierbar; Version 3: internal/kontrollierbar; Version 4: internal/keine Kontrolle

Unterschiede in der Auftretenshäufigkeit zwischen den einzelnen Bedingungen wurde mittels Mittelwertvergleichen bei unabhängigen Stichproben berechnet.

Die Varianzanalyse zeigte signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen „external/keine Kontrolle“ und „internal/Kontrolle“ ($t(74)=2.24$, $p<.05$) sowie „external/keine Kontrolle“ und „internal/keine Kontrolle“ ($t(58)=2.94$, $p<.05$). Zudem zwischen „external/Kontrolle“ und „internal/Kontrolle“ ($t(57)=2.88$, $p<.01$) sowie „external/Kontrolle“ und „internal/keine Kontrolle“ ($t(58)=2.94$, $p<.01$).

Eine einfaktorielle ANOVA zeigte einen klaren Haupteffekt der Auftretenshäufigkeit für external verursachte Ereignisse ($F(1,134)=10.827$, $p<.001$), die signifikant häufiger auftreten als internal verursachte Ereignisse. Es zeigte sich kein Haupteffekt für die Attribution auf die Kontrollmöglichkeit über eine Situation. Abbildung 8 verdeutlicht den Effekt grafisch.

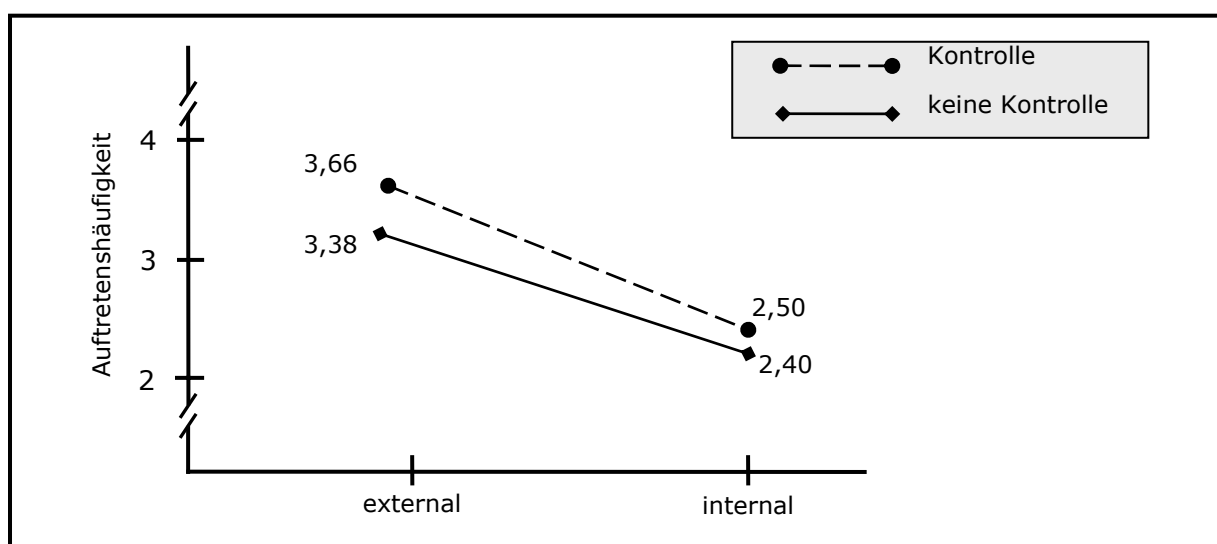


Abbildung 8: Auftretenshäufigkeit unangenehmer Ereignisse getrennt nach externalen und internalen Auslösern, in Abhängigkeit von der Kontrollierbarkeit der Ereignisse

5.2 Stichprobenverteilung der japanischen Beschäftigten

Die Untersuchungsteilnehmer haben sich gleichmäßig über die einzelnen Versionen verteilt. Insgesamt nahmen N=75 Personen an der Untersuchung teil.

Version 1 (external/keine Kontrolle) wurde von n=15 (20%) Teilnehmern beantwortet;

Version 2 (external/Kontrolle) wurde von n=15 (20%) Teilnehmern beantwortet;

Version 3 (internal/Kontrolle) wurde von n=15 (20%) Teilnehmern beantwortet;

Version 4 (internal/keine Kontrolle) wurde von n=15 (20%) Teilnehmern beantwortet;

Version 5 (neutral) wurde von n=15 (20%) Teilnehmern beantwortet.

5.2.1 Allgemeine Datenanalyse

Verursacher:

Unter der Experimentalbedingung „externaler Verursacher“ wurde erhoben, wer in den vorgestellten Situationen für das Eintreten der Situation verantwortlich war. Es zeigte sich, dass keiner der Teilnehmer Kunden oder das Unternehmen als Auslöser der daily hassles betrachtete. 80% der Befragten gaben Personen, die nicht zur eigenen „in-group“ (uchi) gehören, als Auslöser von daily hassles an.

Auftretenshäufigkeit:

Wie aus Tabelle 6 ersichtlich, ergab sich für die Auftretenshäufigkeit unter der Bedingung „external/keine Kontrolle“ ein Mittelwert von 3,73, mit einer Standardabweichung von 2,09 (Skala von 1=sehr selten bis 7=sehr häufig). Unter der Bedingung „external/Kontrolle“ ergab sich ein Mittelwert von 3,27, mit einer Standardabweichung von 2,09. Unter der Bedingung „internal/Kontrolle“ ergab sich ein Mittelwert von 3,00, mit einer Standardabweichung von 1,92. Unter der Bedingung „internal/keine Kontrolle“ ergab sich ein Mittelwert von 3,47, mit einer Standardabweichung von 2,13.

Im Gegensatz zur deutschen Stichprobe zeigten sich in anschließenden einfaktoriellen ANOVAs zwischen keiner der Versionen und für keine der Attributionen signifikante Mittelwertdifferenzen.

Tabelle 6: Mittelwerte und Standardabweichungen für die Auftretenshäufigkeit von daily hassles zwischen den einzelnen Attributionsmustern in der japanischen Stichprobe

	Version 1	Version 2	Version 3	Version 4
Mittelwert	3,73	3,27	3,00	3,47
Standardabweichung	2,01	2,09	1,92	2,13
<i>Anmerkungen.</i>	Version 1: external/keine Kontrolle;	Version 2: external/kontrollierbar;	Version 3: internal/kontrollierbar;	Version 4: internal/keine Kontrolle

5.3 Überprüfung der Faktorenstruktur von „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“

Da in die Fragebögen eine verkürzte Version des PANAS eingegangen ist, wurde eine Varimax Hauptkomponentenanalyse mit obliquen Rotation durchgeführt, um zu klären ob die Faktoren mit den erhobenen Variablen erfasst worden sind. Die Ergebnisse der rotierten Varimax Hauptkomponentenanalyse für die deutsche und die japanische Stichprobe sind in Tabelle 7 dargestellt, die rotierte Komponentenmatrix für die zwei Komponenten der deutschen und die drei Komponenten der japanischen Stichprobe weist Tabelle 8 aus.

Die Ergebnisse der deutschen Stichprobe wiesen auf eine Zwei-Komponentenlösung hin, mit einem Eigenwert von 2,89 (Varianzaufklärung von 28,90%) für den ersten Faktor und einem Eigenwert von 2,6 (Varianzaufklärung von 26,01%) für den zweiten Faktor. Die Faktorladungen der einzelnen Variablen entsprachen tendenziell den Angaben von Krohne, Egloff, Kohlmann und Tausch (1996), demnach die Variablen „interessiert“, „stark“, „begeistert“, „entschlossen“ und „aktiv“ auf dem ersten Faktor („Positive“ Affectivity) laden und die Variablen „gereizt“, „verärgert“, „ängstlich“, „erschrocken“ und „schuldig“ auf dem zweiten Faktor („Negative Affectivity“) laden.

Die Ergebnisse der japanischen Stichprobe weisen auf eine Drei-Komponentenlösung hin, mit einem Eigenwert von 2,917 (Varianzaufklärung von 29,17%) für den ersten Faktor, einem Eigenwert von 2,433 (Varianzaufklärung von 24,33%) für den zweiten Faktor und einem Eigenwert von 1,348 (Varianzaufklärung 13,48%) für den dritten Faktor.

Tabelle 7: Rotierte Varimax Hauptkomponentenanalyse

Komponente	Eigenwerte: deutsche Stichprobe		Eigenwerte: japanische Stichprobe	
	Gesamt	% der Varianz	Gesamt	% der Varianz
1	2,890	28,901	2,917	29,17
2	2,600	26,005	2,433	24,33
3*			1,348	13,48

Anmerkung. *=nur bei japanischer Stichprobe

Tabelle 8: Rotierte Komponentenmatrix mit den Faktorladungen der Variablen für die jeweilige Komponente

	Komponente		Komponente		Komponente		
	1*	2*	1**	2**	1***	2***	3***
interessiert	,760	,012	,784	,011	,746	,009	,335
stark	,683	-,291	,709	-,223	,674	,255	,002
begeistert	,795	,080	,801	,161	,738	-,107	,003
entschlossen	,602	-,288	,537	-,377	,708	,160	-,376
aktiv	,854	-,068	,859	-,027	,681	-,457	,344
gereizt	-,229	,655	-,094	,707	,170	,259	,829
verärgert	-,028	,751	-,023	,714	,002	,186	,789
ängstlich	-,258	,622	-,209	,661	,273	,764	,107
erschrocken	-,058	,753	,089	,716	,004	,834	,159
schuldig	,009	,689	-,016	,697	-,201	,750	,243

Anmerkungen. *=Faktorladung bei Krohne et al. (1996); **= Faktorladung der deutschen Stichprobe nach rotierter Varimax Hauptkomponentenanalyse; ***= Faktorladung der japanischen Stichprobe nach rotierter Varimax Hauptkomponentenanalyse

5.4 Ergebnisse der deutschen Stichprobe

5.4.1 Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in „affektive AZ" und „kognitive AZ"

In Fragestellung 1 wurde formuliert, dass sich „globale AZ" neben „kognitiver AZ" auch aus „affektiver AZ" zusammensetzt. Da in der Untersuchung unangenehme Situationen konzipiert worden sind, um klare Effekte auf Empfindungen zu erhalten, wurde im ersten Teil der Fragestellung, im Rahmen des grafischen Kettenmodells, ein potentieller Einfluss von „affektiver AZ" und „kognitiver AZ" auf „globale AZ" untersucht. Als Datengrundlage gingen die vier Versionen der

Variable „daily hassles“ (Versionen 1-4) zusammengefasst in das erste Modell mit ein, was einer Datenbasis von N=139 Datensätzen entsprach.

Ergebnisse des Screening-Verfahrens

Wie von Cox und Wermuth (1996) vorgeschlagen, wurden die Daten zunächst dahingehend überprüft ob Nicht-lineare Effekte in Form von Interaktionstermen oder quadratischen Termen vorlagen. Mit Hilfe eines Screeningtests wurden alle Variablen als Zielgrößen betrachtet und alle anderen Variablen auf diese Variable regredierte. Die |t-Werte| der einzelnen Regressionen lassen sich auf einer Diagonalen abbilden, wobei relevante Abweichungen auf Nicht-lineare Effekte hinweisen. Nach dem Screening der Daten (Anhang B1 und B2) zeigten sich keine bedeutenden Abweichungen und damit keine Nicht-linearen Effekte in der Gesamtgruppe. Da zur Durchführung des Screeningtest nur vollständige Datensätze herangezogen werden konnte, reduzierte sich die Gesamtstichprobe um N=63 Teilnehmer auf N=76 Testteilnehmer. Für die 63 Personen, die die Fragen nicht vollständig beantworteten, wurden die Mittelwerte und Standardabweichungen der aufgenommenen Variablen mit denen für den Screeningtest verbliebenen N=63 Teilnehmer verglichen. Es zeigten sich keine relevanten Abweichungen.

Ergebnisse des grafischen Kettenmodells

Die Reihenfolge der Regressionen wurde so angelegt, dass Fragestellungen 1, 2a und 2b in einem Modell aber in mehreren Schritten getestet werden konnten. Zunächst wurde die Abhängigkeit der „globalen AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen getestet. Anschließend die Variable „kognitive AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen und daraufhin die Variable „affektive AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen. Letztlich wurde der Einfluss von „Negative Affektivität“ auf alle Core Affects und Emotionsvariablen getestet.

Dieses Modell wurde anschließend mit einem Alternativmodell verglichen, in welches die binäre Variable „daily hassles/neutral“ als reine Einflussvariable mit aufgenommen wurde. Daher ist die Variable „Auftretenshäufigkeit“ für dieses Modell ausgeschlossen worden, da sie in der neutralen Situation (Version 5) nicht erhoben wurde und später nicht ins Regressionsmodell mit einging.

Da sich im Screeningverfahren keine Hinweise auf Nicht-lineare Effekte finden ließen, wurden in der ersten Überprüfung sämtliche in das Modell mit aufgenommen Variablen auf die reine Zielvariable an der linken Seite der Abhängigkeitskette „globale AZ“ regredierte. Das Signifikanzniveau wurde auf 1% festgelegt was einem |t-Wert| von $t=2,58$ als Ausschlusskriterium entsprach.

Mittels der Prozedur schrittweise Rückwärtsselektion innerhalb der linearen Regression wurden Schritt für Schritt alle die Variablen entfernt, die den geringsten Effekt (den kleinsten t-Wert) zur Erklärung der Zielvariablen beitrugen. Letztlich blieben nur noch diejenigen Variablen in der Gleichung, deren |t-Wert| über dem festgelegten Signifikanzniveau lagen und damit signifikante Varianzaufklärung in der Zielgröße geleistet haben. Zur Vorhersagequalität des Regressionsmodells wurde als Bestimmtheitsmaß das korrigierte R^2 herangezogen, da es sowohl die Anzahl der erklärenden Variablen als auch die Anzahl der Versuchsteilnehmer mit berücksichtigt und somit ein konservativeres Maß der Vorhersage gestattet (Janssen & Laatz, 1999).

Tabelle 9: Ausschnitte aus der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „globale AZ“

Variable	Regressionschritte				
	1.	2.	...	20.	21.
affektive AZ	1,403	1,436		3,844	3,375
kognitive AZ	1,128	1,143		---	---
CA: angenehm	-,412	-,431		---	---
CA: unangenehm	,396	,393		1,918	---
CA: wach	,117	,166		---	---
CA: müde	-,073	---		---	---
CA: interessiert	,497	,550		---	---
CA: gelangweilt	,142	,145		---	---
CA: angespannt	,467	,470		---	---
CA: beruhigt	,231	,221		---	---
CA: heiß	1,328	1,341		1,991	2,409
CA: kalt	-,268	-,283		---	---
E: depressiv	-,192	-,200		---	---
E: frustriert	,297	,311		---	---
E: ärgerlich	-,969	-1,022		---	---
E: angeekelt	-,948	-,956		---	---
E: unglücklich	-1,041	-1,050		-3,781	-3,527
E: enttäuscht	-,146	-,156		---	---
E: peinlich	,874	,887		---	---
E: beunruhigt	,207	,220		---	---
E: beschämt	-,492	-,494		---	---
E: schuldig	-1,126	-1,170		---	---
NA	,295	,319		---	---
korr. R ²	,188	,204		,318	,292

Anmerkung. Es ist jeweils der t-Wert derjenigen Variablen unterstrichen, die als nächstes eliminiert wird. Die fett gedruckten t-Werte zeigen die Variablen an, die bei einem t-Wert von 2,58 liegen bzw. letztlich im Regressionsmodell verblieben; CA = Core Affect; E = Emotion; NA = „Negative Affectivity“; korr. R² = Anteil aufgeklärter Varianz

Durch das konservative Kriterium, dass nur komplette Datensätze in die Untersuchung mit eingingen, standen für das erste Regressionsmodell zur Vorhersage des Kriteriums „globale AZ“ N=75 Datensätze zur Verfügung. Der Ablauf der Regressionsschritte ist grafisch in Tabelle 9 dargestellt. Durch dieses Regressionsmodell werden in mehreren Schritten Fragestellungen 1 und 2b

getestet. Im ersten Regressionsschritt wurde die Variable „müde“ aus der Regression ausgeschlossen, da sie mit einem t-Wert von $-0,073$ den geringsten Beitrag als Prädiktor für „globale AZ“ beitrug. Im zweiten Schritt wurde die Variable „gelangweilt“ mit einem t-Wert von $0,145$ aus dem Modell entfernt. Letztlich verblieben im 21. Schritt die Variablen „affektive AZ“, „heiß“ und „unglücklich“ im Regressionsmodell, da sie mit den höchsten t-Werten einen signifikanten Beitrag zur Erklärung der Zielvariable „globale AZ“ besaßen. Die Variable „heiß“ verpasste mit einem t-Wert von $2,409$ zwar nur knapp das festgelegte Signifikanzniveau von 1% , wurde aber trotz ihres knappen Scheiterns in der Regressionsgleichung belassen, da ihr Entfernen eine Verschlechterung der Kriteriumsauflösung von 18% bedeutet hätte. Mit den so identifizierten drei Variablen wurden $29,2\%$ der Varianz in „globaler AZ“ aufgeklärt.

5.4.2 Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit

Um im Rahmen von Forschungsfrage 2a zu klären, welche „affektiven Reaktionen“ einen Einfluss auf „affektive AZ“ respektive „kognitive AZ“ besitzen, wurden im nächsten Schritt die beiden Variablen „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ einzeln als Zielgröße betrachtet. Auch hier wurde das konservative Kriterium angewendet, nur komplette Datensätze aufzunehmen, was die testbare Stichprobe auf $N=75$ Teilnehmer für „affektive AZ“ und $N=76$ Teilnehmer für „kognitive AZ“ reduzierte. Erneut wurden alle rechts dieser Variablen stehenden Variablen als Einflussgröße behandelt und schrittweise auf die jeweiligen Variablen regrediert.

Wie aus Tabelle 10 ersichtlich, blieben für die Zielvariable „affektive AZ“ im 18. Schritt die Core Affects „angenehm“, „angespannt“ und „heiß“ sowie die Emotion „frustriert“ als relevante Prädiktorvariablen übrig. Die Variable „angespannt“ scheiterte zwar knapp an der Signifikanzgrenze, sie wurde aber ebenfalls im Modell belassen, da ihr Entfernen die Gesamtvarianz um 18% reduziert hätte. Die Gesamtvarianz in „affektiver AZ“ wurde durch die vier im Modell belassenen Variablen zu $62,5\%$ aufgeklärt.

Tabelle 10: Ausschnitte aus der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „affektive AZ“

Variable	Regressionschritte				
	1.	2.	...	17.	18.
CA: angenehm	2,518	2,547		3,065	3,417
CA: unangenehm	,916	,961		---	---
CA: wach	,043	---		---	---
CA: müde	-,488	-,566		---	---
CA: interessiert	,371	-,372		---	---
CA: gelangweilt	,411	,412		---	---
CA: angespannt	-1,222	-1,240		-1,890	-2,073
CA: beruhigt	1,071	1,111		---	---
CA: heiß	-2,525	-2,607		-2,906	-3,035
CA: kalt	,080	,078		---	---
E: depressiv	-,171	-,179		---	---
E: frustriert	-3,326	-3,421		-4,025	-6,168
E: ärgerlich	-1,034	-1,043		-1,386	---
E: angeekelt	-,069	-,063		---	---
E: unglücklich	,087	,082		---	---
E: enttäuscht	1,083	1,094		---	---
E: peinlich	,561	,565		---	---
E: beunruhigt	,350	,352		---	---
E: beschämt	,052	,063		---	---
E: schuldig	-,743	-,749		---	---
NA	1,267	1,279		---	---
korr. R ²	,583	,590		,630	,625

Anmerkung. Es sind jeweils die t-Werte derjenigen Variablen unterstrichen, die als nächstes eliminiert wird. Die fett gedruckten t-Werte zeigen die Variablen an, die über einem t-Wert von 2,58 liegen bzw. letztlich im Regressionsmodell verblieben; CA = Core Affect; E = Emotion; NA = „Negative Affectivity“; korr. R² = Anteil aufgeklärter Varianz

Im dritten Schritt wurde die Variable „kognitive AZ“ als Zielgröße betrachtet. Dazu wurden, wie in Tabelle 11 zu sehen, erneut alle rechts stehenden Variablen als Einflussgröße behandelt und schrittweise auf „kognitive AZ“ regrediert. Es blieben im 20. Regressionsschritt der Core Affect „angenehm“ und die Emotion „frustriert“ als relevante Prädiktorvariablen übrig. Auch die Variable „angenehm“ scheiterte knapp am vorgegebenen Signifikanzkriterium. Da ihr Entfernen die Varianzaufklärung um 16,5% verringert hätte, wurde sie ebenfalls im Modell

belassen. Durch die im Modell belassenen Variablen wurde die Varianz in „kognitiver AZ“ zu 33% erklärt.

Tabelle 11: Ausschnitte der schrittweisen Rückwärtsselektion für die Zielvariable „kognitive AZ“

Variable	Regressionschritte				
	1.	2.	...	19.	20.
CA: angenehm	1,749	1,777		2,358	2,211
CA: unangenehm	1,248	1,274		---	---
CA: wach	,504	,499		---	---
CA: müde	1,024	1,030		---	---
CA: interessiert	,158	,134		---	---
CA: gelangweilt	,134	---		---	---
CA: angespannt	-,582	-,635		---	---
CA: beruhigt	,476	,492		---	---
CA: heiß	-,435	-,445		---	---
CA: kalt	-,771	-,770		---	---
E: depressiv	,387	,381		---	---
E: frustriert	-1,889	-1,902		-3,132	-5,396
E: ärgerlich	-,410	-,401		---	---
E: angeekelt	,259	,258		---	---
E: unglücklich	-1,716	-1,733		-1,641	---
E: enttäuscht	,639	,631		---	---
E: peinlich	1,215	1,219		---	---
E: beunruhigt	-,881	-,881		---	---
E: beschämt	,355	,354		---	---
E: schuldig	-,298	-,330		---	---
NA	,155	,168		---	---
korr. R ²	,275	,288		,345	,330

Anmerkung. Es sind jeweils die t-Werte derjenigen Variablen unterstrichen, die als nächstes eliminiert werden. Die fett gedruckten t-Werte zeigen die Variablen an, die über einem t-Wert von 2,58 liegen bzw. letztlich im Regressionsmodell verblieben; CA = Core Affect; E = Emotion; NA = „Negative Affectivity“; korr. R² = Anteil aufgeklärter Varianz

Letztlich wurde die Variable „Negative Affectivity“ auf die im Modell verbliebenen Core Affects und Emotionen (affektive Reaktionen) regrediert.

Die Persönlichkeitsvariable „Negative Affectivity“ hatte einen Effekt auf die beiden Variablen „frustriert“ und „unglücklich“. Es zeigte sich, dass „Negative Affectivity“ einen Effekt auf Emotionen besaß und sich darüber anschließend auf „affektive AZ“ und „globale AZ“ auswirkt.

In Tabelle 12 und Tabelle 13 werden für die einzelnen Zielgrößen nochmals die Prädiktorvariablen mit den zugehörigen Regressionskoeffizienten (β), dem Standardfehler (SD), den jeweiligen t-Werten sowie der aufgeklärten Varianz in der Zielgröße (korr. R^2) zusammengefasst.

Das Ausmaß an „globaler AZ“ konnte unter der Bedingung „daily hassles“ durch die „affektive AZ“, den Core Affect „heiß“ und die Emotion „unglücklich“ erklärt werden. „Affektive AZ“ konnte durch die Core Affects „angenehm“, „angespannt“ und „heiß“ sowie die Emotion „frustriert“ erklärt werden. Zur Vorhersage „kognitiver AZ“ kann der Core Affect „angenehm“ sowie die Emotion „frustriert“ herangezogen werden.

Tabelle 12: Signifikante Einflussgrößen für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“

Zielgröße	Prädiktoren				
globale AZ	affektive AZ	unglücklich	heiß		R^2
B	,389	-,403	,281		,292
SD	,132	,166	,102		
t-Wert	3,375	-3,527	2,409		
affektive AZ	angenehm	frustriert	heiß	angespannt	R^2
B	,255	-,481	-,243	-,180	,625
SD	,078	,087	,061	,094	
t-Wert	3,417	-6,168	-3,035	-2,073	
kognitive AZ	angenehm	frustriert			R^2
B	,211	-,515			,330
SD	,062	,065			
t-Wert	2,211	-5,396			

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; SD = Standardabweichung; t-Wert = Ausschlusskriterium; R^2 = Anteil aufgeklärter Varianz

Tabelle 13: Signifikanter Einfluss von „NA“ auf die Zielgrößen „unglücklich“ und „frustriert“

Prädiktor	Zielgrößen	
	unglücklich	frustriert
NA		
B	,247	,234
SD	,252	,254
t-Wert	2,912	2,741
Konstante	7,255	10,931
R ²	,054	,047

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; SD = Standardabweichung; t-Wert = Ausschlusskriterium; R² = Anteil aufgeklärter Varianz; Zielgrößen befinden sich in den Spalten

Ein Anschlussstest, in dem mit den aus dem Modell ausgeschlossenen Variablen erneut eine lineare Regression auf die Zielvariable „globale AZ“ durchgeführt wurde, wies abgesehen von der Variable „affektive AZ“, keine relevanten Einflüsse für die Zielvariable „globale AZ“ auf.

Zudem wurde getestet ob eine ungerichtete Assoziation zwischen den Zielgrößen „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ vorlag und für beide Variablen eine multiple lineare Regression gerechnet. Dabei wurden alle Variablen, die einen Effekt auf die jeweilige Zielvariable „kognitive AZ“ oder „affektive AZ“ besitzen, in die jeweilige Regressionsgleichung mit aufgenommen, inklusive der die Zielvariable potentiell vorhersagenden AZ-Variable. Somit wurden für die Regression auf „affektive AZ“ die Variablen „angenehm“, „angespannt“, „heiß“ und „frustriert“ sowie „kognitive AZ“ regredierte. Für die Regression auf „kognitive AZ“ wurden die gleichen Variablen herangezogen, und „affektive AZ“ für „kognitive AZ“ als Regressor ersetzt.

„Affektive AZ“ und „kognitive AZ“ wiesen jeweils einen hochsignifikanten T-Wert (T=3.725, p<.001) auf, was auf eine ungerichtete Assoziation zwischen den beiden Variablen schließen ließ. Diese ungerichtete Assoziation zwischen den beiden Variablen wird im graphischen Kettenmodell durch eine Linie dargestellt. Abbildung 9 gibt das grafische Kettenmodell für die Zusammenhänge der Variablen unter der Bedingung „daily hassles“ wieder.

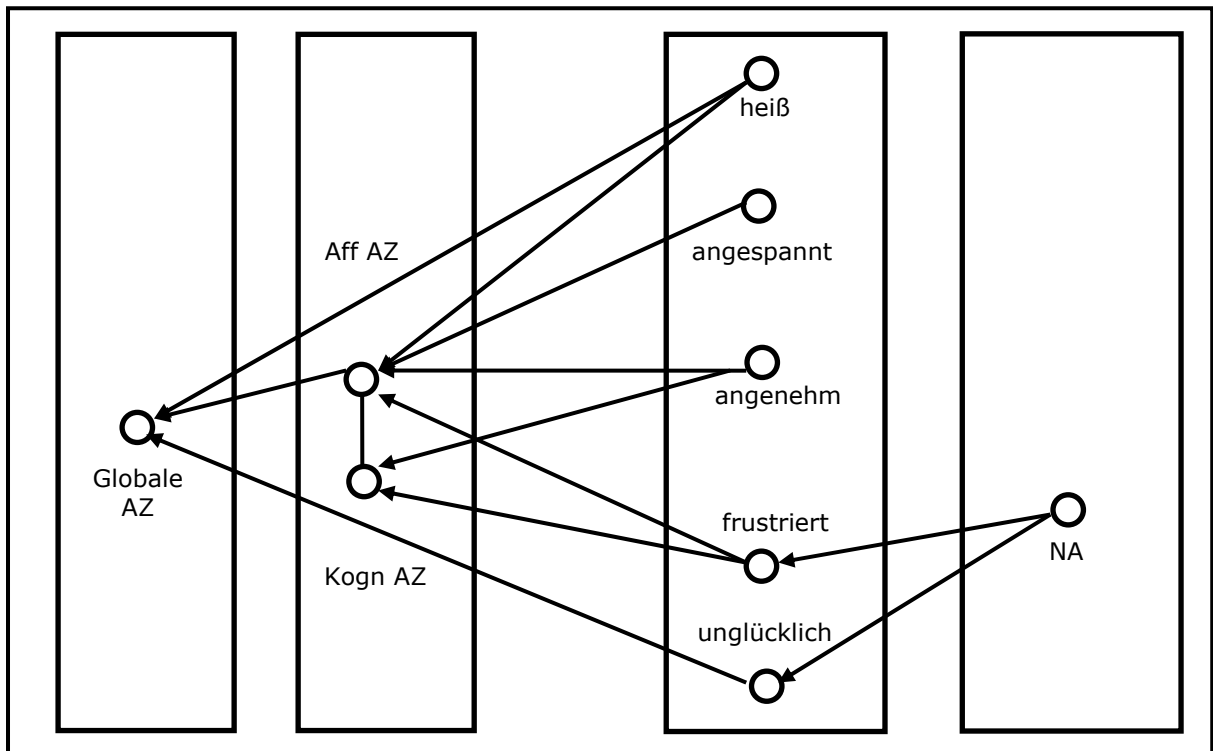


Abbildung 9: Das grafische Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der independenten (deutschen) Stichprobe

5.4.3 Attributionsmuster für emotionale Reaktionen

In Fragestellung 3a wurde postuliert, dass die Attribution der Ereignis auslösenden Bedingungen (internal vs. external und kontrollierbar vs. nicht kontrollierbar) zu differenzierten emotionalen Reaktionen führt. Die Mittelwerte und Standardabweichungen der emotionalen Reaktionen der independenten (deutschen) Stichprobe für die einzelnen Versionen sind in Tabelle 14 aufgeführt.

Einfaktorielle ANOVAs zeigten zunächst für jede Situation der Variable „daily hassles“ (Versionen 1-4) Haupteffekte gegenüber der Situation „neutral“ (Version 5). Version 1 vs. Version 5 ($F(4,160)=11.400$, $p<.001$), Version 2 vs. Version 5 ($F(4,160)=22.093$, $p<.001$), Version 3 vs. Version 5 ($F(4,159)=7.305$, $p<.001$), Version 4 vs. Version 5 ($F(4,99)=3.736$, $p<.001$). Jede einzelne der vier emotionalen Reaktionen wurde unter der Bedingung „daily hassles“ stärker empfunden als in der Situation „neutral“.

Tabelle 14: Mittelwerte und Standardabweichungen einzelner Emotionen für die situativen Bedingungen der independenten Stichprobe

Emotion	Version				
	Version 1	Version 2	Version 3	Version 4	Version 5
Frustration	M=2,31	M=2,17	M= 2,22	M= 2,24	M= 0,57
	SD=1,13	SD=1,52	SD=1,28	SD=1,13	SD=1,07
Ärger	M= 2,94	M= 2,77	M= 2,35	M= 2,54	M= 0,63
	SD=0,96	SD=1,40	SD=1,27	SD=0,98	SD=1,10
Scham	M= 0,8	M= 0,66	M= 1,78	M= 1,72	M= 0,41
	SD=1,16	SD=1,11	SD=1,51	SD=1,43	SD=0,95
Schuld	M= 0,87	M= 0,64	M= 1,40	M= 1,50	M= 0,33
	SD=1,22	SD=0,95	SD=1,35	SD=1,58	SD=0,92

Anmerkungen. Version 1: Situation ist external/nicht kontrollierbar (N=52); Version 2: Situation ist external/kontrollierbar (N=35); Version 3: Situation ist internal/kontrollierbar (N=25); Version 4: Situation ist internal/nicht kontrollierbar (N=25); Version 5: Situation ist neutral (N=30); M = Mittelwert; SD = Standardabweichung

Mittelwertvergleiche bei unabhängigen Stichproben wiesen folgendes Muster auf. Für die Emotion „frustriert“ existierten für jeden daily hassle (Version 1-4) signifikante Mittelwertdifferenzen zur neutralen Situation (Version 5). Es existierten keine relevanten Differenzen zwischen den einzelnen Attributionsmustern. Die signifikanten Mittelwertunterschiede aus Tabelle 14 lauteten im Einzelnen: Version 1 vs. Version 5 ($t(80)=6.85$, $p<.001$), Version 2 vs. Version 5 ($t(63)=4.83$, $p<.001$), Version 3 vs. Version 5 ($t(51)=5.11$, $p<.001$) und Version 4 vs. Version 5 ($t(53)=5.63$, $p<.001$).

Die Emotion „ärgerlich“ wies signifikante Mittelwertdifferenzen auf zwischen Version 1 und Version 5 ($t(80)=9.60$, $p<.001$), Version 2 und Version 5 ($t(63)=6.78$, $p<.001$), Version 3 und Version 5 ($t(51)=5.27$, $p<.001$), Version 4 und Version 5 ($t(53)=6.89$, $p<.001$) sowie zwischen Version 1 und Version 3 ($t(80)=9.60$, $p<.001$). Der tendenzielle Haupteffekt der Attribution „Verursacher“ ($F(1,133)=3.687$, $p<.06$) für die Emotion „ärgerlich“ wird grafisch in Abbildung 10 verdeutlicht.

Für die Emotion „beschämt“ existierten signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen Version 1 und Version 3 ($t(80)=9.60$, $p<.001$), Version 1 und Version 4 ($t(75)=3.00$, $p<.01$), Version 2 und Version 3 ($t(56)=3.28$, $p<.01$), Version 2 und Version 4 ($t(58)=3.24$, $p<.01$) sowie zwischen Version 3 und Version 5

($t(50)=4,00$, $p<.001$) und Version 4 und Version 5 ($t(52)=4.01$, $p<.001$). Wie in Abbildung 11 zu sehen ist, wies der Verursacher einen signifikanten Haupteffekt auf die Emotion „beschämt“ auf ($F(1,133)=19.757$, $p<.001$), die Interaktion war nicht signifikant. Wurde die Situation durch einen selbst ausgelöst, führte dies zu höheren Angaben für „beschämt“ als wenn die Situation durch andere ausgelöst wurde. Kontrollierbarkeit über diese Situation hatte keinen weiteren Einfluss auf die Angaben zu „beschämt“.

Letztlich bestanden für die Emotion „schuldig“ signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen Version 2 und Version 4 ($t(40)=2.43$, $p<.05$), für Version 3 und Version 5 ($t(37)=2.94$, $p<.05$) und Version 4 und Version 5 ($t(39)=3.21$, $p<.05$).

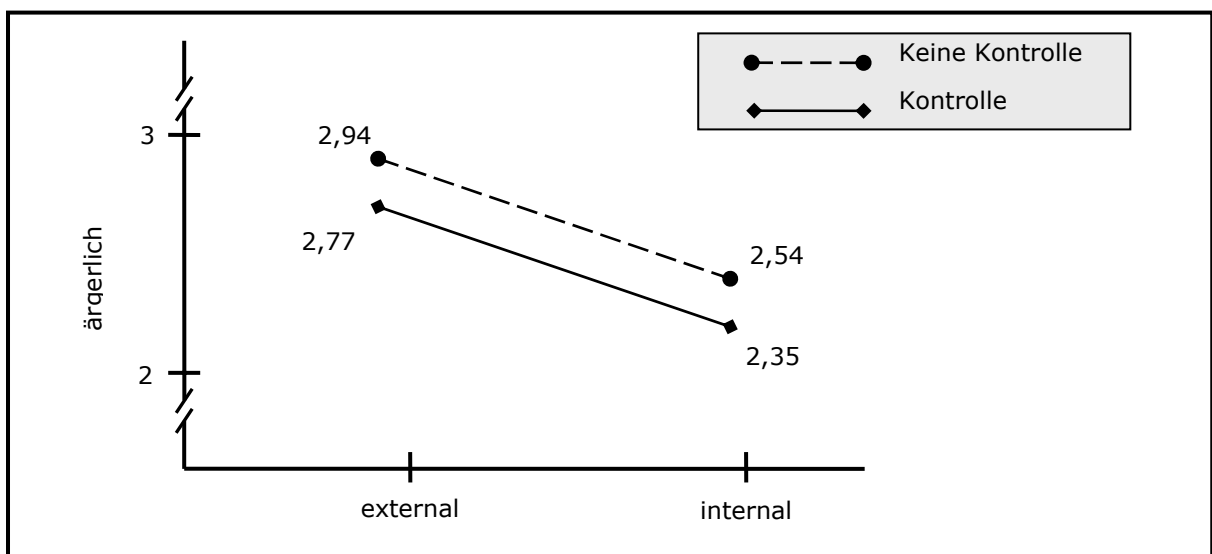


Abbildung 10: Einfluss von Attributionsmustern auf die Emotion „irritierend“

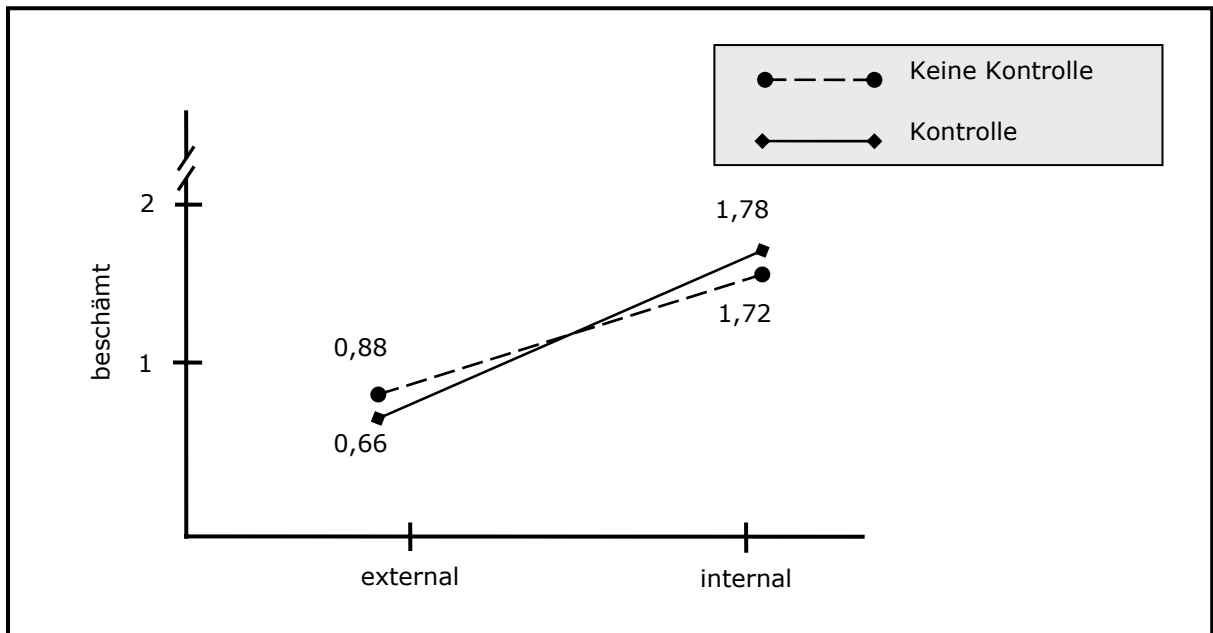


Abbildung 11: Einfluss von Attributionsmustern auf die Emotion „beschämt“

Wie aus Abbildung 10 und 11 ersichtlich, ließen sich differenzierte Einflüsse der Attributionsmuster auf Emotionen nur für die Emotionen „ärgerlich“ und „beschämt“ und auch dort nur für den Verursacher nachweisen. Um zu erfassen ob im Anschluss an belastende Ereignisse Core Affects oder Emotionen auftraten, wurden die Versionen 1 bis 4 zu einer Gesamtbedingung „daily hassles“ zusammengefasst und nicht weiter nach einzelnen Versionen unterschieden. Um Hinweise auf affektive Veränderungen nach daily hassles zu erhalten, wurden wie in Tabelle 15 ersichtlich, für sämtliche Variablen Mittelwertdifferenzen zwischen „daily hassles“ als Gesamtvariable und neutralen Situationen gerechnet.

Tabelle 15: Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen zwischen den Gruppen „daily hassles“ und „neutral“ in der independenten Stichprobe

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
affektive AZ	Daily hassles	3,19 (1,47)	137	6,96	164	<.001
	neutral	5,27 (1,53)	30			
kognitive AZ	Daily hassles	1,93 (0,87)	137	2,01	165	<.05
	neutral	2,26(0,2)	30			
angenehm	Daily hassles	0,64 (1,31)	137	8,12	165	<.001
	neutral	2,83 (1,48)	30			
unangenehm	Daily hassles	4,37 (1,32)	136	-8,59	164	<.001
	neutral	1,87 (1,91)	30			
wach	Daily hassles	3,87 (1,49)	137	-1,54	165	n. s.
	neutral	3,40 (1,61)	30			
müde	Daily hassles	1,23 (1,53)	136	1,53	164	n. s.
	neutral	1,70 (1,58)	30			
interessiert	Daily hassles	3,40 (1,61)	136	0,97	164	n. s.
	neutral	3,70 (1,29)	30			
gelangweilt	Daily hassles	0,82 (1,27)	137	2,76	165	<.05
	neutral	1,57 (1,60)	30			
angespannt	Daily hassles	4,52 (1,38)	137	-9,33	165	<.001
	neutral	1,77 (1,79)	30			
beruhigt	Daily hassles	0,83 (1,33)	136	6,32	164	<.001
	neutral	2,60 (1,63)	30			
heiß	Daily hassles	3,19 (1,99)	136	-4,12	164	<.001
	neutral	1,60 (1,50)	30			
kalt	Daily hassles	1,07 (1,41)	135	0,20	163	n. s.
	neutral	1,13 (1,70)	30			
depressiv	Daily hassles	0,70 (0,97)	135	-1,69	163	n. s.
	neutral	0,37 (0,93)	30			
frustriert	Daily hassles	2,24 (1,26)	135	-6,79	163	<.001
	neutral	0,57 (1,07)	30			
ärgerlich	Daily hassles	2,73 (1,15)	134	-9,04	163	<.001
	neutral	0,63 (1,10)	30			
angeekelt	Daily hassles	0,47 (1,04)	135	-,523	163	n. s.
	neutral	0,37 (0,89)	30			
unglücklich	Daily hassles	1,61 (1,26)	135	-4,05	163	<.001
	neutral	0,60 (1,16)	30			
enttäuscht	Daily hassles	1,95 (1,32)	135	-5,51	163	<.001
	neutral	0,53 (1,04)	30			
peinlich	Daily hassles	1,40 (1,38)	135	-3,12	162	<.001
	neutral	0,55 (1,02)	29			
beunruhigt	Daily hassles	1,67 (1,25)	135	-3,75	163	<.001
	neutral	0,73 (1,17)	30			

Fortsetzung von Tabelle 15

beschämt	Daily hassles	1,10 (1,34)	135	-2,63	162	<.01
	neutral	0,41 (0,95)	29			
schuldig	Daily hassles	1,04 (1,29)	81	-2,53	102	<.01
	neutral	0,33 (0,92)	24			

Anmerkungen. Für Emotionsvariablen ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; für Core Affects ist die Skala siebenstufig von 0=„gar nicht“ bis 6=„maximale Stärke“; im Fall „affektiver AZ“ ist die Skala siebenstufig von 1=„sehr negativ“ bis 7=„sehr positiv“; im Fall „kognitiver AZ“ ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4=„äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.4.3.1 Einfluss von daily hassles und neutralen Situationen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“

Wie weiter oben gezeigt, haben die Attributionsmuster nicht den selektiven Einfluss auf emotionale Reaktionen wie aus Fragestellung 3a erwartet.

Da sich hingegen für fast alle Core Affects und Emotionen signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen den Situationen „daily hassles“ und „neutral“ zeigten, wurde ein zweites, alternatives grafisches Kettenmodell gerechnet, um den Kontrast zwischen den Situationen „daily hassles“ und „neutral“ auf „globale AZ“, „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ zu testen. Zusätzlich zum weiter oben beschriebenen Kettenmodell wurde in das rechte Kästchen ergänzend die binäre Variable „daily hassles/neutral“ als Einflussvariable mit aufgenommen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 12 und Tabellen 16 und 17 dargestellt. Kursiv gedruckte Variablen sind im Modell neu aufgetreten, gestrichelte Linien weisen auf neue Einflüsse hin.

Es wurde ebenfalls das konservative Kriterium angewendet, nur komplette Datensätze in die Analyse mit aufzunehmen, was die testbare Stichprobe auf N=97 Teilnehmer für „globale AZ“ und „affektive AZ“ sowie auf N= 98 Teilnehmer für „kognitive AZ“ reduzierte. Erneut wurden alle rechts dieser Variablen stehenden Variablen als Einflussgröße behandelt und schrittweise auf die jeweiligen Variablen regrediert.

In der ersten Regressionsanalyse stellten sich für die Zielvariable „globale AZ“ die Core Affects „angenehm“ und „heiß“, die Emotion „unglücklich“ sowie „affektive AZ“ einerseits, als auch „kognitive AZ“ andererseits als relevante

Prädiktorvariablen heraus. Insgesamt wurde mit den fünf im Modell belassenen Variablen 37,8% der Gesamtvarianz in „globaler AZ“ aufgeklärt.

Im zweiten Schritt wurden sämtliche Core Affects und Emotionen, „NA“ und „daily hassles/neutral“ auf die Zielgröße „affektive AZ“ regrediert. Die Core Affects „heiß“, „angenehm“ und „beruhigt“ sowie die Emotion „frustriert“ klärten 71,7% der Gesamtvarianz in „affektiver AZ“ auf.

In der dritten Analyse wurden alle im Modell rechts stehenden Einflussgrößen auf „kognitive AZ“ regrediert. Die drei Variablen „angenehm“ und „frustriert“ sowie die binäre Variable „daily hassles/neutral“ klärten zusammen 33,2% der Varianz in der Zielvariable auf.

In der multiplen linearen Regression für „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ zeigte sich mit einem hochsignifikanten T-Wert von ($T=3.927$, $p<.001$) ebenfalls eine ungerichtete Assoziation zwischen beiden Variablen.

Letztlich zeigte sich ein Effekt von „daily hassles“ vs. „neutralen“ Situationen auf die Variablen „heiß“, „angenehm“, „beruhigt“, „frustriert“ und „unglücklich“ sowie ein Effekt von „Negative Affectivity“ auf die Variablen „frustriert“ und „unglücklich“.

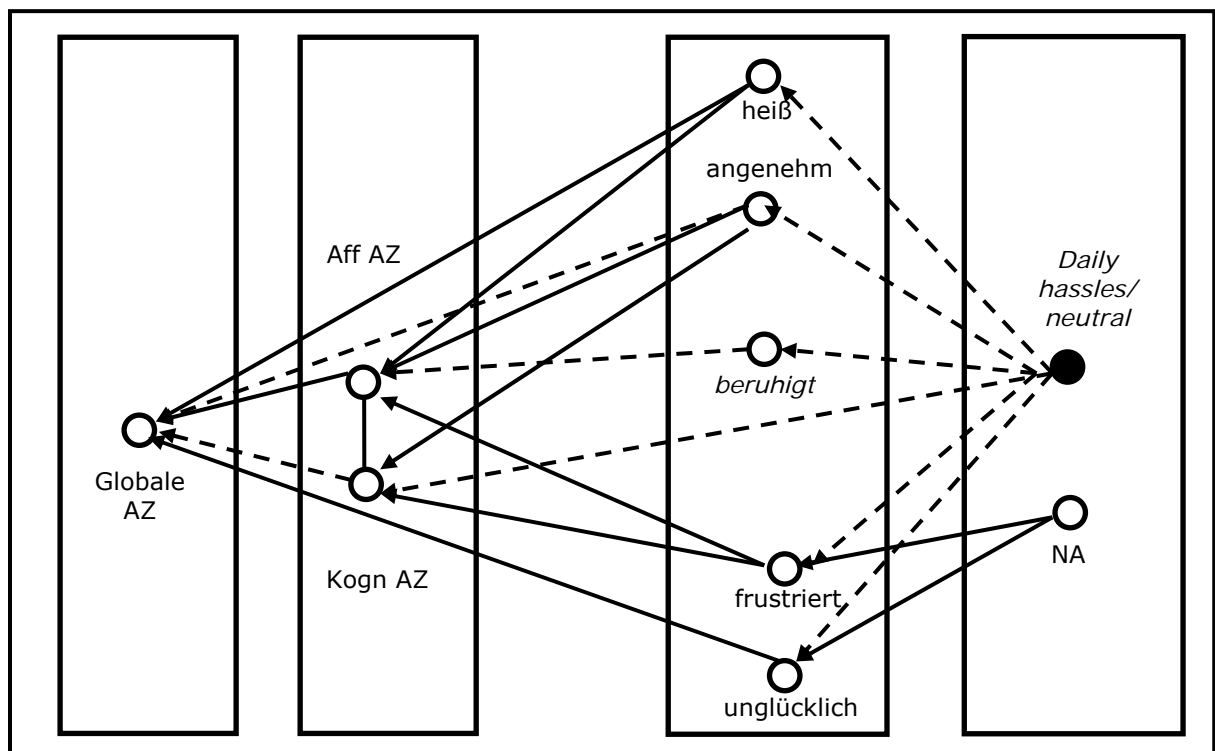


Abbildung 12: Alternatives Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der independenten Stichprobe

Tabelle 16: Signifikante Einflussgrößen des Alternativmodells für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“

Zielgröße	Prädiktorvariablen					
globale AZ	aff. AZ	kogn. AZ	heiß	angenehm	unglücklich	R ²
B	,348	,243	,345	-,229	-,364	,378
SD	,136	,196	,085	,107	,150	
t-Wert	2,600	2,343	3,605	-2,257	-3,468	
affektive AZ	beruhigt	frustriert	heiß	angenehm		R ²
B	,192	-,491	-,203	,221		,717
SD	,083	,080	,051	,074		
t-Wert	2,555	-7,460	-3,441	3,075		
kognitive AZ	angenehm	frustriert	dh/neutral			R ²
B	,296	-,452	,266			,332
SD	,056	,060	,236			
t-Wert	2,975	-4,876	2,551			

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; SD = Standardabweichung; t-Wert = Ausschlusskriterium; R² = Anteil aufgeklärter Varianz; daily hassle (dh) sind „1“ kodiert, neutrale Situationen sind „0“ kodiert

Tabelle 17: Signifikanter Einfluss von „daily hassles/neutral“ sowie „NA“ auf die Zielgrößen „frustriert“, „unglücklich“, „heiß“, „beruhigt“ und „angenehm“

Prädiktor	Zielgrößen				
dh/neutral	frustriert	unglücklich	heiß	beruhigt	angenehm
B	,468	,306	,319	-,440	-,535
SD	,244	,244	,384	,282	,272
t-Wert	6,855	4,202	4,271	-6,219	-8,068
NA	frustriert	unglücklich			
B	,201	,252			
SD	,211	,211			
t-Wert	2,953	3,467			
R ²	,251	,148	,096	,189	,282

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; SD = Standardabweichung; t-Wert = Ausschlusskriterium; R² = Anteil aufgeklärter Varianz durch beide oder eine einzelne Einflussgröße; Zielgrößen befinden sich in den Spalten; daily hassle (dh) sind „1“ kodiert, neutrale Situationen sind „0“ kodiert

Wie die Regressionskoeffizienten (β) in Tabelle 16 und Tabelle 17 zeigen, besaß die neu aufgenommene Variable „daily hassle vs. neutral“ starken Einfluss auf

die jeweiligen Core Affects und Emotionen. Die Bedingung „daily hassle“ beeinflusste empfindungsbezogene Maße der Arbeitssituation in deutlicherem Maße als kognitive Anteile in Form von „kognitiver AZ“. Darüber hinaus zeigt sich ferner, dass durch die Aufnahme der binären Variable „daily hassle vs. neutral“ das ursprüngliche Kettenmodell dahingehend modifiziert wurde, das nun auch Kognitionen in Form von „kognitiver AZ“ einen Einfluss auf die Gesamtbeurteilung der Arbeitssituation erhielten. Ferner entfiel der Einfluss des Core Affects „angespannt“ auf „affektive AZ“ und die Variable „beruhigt“ trat als Einflussfaktor für „affektive AZ“ neu auf.

5.5 Ergebnisse der japanischen Stichprobe

5.5.1 Trennung der globalen Arbeitszufriedenheit in „affektive AZ“ und „kognitive AZ“

Die Annahme aus Fragestellung 1, dass sich Arbeitszufriedenheit als zweidimensionales Konstrukt darstellt, wurde auch im internationalen Kontext bei japanischen Beschäftigten überprüft.

Die Untersuchung der japanischen Stichprobe entsprach dabei dem Vorgehen in der deutschen Stichprobe.

Im ersten Teil der Ergebnisanalyse wurde ebenfalls anhand des grafischen Kettenmodells ein potentieller Einfluss von „affektiver AZ“ und „kognitiver AZ“ auf „globale AZ“ untersucht. Als Datengrundlage gingen die vier Versionen der daily hassles (Versionen 1-4) zusammengefasst in das erste Modell mit ein, was in der japanischen Stichprobe einer Datenbasis von N=60 Datensätzen entsprach.

Ergebnisse des Screening-Verfahrens

Die Daten wurden zuerst dem Screeningtest zum Auffinden Nicht-linearer Effekte unterzogen. Nach dem Screening der Daten (Anhang C1 und C2) zeigten sich keine bedeutenden Abweichungen und damit keine Nicht-linearen Effekte in der Gesamtgruppe. Zur Durchführung des Screeningtest konnten alle Datensätze herangezogen werden, da sämtliche Fragebögen vollständig beantwortet wurden.

Ergebnisse des grafischen Kettenmodells

Die Reihenfolge der Regressionen war so angelegt, dass zunächst Fragestellungen 1 und 2b, durch die Abhängigkeit der „globalen AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen, getestet wurde. Anschließend zur Überprüfung von Fragestellung 2a die „kognitive AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen und schließlich im dritten Schritt „affektive AZ“ von allen weiter rechts gelegenen Variablen. Da die Überprüfung der Faktorenstruktur von „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ gezeigt hatte (siehe Tabelle 7 und 8), dass entgegen der Vorannahmen kein klarer Faktor „Negative Affectivity“ auftrat, wurde dieser im ersten Modell nicht als Einflussvariable aufgenommen, was die Struktur des Kettenmodells auf drei Variablenblöcke bzw. Kettenglieder reduzierte.

Da sich im Screeningverfahren keine Hinweise auf Nicht-lineare Effekte finden ließen, wurden in der ersten Überprüfung sämtliche, in das Modell mit aufgenommen, Variablen auf die Zielvariable „globale AZ“ regrediert. Das Signifikanzniveau wurde ebenfalls auf 1% festgelegt, was einem $|t\text{-Wert}|$ von $t=2,58$ als Ausschlusskriterium entsprach.

Für das erste Regressionsmodell standen zur Vorhersage des Kriteriums „globale AZ“ $N=60$ Datensätze zur Verfügung. Die einzelnen Regressionsschritte sind bereits im Methodenteil beschrieben, so dass an dieser Stelle nur die Ergebnisse der jeweiligen Regressionen auf die drei Regressanden „globale AZ“, „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ berichtet werden. Abbildung 13 veranschaulicht die Ergebnisse grafisch.

In der ersten Regressionsanalyse erwiesen sich für die Zielvariable „globale AZ“ die Variable „kognitive AZ“ und die Emotion „frustriert“ als relevante Prädiktorvariablen. Insgesamt wurde mit den beiden Variablen 49,3% der Gesamtvarianz in „globaler AZ“ aufgeklärt.

5.5.2 Core Affects und Emotionen führen zu Arbeitszufriedenheit

Im zweiten Schritt wurden, entsprechend Fragestellung 2a Core Affects und Emotionen auf die Zielgrößen „affektive AZ“ regrediert. Die Core Affects „interessiert“ und „gelangweilt“ sowie die Emotionen „beunruhigt“, „peinlich“ und „frustriert“, klärten gemeinsam 55,6% der Gesamtvarianz in „affektiver AZ“ auf.

In der dritten Analyse wurden, auch entsprechend Fragestellung 2a Core Affects und Emotionen auf „kognitive AZ“ regrediert. Die beiden Variablen „müde“ und „frustriert“ klärten gemeinsam 23,7% der Varianz in der Zielvariablen auf (Tabelle 18).

In der multiplen linearen Regression, in der die ungerichtete Assoziation zwischen „affektiver AZ“ und „kognitiver AZ“ überprüft wurde, zeigte sich mit einem nicht-signifikanten T-Wert ($T=0.170$, n. s.), dass keine Assoziation zwischen den beiden Variablen „affektive AZ“ und „kognitive AZ“ vorlag.

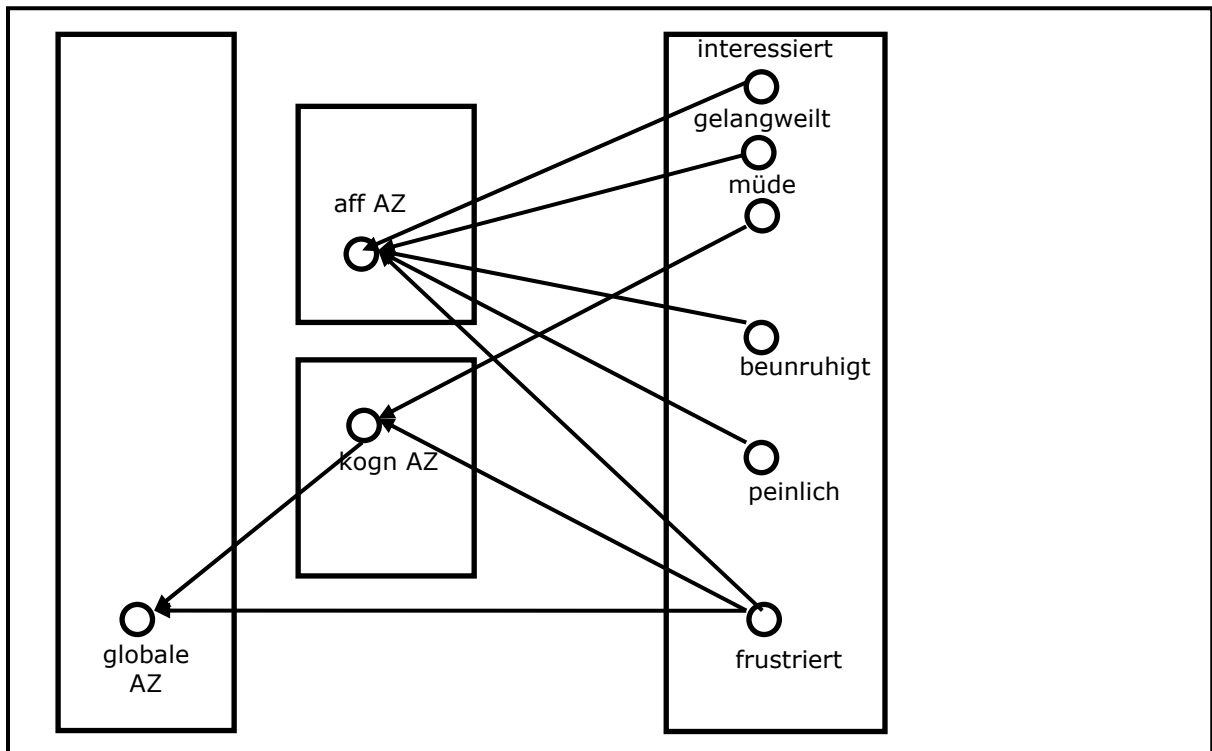


Abbildung 13: Das grafische Kettenmodell für die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Ziel- und Einflussgrößen der interdependenten Stichprobe

Tabelle 18: Signifikante Einflussgrößen für die Zielgrößen „globale AZ“, „kognitive AZ“ und „affektive AZ“

Zielgröße	Prädiktorvariablen					R ²
globale AZ	kogn. AZ	frustriert				R ²
B	,415	-,438				,493
SD	,241	,183				
t-Wert	4,099	-3,324				
affektive AZ	beunruhigt	frustriert	peinlich	interessiert	gelangweilt	R ²
B	,337	-,584	,290	,340	-,416	,556
SD	,118	,137	,105	,082	,080	
t-Wert	3,099	-5,463	2,731	3,784	-4,249	
kognitive AZ	müde	frustriert				R ²
B	-,341	-,278				,237
SD	,069	,093				
t-Wert	-2,794	-2,281				

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; SD = Standardabweichung; t-Wert = Ausschlusskriterium; R² = Anteil aufgeklärter Varianz

5.5.3 Attributionsmuster für emotionale Reaktionen

In Fragestellung 3b wurde postuliert, dass die Attribution der Ereignis auslösenden Bedingungen (internal vs. external und kontrollierbar vs. nicht kontrollierbar) zu differenzierten emotionalen Reaktionen führt. Eine einfaktorielle ANOVA zeigte keine Attributionseffekte für die emotionale Reaktionen „schuldig“ ($F(4,69)=0.074$, n. s.), für die Emotion „beschämt“ ($F(4,69)=0.281$, n. s.), für die Emotion „frustriert“ ($F(4,70)=0.713$, n. s.), für die Emotion „ärgerlich“ ($F(4,70)=0.480$, n. s.) und letztlich für die Emotion „peinlich“ ($F(4,70)=0.438$, n. s.).

Da sich keine Effekte einzelner Attributionsmuster zeigten, wurde überprüft, in wie weit daily hassles (Version 1-4) zusammengenommen, im Gegensatz zu neutralen Situationen, einen Einfluss auf Empfindungen und AZ besitzen.

Wie aus Tabelle 19 ersichtlich, zeigten sich signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen den Variablen „daily hassles“ und „neutral“ allein für die Variable „müde“ ($t(73)=2.191$, $p<.05$). Tendenziell signifikante Mittelwertdifferenzen liegen bei den Variablen „affektive AZ“ ($t(73)=1.923$, $r<.06$) und „unangenehm“ ($t(73)=1.67$, $p<.06$) vor.

Tabelle 19: Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen zwischen den Gruppen „daily hassles“ und „neutral“ der interdependenten Stichprobe

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	df	p
affektive AZ	Daily hassles	3,12 (1,21)	60	-1,923	73	<.06
	neutral	3,80 (1,32)	15			
kognitive AZ	Daily hassles	1,87 (0,71)	60	-,260	73	n. s.
	neutral	1,92 (0,70)	15			
angenehm	Daily hassles	1,38 (1,29)	60	-,043	73	n. s.
	neutral	1,40 (1,50)	15			
unangenehm	Daily hassles	3,73 (1,06)	60	1,967	73	<.06
	neutral	3,13 (1,06)	15			
wach	Daily hassles	1,97 (1,25)	60	,092	73	n. s.
	neutral	1,93 (1,28)	15			
müde	Daily hassles	3,60 (1,27)	60	2,191	73	<.05
	neutral	2,80 (1,27)	15			
interessiert	Daily hassles	1,22 (1,33)	60	-,804	73	n. s.
	neutral	1,53 (1,51)	15			
gelangweilt	Daily hassles	3,40 (1,49)	60	1,707	73	n. s.
	neutral	2,67 (1,50)	15			
angespannt	Daily hassles	3,02 (1,11)	60	,678	73	n. s.
	neutral	2,80 (1,08)	15			
beruhigt	Daily hassles	1,95 (1,19)	60	-,531	73	n. s.
	neutral	2,13 (1,27)	15			
heiß	Daily hassles	3,35 (1,53)	60	1,256	73	n. s.
	neutral	2,80 (1,47)	15			
kalt	Daily hassles	2,27 (1,53)	60	,453	73	n. s.
	neutral	2,07 (1,53)	15			
depressiv	Daily hassles	2,37 (1,06)	60	,342	73	n. s.
	neutral	2,27 (0,80)	15			
frustriert	Daily hassles	2,40 (0,94)	60	1,453	73	n. s.
	neutral	2,00 (1,00)	15			
ärgerlich	Daily hassles	2,35 (0,95)	60	,060	73	n. s.
	neutral	2,33 (0,98)	15			
angeekelt	Daily hassles	2,33 (0,97)	60	1,185	73	n. s.
	neutral	2,00 (1,00)	15			
unglücklich	Daily hassles	1,98 (1,26)	60	,325	73	n. s.
	neutral	1,87 (1,19)	15			
enttäuscht	Daily hassles	2,33 (1,04)	60	,860	73	n. s.
	neutral	2,07 (1,22)	15			

Fortsetzung von Tabelle 19

peinlich	Daily hassles	1,93 (1,22)	60	,770	73	n. s.
	neutral	1,67 (1,11)	15			
beunruhigt	Daily hassles	2,27 (1,12)	60	,366	73	n. s.
	neutral	2,14 (1,23)	15			
beschämt	Daily hassles	1,63 (1,25)	60	-,788	73	n. s.
	neutral	1,93 (1,33)	15			
schuldig	Daily hassles	1,70 (1,28)	60	,333	73	n. s.
	neutral	1,57 (1,40)	15			

Anmerkungen. Für Emotionsvariablen ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; für Core Affects ist die Skala siebenstufig von 0=„gar nicht“ bis 6=„maximale Stärke“; im Fall „affektiver AZ“ ist die Skala siebenstufig von 1=„sehr negativ“ bis 7=„sehr positiv“; im Fall „kognitiver AZ“ ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4=„äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.5.3.1 Einfluss von daily hassles und neutralen Situationen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“

Entgegen der Annahmen aus Fragestellung 3b, wiesen die Attributionsmuster nicht den selektiven Einfluss auf emotionale Reaktionen auf. Da auch der Großteil der Core Affects und Emotionen keine klaren signifikanten Mittelwertdifferenzen zwischen daily hassles und neutralen Situationen zeigten, wurde in Anlehnung an die deutsche Stichprobe, ein zweites grafisches Kettenmodell als Alternativmodell gerechnet. Es wurde eine binäre Variable „daily hassles/neutral“ konzipiert und ein vierter Variablenblock als reine Einflussgröße gebildet. Durch die Aufnahme der binären Variable veränderte sich das ursprüngliche Modell weder für die gerichteten Beziehungen noch für die erklärenden Variablen.

5.6 Vergleich zwischen der deutschen und der japanischen Stichprobe (independent vs. interdependent)

5.6.1 Vergleich der Einflussgrößen auf „globale Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten

Um unterschiedliche Einflüsse der Prädiktorvariablen zwischen den beiden Stichproben interdependent (japanisch) und independent (deutsch) auf die Zielvariable „globale AZ“ zu ermitteln, wurde auf Basis der Daten der Bedingung „daily hassles“ eine Regressionsanalyse mit der Methode „Einschluss“ gerechnet. Die Ergebnisse werden deskriptiv dargestellt und zeigen die Unterschiede anhand der Beta- und T-Werte auf. Für die deutsche Gruppe wurden die gleichen Daten herangezogen wie für das grafische Kettenmodell, was die Stichprobe auf N=77 reduzierte.

Als Regressoren wurden die jeweiligen Einflussfaktoren der Zielvariable des grafischen Kettenmodells aufgenommen sowie die Regressoren auf die gleiche Zielvariable der jeweils anderen Stichprobe.

Zur Berechnung des differenzierten Einflusses auf „globale AZ“ wurden sämtliche „globale AZ“ beeinflussenden Variablen aus der deutschen und der japanischen Stichprobe aufgenommen. Dies umfasste die aus der deutschen Stichprobe kommenden Variablen „affektive AZ“ und „heiß“ sowie die aus der japanischen Stichprobe stammenden Variablen „kognitive AZ“, und „frustriert“.

Unterschiede zwischen den beiden Stichproben zeigen sich im Vergleich der Betawerte der jeweiligen Variablen und ihren entsprechenden Vorzeichen. Die Ergebnisse der deutschen Stichprobe (N=77) sind in Tabelle 20, die der japanischen Stichprobe (N=59) sind in Tabelle 21 zusammengefasst.

Die Variable „kognitive AZ“ hatte in beiden Stichproben positive Vorzeichen und wies sowohl in der deutschen Stichprobe mit $\beta=.214$ und in der japanischen Stichprobe, mit $\beta=.394$ in die gleiche Richtung. Dies deutete darauf hin, dass für beide Gruppen der gleiche Effekt von „kognitiver AZ“ auf „globale AZ“ bestand.

Der Effekt von „affektiver AZ“ auf „globale AZ“ wies sowohl in der deutschen Stichprobe mit einem Wert von $\beta=.228$ als auch in der japanischen Stichprobe mit einem Wert von $\beta=.071$ in die gleiche positive Richtung, mit einem leicht stärkeren Effekt in der deutschen Stichprobe. Auch hier zeigten sich kaum Unterschiede zwischen den beiden Gruppen.

Unterschiede zwischen den Stichproben zeigten sich für die Variable „heiß“. Die Effekte verliefen zwischen den beiden Stichproben in entgegengesetzte Richtung. In der japanischen Stichprobe zeigte sich ein Wert von $\beta=-.039$, für die deutsche Stichprobe ergab sich ein Wert von $\beta=.227$.

Starke Differenzen existierten gleichfalls für die Variable „frustriert“. Das negative Vorzeichen wies darauf hin, dass die Emotion „frustriert“ in beiden Stichproben den gleichen Effekt auf „globaler AZ“ besaß. Der Effekt in der japanischen Stichprobe war mit einem Wert von $\beta = -.451$ gegenüber der deutschen Stichprobe mit $\beta = -.051$ jedoch erheblich stärker ausgeprägt.

Letztlich zeigte auch die Variable „unglücklich“ zwischen den beiden Gruppen starke Differenzen in ihrem Einfluss auf „globale AZ“. Die japanische Stichprobe wies einen positiven Betawert von $\beta = .100$ auf. Der Wert von $\beta = -.308$ in der deutschen Stichprobe wies in die entgegengesetzte Richtung.

Diese Ergebnisse sind jedoch nur deskriptiv zu verstehen. Für diese Form des Testens lässt sich anhand der Vorzeichen nicht auf eine Effektrichtung schließen.

Tabelle 20: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „globale AZ“ in der deutschen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen				
globale AZ	kog. AZ	aff. AZ	heiß	frustriert	unglücklich
β	,214	,228	,227	-,051	-,308
t-Wert	1,656	1,443	1,883	-,333	-2,232

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

Tabelle 21: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „globale AZ“ in der japanischen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen				
globale AZ	kog. AZ	aff. AZ	heiß	frustriert	unglücklich
β	,394	,071	-,039	-,451	,100
t-Wert	3,745	,625	-,344	-3,410	,884

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

5.6.2 Vergleich der Einflussgrößen auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten

Zur Berechnung des Einflusses auf „affektive AZ“ wurden die Variablen der deutschen Stichprobe „heiß“, „angenehm“, „angespannt“ und „frustriert“ sowie zusätzlich die Variablen der japanischen Stichprobe „interessiert“, „gelangweilt“, „peinlich“ und „beunruhigt“ in die Regressionsgleichungen aufgenommen. Die Ergebnisse der deutschen Stichprobe (N=132) sind in Tabelle 22, die der japanischen Stichprobe (N=59) in Tabelle 23 zusammengefasst.

Für die Variable „heiß“ zeigten sich klare Differenzen zwischen den Stichproben. In der deutschen Stichprobe verfügte „heiß“ mit einem Wert von $\beta=.262$ über einen stärkeren Einfluss auf „affektive AZ“ als der Wert von $\beta=.095$ in der japanischen Stichprobe.

Die Variable „angenehm“ zeigte in beiden Stichproben mit einem Wert von $\beta=.101$ in der japanischen Stichprobe und einem Wert von $\beta=.208$ in der deutschen Stichprobe in die gleiche Richtung.

Auch der Effekt der Variable „angespannt“ auf „affektive AZ“ zeigte in beiden Gruppen in die gleiche Richtung. Im Gegensatz zur deutschen Stichprobe, mit einem Wert von $\beta=-.159$, war der Einfluss der Variable „angespannt“ auf „affektive AZ“ in der japanischen Stichprobe mit einem Wert von $\beta=-.062$ geringer als in der deutschen Stichprobe.

Der Einfluss der Variablen „frustriert“ auf „affektive AZ“ wies in beiden Stichproben mit identischen Betawerten von $\beta=-.517$ in die gleiche Richtung.

Starke Differenzen existierten beim Einfluss der Variable „interessiert“ auf „affektive AZ“. Die Richtungen sind identisch, doch verfügte die Variable in der deutschen Stichprobe, mit einem Wert von $\beta=-.025$, über einen geringeren Effekt als die japanische Stichprobe, mit einem Wert von $\beta=-.279$.

Ähnlich hohe Differenzen zeigten sich zwischen den beiden Stichproben für die Variable „gelangweilt“. Die deutsche Stichprobe wies einen Wert von $\beta=.064$ auf, die japanische Stichprobe einen Wert von $\beta=.339$.

Auch die Variable „peinlich“ wies mit einem Wert von $\beta=.252$ für die japanische Stichprobe, und einem Wert von $\beta=.044$ für die deutsche Stichprobe, starke Differenzen auf.

Letztlich wies die Variable „beunruhigt“ auf starke Differenzen zwischen beiden Stichproben hin. Dabei war in der japanischen Stichprobe der Einfluss auf „affektive AZ“, mit einem Wert von $\beta=.309$, erheblich stärker als in der deutschen Stichprobe, mit einem Wert von $\beta=.044$.

Tabelle 22: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „affektive AZ“ in der deutschen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen					
affektive AZ	heiß	angenehm	angespannt	frustriert	Interessiert	gelangweilt
β	-,262	,208	-,159	-,517	,025	,064
t-Wert	-3,034	2,543	-1,611	-5,863	,295	,757
	peinlich	beunruhigt				
β	,044	,044				
t-Wert	,458	,453				

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

Tabelle 23: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „affektive AZ“ in der japanischen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen					
	heiß	angenehm	angespannt	frustriert	interessiert	gelangweilt
affektive AZ						
β	,095	,101	-,062	-,517	-,279	,339
t-Wert	-,798	,760	-,550	-4,143	2,066	-2,977
	peinlich	beunruhigt				
β	,252	,309				
t-Wert	2,213	2,768				

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

5.6.3 Vergleich der Einflussgrößen auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“ zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten

Zur Berechnung des differenzierten Einflusses auf „kognitive AZ“ wurden die Variablen der deutschen Stichprobe „angenehm“ und „frustriert“ sowie zusätzlich die Variable „müde“ der japanischen Stichprobe aufgenommen. Die Ergebnisse der deutschen Stichprobe (N=133) sind in Tabelle 24, die der japanischen Stichprobe (N=59) in Tabelle 25 zusammengefasst.

Die Variable „angenehm“ wies für mit einem positiven Wert von $\beta = -.142$ in der japanischen Stichprobe und einem negativen Wert von $\beta = .172$ in der deutschen Stichprobe auf unterschiedliche Einflussrichtungen der Variable auf „kognitive AZ“ hin.

Der Einfluss der Variable „frustriert“ auf „kognitive AZ“ war mit einem Wert von $\beta = -.295$ in der japanischen Stichprobe und $\beta = -.551$ in der deutschen Stichprobe ähnlich ausgeprägt.

Letztlich wies die Variable „müde“ auf starke Differenzen zwischen den beiden Gruppen hin. Dabei hat „müde“ in der japanischen Stichprobe mit einem Wert von $\beta = -.335$ im Gegensatz zur deutschen Stichprobe mit einem Wert von $\beta = .055$ einen stärkeren Effekt auf „kognitive AZ“.

Tabelle 24: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „kognitive AZ“ in der deutschen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen		
kognitive AZ	angenehm	frustriert	müde
β	,172	-,551	,055
t-Wert	1,803	-5,621	,554

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

Tabelle 25: Die Einflussfaktoren für die Zielgröße „kognitive AZ“ in der japanischen Stichprobe

Zielgröße	Prädiktorvariablen		
kognitive AZ	angenehm	frustriert	müde
β	-,142	-,295	-,335
t-Wert	-1,245	-2,414	-2,753

Anmerkungen. B = Regressionskoeffizient; t-Wert = Ausschlusskriterium

5.6.4 Mittelwertvergleiche der einzelnen Variablen unter der Bedingung „neutral“

Es wurde getestet, in wieweit sich unterschiedliche emotionale Reaktionen im beruflichen Alltag ohne daily hassles zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten darstellten. Wie aus Tabelle 26 ersichtlich zeigten sich unter der Bedingung „neutral“ signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten bei allen Core Affects außer „beruhigt“ und „kalt“, bei allen Emotionsvariablen sowie „affektiver AZ“.

Tabelle 26: Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen in der neutralen Situation zwischen der interdependenten (japanisch) und der independenten Stichprobe (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
globale AZ	Deutschland	4,33 (2,07)	30	-,25	43	n. s.
	Japan	4,47 (1,51)	15			
affektive AZ	Deutschland	5,27 (1,53)	30	3,17	43	<.01
	Japan	3,80 (1,32)	15			
kognitive AZ	Deutschland	2,29 (0,96)	30	1,37	43	n. s.
	Japan	1,89 (0,79)	15			
angenehm	Deutschland	2,83 (1,49)	30	3,04	43	<.01
	Japan	1,40 (1,50)	15			
unangenehm	Deutschland	1,87 (1,91)	30	-2,37	43	<.05
	Japan	3,13 (1,06)	15			
wach	Deutschland	3,40 (1,61)	30	3,07	43	<.01
	Japan	1,93 (1,28)	15			
müde	Deutschland	1,70 (1,58)	30	-2,34	43	<.05
	Japan	2,80 (1,27)	15			
interessiert	Deutschland	3,70 (1,29)	30	5,02	43	<.001
	Japan	1,53 (1,51)	15			
gelangweilt	Deutschland	1,57 (1,59)	30	-2,23	43	<.05
	Japan	2,67 (1,50)	15			

Fortsetzung von Tabelle 26

angespannt	Deutschland	1,77 (1,79)	30	-2,05	43	<.05
	Japan	2,80 (1,08)	15			
beruhigt	Deutschland	2,60 (1,63)	30	0,97	43	n. s.
	Japan	2,13 (1,25)	15			
heiß	Deutschland	1,60 (1,50)	30	-2,55	43	<.05
	Japan	2,80 (1,47)	15			
kalt	Deutschland	1,13 (1,70)	30	-1,79	43	n. s.
	Japan	2,07 (1,53)	15			
depressiv	Deutschland	0,37 (0,93)	30	-6,77	43	<.001
	Japan	2,27 (0,80)	15			
frustriert	Deutschland	0,57 (1,07)	30	-4,32	43	<.001
	Japan	2,00 (1,00)	15			
ärgerlich	Deutschland	0,63 (1,10)	30	-5,07	43	<.001
	Japan	2,33 (0,98)	15			
angeekelt	Deutschland	0,37 (0,89)	30	-5,57	43	<.001
	Japan	2,00 (1,00)	15			
unglücklich	Deutschland	0,60 (1,16)	30	-3,42	43	<.001
	Japan	1,87 (1,19)	15			
enttäuscht	Deutschland	0,53 (1,04)	30	-4,39	43	<.001
	Japan	2,07 (1,22)	15			
peinlich	Deutschland	0,55 (1,02)	30	-3,33	43	<.01
	Japan	1,67 (1,11)	15			
beunruhigt	Deutschland	0,73 (1,17)	30	-3,66	43	<.001
	Japan	2,14 (1,23)	15			
beschämt	Deutschland	0,41 (0,95)	30	-4,30	43	<.01
	Japan	1,93 (1,34)	15			
schuldig	Deutschland	0,33 (0,92)	30	-3,30	43	<.01
	Japan	1,57 (1,40)	15			

Anmerkungen. Für Emotionsvariablen ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; für Core Affects ist die Skala siebenstufig von 0=„gar nicht“ bis 6=„maximale Stärke“; im Fall „affektiver AZ“ ist die Skala siebenstufig von 1=„sehr negativ“ bis 7=„sehr positiv“; im Fall „kognitiver AZ“ ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4=„äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.6.5 Mittelwertvergleiche der einzelnen Variablen unter der Bedingung „daily hassles“

Wie in Tabelle 27 dargestellt, zeigten sich unter der Bedingung „daily hassles“ signifikante Mittelwertdifferenzen zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten bei allen Core Affects außer „heiß“ sowie bei allen Emotionsvariablen außer „frustriert“ und „unglücklich“. Weder bei „affektiver AZ“ noch bei „kognitiver AZ“ zeigten sich signifikante Mittelwertdifferenzen.

Tabelle 27: Mittelwertdifferenzen der einzelnen Variablen für die Bedingung „daily hassles“ zwischen der interdependenten (japanisch) und der independenten Stichprobe (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
globale AZ	Deutschland	4,17 (1,79)	137	-0,49	195	n. s.
	Japan	4,30 (1,70)	60			
affektive AZ	Deutschland	3,19 (1,47)	136	0,35	194	n. s.
	Japan	3,12 (1,21)	60			
kognitive AZ	Deutschland	2,01 (1,05)	137	1,51	195	n. s.
	Japan	1,78 (0,79)	60			
angenehm	Deutschland	0,64 (1,31)	137	-3,68	195	<.001
	Japan	1,38 (1,29)	60			
unangenehm	Deutschland	4,37 (1,32)	136	3,28	194	<.001
	Japan	3,73 (1,06)	60			
wach	Deutschland	3,87 (1,49)	137	8,65	195	<.001
	Japan	1,97 (1,25)	60			
müde	Deutschland	1,23 (1,53)	136	-10,55	194	<.001
	Japan	3,60 (1,27)	60			
interessiert	Deutschland	3,40 (1,61)	136	9,21	194	<.001
	Japan	1,22 (1,33)	60			
gelangweilt	Deutschland	0,82 (1,27)	137	-12,41	195	<.001
	Japan	3,40 (1,49)	60			
angespannt	Deutschland	4,52 (1,38)	137	7,42	195	<.001
	Japan	3,02 (1,11)	60			
beruhigt	Deutschland	0,83 (1,33)	136	-5,61	194	<.001
	Japan	1,95 (1,19)	60			
heiß	Deutschland	3,19 (1,99)	136	-0,55	194	n. s.
	Japan	3,35 (1,53)	60			
kalt	Deutschland	1,07 (1,41)	135	-5,31	193	<.001
	Japan	2,27 (1,53)	60			

Fortsetzung von Tabelle 27

depressiv	Deutschland	0,70 (0,97)	135	-10,71	193	<.001
	Japan	2,37 (1,06)	60			
frustriert	Deutschland	2,24 (1,26)	135	-0,86	193	n. s.
	Japan	2,40 (0,94)	60			
ärgerlich	Deutschland	2,72 (1,15)	134	2,20	192	<.05
	Japan	2,35 (0,5)	60			
angeekelt	Deutschland	0,77 (3,56)	135	-3,34	193	<.001
	Japan	2,33 (1,04)	60			
unglücklich	Deutschland	1,61 (1,26)	135	-1,89	193	n. s.
	Japan	1,98 (1,26)	60			
enttäuscht	Deutschland	1,95 (1,32)	135	-2,01	193	<.05
	Japan	2,33 (1,04)	60			
peinlich	Deutschland	1,40 (1,38)	135	-2,57	193	<.05
	Japan	1,93 (1,22)	60			
beunruhigt	Deutschland	1,67 (1,25)	135	-3,20	193	<.01
	Japan	2,27 (1,12)	60			
beschämt	Deutschland	1,10 (1,34)	135	-2,60	193	<.01
	Japan	1,63 (1,25)	60			
schuldig	Deutschland	1,04 (1,29)	81	-3,03	139	<.01
	Japan	1,70 (1,28)	60			

Anmerkungen. Für Emotionsvariablen ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; für Core Affects ist die Skala siebenstufig von 0=„gar nicht“ bis 6=„maximale Stärke“; im Fall „affektiver AZ“ ist die Skala siebenstufig von 1=„sehr negativ“ bis 7=„sehr positiv“; im Fall „kognitiver AZ“ ist die Skala fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4=„äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.7 Differenzen zwischen den vier Attributionsmustern

Da es für die einzelnen Attributionsmuster aufgrund der Stichprobengröße nicht möglich war, alle Variablen in „grafischen Kettenmodellen“ zu berechnen, wurde überprüft, ob zwischen der deutschen und der japanischen Stichprobe unterschiedliche emotionale Reaktionen auftreten, wie dies unter Fragestellung 3a und 3b postuliert wurde. Dafür wurden mittels einer einfaktoriellen ANOVA Differenzen zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten für die Emotionen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ getestet.

5.7.1 Bedingung „external/keine Kontrolle“

Entsprechend der Fragestellung 3a und 3b sollten sich für Situationen, die external verursacht und nicht unter der Kontrolle des Verursachers standen, für die japanische Stichprobe stärkere emotionale Reaktionen für „peinlich“ und „beschämt“ zeigen als in der deutschen Stichprobe. Die Emotion „frustriert“ sollte die stärksten Reaktionen zeigen und sich in beiden Stichproben nicht voneinander unterscheiden.

Wie die Ergebnisse in Tabelle 28 zeigen, wurden die Annahmen teilweise bestätigt. Japanische Beschäftigte zeigten signifikant stärkere Reaktionen für die Emotionen „beschämt“ und zusätzlich auch „schuldig“, die Differenz für die Emotion „peinlich“ war hingegen nicht signifikant.

Die Annahme, dass deutsche und japanische Beschäftigte die gleiche Reaktion für die Variable „frustriert“ zeigen wurde bestätigt. Allerdings war es nur in der japanischen Stichprobe die stärkste Reaktion. Ferner zeigte sich eine signifikante Differenz für die Emotion „ärgerlich“, die in der deutschen Stichprobe die stärkste Reaktion darstellte.

Tabelle 28: Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „external/keine Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
frustriert	Deutschland	2,31 (1,13)	52	-,73	65	n. s.
	Japan	2,53 (0,74)	15			
ärgerlich	Deutschland	2,94 (0,96)	52	2,40	65	<.05
	Japan	2,27 (0,96)	15			
peinlich	Deutschland	1,19 (1,28)	52	-1,30	65	n. s.
	Japan	1,67 (1,11)	15			
beschämt	Deutschland	0,81 (1,16)	52	-2,97	65	<.01
	Japan	1,80 (1,08)	15			
schuldig	Deutschland	0,87 (1,22)	23	-2,31	36	<.05
	Japan	1,80 (1,21)	15			

Anmerkungen. Die Skala ist fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.7.2 Bedingung „external/Kontrolle“

Entsprechend der Fragestellungen 3a und 3b sollten sich für Situationen, die external verursacht und kontrollierbar gewesen waren, für die japanische Stichprobe stärkere emotionale Reaktionen für „peinlich“ und „schuldig“ zeigen als in der deutschen Stichprobe. Die Reaktionen der Emotion „ärgerlich“ sollten in beiden Stichproben die stärksten Reaktionen darstellen und sich nicht unterscheiden.

Wie die Ergebnisse in Tabelle 29 zeigen, wurden die Postulate bestätigt. Entsprechend der Annahmen zeigten deutsche und japanische Beschäftigte die gleichen -stärksten- Reaktionen für die Variable „ärgerlich“. Ferner zeigten japanische Beschäftigte, im Gegensatz zur deutschen Stichprobe, signifikant stärkere Reaktionen für die Emotionen „schuldig“ und „peinlich“, darüber hinaus aber auch für „beschämt“. Unter den selbst bezogenen Emotionen war „peinlich“ die am stärksten empfundene Reaktion, noch vor „Scham“ oder „Schuld“.

Tabelle 29: Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „external/Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
frustriert	Deutschland	2,17 (1,52)	35	,74	48	n. s.
	Japan	2,47 (0,83)	15			
ärgerlich	Deutschland	2,77 (1,40)	35	,44	48	n. s.
	Japan	2,60 (0,91)	15			
peinlich	Deutschland	0,91 (1,17)	35	-2,74	48	<.01
	Japan	1,93 (1,28)	15			
beschämt	Deutschland	0,66 (1,11)	35	-2,18	48	<.05
	Japan	1,47 (1,41)	15			
schuldig	Deutschland	0,64 (0,95)	25	-3,02	38	<.01
	Japan	1,73 (1,34)	15			

Anmerkungen. Die Skala ist fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.7.3 Bedingung „internal/Kontrolle“

Entsprechend der Fragestellungen 3a und 3b sollten sich für Situationen, die selbst verursacht und zu vermeiden gewesen waren, für die japanische Stichprobe stärkere emotionale Reaktionen für „peinlich“ zeigen als in der deutschen Stichprobe. Die Reaktionen für „schuldig“ sollten in beiden Stichproben die stärksten Reaktionen darstellen und sich nicht voneinander unterscheiden.

Wie die Ergebnisse in Tabelle 30 zeigen, wurden die Postulate nicht bestätigt. Die Emotion „schuldig“ wies weder in der deutschen noch in der japanischen Stichprobe die stärkste Reaktion auf. Zudem zeigten die Ergebnisse zwischen den Kulturen keine Unterschiede in den emotionalen Reaktionen von „peinlich“.

Tabelle 30: Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „internal/Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
frustriert	Deutschland	2,22 (1,28)	23	-,44	36	n. s.
	Japan	2,40 (1,18)	15			
ärgerlich	Deutschland	2,35 (1,27)	23	-,14	36	n. s.
	Japan	2,40 (0,99)	15			
peinlich	Deutschland	2,35 (1,47)	23	,45	36	n. s.
	Japan	2,13 (1,36)	15			
beschämt	Deutschland	1,78 (1,51)	23	,24	36	n. s.
	Japan	1,67 (1,35)	15			
schuldig	Deutschland	1,40 (1,35)	15	-,40	28	n. s.
	Japan	1,60 (1,40)	15			

Anmerkungen. Die Skala ist fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

5.7.4 Bedingung „internal/keine Kontrolle“

Situationen, die selbst verursacht und nicht zu vermeiden gewesen waren, sollten für die japanische Stichprobe zu stärkeren emotionalen Reaktionen für „peinlich“ führen als in der deutschen Stichprobe. Die Reaktionen für „beschämt“ sollten hingegen in beiden Stichproben die stärksten Reaktionen darstellen und sich nicht voneinander unterscheiden.

Wie die Ergebnisse in Tabelle 31 zeigen, wurden die Annahmen nicht bestätigt. Die Reaktion der Emotion „beschämt“ unterscheidet sich zwischen den beiden Stichproben zwar nicht, ist aber auch nicht die stärkste Reaktion. Zudem zeigt sich, entgegen der Annahmen, keine stärkere Reaktion der Emotion „peinlich“ in der japanischen Stichprobe.

Tabelle 31: Mittelwertdifferenzen der Variablen „frustriert“, „ärgerlich“, „peinlich“, „beschämt“ und „schuldig“ unter der Bedingung „internal/keine Kontrolle“ zwischen den Gruppen interdependent (japanisch) und independent (deutsch)

Variable	Bedingung	M (SD)	N	T	Df	p
frustriert	Deutschland	2,24 (1,13)	25	,11	38	n. s.
	Japan	2,20 (1,01)	15			
ärgerlich	Deutschland	2,54 (0,98)	24	1,26	37	n. s.
	Japan	2,13 (0,99)	15			
peinlich	Deutschland	1,64 (1,38)	25	-,84	38	n. s.
	Japan	2,00 (1,20)	15			
beschämt	Deutschland	1,72 (1,43)	25	,27	38	n. s.
	Japan	1,60 (1,24)	15			
schuldig	Deutschland	1,50 (1,58)	18	-,33	31	n. s.
	Japan	1,67 (1,29)	15			

Anmerkungen. Die Skala ist fünfstufig von 0=„gar nicht“ bis 4= „äußerst“; M= Mittelwert; SD= Standardabweichung; N= Anzahl der Teilnehmer; T= T-Wert; Df= Freiheitsgrade; p= Signifikanzniveau

6 Diskussion

Die vorliegende Arbeit berichtet über die Entwicklung eines alternativen Modells zur Betrachtung der Einstellungselemente von Arbeitszufriedenheit. Sie bezieht sich teilweise auf das Modell der „Affective Events Theory“ von Weiss und Cropanzano (1996) und untersucht drei Bestandteile einer vorrangig auf Empfindungen bezogenen Abhängigkeitskette, die zu Arbeitszufriedenheit führen. Die zentralen Fragestellungen der Untersuchung betrachten Arbeitszufriedenheit als eine Zusammensetzung aus zwei Faktoren, einem empfindungsbezogenen und einem kognitiven Faktor. Sie untersucht die Einflussfaktoren für diese beiden Ebenen sowie die mögliche Strukturierung von Ereignissen im betrieblichen Alltag, die zu Empfindungen führen. Um zu überprüfen ob dieses Modell nicht nur kulturell spezifisch ist, wurden diese Fragestellungen neben einer deutschen Stichprobe gleichfalls bei Beschäftigten in einem japanischen Unternehmen untersucht.

Zur Beantwortung der Frage, in wie weit verschiedene Formen der daily hassles bestimmte Empfindungen im Arbeitsalltag eines Beschäftigten beeinflussen und diese in einem weiteren Schritt prädiktiven Einfluss auf unterschiedliche Formen der Arbeitszufriedenheit ausüben, wurde auf die Methodik eines grafischen Kettenmodells zurückgegriffen. Auf Basis der Überlegungen der „Affective Events Theory“ wurde eine hypothetische Abhängigkeitskette formuliert, die alle relevanten Variablen aufnahm. Da erwartet wurde, dass sich für deutsche und japanische Beschäftigte unterschiedliche Empfindungsstrukturen ausbilden, wurden zwei separate Modelle gerechnet. Auf Basis multipler Regressionsanalysen sind die gerichteten Beziehungen zwischen den Variablenblöcken Moderatorvariable („Negative Affectivity“), „daily hassles“, Core Affects, Emotionen, „kognitive Arbeitszufriedenheit“, „affektive Arbeitszufriedenheit“ sowie Gesamteinstellung zur Arbeitssituation, „globale Arbeitszufriedenheit“ berechnet worden.

Dabei muss sich die Qualität eines derartigen Modells danach bemessen lassen in wie weit die gefundenen Ergebnisse in den betrieblichen Alltag integriert werden können und welche praktischen Vorteile sich aus den Befunden für Entscheidungsträger und Beschäftigte im Unternehmen ergeben.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der statistischen Analysen daher in der Reihenfolge der formulierten Fragestellungen besprochen, im Kontext der bestehenden Literatur diskutiert und Anregungen für weitere wissenschaftliche Aktivitäten vorgeschlagen.

Ferner werden die praktischen Vorteile der Differenzierung von Arbeitszufriedenheit in Empfindungsmaße und kognitive Maße und ihrer Implikationen für den Arbeitsalltag in der betrieblichen Praxis (Verhaltensvorhersage, Gesundheitserhaltung) besprochen sowie Stärken und Limitierungen thematisiert.

6.1 Deutsche Stichprobe: independenter Kulturkreis

Ein wichtiger Aspekt bei der Konzeption von Arbeitszufriedenheit in dieser Studie lag darin, Arbeitszufriedenheit als Einstellung mit den beiden Ebenen Kognition und Empfindung zu betrachten und letztere Komponente dieser Einstellung genauer zu untersuchen. Bislang wird die Empfindensebene der Arbeitszufriedenheit lediglich mit Emotionen oder Dispositionen in Form von „Positive Affectivity“ oder „Negative Affectivity“ gleichgesetzt und Arbeitszufriedenheit allein als Kognition in Form von Soll-Ist-Vergleichen hinsichtlich bestimmter Aspekte der Arbeitssituation konzipiert.

Da die „Affective Events Theory“ postuliert, dass sich Verhaltensreaktionen auf Basis von langfristigen Stimmungslagen von empfindungsbezogenen Verhaltensreaktionen unterscheiden, die sich auf einen bestimmten Kontext beziehen, ist es notwendig, die Empfindungen, die sich speziell auf den Arbeitskontext beziehen, separat zu konzipieren und zu erheben. Ergänzend zu rein kognitiven Maßen der Arbeitszufriedenheit wurde daher eine neue Variable der Arbeitszufriedenheit konzipiert, „affektive Arbeitszufriedenheit“.

Somit wurde die „Affective Events Theory“ von Weiss und Cropanzano (1996) gleichfalls hinsichtlich ihrer Konzeption der Arbeitszufriedenheit erweitert. Entgegen der ursprünglichen „Affective Events Theory“, welche nur ein Gesamtmaß der Arbeitszufriedenheit betrachtet, untersuchte diese Studie, in wie weit sich Arbeitszufriedenheit neben generellen Core Affects und Emotionen zudem aus empfindungsbezogenen und kognitiven Anteilen zusammensetzt und welchen Einfluss Core Affects und Emotionen auf diese beiden Einstellungsebenen von Arbeitszufriedenheit sowie ein Gesamtmaß von Arbeitszufriedenheit besitzen.

6.1.1 Zu Fragestellung 1 (independenter Kulturkreis)

Die Annahmen, dass sich „globale Arbeitszufriedenheit“ nicht nur aus „kognitiver Arbeitszufriedenheit“, Core Affects und Emotionen zusammensetzt, sondern auch aus einer empfindungsbezogenen Ebene der Arbeitszufriedenheit, wurde durch die Ergebnisse zu Fragestellung 1 aus dem grafischen Kettenmodell bestätigt.

Unter der Bedingung, dass im Arbeitskontext daily hassles vorliegen, hatte die Variable „affektive Arbeitszufriedenheit“ einen Einfluss auf die Gesamteinstellung eines Beschäftigten zur Arbeitssituation in Form von „globaler Arbeitszufriedenheit“. Das bedeutet, je weniger „affektive Arbeitszufriedenheit“ empfunden wurde desto geringer war auch die „globale Arbeitszufriedenheit“. Die kognitive Auseinandersetzung mit der Arbeitssituation, erhoben als „kognitive Arbeitszufriedenheit“ hatte unter der Bedingung „daily hassles“ keinen direkten Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“.

Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ nur einen Teil der Empfindungen im Arbeitskontext darstellt. Zusätzlich besaßen die Emotion „unglücklich“ sowie der Core Affect „heiß“ einen Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“. Je weniger man sich im Arbeitskontext „unglücklich“ fühlte, desto positiver waren die Angaben zu „globaler Arbeitszufriedenheit“ und je stärker die Empfindung „heiß“ war desto positiver waren die Angaben zu „globaler Arbeitszufriedenheit“.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass bei Beschäftigten, die kleinere Ärgernisse im Arbeitskontext erfahren, die kognitive Bewertung der Arbeitssituation in den Hintergrund tritt und stattdessen eine Empfindung für die Einstellung zur Arbeitssituation vorrangig ist. Einmal als Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit und ferner direkt über Emotionen und Core Affects. Dabei war der Einfluss von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ fast genauso stark wie der Einfluss der Emotion „unglücklich“.

Obwohl „kognitive Arbeitszufriedenheit“ im Modell keinen direkten Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“ aufwies, lässt die hohe Korrelation zwischen „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und „affektiver Arbeitszufriedenheit“ darauf schließen, dass dieser kognitive Anteil vermittelt über die Empfindungsvariable einen Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“ besitzt. Dies bedeutet weiterhin, dass auch in belastenden Arbeitssituationen nicht allein mit Core Affects und Emotionen reagiert wird, sondern weiterhin eine kognitive Bewertung der Arbeitssituation besteht, die aber stark mit arbeitsbezogenen Empfindungen in Form von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ zusammenhängt.

Diese Ergebnisse stimmen mit der „Affective Events Theory“ in so fern überein, dass Ereignisse während der Arbeit, vermittelt über Empfindungen (affektive Reaktionen) Auswirkungen auf Einstellungen zu Arbeit in Form von „globaler Arbeitszufriedenheit“ besitzen. Andererseits erweitern sie das Modell maßgeblich dahingehend, dass Einstellungen zur Arbeit nicht nur als Gesamtmaß gesehen werden können, sondern entsprechend den Annahmen der Fragestellung um eine

Empfindungskomponente in Form von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ ergänzt werden müssen.

6.1.1.1 Alternatives Modell

Der oben dargestellte Befund bezieht sich auf Einflussfaktoren unter der Bedingung, dass belastende Situationen vorliegen. Aus diesem Grund wurde ein Alternativmodell gerechnet, in dem neutrale Situationen mit aufgenommen wurden. Der Einfluss von „affektiver Arbeitszufriedenheit“, des Core Affects „heiß“ sowie der Emotion „unglücklich“ blieb erhalten. Darüber hinaus zeigten sich mit dem Core Affect „angenehm“ und „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ weitere Einflussfaktoren für „globale Arbeitszufriedenheit“.

Ergänzend zum vorhergehenden Modell, in dem nur das Empfinden nach daily hassles geprüft wurde, klärt nun zusätzlich „kognitive Arbeitszufriedenheit“ weitere Varianz in der Zielvariable „globale Arbeitszufriedenheit“ auf und zwar dahingehend, dass höhere „kognitive Arbeitszufriedenheit“ auch zu höherer „globaler Arbeitszufriedenheit“ führt. Auch wenn für die einzelnen Variablen keine einzelnen Hypothesen und Richtungen angenommen wurden, widerspricht der Einfluss der Variablen „angenehm“ den Vorstellungen von potentiellen Effekten von negativen Ereignissen auf Emotionen „globale Arbeitszufriedenheit“. Die Ergebnisse bedeuten nämlich, dass die Beschäftigten angaben je weniger „angenehm“ sie empfanden, desto zufriedener waren sie insgesamt mit der Arbeitssituation. Allerdings wies diese Variable unter den fünf Einflussvariablen den geringsten Effekt auf „globale Arbeitszufriedenheit“ auf.

Die Variable „angenehm“ außen vorgelassen, entspricht der Einfluss der vier stärksten Einflussvariablen den Annahmen, dass sich Arbeitszufriedenheit als Globalmaß nicht nur aus „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und Emotionen oder Core Affects zusammensetzt sondern dass „globale Arbeitszufriedenheit“ als Konstrukt gesehen werden muss, welches aus „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und „affektiver Arbeitszufriedenheit“ zusammengesetzt ist, wobei beide miteinander in Beziehung stehen.

Wie das erste Modell zeigt, reicht es zur Beschreibung der gesamten Empfindungen durch belastende Situationen im Arbeitskontext nicht aus, Emotionen und Core Affects allein als empfindungsbezogene Anteile zu betrachten, sondern es ist ratsam zur höheren Varianzaufklärung „affektive Arbeitszufriedenheit“ mit zu erheben.

Dabei kommt es situationsabhängig zu unterschiedlichen Reaktionen, da sich im zweiten Alternativmodell zeigte, dass unter Aufnahme neutraler Bedingungen, kognitive Einflüsse und unterschiedliche Empfindungen weitere Varianz in der Gesamtzufriedenheit eines Beschäftigten aufklären.

6.1.2 Zu Fragestellung 1 (interdependenter Kulturkreis)

Die Gesamteinstellung gegenüber der Arbeitssituation unter der Bedingung, dass daily hassles vorliegen, wurde in der japanischen Stichprobe fast zur Hälfte durch zwei Variablen erklärt. Einmal durch „kognitive Arbeitszufriedenheit“ und ferner durch die Emotion „frustriert“. Dies bedeutet, je stärker japanische Beschäftigte mit ihrer Arbeitssituation kognitiv zufrieden sind, desto mehr werden sie auch mit der Arbeitssituation insgesamt zufrieden sein. Gleichzeitig existiert noch ein gleich starker, rein emotionaler Einfluss. Je stärker ich in der Arbeitssituation frustriert werde, desto weniger bin ich mit der Arbeitssituation insgesamt zufrieden.

Trotz des starken Einflusses der emotionalen Variable „frustriert“ wurde „globale Arbeitszufriedenheit“ durch keine weiteren Empfindungsvariablen beeinflusst. Das galt auch für die Variable „affektive Arbeitszufriedenheit“. „Affektive Arbeitszufriedenheit“ hatte weder Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“ noch weist sie einen Zusammenhang mit „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ auf. Ordnet man diese Ergebnisse in die „Affective Events Theory“ ein, weisen die Befunde auf mehrere Aspekte hin.

Wie in der „Affective Events Theory“ postuliert, existiert für die Gesamteinstellung zur Arbeitssituation auch unter der Bedingung, dass daily hassles eintreten, ein signifikanter Einfluss von kognitiven Variablen. Darüber hinaus besteht ein klarer emotionaler Effekt auf diese Gesamteinstellung durch die Emotion „frustriert“.

Die Studie von Lebra (1983) bietet eine Erklärung an, weshalb in der vorliegenden Studie die Emotion „Frustration“ als vorherrschende Empfindung in der interdependenten Stichprobe gefunden worden ist. Im Gegensatz zu Ärger, stellt Frustration keine expressive Emotion dar und kann in der Gegenwart anderer besser kontrolliert werden, so dass andere Personen nicht belästigt werden. Frustration stellt somit eine angemessene Reaktion dar, Ärger zu empfinden, ohne ihn zeigen zu müssen. Ob dabei in der Tat Frustration empfunden wird oder dies nur ein Ausdruck einer Form der Empfindungsregulierung darstellt, kann im Rahmen der Untersuchung nicht beantwortet werden.

Ergänzend zu ursprünglichen Arbeitszufriedenheitsmodellen weisen die Ergebnisse darauf hin, dass neben der „kognitiven Arbeitszufriedenheit“ und den emotionalen Einflüssen noch ein weiterer Aspekt das Empfinden von Arbeitszufriedenheit bestimmt. Dieser zweite Faktor des Erlebens von Arbeitszufriedenheit kann nicht allein durch Emotionen und Kognitionen erklärt werden, sondern stellt sich als ein eigenständiges unabhängiges Konstrukt dar, in Form von „affektiver Arbeitszufriedenheit“.

Da sich für die independente (deutsche) Stichprobe unterschiedliche Einflussfaktoren für das Alternativmodell mit neutralen Situationen als zusätzliche Einflussgröße zeigten, wurde dieses Alternativmodell ebenfalls für die interdependente Stichprobe gerechnet.

Entgegen den Erwartungen stellten sich für dieses zweite Modell keine signifikanten Unterschiede ein.

Das ursprüngliche Ergebnis, dass sich „globale Arbeitszufriedenheit“ aus einer kognitiven Variablen und einer Emotion zusammensetzt, blieb somit unabhängig von der Arbeitssituation bestehen. Es lässt den Schluss zu, dass unabhängig von den Arbeitsbedingungen ob belastend oder neutral, Arbeitszufriedenheit durch zwei unabhängige Faktoren „kognitive Arbeitszufriedenheit“ und „affektive Arbeitszufriedenheit“ beschrieben werden kann. Angaben zu Gesamtarbeitszufriedenheit besitzen demnach eine kognitive Ebene in Form von „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und zusätzlich eine emotionale Reaktion in Form der Emotion „frustriert“.

Möchte man aber die Zufriedenheit am Arbeitsplatz detailliert beschreiben, gilt es anhand der Ergebnisse zu berücksichtigen, dass sich Arbeitszufriedenheit aus zwei unabhängigen Konstrukten zusammensetzt wobei eines kognitiv ausgerichtet ist und das zweite Empfindungen als Einstellungsebene der Arbeitssituation erfasst.

6.1.3 Wo liegt der Vorteil, „affektive Arbeitszufriedenheit“ ergänzend zu „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ zu erfassen?

Die Untersuchungsbefunde legen den Schluss nahe, dass die Beurteilung der Arbeitssituation einerseits aus einer Angabe zur Gesamtzufriedenheit besteht, dass aber abhängig von der Arbeitssituation spezifische Faktoren mehr oder weniger starken Einfluss besitzen.

Diesem Ansatz wird im Prinzip auch mit der Konzeption von Facetten der Arbeitssituation Rechnung getragen, allerdings unter stetiger Ausblendung von Empfindungen.

Der Berücksichtigung der beiden Faktoren, „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“, in Ergänzung zur Gesamteinstellung kommt dann besondere Bedeutung zu, wenn Empfindungen gegenüber der kognitiven Bewertung unterschiedliche Funktionen haben, wie dies von Weiss und Cropanzano (1996) für unterschiedliche Verhaltensreaktionen angenommen wurde. So wird oft postuliert, dass empfindungsbezogene Einstellungsebenen bestimmte Verhaltenweisen besser vorhersagen können als kognitive Komponenten. Dies trifft besonders für impulsives Verhalten zu, wie beispielsweise bestimmte Arbeiten nicht zu verrichten, kleine Beschädigungen auf Kosten des Unternehmens, Diebstähle (Greenberg & Scott, 1996) oder sich dafür zu entscheiden, den nächsten Tag krank zu sein.

Empfindungen führen zudem gleichfalls zu einem Mechanismus, den Arbeitskontext zum Beispiel gegenüber Mitarbeitern und Vorgesetzten kognitiv zu bewerten, was sich anschließend in mittelfristigen Einstellungen in Form von „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und dementsprechend kognitiv geleitetem Verhalten, wie Fluktuation, niederschlägt.

Der Gedanke der Mehrdimensionalität von Arbeitszufriedenheit ist bereits in der Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) artikuliert worden. Im Gegensatz zur vorliegenden Untersuchung basiert diese Zweidimensionalität von Herzberg et al. jedoch auf kognitiven Faktoren und berücksichtigt nicht explizit eine Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit.

Die zweifaktorielle Konzeption und Verursachung der Arbeitszufriedenheit wurde unlängst wieder aufgegriffen (Fisher, 2000, 2002). Fisher (2002) zeigte, dass unterschiedliche Verhaltensweisen in der Arbeitssituation durch unterschiedliche Erlebenszustände während der Arbeitssituation und deren Auslöser differenziert vorhergesagt werden. Faktoren der Arbeitssituation, die primär zu positiven Empfindungen führen (Job Charakteristika nach Hackmann & Oldham (1975) und die Disposition „Positive Affectivity“) sagen positive Empfindungen besser voraus als negative Empfindungen. Faktoren, die primär zu negativen Empfindungen führen (Rollenkonflikte und die Disposition „Negative Affectivity“) sagen negative Empfindungen besser voraus als positive Empfindungen.

Darüber hinaus stellen sich Empfindungen als gute Prädiktoren für die jeweiligen empfindungsbezogenen Kriteriumsvariablen „Affective Commitment“ sowie „Hilfeverhalten“ dar. Kognitive Kriteriumsvariablen wiederum, wie „Fluktuationsabsicht“, werden eher durch kognitive Prädiktoren als durch empfindungsbezogene Prädiktoren vorhergesagt. Im Gegensatz zur vorliegenden Untersuchung trennte Fisher jedoch nicht nach Formen „affektiver Arbeitszufriedenheit“ oder „kognitiver Arbeitszufriedenheit“, sondern betrachtete

Arbeitszufriedenheit als Gesamteinstellung. Sie nahm auch keine Abgrenzung der Empfindungsebene der Einstellung gegenüber generellen Empfindungen vor. Dadurch bleiben Verhaltensweisen, wie Fluktuationsabsicht, die als Endprodukte rein kognitiver Abwägungsprozesse betrachtet werden, weiterhin ohne Erklärung durch unterschiedliche Empfindungen.

6.1.4 Zu Fragestellungen 2a und 2b (independenten Kulturkreis)

Da die Annahme aus Fragestellung 1 weitestgehend bestätigt werden konnte, wurde anschließend getestet, wie Core Affects und Emotionen die drei Zielvariablen „affektive Arbeitszufriedenheit“, „kognitive Arbeitszufriedenheit“ und „globale Arbeitszufriedenheit“ beeinflussten.

Die „Affective Events Theory“ macht keine Aussagen zu bestimmten Empfindungsreaktionen (affektive Reaktionen). Daher wurden Empfindungen in die beiden Konzepte Emotionen und Core Affects getrennt und ihr Einzeleinfluss auf Arbeitszufriedenheit untersucht.

Unter der Bedingung, dass daily hassles vorliegen hatten die Core Affects „angenehm“, „heiß“ und „angespannt“ sowie die Emotion „frustriert“ einen Einfluss auf „affektive Arbeitszufriedenheit“. Die Effekte stellten sich hypothesenkonform dar. Demnach führte höheres „angenehmes“ Empfinden zu höherer „affektiver Arbeitszufriedenheit“, hohe „Angespanntheit“ und hohe „Frustration“ führten ferner zu geringerer „affektiver Arbeitszufriedenheit“. Zudem führte das Empfinden des Core Affects „heiß“ zu geringerer „affektiver Arbeitszufriedenheit“. Diese Befunde zeigen im Rahmen der „Affective Events Theory“, dass sowohl Core Affects als auch Emotionen im Anschluss an bestimmte Auslöser im Arbeitskontext „affektive Arbeitszufriedenheit“ gleichzeitig beeinflussen.

Aber auch „kognitive Arbeitszufriedenheit“ wurde durch Empfindungen beeinflusst. Einerseits durch den Core Affect „angenehm“ dahingehend, dass höheres angenehmes Empfinden zu höherer „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ führte. Und zweitens führte hohe „Frustration“ zu verringerter „kognitiver Arbeitszufriedenheit“. Entsprechend der „Affective Events Theory“ beeinflussen sowohl diffuse Core Affects als auch konkrete Emotionen Einstellungen zur Arbeit, in Form von „affektiver Arbeitszufriedenheit“, „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ sowie „globaler Arbeitszufriedenheit“.

Das Besondere an diesen Befunden liegt darin, dass die unterschiedlichen Arbeitszufriedenheitsmaße einerseits von unterschiedlichen Empfindungen beeinflusst worden sind und andererseits Core Affects und Emotionen ganz unterschiedliche Anteile der Varianz der Arbeitszufriedenheitsmaße aufklären.

Somit wird in belastenden Situationen die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation am stärksten durch die Emotion „unglücklich“ beeinflusst und ferner durch „affektive Arbeitszufriedenheit“. Zusätzlich zum Empfinden „heiß“ klären diese drei Prädiktoren fast 30% der Gesamtvarianz der gesamten Zufriedenheit unter belastenden Ereignissen auf. Indirekt über den Einfluss von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ wirken ferner die Emotion „frustriert“ sowie die Core Affects „angenehm“, „angespannt“ und nochmals „heiß“ auf „globale Arbeitszufriedenheit“. „Kognitive Arbeitszufriedenheit“ hat demnach in Situationen, die durch daily hassles ausgelöst worden sind, eine untergeordnete Bedeutung bei der Bewertung der Arbeitssituation und damit auf die potentiell nachfolgenden Verhaltensweisen.

Dabei stellt sich heraus, dass die Emotionen, die „globale Arbeitszufriedenheit“ und „affektive Arbeitszufriedenheit“ beeinflussen („frustriert“ und „unglücklich“), in den Circumplexmodellen von Schimmack und Grob (2000) und Watson und Tellegen (1985) nahe an der Dimension „unangenehm“ (displeasure) liegen. Der entscheidende Unterschied bezieht sich jedoch auf die relative Position zu den Dimensionen „angespannt“ (tense) und „wach“ (awake). Dabei zeigt sich nämlich, dass „Frustration“ in Richtung der Komponente „angespannt“ verschoben ist und „unglücklich“ in der entgegengesetzten Richtung liegt. Berücksichtigt man zusätzlich die beeinflussenden Core Affects stellt sich dar, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ primär durch physiologische Empfindungen beeinflusst wird und „globale Arbeitszufriedenheit“ durch eine Emotion (unglücklich), die eher in die Richtung nicht-erregt neigt.

6.1.4.1 Alternatives Modell

Betrachtet man die Veränderungen der Empfindungen im Alternativmodell, in welches zusätzlich noch neutrale Bedingungen aufgenommen worden sind, zeigt sich, dass „globale Arbeitszufriedenheit“ weiterhin durch Emotionen, Core Affects und „affektive Arbeitszufriedenheit“ beeinflusst wurde, dass aber zusätzlich eine kognitive Bewertung der gesamten Arbeitssituation durch „kognitive Arbeitszufriedenheit“ auftrat. Der Anteil aufgeklärter Varianz wurde dadurch um 9% auf 38% verbessert.

Für „affektive Arbeitszufriedenheit“ zeigen die Befunde, dass „angespannt“ als Einflussfaktor auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ wegfiel und dafür höhere Werte des Core Affects „beruhigt“ zu größerer „affektiver Arbeitszufriedenheit“ führten. „Kognitive Arbeitszufriedenheit“ wird weiterhin durch die beiden Variablen „angenehm“ und „frustriert“ beeinflusst, zusätzlich besaß die neu aufgenommene binär codierte Variable „daily hassles/neutral“ einen direkten Einfluss auf

„kognitive Arbeitszufriedenheit“. Allerdings weist der Betawert darauf hin, dass die Bedingung „daily hassle“, in Beziehung zu den anderen Variablen des Regressionsmodells, nur einen geringen Einfluss auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“ besitzt. Im Verhältnis des Einflusses von „daily hassles“ auf die Empfindungsvariablen wird der Einfluss auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“ eher durch die Bedingung „neutral“ bestimmt. Dies würde bedeuten, dass die Einstellung zur gesamten Arbeitssituation in neutralen Situationen zusätzlich durch Kognitionen bestimmt wird, während unter der Bedingung „daily hassles“ eher die Empfindungsebene der Einstellung im Vordergrund steht.

Die Aufnahme neutraler Situationen in Form der Variable „daily hassles vs. neutral“ ergänzt das Modell in mehrfacher Hinsicht. Zunächst hat die Variable Einfluss auf sämtliche Empfindungen. Der Einfluss geht in eine intuitiv nachvollziehbare Richtung, demnach „daily hassles“ zu höheren Reaktionen für die Variablen „frustriert“, „unglücklich“ und „heiß“ führten. Andererseits jedoch zu geringeren Empfindungen von „beruhigt“ und „angenehm“. Über diese Variablen besitzen daily hassles und neutrale Situationen immer auch einen Einfluss auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ bzw. direkt auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“.

Durch das Alternativmodell entstand zudem ein neuer direkter Einfluss von „angenehm“ auf die Gesamteinstellung von Arbeitszufriedenheit. Dieser Einfluss steht jedoch dem Einfluss der binären Variable auf „angenehm“, demnach neutrale Situationen zu angenehmen Empfinden führen, und dem Einflusses von „angenehm“, auf sowohl „kognitive Arbeitszufriedenheit“ als auch „affektive Arbeitszufriedenheit“, entgegen. Der Einfluss von „angenehm“ auf „globale Arbeitszufriedenheit“ weist in die entgegengesetzte Richtung, so dass eine geringere Ausprägung von „angenehm“ zu höherer „globaler Arbeitszufriedenheit“ führt.

Als neue Einflussgröße kam der Core Affect „beruhigt“ hinzu. Neutrale Situationen führten stärker zu einer Empfindung in Richtung „beruhigt“, als es bei belastenden Situationen der Fall war. Sie hatten im weiteren Verlauf dahingehend Einfluss auf „affektive Arbeitszufriedenheit“, dass Angaben in Richtung „beruhigt“ zu erhöhter „affektiver Arbeitszufriedenheit“ führten. Da „beruhigt“ im Circumplexmodell auf der gleichen Dimension den entgegengesetzten Pol zu „angespannt“ darstellt, zeigt sich eine Verschiebung auf der Empfindungsdimension unter der Bedingung, dass normales, nicht belastendes Arbeiten möglich ist.

Somit führte die Aufnahme der neutralen Situationen zu einem direkten Einfluss auf die kognitive Beurteilung verschiedener Aspekte der Arbeitssituation. Dies äußert sich darin, dass „kognitive Arbeitszufriedenheit“ zusätzliche Varianz in der Gesamteinstellung gegenüber der Arbeitssituation aufklärt.

6.1.5 Zu Fragestellungen 2a und 2b (interdependenter Kulturkreis)

Für Beschäftigte des interdependenten Kulturkreises stellt sich ein gänzlich anderes Einflussmuster der Empfindungen auf Arbeitszufriedenheit dar. Bis auf die Emotion „frustriert“ führen im Gegensatz zur deutschen Stichprobe andere Core Affects und Emotionen zu „affektiver Arbeitszufriedenheit“, „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ sowie zu Gesamtzufriedenheit.

„Kognitive Arbeitszufriedenheit“ wurde dabei nur von einem Core Affect, nämlich „müde“ sowie einer Emotion nämlich „frustriert“ beeinflusst. Dieser Einfluss stellt sich erwartungsgemäß dar, demnach führte höhere Frustration zu geringerer „kognitiver Arbeitszufriedenheit“. Für die Variable „müde“ zeigte sich der Effekt dahingehend, dass höhere Müdigkeit zu geringerer „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ führt. Diese beiden Variablen erklären fast zu einem Viertel die Varianz in „kognitiver Arbeitszufriedenheit“.

Betrachtet man „globale Arbeitszufriedenheit“ zeigt sich, dass diese Variable von allen Core Affects und Emotionen nur durch „Frustration“ beeinflusst wird. Da aber zudem „kognitive Arbeitszufriedenheit“ einen starken Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“ besitzt und selbst von dem Core Affect „müde“ bestimmt wird, kann man darauf schließen, dass der Core Affect „müde“, vermittelt über „kognitive Arbeitszufriedenheit“ ebenfalls „globale Arbeitszufriedenheit“ beeinflusst.

Komplexer stellt sich das Muster für „affektive Arbeitszufriedenheit“ in der japanischen Stichprobe dar. Über die Hälfte der Varianz wird durch fünf Empfindungsvariablen erklärt. Es zeigt sich, dass hohes Interesse und geringe Langeweile zu hoher „affektiver Arbeitszufriedenheit“ führten. Zudem führte hohe Frustration zu geringer „affektiver Arbeitszufriedenheit“. Die Zusammenhänge der Prädiktoren „beunruhigt“ und der Emotion „peinlich“ hinsichtlich der Zielvariablen auf Arbeitszufriedenheit bestätigten die vermuteten Einflussrichtungen nicht. Entgegen den ursprünglichen Vorstellungen zeigten die Ergebnisse, dass erhöhte Peinlichkeit und erhöhte Beunruhigung zu erhöhter affektiver Arbeitszufriedenheit führten. Prinzipiell lässt sich - unabhängig vom zu Grunde liegenden Modell der Arbeitszufriedenheit - annehmen, dass negative Empfindungen keine positiven Auswirkungen haben dürften, wie es die Ergebnisse für empfundene Peinlichkeit und Beunruhigung jedoch darstellen. Da

die Literatur für diesen kontraintuitiven Effekt keine Erklärung anbietet, sollte untersucht werden ob dieses Phänomen in weiteren Anschlussstudien replizierbar ist.

6.1.6 Einzelphänomene

6.1.6.1 Der Core Affect „heiß“

In beiden Modellen der independenten (deutschen) Stichprobe wirkt die Empfindung „heiß“ als Einflussfaktor. Dabei beeinflusste „heiß“ sowohl die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation, als auch die Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit. Jedoch beeinflusste die Variable „heiß“ „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „globale Arbeitszufriedenheit“ in entgegengesetzte Richtungen. In beiden Modellen zeigte die Einflussrichtung von „heiß“ auf „globale Arbeitszufriedenheit“ in die Richtung, dass je heißer man empfindet, umso stärker ist man insgesamt mit der Arbeitssituation zufrieden. Für „affektive Arbeitszufriedenheit“ geht der Einfluss in die entgegengesetzte Richtung, dass je heißer man empfindet, desto geringer ist die Empfindung von „affektiver Arbeitszufriedenheit“. Dabei leistete „heiß“ 17% beziehungsweise 18% Varianzaufklärung in der Zielvariablen „globale Arbeitszufriedenheit“. Für „affektive Arbeitszufriedenheit“ trug die Variable mit 20% beziehungsweise 21% zur Varianzaufklärung bei. Diese hohen Anteile erlauben es demnach nicht, die Empfindung „heiß“ in den Modellen unberücksichtigt zu lassen.

Erklärungen für die Auswirkungen des Core Affects „heiß“ lassen sich aus der Literatur jedoch nur für den Effekt auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ finden. Nach Scherer (1986) fällt das physiologische Empfinden von „heiß“ mit negativen Emotionen zusammen, in der Regel jedoch mit der Emotion „Ärger“. Situationen mit daily hassles besitzen einen starken Einfluss auf das Empfinden von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und gleichzeitig der Emotion „Ärger“. Die Ergebnisse lassen daher eventuell darauf schließen, dass das Empfinden des Core Affects „heiß“ eine zusätzliche physiologische Einflussvariable für unangenehme Empfindungen während der Arbeitssituation widerspiegelt, nämlich „affektive Arbeitszufriedenheit“. Ob die Variable „heiß“ dabei, entsprechend der Ergebnisse der Untersuchung, in der Tat die Empfindung „affektiver Arbeitszufriedenheit“ negativ beeinflusst oder eventuell nur als Korrelat gesehen werden kann, das gleichzeitig mit „affektiver Arbeitszufriedenheit“ auftritt, müssen Anschlussuntersuchungen klären.

Die Literatur bietet hingegen keine Erklärungen für das Ergebnis an, dass die Variable „heiß“ einen, der „affektiven Arbeitszufriedenheit“ entgegengesetzten, Effekt auf „globale Arbeitszufriedenheit“ besaß. Dieser positive Effekt auf „globale Arbeitszufriedenheit“, dass man stärker mit der Gesamtsituation zufrieden ist je heißer man empfindet, ist noch stärker als der negative Effekt auf „affektive Arbeitszufriedenheit“. Die Interpretation dieses Ergebnisses wird dadurch erschwert, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ seinerseits einen positiven Einfluss auf „globale Arbeitszufriedenheit“ besitzt.

Möglicherweise wird in belastenden Situationen die Gesamtbeurteilung der Arbeitszufriedenheit durch eine Form der „affektiven Arbeitszufriedenheit“ beeinflusst, die nicht mit der bislang beschriebenen Empfindungsebene von Arbeitszufriedenheit identisch ist. Vielleicht weisen die Ergebnisse vielmehr darauf hin, dass Arbeitszufriedenheit mit physiologischen Veränderungen einhergeht, wie dies auch die Verschiebung nach „angespannt“ unter der Bedingung „daily hassles“ gezeigt hat und sich anschließend in anderer Form auswirkt, beispielsweise langfristig in einem komplexen Muster wie „burnout“.

Insgesamt muss man berücksichtigen, dass die Empfindung „heiss“ eine Reaktion darstellt, deren Position durch die Dimensionen der Circumplex-Modelle von Watson und Tellegen (1985) oder Schimmack und Grob (2000) nur schwer eingeordnet werden kann. „Heiß“ spiegelt somit eine Empfindung wider, bei der die Modelle zu Einordnung von Empfindungen an ihre Grenzen stoßen. Da nichtsdestotrotz „heiß“ als Empfindung auftreten kann, wurde sie in dieser Untersuchung mit aufgenommen. Die Implikationen im Arbeitskontext und vor allem die unterschiedlichen, kontraintuitiven Einflussrichtungen auf „globale Arbeitszufriedenheit“ sowie „affektive Arbeitszufriedenheit“ sollten dabei Bestandteil weiterer Forschung sein.

6.1.6.2 Die Emotion „frustriert“

Sowohl im Kettenmodell der japanischen Stichprobe als auch in den beiden Kettenmodellen für die deutschen Beschäftigten stellte sich die Emotion „frustriert“ als die dominierende Emotion heraus, die sowohl kognitive als auch Empfindungsanteile der Arbeitszufriedenheit beeinflusste. Die Einflussrichtung läuft entsprechend der Annahmen dahin, dass hohe Frustrationswerte zu hohen negativen Reaktionen führen.

In den seltensten Fällen reagiert man auf aversive Reize in der Umgebung mit einer einzigen Empfindung. Vielmehr ist es plausibel anzunehmen, dass sich eine Empfindung als komplexes Muster darstellen lässt, welches unter bestimmten

Umgebungsbedingungen eine dominierende – benennbare - Emotionen auslöst. So weisen auch diese Ergebnisse darauf hin, dass unter normalen Arbeitsbedingungen offenbar ein bestimmtes Muster an Empfindungen vorliegt. Beim Auftreten bestimmter daily hassles werden jedoch die unspezifischen Core Affects verstärkt und können zu einer dominierenden, objektbezogenen Emotion, wie Frustration, führen.

Frustration zeigt sich als Einflussfaktor für zwei Einstellungsebenen der Arbeitszufriedenheit. Sie wirkte direkt auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ und darüber hinaus als kognitives Signal für die Bewertung einzelner Aspekte der Arbeitssituation, nämlich „kognitive Arbeitszufriedenheit“. In der japanischen Stichprobe hatte die Emotion „frustriert“ darüber hinaus noch Einfluss auf die Gesamteinstellung gegenüber der Arbeitssituation und wurde unabhängig von den Auslösern, sowohl in neutralen wie auch in belastenden Situationen, empfunden.

Die daily hassles dieser Untersuchung sind als Ereignisse konzipiert worden, für die man sich selbst oder eine andere Person ursächlich verantwortlich macht. So muss man anhand der in der Untersuchung gefundenen Angaben Frustration als einheitliche emotionale Reaktion auf das Verhalten von im Arbeitskontext involvierten Personen, inklusive einem selbst, werten. Mit den in der Untersuchung gefundenen Ergebnissen werden somit die allgemeinen attributionstheoretischen Annahmen nicht unterstützt, wonach die Bewertung von Ereignissen hinsichtlich unterschiedlicher Verursacher zu differenzierten Emotionen führen. Eher scheint es, dass das im Arbeitskontext gefundene Emotionsmuster trotz der Differenzierung nach Verursacher und Kontrollmöglichkeit nicht ganz so differenziert empfunden wird wie berichtet (Weiner, 1985). Entsprechend der Befunde ist Frustration unabhängig von der Attribution auf den Auslöser eines daily hassles demnach die Kernemotion, die in der Gegenwart von betrieblichen daily hassles empfunden wird und die sowohl Empfindungen in Form von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ als auch kognitive Beurteilungen in Form von „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ leitet.

Diese Annahme passt zu den Befunden von Zajonc (1980, 2000), wonach Empfindungen nicht nur Bestandteile von Einstellungen wie Arbeitszufriedenheit darstellen, sondern auch die hauptsächlich treibende Kraft, die jedwede Reaktion von Personen auf soziale Situationen bestimmt. Im Arbeitskontext der vorliegenden Untersuchung existieren demnach Emotionen, die die Gesamteinstellung zur Arbeitssituation direkt beeinflussen, wie die Emotion „unglücklich“ und zweitens indirekt wirkende Emotionen, wie die Emotion „frustriert“, die einen Effekt auf die empfindungsbezogene und kognitive

Beurteilung der Arbeitssituation besitzt. In der japanischen Stichprobe zeigte sich dieser Effekt noch deutlicher. Dort stellte Frustration die treibende Kraft hinter sämtlichen erhobenen Einstellungsfaktoren gegenüber der Arbeitssituation dar. So lässt sich zumindest anhand der Emotion „frustriert“ sagen, dass Emotionen nicht einfach nur die Empfindungsebene der Einstellung Arbeitszufriedenheit bilden, sondern vielmehr über verschiedene Kanäle sämtliche Ebenen der Arbeitszufriedenheit beeinflussen.

Vom Standpunkt des betrieblichen Praktikers wird die Bedeutung von Frustration als Einflussfaktor für „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“ desweiteren durch die sich anschließenden Konsequenzen interessant. Die Bedeutung der Attribution von Ereignissen für das Auftreten von distinkten Emotionen und den sich anschließenden Verhaltensweisen beschreibt Frijda (1993b). Durch die Bewertung der Umgebungsbedingungen entstehen Emotionen, die ein Verhalten auslösen oder modifizieren, welches die Beziehung einer Person mit der Umwelt bestimmt. Dies Verhalten dient dazu, wieder eine subjektiv tragfähige Beziehung zur Umgebung zu erreichen. Emotionen haben demnach auch im Arbeitskontext die Funktion, über Verhaltensweisen Zufriedenheit mit der Arbeitsumgebung herzustellen bzw. Unzufriedenheit vorzubeugen. Da Frustration die durchgehende Konstante aller untersuchten Empfindungen (Core Affects, Emotionen und „affektive Arbeitszufriedenheit“) darstellte, muss es im Sinne des betrieblichen Praktikers primäres Ziel sein, Frustrationen so gering wie möglich zu halten, um unternehmensschädigendem Verhalten vorzubeugen.

6.1.6.3 Die Disposition „Negative Affectivity“

Die „Affective Events Theory“ betrachtet Dispositionen als Moderatorvariable für Empfindungsreaktionen. Da die Theorie jedoch hinsichtlich der Dispositionen relativ unspezifisch bleibt, wurde „Negative Affectivity“ als Einflussfaktor für negative Empfindungen herangezogen. Ferner war es Ziel, den Fragebogen ökonomisch und kurz zu halten, so dass jeweils die Items mit den höchsten Faktorladungen zur Erfassung von „Negative Affectivity“ herangezogen worden sind. Die für die deutsche Stichprobe gefundenen Faktorladungen entsprach weitgehend den Angaben von Krohne, Egloff, Kohlmann und Tausch (1996), so dass die Verkürzung des PANAS nicht zu einer Reliabilitätseinbuße führte.

Entsprechend der Befunde der Regressionsmodelle konnte der Einfluss der Moderatorvariable „Negative Affectivity“ auf Empfindungen für die deutsche Stichprobe bestätigt werden.

Es zeigt sich jedoch ein nicht so eindeutiges Bild, wie es die „Affective Events Theory“ postuliert. Ein Einfluss von „Negative Affectivity“ auf Empfindungen konnte nur für die Emotionen „frustriert“ und „unglücklich“ nachgewiesen werden und nicht für die Core Affects „heiß“, „angespannt“, „angenehm“ und „beruhigt“. Der Einfluss von „Negative Affectivity“ auf Emotionen und nicht auf die Core Affects war über die einzelnen Situationen hinweg robust, da er sich sowohl für daily hassles als auch im Alternativmodell zeigte

Dies bedeutet, dass der Einfluss der Disposition „Negative Affectivity“ in der „Affective Events Theory“ differenziert werden muss. „Negative Affectivity“ wirkt demnach nicht auf sämtliche Empfindungen, sondern nur auf bestimmte Emotionen. Entsprechend den Ergebnissen im grafischen Kettenmodell wirkt „Negative Affectivity“ im weiteren Verlauf der Einflusskette über die Emotion „unglücklich“ auch direkt auf die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation und zum anderen über die Emotion „frustriert“ sowohl auf „affektive Arbeitszufriedenheit“ als auch auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“. Dieser Effekt steht in Einklang mit den Befunden von Schimmack, Radhakrishnan, Oishi, Dzokoto und Ahadi (2002) für den Einfluss von „Negative Affectivity“ auf „Subjective Well Being“. Einschränkend gilt jedoch, dass für das Empfinden der beiden Emotionen der Einfluss von daily hassles größer war als der Einfluss von „Negative Affectivity“.

Ein gänzlich anderes Muster stellt sich für die japanische Stichprobe dar. Entgegen den Ergebnissen von Watson, Clark und Tellegen (1984) stellte sich in der japanischen Stichprobe keine Zwei-Faktoren Struktur der Disposition „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ ein, sondern es zeigten sich mit den erhobenen 10 Items bereits 3 Faktoren. Diese durch die Theorie nicht erwarteten Ergebnisse können auf mehrere Gründe zurückgeführt werden.

Zum einen konnte es sich um Abweichungen der Ausdrücke für „Negative Affectivity“ und „Positive Affectivity“ in der Übersetzung vom Deutschen ins Japanische handeln. Dieser Einwand ist nicht neu, existieren doch im japanischen wie auch in anderen Kulturen andere Empfindungen für die gleichen Emotionswörter und gleiche Empfindungen für unterschiedliche Begriffe. Um diesem Effekt vorzubeugen, wurden jedoch bilinguale Übersetzer gebeten die jeweiligen Begriffe inhaltlich und nicht unbedingt entlang eines Wörterbuches zu übersetzen, wobei auf bereits existierende japanische „Negative Affectivity/Positive Affectivity“-Skalen zurückgegriffen wurde.

Eine weitere Möglichkeit, dass in der japanischen Stichprobe Abweichungen von „Negative Affectivity“ zur Literatur existierten, mag ferner darin begründet

liegen, dass „Negative Affectivity“ nicht nur als stabiler Einzelfaktor existiert, sondern ebenfalls aus unterschiedlichen Facetten bestehen kann. Watson und Tellegen (1985) beschrieben bereits ein hierarchisches Affektmodell, wobei „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ als erste Ebene die affektive Valenz konstituieren, die sich ihrerseits aus der zweiten Ebene, der Inhaltsebene zusammensetzt. Watson und Clark (1994) haben später mittels der erweiterten PANAS-X Skala aus 60 Items auch 6 Subskalen für „Negative Affectivity“ identifiziert. Im Gegensatz zu Untersuchungen zur Facettenstruktur von „Positive Affectivity“, in der aus den 10 Items des PANAS und nicht aus 60 Items des PANAS-X bereits drei Subskalen identifiziert wurden (Egloff, Schmukle, Burns, Kohlmann & Hock, 2003) ist eine Trennung von „Negative Affectivity“ in mehrere Subskalen, die sich aus den 10 Items des PANAS konstituieren noch nicht erbracht worden. So kann es sein, dass die drei Faktoren in Wirklichkeit eine japanische Struktur der „Negative Affectivity“ zu Grunde liegenden Facetten beschreiben, was aber durch die in dieser Untersuchung verwendete Verkürzung des PANAS auf jeweils fünf Items nicht mit Sicherheit aufgeklärt werden kann.

Nicht zuletzt besteht die Möglichkeit, dass im Gegensatz zu independenten Kulturkreisen im japanischen Kulturkreis andere Dispositionen als „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ einen bedeutsamen Einfluss auf Empfindungen von Beschäftigten besitzen.

So wurden neben den Dispositionen „Positive Affectivity“ und „Negative Affectivity“ weitere Persönlichkeitsmerkmale beschrieben, die einen Einfluss auf Arbeitszufriedenheit besitzen, wie beispielsweise „Core Evaluations“. Unter dem Konzept der Core Evaluations werden fundamentale, unbewusste Schlussfolgerungen verstanden, die Menschen von sich, anderen und der Welt besitzen (Judge, Locke & Durham, 1997). Judge, Locke, Durham & Kluger (1998) sowie Judge, Bono und Locke (2000) zeigten, dass dieses aus „self-esteem“, „generalized self-efficacy“, „locus of control“ und „nonneuroticism“ zusammengesetzte Persönlichkeitskonstrukt direkte und indirekte Einflüsse auf Arbeits- und Lebenszufriedenheit besitzt. Die Selbstbeurteilung hatte dabei, unabhängig von der Bewertung der Arbeitsaufgabe, konsistenten Einfluss auf Arbeitszufriedenheit.

6.1.7 Zu Fragestellung 3a (independenten Kulturkreis)

Für die deutsche Stichprobe wurde angenommen, dass die Attribution „externaler Verursacher/nicht kontrollierbare Situation“ zur Emotion „Frustration“ führt, die Attribution „externaler Verursacher/kontrollierbare Situation“ zur Emotion

„Ärger“, die Situation „internaler Verursacher/kontrollierbare Situation“ zur Emotion „Schuld“ und letztlich die Situation „internaler Verursacher/nicht kontrollierbare Situation“ zur Emotion „Scham“.

Anhand der Ergebnisse können die Annahmen, dass differenzierte Attributionen der Situationen zu distinkten Emotionen führen, nicht ganz bestätigt werden. Speziell die Ebene „kontrollierbare vs. nicht-kontrollierbare Situation“ erweist sich in keiner der Situationen als relevante Variable, um emotionale Reaktionen und damit auch Unterschiede im Auftreten von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ differenziert vorhersagen zu können. Die Befunde zeigten für die Emotion „beschämt“ jedoch, dass es einen Unterschied machte, ob man selbst oder jemand anders die Situation verursacht hatte, nicht hingegen ob das Eintreten der Situation zu vermeiden gewesen wäre. Hatte man selbst die Situation verursacht, führte dies zu einem stärkeren beschämten Empfinden als wenn die Situation durch jemand anderen verursacht wurde.

Für die Emotion „ärgerlich“ zeigte sich ebenfalls, dass die Möglichkeit, das Auftreten der Situation kontrollieren zu können, keinen Einfluss auf das Empfinden „ärgerlich“ besaß. Das Empfinden dieser Emotion war vielmehr darauf zurückzuführen, wer die Situation verursacht hatte. Hatte jemand anderes die Situation verursacht und zwar unabhängig davon, ob sie zu vermeiden gewesen wäre oder nicht, führte dies zu einer stärkeren Empfindung „ärgerlich“ als wenn man sie selbst verursacht hatte.

Da kein Einfluss für die Attribution „kontrollierbar“ und auch keine Effekte durch die anderen Attributionsmuster auf die Emotionen „frustriert“ und „schuldig“ gefunden wurden, kann man nur von einer teilweisen Bestätigung der Annahmen sprechen. Dennoch steht der Haupteffekt der Variable „Verursacher“ auf emotionales Befinden im beruflichen Kontext in Einklang mit den Befunden Scherers (1997), der primär externe Verursacher, wengleich im studentischen Kontext, zur Erklärung der selbstbezogenen Emotionen „Scham“ und „Schuld“ in Abgrenzung zu fremdbezogener Emotionen „Trauer“, „Furcht“ oder „Ekel“ betrachtet.

6.1.8 Zu Fragestellung 3b (interdependenter Kulturkreis)

Neben den Einflüssen von daily hassles auf Empfindungen und Arbeitszufriedenheit wurde postuliert, dass unterschiedliche Attributionsmuster der daily hassles einerseits zu unterschiedlichen Empfindungen führen werden und ferner, dass die gleichen Attributionsmuster zwischen den japanischen und deutschen Beschäftigten unterschiedliche Emotionen auslösen.

Für die japanische Stichprobe wurde formuliert, dass die Attributionsmuster „externaler Verursacher/nicht kontrollierbare Situation“ in welcher der externe Verursacher der eigenen in-group angehört sowohl zur Emotion „frustriert“ führen wird, als auch zu den auf das Selbst bezogenen Emotionen „beschämt“ und „peinlich“. Ebenso sollten unter dem Attributionsmuster „externaler Verursacher/ kontrollierbare Situation“ die auf das Selbst bezogenen Emotionen „schuldig“ und „peinlich“ ausgelöst werden und wie in der deutschen Stichprobe die Emotion „ärgerlich“.

Für die Bedingung „internal/kontrollierbare Situation“ wurde angenommen, dass sie in der japanischen Stichprobe die Emotionen „peinlich“ und „schuldig“ auslösen. Für die Bedingung „internal/nicht kontrollierbare Situation“ wurde angenommen, dass sie zu den Emotionen „beschämt“ und „peinlich“ führen.

Es zeigten sich jedoch in der japanischen Stichprobe keine Effekte zwischen den Attributionsmustern auf emotionale Reaktionen. Die Befunde widersprechen damit den aus der Theorie abgeleiteten Annahmen (Roseman, 1991) und Befunden (Mauro, Sato & Tucker, 1992) bezüglich distinkter Attributionsmuster und ihrem Einfluss auf Emotionen in der Arbeitssituation

6.1.9 Differenzen in Empfindungen zwischen neutralen Situationen und daily hassles

Die Veränderungen von Empfindungen durch die Attributionsmuster für daily hassles wurden im Rahmen der Fragestellungen zunächst nur für die fünf Emotionen „Ärger“, „Frustration“, „Scham“, „Schuld“, und „Peinlichkeit“ postuliert und untersucht. Für die zusätzlich aufgenommenen Reaktionen wurden keine Annahmen gemacht. Trotzdem interessiert natürlich, welche Empfindungen sich in Abhängigkeit von daily hassles – unabhängig vom Attributionsmuster – verändert haben. Es wurde vermutet, dass sich beim Auftreten von daily hassles die Empfindungen in eine negative Richtung verschieben.

Die Veränderungen beim Auftreten von daily hassles wurden innerhalb des grafischen Kettenmodells und anschließend durch Mittelwertvergleiche zwischen neutralen und belastenden Situationen getestet. Die Ergebnisse der Regressionen des Kettenmodells bedeuten, dass die gefundenen Effekte der Variablen nur in Abhängigkeit der anderen zusätzlich aufgenommen Variablen zu erklären sind, so dass sich die Einflüsse einer Variablen in Abhängigkeit aller anderen Variablen zeigen. Statistisch relevante Mittelwertveränderungen einzelner emotionaler Reaktionen können somit aus dem Regressionsmodell herausfallen, da eine Veränderung immer nur hinsichtlich des Einflusses aller anderen Variablen zu erklären ist. Die durchgeführten Mittelwertvergleiche weisen hingegen auf

absolute Veränderungen in einer Variablen hin, da die Veränderungen einer Variablen unabhängig von den Veränderungen der anderen Variablen erfasst werden.

In der deutschen Stichprobe zeigte die Kombination der Ergebnisse des Kettenmodells mit den Mittelwertvergleichen, dass sich die Effekte in die postulierte Richtung verschieben. Beim Auftreten von daily hassles zeigte sich, in Einklang mit den Befunden des grafischen Kettenmodells, eine große Differenz für die Variable „affektive Arbeitszufriedenheit“. Im Verhältnis zur neutralen Situation fiel sie unter der Bedingung „daily hassles“ über zwei Standardabweichungen geringer aus. Gleichfalls zeigte auch der Core Affect „angenehm“, dass er unter der Bedingung „daily hassles“ zwei Standardabweichungen geringer ausfiel als unter der neutralen Bedingung.

Auch „kognitive Arbeitszufriedenheit“, die Core Affects „heiß“, „beruhigt“, „angespannt“ sowie die Emotionen „frustriert“ und „unglücklich“ wiesen signifikante Differenzen zwischen den beiden Situationen auf, jedoch sind die Differenzen geringer und befanden sich jeweils im Rahmen von unter zwei Standardabweichungen.

Wenngleich nicht im Regressionsmodell als bedeutende Einflussvariable aufgetreten, führen daily hassles ansonsten noch bei den Variablen „unangenehm“, „gelangweilt“, „enttäuscht“, „peinlich“, „beunruhigt“, „beschämt“ sowie „schuldig“ zu signifikanten Differenzen zwischen den beiden Bedingungen, wobei die Emotion „**ärgerlich**“ ebenfalls über fast zwei Standardabweichungen Differenz aufweist, was aber im Regressionsmodell aufgrund der Abhängigkeit von den anderen Variablen keinen Einfluss besitzt.

Zeigte sich bereits in den Ergebnissen des grafischen Kettenmodells der Einfluss eines Gesamtmusters von Empfindungen zwischen daily hassles und neutralen Situationen, wurde dieses Muster über die Aussagen der Mittelwertvergleiche weiter ergänzt. Die qualitativen Veränderungen für die Variablen „affektive Arbeitszufriedenheit“ sowie „angenehm“ waren mit über zwei Standardabweichungen in negative Richtung sehr stark, was sich allein über die Betawerte der Regressionsanalyse so nicht darstellen ließ. Gleichfalls stellten sich starke qualitative Veränderungen für die Variable „ärgerlich“ dar, die jedoch im Regressionsmodell aufgrund des Vorliegens aller anderen Empfindungen nicht sichtbar geworden sind

Gerade der letzte Aspekt sollte nicht unberücksichtigt gelassen werden. Aus dem Regressionsmodell würde dieser Zusammenhang nicht in Erscheinung treten

obwohl ein Beschäftigter dies im subjektiven Ärgerempfinden wahrscheinlich ganz anders bewerten würde.

Für die japanische Stichprobe zeigt sich wiederum ein gänzlich anderes Muster. Die Ergebnisse wiesen zwar darauf hin, dass sich unter der Bedingung „daily hassles“ die Reaktionen in negative Richtung verschieben, die Unterschiede sind aber nicht annähernd so groß wie es sich in der deutschen Stichprobe gezeigt hatte. Die einzige signifikante Differenz zwischen daily hassles und neutralen Situationen zeigte sich für die Variable „müde“ dahingehend, dass man in neutralen Situationen weniger müde ist als beim Auftreten von daily hassles. Für alle anderen Variablen zeigten sich entweder keine signifikanten Differenzen zwischen den beiden Situationen beziehungsweise im Falle von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und „unangenehm“ erreichten die Differenzen nur tendenzielle Signifikanz.

Es stellt sich daher die Frage, ob zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten eventuell ein anderes Ausgangsniveau der einzelnen Empfindungen vorliegt. Aus diesem Grunde wurden sowohl die Arbeitszufriedenheitsangaben, sowie die Emotionen und die Core Affects der neutralen Situationen, zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten, miteinander verglichen.

Zwischen den beiden Stichproben zeigte sich kein Unterschied in der Gesamteinschätzung der Arbeitssituation. Beide Beschäftigungsgruppen gaben unter neutralen Arbeitsbedingungen eine mittlere bis zufriedene Gesamteinschätzung durch „globale Arbeitszufriedenheit“ ihrer Arbeitssituation an. Der gleiche Effekt ließ sich auch für „kognitive Arbeitszufriedenheit“ finden. Beide Stichproben waren durchschnittlich zufrieden mit den langfristigen Gegebenheiten der Arbeitssituation.

Gänzlich anders stellen sich die Angaben für Core Affects und Emotionen dar. Die Befunde weisen auf zwei interessante Unterschiede hin. Zunächst stellte sich heraus, dass sämtliche Angaben zu Core Affects und Emotionen in der deutschen Stichprobe positivere Werte zeigten als in der japanischen Stichprobe und dass bis auf die Variablen „beruhigt“ und „kalt“ diese Ergebnisse auch Signifikanz erreichten. Die Differenzen für die Core Affects lagen dabei zwischen einer halben und einer ganzen Standardabweichung.

Noch deutlicher werden die Differenzen bei Betrachtung der emotionalen Reaktionen. In der japanischen Stichprobe zeigte sich ein viel höheres Ausgangsniveau unangenehmer emotionaler Reaktionen. Die Durchschnittswerte in der deutschen Stichprobe lagen inhaltlich zwischen den Aussagen „gar nicht“ und „ein bisschen“. In der japanischen Stichprobe hingegen lagen die Aussagen

für die stärksten Reaktionen „frustriert“, „ärgerlich“, „angeekelt“, „enttäuscht“, „depressiv“ und „beunruhigt“ zwischen den Werten „einigermaßen“ und „erheblich“. Ferner lagen die Angaben zu „unglücklich“, „peinlich“, „beschämt“ sowie „schuldig“ ebenfalls zwischen den Empfindungen „ein bisschen“ und „einigermaßen“. Die Differenzen der beiden Stichproben befanden sich zwischen einer und zwei Standardabweichungen.

Diese Ergebnisse der Mittelwertvergleiche zwischen den emotionalen Ausgangsniveaus in deutschen und japanischen Stichproben zeigen, dass japanische Beschäftigte auch im normalen Arbeitsalltag ein viel höheres Ausgangsniveau ihrer Empfindungen besitzen als dies bei deutschen Beschäftigten zu erkennen ist und das Empfinden auch starker Emotionen offenbar zum Arbeitsalltag gehört. Beim Eintreten von belastenden Situationen verändert sich dieses emotionale Ausgangsniveau bei japanischen Beschäftigten kaum noch, für deutsche Beschäftigte hingegen beeinflussen und verändern belastende Ereignisse stark das emotionale Erleben und das Emotionsmuster. Eine Erklärungsmöglichkeit für ein höheres Ausgangsniveau bei japanischen Beschäftigten bietet K. Tanaka (persönliche Mitteilung, 01. 02. 2004) an. Er stellt dar, dass die Arbeitssituation in japanischen Unternehmen durch uneindeutige Situationen gekennzeichnet ist, in der keine konkreten Ziele oder Arbeitsanweisungen vorliegen. Dies sei in japanischen Unternehmen durchaus gängige Politik, um die Beschäftigten in einem steten Arbeitsprozess ohne Anfang und Ende zu halten. Dadurch existieren bei einem Großteil der Tätigkeiten unklare Vorgaben und hielten die Beschäftigten in ständiger Anspannung darüber, ob die Arbeitsleistung durch den Vorgesetzten angenommen wird oder nicht. Zudem existiert in japanischen Unternehmen eine Gehaltsbonusstruktur, in der die einzelnen Mitarbeiter in ständiger Konkurrenz gegeneinander stehen, um einen Anteil an der Gesamtausschüttung einer Abteilung zu erhalten. Es wird in japanischen Unternehmen nicht die individuelle Leistung anhand vorher festgelegter Kriterien honoriert, sondern ein vorher festgelegter Fixbetrag wird anhand der individuellen Leistung im Verhältnis zur Leistung der Kollegen verteilt (Kräkel, 2002).

6.2 Vergleich der beiden Kulturkreise

6.2.1 Vergleich der Kettenmodelle

Betrachtet man die Ergebnisse der beiden Stichproben anhand der Einflussfaktoren auf die einzelnen Zielvariablen rein **deskriptiv** stellen sich

deutliche Unterschiede zwischen den beiden Stichproben dar. Für die Beurteilung der Gesamteinstellung der Arbeitssituation, „globale Arbeitszufriedenheit“, fanden sich bedeutende Abweichungen für die Einflussvariablen „heiß“ und „unglücklich“. Der Einfluss von „kognitiver Arbeitszufriedenheit“, „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und der Emotion „frustriert“ ging hingegen bei deutschen und japanischen Beschäftigten in die gleiche Richtung.

Ein ähnliches Bild zeigte sich auf der Ebene der „affektiven Arbeitszufriedenheit“. Der Einfluss der Core Affects „angenehm“ und „angespannt“ sowie der Emotionen „frustriert“, „peinlich“ und „beruhigt“ ging für beide Gruppen in die gleiche Richtung, wohingegen für die Core Affects „heiß“, „interessiert“ und „gelangweilt“ Unterschiede in der Einflussrichtung vorlagen.

Letztlich zeigte sich für „kognitive Arbeitszufriedenheit“, dass nur die Emotion „frustriert“ in beiden Stichproben in die gleiche Richtung ging, wohingegen für die Core Affects „angenehm“ und „müde“ deutliche Differenzen bestanden.

Im differenzierten Vergleich der einzelnen Modelle untereinander werden weitere Unterschiede zwischen den beiden Beschäftigtengruppen augenfällig.

Es fällt zunächst auf, dass sich bei der japanischen Stichprobe kein Unterschied in der Einstellungsstruktur in Bezug auf die auslösenden Situationen zeigt. Unabhängig davon, ob daily hassles vorliegen oder man sich im normalen Arbeitsalltag befindet, führt dies nicht zu Veränderungen in der Struktur der einzelnen Zufriedenheiten untereinander.

Dies ist ein bedeutender Unterschied zur deutschen Stichprobe. Unter der Bedingung, dass belastende Situationen im Arbeitskontext auftreten, führt dies in der deutschen Stichprobe dazu, dass neben einer klaren emotionalen Komponente „unglücklich“ und dem Core Affect „heiß“, die „affektive Arbeitszufriedenheit“ die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation beeinflusst. Erst im normalen Arbeitskontext ohne Belastungen haben zusätzlich noch kognitive Aspekte einen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit. Die japanischen Ergebnisse lassen hingegen darauf schließen, dass die Empfindungsebene der Gesamtzufriedenheit allein über die Emotion „frustriert“ sowie eine kognitive Komponente beeinflusst wird. Unabhängig davon, ob Belastungen auftreten oder man sich in einer normalen Arbeitssituation befindet, führt dies nicht zu Veränderungen der „affektiven Arbeitszufriedenheit“.

Zudem bleibt auch das Empfindungsmuster in der japanischen Stichprobe unabhängig von der Arbeitssituation bestehen. Ein Effekt, der als Reaktion auf belastende Ereignisse in der Arbeitssituation anhand der Literatur und der Ergebnisse der deutschen Stichprobe nicht unbedingt zu vermuten gewesen

wäre. Denn in der deutschen Stichprobe entfällt im Vergleich zu belastenden Situationen in neutralen Situationen der Core Affect „angespannt“ als Einflussfaktor auf „affektive Arbeitszufriedenheit“, und es existiert ein neuer Einfluss des Core Affects „beruhigt“ auf „affektive Arbeitszufriedenheit“. Dies bedeutet, dass sich bei kleineren Ärgernissen die empfundene körperliche Erregung von einer Beruhigung in Richtung Anspannung verschiebt. Effekte, die sich so in der japanischen Stichprobe nicht einstellen.

Weiterhin stellen sich in der japanischen Stichprobe „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“ als zwei voneinander unabhängige Faktoren dar, von denen nur einer, nämlich „kognitive Arbeitszufriedenheit“ einen Einfluss auf die Angaben zur Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation besitzt, während hingegen in der deutschen Stichprobe „affektive Arbeitszufriedenheit“ die Empfindungsebene der Zufriedenheit mit der Arbeitssituation widerspiegelt.

Anhand der Abhängigkeitsstrukturen lässt sich daher sagen, dass in der japanischen Stichprobe zwei Faktoren vorliegen, die die Gesamteinstellung zur Arbeit beeinflussen, die Emotion „Frustration“ und die Bewertung der Arbeitssituation nach kognitiven Kriterien. Der darüber hinaus existierende zusätzliche Faktor „affektive Arbeitszufriedenheit“ spiegelt zwar die empfindungsbezogene Zufriedenheit mit der Arbeitssituation wider, hat aber keinen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Gesamtsituation.

Betrachtet man die Einflussfaktoren auf die beiden Faktoren „kognitive Arbeitszufriedenheit“ und „affektive Arbeitszufriedenheit“, unterstützen die Inhalte der Einflussfaktoren die Ergebnisse, dass es sich in der japanischen Stichprobe mit „affektiver Arbeitszufriedenheit“ in der Tat um eine separate Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit handelt. Einerseits liegt diese Struktur unabhängig von belastenden Situationen vor, andererseits beeinflussen die Core Affects „gelangweilt“, „interessiert“, „beunruhigt“ sowie „peinlich“ ausschließlich „affektive Arbeitszufriedenheit“ und keine „kognitive Arbeitszufriedenheit“ oder „globale Arbeitszufriedenheit“. Das gleiche gilt für den Core Affect „müde“. Letzterer hat allein direkten Einfluss auf „kognitive Arbeitszufriedenheit“ und dadurch indirekt auch auf „globale Arbeitszufriedenheit“ aber nicht auf „affektive Arbeitszufriedenheit“. Lediglich die Emotion „frustriert“ wirkt direkt auf alle drei untersuchten Formen der Arbeitszufriedenheit.

In der deutschen Stichprobe zeigt sich, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ sowie „kognitive Arbeitszufriedenheit“ ebenfalls zwei unterschiedliche Faktoren bilden, die differenzierten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit besitzen, wobei diese Faktoren aber miteinander korrelieren. Ob „kognitive Arbeitszufriedenheit“ daher stärker von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ beeinflusst wird, ob der umgekehrte Fall vorliegt, oder ob sich eventuell beide gleich stark beeinflussen ist im Rahmen des Modells nicht zu überprüfen.

6.2.2 Trennung nach „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und „kognitiver Arbeitszufriedenheit“

Die Annahmen unter Fragestellung 1, dass die Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit nicht allein durch Emotionen oder Core Affects widergespiegelt wird, sondern gleichfalls einen eigenen Faktor „affektive Arbeitszufriedenheit“ bildet, konnte im Rahmen der Untersuchungen sowohl im independenten als auch im interdependenten Kulturkreis bestätigt werden.

Es zeigten sich jedoch auch deutliche Unterschiede zwischen den beiden Stichproben. Für den independenten – deutschen – Kulturkreis zeigen die Befunde, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“ zusammenhängen und gegenseitig Einfluss aufeinander haben. Treten in der Arbeitssituation belastende Ereignisse auf, führt dies zu einem stärkeren Einfluss von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ auf Angaben zu allgemeiner Arbeitszufriedenheit. Wird hingegen der „normale“ Arbeitsalltag ohne belastende Ereignisse beschrieben, gehen zunehmend kognitive Aspekte in Angaben zu Arbeitszufriedenheit mit ein.

Diese Einflusstruktur muss für die interdependente Stichprobe etwas differenzierter betrachtet werden.

Unabhängig von der Arbeitssituation - ob neutral oder daily hassle - haben allein „kognitive Arbeitszufriedenheit“ sowie die Emotion „frustriert“ einen Einfluss auf zusammenfassende Angaben zu Arbeitszufriedenheit. Dieses Ergebnis weicht von den Befunden der independenten Stichprobe dahingehend ab, dass negativ getönte Ereignisse Empfindensreaktionen nicht stärker beeinflussen als der „normale“ Arbeitsalltag.

Zudem zeigte sich, dass „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“ nicht miteinander zusammenhängen, sondern unabhängige Konstrukte darstellen. „Globale Arbeitszufriedenheit“ im interdependenten Kontext setzte sich daher allein aus „kognitiver Arbeitszufriedenheit“ und Emotionen zusammen. Um Arbeitszufriedenheit aber detailliert zu beschreiben,

muss man Arbeitszufriedenheit zusätzlich um den Faktor „affektive Arbeitszufriedenheit“ ergänzen.

Bereits Spector und Wimalasiri (1986) konnten zeigen, dass Angaben zur globalen Arbeitszufriedenheit zwischen interdependenten und independenten Kulturkreisen nahezu identisch sind, dass aber eine Betrachtung der Facettenstruktur der Arbeitszufriedenheit zwischen beiden Kulturkreisen deutliche Unterschiede zeigt. Entsprechend der Ergebnisse der vorliegenden Studie gilt dies auch für die Empfindungen in der Arbeitssituation. Beschäftigte aus interdependenten im Gegensatz zu independenten Kulturen verfügen demnach bei nahezu gleichen Angaben zur globalen Arbeitszufriedenheit über eine andere Empfindungsstruktur in der Arbeitssituation.

Arbeitszufriedenheit als Gesamteinstellung gegenüber der Arbeitssituation zu konzipieren und die Ergebnisse zwischen Kulturen miteinander zu vergleichen, ist demnach durchaus berechtigt, aber davon kann man nicht ableiten, dass sich diese Gesamteinstellung auch aus den gleichen Einflussfaktoren zusammensetzt.

6.2.3 Differenzen im emotionalen Empfinden durch die Attributionsmuster

In Fragestellungen 3a und 3b wurde postuliert, dass sich aufgrund der Attributionsmuster zwischen Beschäftigten aus independenten und interdependenten Kulturkreisen unterschiedliche Emotionen einstellen. Diese Annahmen konnten teilweise bestätigt werden.

Wie aus der Literatur (Lebra, 1983) vorhergesagt, zeigte sich in der japanischen im Gegensatz zur deutschen Stichprobe, dass unangenehme Ereignisse, wenn sie von anderen Personen, die aber zur gleichen Gruppe gehören, ausgelöst wurden, zu den selbstbezogenen Emotionen „schuldig“, „beschämt“ und „peinlich“ führen. Dabei zeigten Anschluss-tests, dass die Reaktionen auf external verursachte Situationen nicht von den Empfindungen abwichen, wenn man selbst Verursacher der unangenehmen Situation war.

Für beide Stichproben zeigt sich unter der Bedingung „external/nicht kontrollierbar“ die gleiche emotionale Reaktion für „peinlich“. Beide Gruppen haben demnach das gleiche Empfinden, wobei nicht differenziert werden kann ob es sich um eigenes Empfinden von Peinlichkeit handelt, wie es für die japanische Stichprobe vermutet wird oder ob man das Verhalten der anderen Person als peinlich bewertet. Dies gilt es in eventuell weitergehenden Studien zu klären.

In Anlehnung an die Literatur (Lebra, 1983) lassen sich die Ergebnisse dahingehend erklären, dass japanische Beschäftigte im Vergleich zu deutschen

Beschäftigten in unangenehmen Situationen, die andere Personen aus der eigenen Gruppe verursachen, genauso selbstbezogene Emotionen empfinden als wenn sie diese selbst verursacht hätten.

Da sich in den belastenden Situationen, die internal durch einen selbst verursacht wurden, keine Differenzen zwischen deutschen und japanischen Beschäftigten zeigten, bedeutet dies ferner, dass sich Beschäftigte aus beiden Gruppen gleich beschämt, schuldig und peinlich fühlten.

Entgegen den aus der Literatur (Lebra, 1983; Weiner, 1985) abgeleiteten Annahmen stellten sich aber in beiden Stichproben in den selbst verursachten Situationen nicht nur selbstbezogene Emotionen ein. In gleichem Maße traten auch Frustrations- und Ärgererlebnisse auf, wobei sich Frustration wie weiter oben bereits diskutiert, als Leitemotion für beide Stichproben und über alle Attributionen hinweg dargestellt hatte. Das gleiche galt auch für die in der japanischen Kultur dominierende emotionale Empfindung peinlich bzw. hazukashii. Man empfindet Peinlichkeit durch selbst verursachte Situationen, in denen die Aufmerksamkeit auf einen selbst gelenkt wird und für andere Personen, die zur eigenen Gruppe gehören und die Aufmerksamkeit dadurch auf die Gruppe lenken, zu der man auch selbst gehört. Anhand dieser Konstellation im japanischen Arbeitskontext, in der jeder nähere Kollege zur eigenen Gruppe gehört, entstehen viel häufiger Situationen, in denen Peinlichkeit empfunden wird.

Von Bedeutung wird dieser Befund aber erst durch die Auswirkungen, die häufiges Empfinden von Peinlichkeit für den Einzelnen auf verschiedenen Ebenen zur Folge hat, im Arbeitskontext speziell durch unternehmensrelevantes Verhalten. Dies zu prüfen kann Aufgabe nachfolgender Studien werden.

6.3 Stärken und Limitierungen der Studie

Jede Erfassung von Empfindungen konfrontiert den Untersucher immer auch mit Problemen, die gleichfalls für diese Studie gelten. Eine zentrale Frage lautet, wie sich Situationen konzipieren lassen, dass sie Empfindungen auslösen und wie sie sich messbar machen lassen?

Da es sich aus ethischen Gründen verbietet, aversive Situationen im Arbeitskontext zu konstruieren und sich gleichfalls die vielen Kanäle emotionalen Ausdrucks aus praktischen Gründen nicht erfassen lassen, muss man eine andere Annäherung an die Konzeption der Situationen finden und Einschränkungen bei der Messung akzeptieren.

6.3.1 Operationalisierung der auslösenden Ereignisse

Da Emotionen durch einen Objektbezug gekennzeichnet sind, stellt sich als zentrales Problem bei der Untersuchung von Empfindungen die Konzeption von Situationen dar, in denen belastende Ereignisse auftreten. Da dies aus ethischen und praktischen Gesichtspunkten nicht durchzuführen ist, orientierte sich diese Arbeit am allgemeinen Konsens, belastende Situationen erinnern zu lassen und sie nur hinsichtlich der interessierenden Attributionen zu differenzieren. Da zwischen einzelnen Beschäftigten die gleichen Situationsbeschreibungen zu unterschiedlichen Reaktionen führen können, hatte diese Studie den Versuch unternommen, den Teilnehmern eine bestimmte objektive Situationsstruktur vorzugeben, anhand dessen sie ein belastendes Ereignis erinnerten. Wie die Antworten zu den offenen Fragen ergaben, hat damit jeder Befragte eine andere Situation erinnert, die aber subjektiv für alle gleich gewesen ist. Somit wurde psychologisch eine Situationsäquivalenz geschaffen, die durch die Vorgabe identischer Ereignisse sonst nicht gegeben gewesen wäre.

Damit wurde zugleich auch die Diskrepanz gleicher Ereignisse in der Arbeitssituation zwischen unterschiedlichen Kulturkreisen überwunden. Die Ereignisse können für den Außenstehenden komplett unterschiedlich sein, sie sind aber psychologisch und strukturell identisch und damit kulturübergreifend hinsichtlich der interessierenden Attributionen vergleichbar.

6.3.1.1 Auftretenshäufigkeit

Es zeigten sich jedoch Unterschiede in der Auftretenshäufigkeit der einzelnen Situationen. Beschäftigte der deutschen Stichprobe gaben an, dass Situationen die external verursacht wurden häufiger vorkamen als von einem selbst verursachte Situationen und zwar unabhängig von der Kontrolle über die Situation. Selbst verursachte Situationen, die man nicht hätte vermeiden können, traten zudem am seltensten auf, wohingegen von anderen verursachte Situationen, die vermeidbar gewesen wären, am häufigsten auftraten.

Von Beschäftigten der japanischen Stichprobe wurden kaum Unterschiede in der Auftretenshäufigkeit der Ereignisse gemacht. Sowohl fremd- als auch selbst verursachte Ereignisse wurden gleich häufig angegeben. Man selbst nahm sich daher genauso oft wie andere Personen als Verursacher unangenehmer Situationen wahr.

Dabei fällt auf, dass die Auftretenshäufigkeit external verursachter daily hassles generell höher ist als bislang in der Literatur berichtet (Basch & Fisher, 2000; Hart, 1999), so dass man keinesfalls von seltenen Ereignissen und damit von einem vernachlässigbaren Phänomen sprechen kann, was sowohl für die deutsche als auch die japanische Stichprobe gilt. Das Arbeitsumfeld scheint

ständig zu Situationen zu führen, die eine starke Reaktion nach sich ziehen, wobei diese Reaktionen in der deutschen Stichprobe stärker ausgeprägt sind als in der japanischen Stichprobe.

6.3.1.2 Konzeption der Situationen

Bei der Gestaltung der Untersuchung sollten fünf Situationen als unabhängige Variablen gestaltet werden, die quasi in Form einer experimentellen Bedingung alle die gleiche Basis als Auslöser für Empfindungen bilden. Situationen zu konzipieren, die für alle Untersuchungsteilnehmer die gleiche subjektive Bedeutung besitzen, ist bis auf wenige Ausnahmen abgesehen, ein schwieriges Unterfangen (Scherer, 1986). Diesen Anspruch für unterschiedliche Kulturen zu gestalten, ist folglich noch problematischer. Da aber immer wieder auf individuelle und kulturelle Besonderheiten in der Wahrnehmung und Verarbeitung von emotionsauslösenden Ereignissen hingewiesen wird (Mesquita & Frijda, 1992; Scherer, 2003), sollte der vergangene Weg eine neue Form der Vergleichbarkeit von Situationen bilden.

Aus diesem Grunde wurden den Probanden keine Variablen in Form von Situationsbeschreibungen oder Vignetten vorgegeben, sondern die Probanden wurden gebeten, sich in selbst erlebte Situationen hineinzusetzen, die zwar in der Struktur identisch waren, aber inhaltlich durchaus unterschiedlich sein konnten. Um zu überprüfen, in wie weit diese Manipulation erfolgreich gewesen war, wurden die Teilnehmer gebeten, in einer offenen Antwort kurz die Situation zu schildern. Die Antworten der Teilnehmer ließen darauf schließen, dass die Situationen der vorgegebenen Struktur entsprachen. Allerdings haben auch ca. ein Viertel der Teilnehmer keine Situationen geschildert. Ob damit die Personen, die keine Angaben gemacht haben, den erinnerten Situationen die gewünschte Struktur zu Grunde legten, ist im Nachhinein nicht zu klären.

Dass bei den Personen, die keine Situationen geschildert haben, eventuell eine andere Struktur zu Grunde lag, wäre eine der Möglichkeiten, weshalb sich in der deutschen Stichprobe kein Effekt für die Attributionsebene „Kontrolle“ zeigte. Die gleiche Erklärung besteht auch für die japanische Stichprobe, in der sich zwischen den Situationsbeschreibungen wider Erwarten keine unterschiedlichen Empfindungs- und Einstellungsmuster gezeigt haben. Für die japanische Erhebung muss einschränkend ergänzt werden, dass die Situationsbeschreibungen nicht erfasst werden konnten, da sonst das Vertrauen in die Anonymität der Antworten untergraben worden wäre. Zugunsten aussagekräftiger Itemantworten wurde auf Situationsschilderungen verzichtet, so dass die Frage der Operationalisierung der Situationen für die japanische Stichprobe umso mehr gilt.

Eine weitere Erklärungsalternative beinhaltet, dass auch während der normalen Arbeitssituation in dem japanischen Unternehmen häufig daily hassles auftreten und sich die erinnerte normale Arbeitssituation kaum von den zu Erinnernden belastenden Situationen unterscheidet, wie dies beispielsweise von Lebra (1983) thematisiert wurde. Dies würde erklären, weshalb es kaum zu Veränderungen im Anschluss an belastende Situationen kam und sich kein alternatives Muster unter der Bedingung „daily hassles vs. neutral“ zeigte.

Letztlich bieten die Befunde von Matsumoto et al. (2002), die zwischen japanischen und amerikanischen Personen starke Unterschiede in der Beurteilung der Intensität von Empfindungen gefunden haben, auch eine andere Interpretation an. Anstatt dass normale Arbeitssituationen unangenehm empfunden werden, könnte auch argumentiert werden, dass daily hassles nicht als Faktoren aufgefasst werden, die negative Empfindungen über das normale Maß auslösen. Die nach deutschem Standard hohen Intensitäten spiegelten demnach ein japanisches Normalmaß des Erlebens von Empfindungen wider, wobei daily hassles keine weiteren unangenehmen Empfindungen auslösten (Scherer, Wallbott, Matsumoto & Kudoh, 1988).

Dieser Befund, demzufolge sich in der japanischen Stichprobe auch in neutralen Situationen ein für alle Empfindungen hohes Ausgangsniveau findet, lässt sich auch aus den Untersuchungsergebnissen von Mesquita und Karasawa (2002) oder Parkinson, (1996) ableiten. Im Gegensatz zu independenten Kulturen, sind Empfindungen, speziell im Alltag, in interdependenten Kulturen stärker ausgeprägt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Belange von und die Sorgen um Menschen in interdependenten Kulturen stärker im Vordergrund stehen und man sich demnach auch im normalen Alltag mehr Gedanken über seine Gefühle und die Gefühle anderer Personen macht. Da der Argumentation der Autoren folgend Personen des interdependenten Kulturkreises durchgehend Gefühle reflektieren und dies in ihrem Leben einen hohen Stellenwert einnimmt, erklärt das die Ergebnisse der vorliegenden Studie, weshalb sich zwischen daily hassles und neutralen Arbeitssituationen kaum Unterschiede im Erleben der Beschäftigten zeigten. Da man im betrieblichen Kontext stark auf Harmonie bedacht ist, muss man kontinuierlich das eigene Empfinden reflektieren, nicht nur wenn unangenehme Ereignisse eintreten.

Aufgrund der mangelnden Abgrenzung der Attribution „Kontrolle“ darf die Frage gestellt werden, ob die Differenzierung der Situationen auf Basis von zwei Attributionsdimensionen den Charakter von belastenden Situationen im

Arbeitskontext angemessen beschreiben. Schließlich schlagen andere Emotionstheorien auch andere Beurteilungsmuster vor (Lazarus, 1999; Roseman, 1991; Scherer, 1997; Smith & Ellsworth, 1985, 1987). Der Vorteil der Konzeption der Situationen nach den Basisattributionen „Variabilität“, „Verursacher“ und „Kontrolle“ im Sinne von Weiner (1985) liegt jedoch darin, dass sich diese Attributionsmuster immer auch als Basis oder Bestandteile anderer Emotionstheorien wiederfinden lassen und der nach Weiner (1995) guten Übertragbarkeit der einzelnen Attributionen auf verschiedene unterschiedliche Felder des täglichen Lebens. Die sparsame Verwendung der Attributionsdimensionen kommt ferner dem in der Untersuchung verwendeten Design der Situationen zu Gute, da es für die Befragten leichter ist, Situationen nach zwei, anstatt fünf (Smith & Ellsworth, 1985) oder zehn (Reisenzein & Hofmann, 1990) Ebenen zu trennen.

So muss konstatiert werden, dass die Frage ob eine Situation instruktionsgemäß erinnert wurde und ob diese Form der Operationalisierung von auslösenden Ereignissen für weitere Untersuchungen fruchtbar ist, nicht abschließend geklärt werden kann, so dass hier in jedem Fall noch weiterer Klärungsbedarf besteht.

6.3.1.3 Attribution

Kognitive Attributionsprozesse, die Empfindungen zu Grunde liegen, laufen in einer schnellen, unbewussten Form ab. Es ist schwer, Attributionen so zu manipulieren, dass sie einzeln empirisch getestet werden können. Die in der vorliegenden Studie angewendete Form der Operationalisierung schien ein geeigneter Weg bei den Teilnehmern, die situativen Bedingungen anhand der beiden Attributionsdimensionen zu strukturieren. Trotz der klaren Vorgaben in der Situationsbeschreibung muss einschränkend jedoch gesagt werden, dass die Differenzierung, eine Situation kontrollieren bzw. nicht kontrollieren zu können, anhand der gefundenen Ergebnisse für die Teilnehmer eventuell schwierig zu beurteilen war. Für die Emotion „Ärger“ und „Scham“ zeigten sich beispielsweise nur hinsichtlich der Trennung nach dem Verursacher Differenzen, die Kontrollmöglichkeit hatte keinen Einfluss auf das emotionale Befinden.

Der Befund dieser Studie, dass Kontrolle über eine Situation in beiden Kulturkreisen keinen Einfluss auf Emotionen besaß, widerspricht prinzipiell der Theorie von Weiner (1985) sowie den Befunden von Spector et al. (2002). Die Autoren postulieren und weisen kulturübergreifend einen generellen Einfluss der Variable „Kontrollierbarkeit“ auf Empfindungen nach. Aber auch, dass sich in der japanischen Stichprobe kein Effekt der Attribution auf einen Verursacher zeigte, widerspricht den Ergebnissen der Studie von Hagihara, Tarumi, Babazono, Nobutomo und Morimoto (1998). Sie zeigten, dass externale gegenüber

internalen Verursachern im japanischen Kulturkreis stärkeren Einfluss auf kognitive Arbeitszufriedenheit und globale Arbeitszufriedenheit besaßen.

Eine weitere Ursache für den geringen Effekt der Attribution „Kontrolle“ kann in der Operationalisierung der Variable „Kontrollierbarkeit“ liegen. So mag es für den Einzelnen zwar gut möglich sein, die Kontrollierbarkeit im eigenen Verhalten zu beurteilen, die Frage ob eine Situation für jemand anderen im Rahmen dessen Kontrollmöglichkeiten liegt oder ob diese Person keine Kontrolle über die Situation besitzt, mag hingegen schwieriger zu beantworten sein.

So argumentieren auch Ochsner und Schacter (2003), dass die Erinnerungsleistung von Emotionen primär an zentrale Details der emotionsauslösenden Ereignisse gebunden ist. Bei der Verknüpfung von Empfindungen an Situationen werden die auslösenden Situationen hinsichtlich der zentralen Aspekte eingeteilt, die die Empfindungen ausgelöst haben. Bei einer späteren Erinnerung der Empfindungen werden diese zentralen Hinweise präziser erinnert, da sie für das Auftreten einer Empfindung verantwortlich gewesen sind. So werden eventuell für die Erinnerung einer Emotion nur ganz spezielle Hinweise genutzt, zu denen im Falle von kleinen Ärgernissen der Verursacher gehört und nicht die Kontrollmöglichkeit über eine Situation. Die Möglichkeit der Kontrolle kann für eine andere Person nicht gut eingeschätzt werden und daher bei der Erinnerung von nachrangiger Bedeutung sein.

Durch die somit durchgeführte Zusammenfassung der differenzierten Situationsbeschreibungen zu einem globalen Faktor „daily hassles“ ging allerdings in dieser Studie auch ein Teil an Informationen verloren. Anschlussuntersuchungen mit den jeweiligen Attributionsmustern als dummy-Variable lieferten jedoch auch keine weiteren Hinweise hinsichtlich der aus der Theorie abgeleiteten differenzierten Reaktionen. Eine vollständige Untersuchung sämtlicher Reaktionen für die entsprechenden dummy-codierten Attributionsmuster, war aufgrund der geringen Freiheitsgrade für einen Vergleich im Rahmen eines Kettenmodells nicht sinnvoll, weshalb zur Differenzierung der Attributionsmuster nur Mittelwertvergleiche gerechnet wurden. Auch die Differenzierung der Situationen für die Attribution auf den Verursacher ohne Berücksichtigung der Variable „Kontrolle“ lieferte keine weiteren zusätzlichen Erklärungen. Aus diesem Grunde blieb es in den Kettenmodellen bei einer Trennung der Situationsvariable in zwei Kategorien, in daily hassles und neutrale Situationen.

6.3.1.4 Übersetzung

Gerade bei der Übersetzung empfindungsbezogener Begrifflichkeiten in kulturübergreifenden Studien stellt sich die Frage, in wie weit empfindungsbezogene Worte oder Kategorien universal sind oder spezifische kulturelle Eigenheiten widerspiegeln. Da bis auf den PANAS für die verwendeten Fragebögen und Situationsbeschreibungen keine Übersetzungen existieren, wurde ein pragmatischer Weg der Übersetzung beschritten, wie er beispielsweise bei Scherer (1997) zur Anwendung gekommen ist. Fragen und Situationsbeschreibungen wurden mit den bilingualen Übersetzern gemeinsam Schritt für Schritt durchgegangen und anhand von Beispielen besprochen. Trotz anschließender Rückübersetzung der Wörter kann nicht ausgeschlossen werden, dass in der japanischen Stichprobe entgegen der Intention nicht immer eine Eins-zu-eins-Übereinstimmung der einzelnen Wörter möglich war und somit abweichende Empfindungen verstanden worden sind. Somit hat man in der japanischen Stichprobe eventuell anders empfunden als man es bezüglich der gefundenen Muster vermuten würde, da man sich auf deutsche Begrifflichkeiten stützte. Die wiederholte Besprechung der einzelnen Fragebogenelemente ließ aber nicht auf schwere Übersetzungsprobleme schließen.

Nichtsdestotrotz weist diese Problematik auf die Limitierung der Interpretation von forced-choice Items auch in dieser Studie hin. Aus Ermangelung eventuell passender kultureller Begriffe für eine Empfindung werden die Antworten angegeben, die noch am ehesten passen. Würde man ein offenes Antwortformat anbieten, erhielte man eventuell kulturspezifische Empfindungen, die sich dann aber zwischen den einzelnen Stichproben wiederum schwer vergleichen ließen (Russell, 1991). Da für diese Problematik bislang keine zufrieden stellende Lösung existiert, hat auch diese Studie auf die traditionelle Form der Übersetzung mit anschließender Rückübersetzung zurückgegriffen und ist sich der Risiken eines derartigen Vorgehens bewusst.

6.3.1.5 HTML-Version vs. Papierfragebogen

In der Untersuchung wurden neben Fragebögen im Papierformat auch internetbasierte Fragebögen eingesetzt. Für letztere zeigte sich eine Haupteinschränkung in der Untersuchung. So war der Rücklauf in dieser Befragungsform nicht zufrieden stellend. Obwohl diese Form der Befragung ausschließlich an Beschäftigte gerichtet war, die tagtäglich mit dem Computer arbeiten, wurden in Anschlussbefragungen Vorbehalte gegenüber der möglichen Anonymität der Befragung geäußert. In der Dienstleistungsstichprobe der deutschen Beschäftigten zeigte sich, dass in Unternehmen, die vielfach nicht

über computergestützte Arbeitsplätze verfügen, Papierversionen der Fragebögen vorzuziehen sind, da dadurch eine gleiche Basis entsteht.

Für die japanische Stichprobe wurden ebenfalls Papierversionen vorgezogen, da nach Aussagen der Manager des japanischen Unternehmens dem Medium Internet im Gegensatz zum geschriebenen Wort geringes Vertrauen entgegengebracht wird.

Die Verwendung eines internetbasierten Fragebogens besitzt damit Vorteile hinsichtlich einer enormen Zeitersparnis und quasi unlimitierten Möglichkeiten der Verteilung an interessierende Stichproben. Allerdings besteht der Nachteil darin, geringen Rücklauf in Kauf nehmen zu müssen und Beschäftigungsgruppen, die über keinen Computer verfügen, nicht erreichen zu können.

6.4 Schlussfolgerungen für weiteren Forschungsbedarf

Die Unterteilung der Arbeitszufriedenheit in verschiedene Ebenen ist keine neue Erscheinung, sondern wurde bereits von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) konzeptualisiert und in jüngerer Zeit von Fisher (2000) oder Büssing, Bissels, Herbig und Krüsken (2000) wieder aufgenommen. Im Gegensatz zur vorliegenden Untersuchung trennen diese Konzepte Arbeitszufriedenheit jedoch in verschiedene kognitive Formen der Arbeitszufriedenheit und lassen die Empfindungsebene der Einstellung Arbeitszufriedenheit unberücksichtigt. Die vorliegende Studie demonstriert wie eine Erweiterung der Konzeption von Arbeitszufriedenheit in „affektive Arbeitszufriedenheit“ und „kognitive Arbeitszufriedenheit“ zusätzliche Varianzanteile aufklärt und damit differenziertere Vorhersagen zu relevanten Kriterien liefern kann. Ob sich diese Teilung der Arbeitszufriedenheit replizieren lässt und ob diese Trennung dann in der Tat zu besseren Erklärungen bestimmter Verhaltensmaße dient, muss in weiteren Studien noch geklärt werden. Damit müssten zuerst Zielgrößen gefunden werden, die sich primär durch Empfindungen oder Kognitionen erklären lassen. Ferner ist es eine Sache festzustellen, dass zwischen zwei unterschiedlichen Kulturen differenzierte Empfindungsstrukturen vorliegen, weitere Bedeutung erhält dieser Befund aber erst dadurch, dass man damit auch unterschiedliche Reaktionen vorhersagen kann. Sei es die Vorhersage von unternehmensschädigendem oder -förderlichem Verhalten oder ob sich physische Auswirkungen bei Beschäftigten zeigen.

In zukünftigen Studien sollte zudem überprüft werden, in wie fern die Ebene der „affektiven Arbeitszufriedenheit“ differentielle Validität zu ähnlichen Konstrukten besitzt, die ebenfalls die Empfindungen eines Beschäftigten zum Unternehmen

beschreiben. So untersucht „affektives Commitment“ (Meyer, 1997; Meyer & Allen, 1991) die Identifikation und emotionale Verbundenheit mit der eigenen Organisation. Die Wahrnehmung von „Fairness“ (Mikula, 2003; Ohbuchi, Suzuki, Hayashi, 2001) zeigt beispielsweise an, in wie weit unangenehme Ereignisse im Unternehmen kein negatives Verhalten nach sich ziehen, wenn deren Auftreten als gerecht empfunden wird.

Ein anderer Aspekt zukünftiger Studien betrifft die Untersuchung weiterer Zielgrößen als Auswirkung von „affektiver Arbeitszufriedenheit“ und „kognitiver Arbeitszufriedenheit“. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten reagieren Beschäftigte bei Arbeitsunzufriedenheit nicht mit Kündigung oder Fernbleiben vom Arbeitsplatz, sondern verschaffen sich auf anderen Ebenen wie Leistungsreduktion oder Diebstahl Ausdruck (Brief & Weiss, 2002; Greenberg & Scott, 1996). Fisher und Locke (1992) haben Kategorien entwickelt, um unternehmensschädigendes Verhalten als Auswirkung von Arbeitszufriedenheit zukünftig zu erfassen und zu vergleichen. Sie beschreiben „physische Vermeidung“ oder Flucht (beispielsweise spät kommen und früh gehen), „Vermeidung der eigentlichen Arbeit“ (beispielsweise so wenig wie möglich arbeiten), „psychische Anpassung“ (beispielsweise Gebrauch von Substanzmitteln vor, während und nach der Arbeit aufgrund von Arbeitsproblemen), „konstruktiver Protest“ oder Problemlöseverhalten (beispielsweise einen Anwalt einschalten), „Auflehnung gegen Autoritäten“ (beispielsweise Regeln oder Anweisungen ignorieren) und letztlich „Aggressives Verhalten“ (beispielsweise Anwendung von physischer Gewalt gegenüber Kollegen und Vorgesetzten).

Bislang existieren zur Beschreibung von daily hassles in der Arbeitssituation nur grobe uneindeutige Kategorien, die es schwierig machen, Ergebnisse zu den Auswirkungen von daily hassles auf Arbeitszufriedenheit zwischen Studien miteinander zu vergleichen (Basch & Fisher, 2000; Brief & Weiss, 2002; Hart, 1999). Die vorliegende Arbeit versuchte, mit einem Ansatz der Attributionstheorie, Kategorien zu finden, die es ermöglichen, daily hassles im Arbeitskontext für einen Großteil der Berufsgruppen hinsichtlich einer geringen Anzahl gemeinsamer Strukturen einzuteilen, um damit zwischen Berufen und Kulturen vergleichen zu können. Da sich entgegen der Erwartungen keine Effekte für Empfindungen durch die Kontrollierbarkeit einer Situation zeigten, bleibt es an zukünftigen Untersuchungen, diese Attributionsebene klarer zu operationalisieren.

6.5 Schlussfolgerungen und Ausblick für die Praxis

Die Stärke jeder Untersuchung zu verschiedenen Aspekten der Arbeitszufriedenheit muss in der Vorhersagbarkeit der Ergebnisse in Bezug auf bestimmte Kriterien liegen. Dabei zeigen Literatur und Praxis, dass Arbeitszufriedenheit mit relativ unspezifischen vornehmlich kognitiven Verfahren gemessen wird, welche dann sehr spezifische Vorhersagen zu interessierenden Verhaltenskriterien leisten sollen (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001).

Erst in jüngerer Zeit hat die „Affective Events Theory“ ein Modell vorgeschlagen, mit dem die Arbeitszufriedenheit als Einstellung zur Arbeit besser erklärt werden kann. Die vorliegende Untersuchung hat dabei einzelne Elemente der Theorie genauer untersucht und eine Trennung der Arbeitszufriedenheit in zwei die Einstellung konstituierende Ebenen vorgenommen. Die Befunde zeigen, dass die gängige Vorstellung, dass allein Core Affects und Emotionen die Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit stellen, zu kurz gegriffen ist. Die Ergebnisse zeigen, dass sich Arbeitszufriedenheit sowohl aus der kognitiven Auseinandersetzung mit Aspekten der Arbeitssituation als auch aus Empfindungen gegenüber Aspekten der Arbeitssituation zusammensetzt.

Ob dieser Ansatz der Zweiteilung der Arbeitszufriedenheit zur Vorhersage bestimmter Verhaltensweisen in der Arbeitssituation Vorteile bringen wird, müssen weitere Validitätsstudien zeigen. Hinweise auf die Fruchtbarkeit eines derartigen Ansatzes zur Trennung in Kognitionen und Empfindensbestandteile der Arbeitssituation mit unterschiedlichen Auslösern liefern Ergebnisse von Fisher (2002).

Die Ergebnisse bedeuten jedoch nicht, dass eine Ebene zu bevorzugen wäre, sondern wollen darauf hinweisen, dass in der Arbeitssituation eine Vielzahl von Situationen eintreten können, die die Bewertung der Zufriedenheit und die sich daran anschließenden Verhaltensweisen auf gänzlich andere Faktoren stützen als die kognitive Beurteilung der Arbeit. Durch die Operationalisierung der belastenden Situationen als kleine Ärgernisse zeigte sich, dass nicht notwendigerweise Krisensituationen in Unternehmen zur Auslösung von negativen Emotionen führen müssen, sondern dass dies alltägliche Phänomene waren, die das Empfinden der Arbeitssituation durch die Beschäftigten bestimmten.

Trotzdem untersuchen Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter weiterhin mit rein kognitiven Messverfahren, womit ihnen der Empfindungsanteil der Einstellung gegenüber der Arbeitssituation verborgen bleibt.

Daily hassles als Belastungsfaktor treten nach und nach in den Blickpunkt von Studien, wenngleich unter verschiedenen Bezeichnungen und Konzepten. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie passen gut in das Bild, welches Müller (1999) zum Einfluss von despektierlichen Sprüchen gezeichnet hat. Häufige, abwertende Sprüche im Arbeitsalltag eines Beschäftigten führen zu einem negativen Vertrauensklima und im Folgenden zu geringerer Arbeitszufriedenheit. Dabei wäre es interessant, die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung mit aufzunehmen, um zu sehen, ob diese daily hassles in Form von abwertenden Sprüchen eher einen Einfluss auf Empfindungsvariablen und damit kurzfristige Verhaltensreaktionen besitzen oder ob Sprüche kognitive Formen der Arbeitszufriedenheit und damit eher langfristige Verhaltensreaktionen beeinflussen.

In der Untersuchung hat die Emotion „frustriert“ in beiden kulturellen Stichproben einen Effekt auf fast alle Zielgrößen. Dabei gilt zu berücksichtigen, dass sich diese Emotion in den Voruntersuchungen zur Konzeption der „Job Emotion Scale“ Fisher (1997) und anschließend in verschiedenen Studien Fisher (2000) als arbeitsrelevante Emotion herausgestellt hat, dass sie aber bei der Beschreibung von Basisemotionen außerhalb des Arbeitskontextes nicht aufgeführt wird.

Eine Erklärungsmöglichkeit wäre, dass man im Gegensatz zum Alltag in der Arbeitssituation häufiger Situationen ausgesetzt wird, die mehr Erwartungen an andere Personen und sich selbst beinhalten. Eventuell ist Frustration damit eine emotionale Reaktion, die sich speziell im Arbeitskontext wieder findet, da die Wahrscheinlichkeit, dass bestimmte Erwartungen erfüllt oder enttäuscht werden, viel häufiger vorkommen können und sich nachhaltiger auswirken. Zwar wurde diesem Gedanken in der vorliegenden Untersuchung auch dadurch Rechnung getragen, dass man Situationen hinsichtlich ihrer Kontrollmöglichkeit differenzieren ließ, andererseits stellte sich die Attribution auf die Kontrollmöglichkeit nicht als unterscheidende Variable für die Empfindung Frustration dar.

Für weitere Untersuchungen soll damit die Anregung gegeben werden, die Einflussfaktoren dieser speziellen Emotion im Arbeits- oder Privatkontext differenzierter zu untersuchen, um Erklärungen zu finden, weshalb sie sich im Arbeitskontext im Gegensatz zum Alltag so klar darstellt.

Wird die Empfindungsebene der Arbeitszufriedenheit in der Regel als „trait-mood“ beschrieben und erklärt, zeigen die vorliegenden Untersuchungsergebnisse jedoch, dass Empfindungen in der Arbeitssituation

nicht allein als stabile affektive Persönlichkeitsdimension betrachtet werden können. Vielmehr werden Empfindungen durch die Gegebenheiten am Arbeitsplatz mit ausgelöst und spiegeln damit ein viel komplexeres Bild wider, als es gemeinhin konzipiert wird.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass daily hassles in der Arbeitssituation durchaus als Ereignisse betrachtet werden müssen, die verschiedene Empfindungen nach sich ziehen und – wenngleich in dieser Untersuchung nicht mit getestet - zu empfindungsgeleitetem Verhalten führen.

Abschließend ist mit Fisher (1997, S. 4) zu sagen: „the experience of work is saturated with feelings“ ... „emotions provide the psychological fuel for action“.

7 Zusammenfassung

Die Literatur zu Arbeitszufriedenheit zeigt, dass die Bedeutung verschiedener Komponenten der Arbeitszufriedenheit zwischen einzelnen Kulturkreisen schwankt. Um diese unterschiedlichen Befunde zu erklären, bietet die "Affective Events Theory" einen Erklärungsrahmen an, der den Einfluss affektiver Erlebnisse auf verschiedene Einstellungskomponenten abbildet.

Diese Studie hatte zum Ziel, bei Beschäftigten mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen, den Einfluss von "daily hassles" auf Empfindungen und verschiedene Komponenten der Arbeitszufriedenheit zu untersuchen.

Da sich bei Mitgliedern unabhängiger und interdependenter Kulturen verschiedene Interpretationen der gleichen Situationen finden, die anschließend zu unterschiedlichen affektiven und kognitiven Reaktionen führen, wurden insgesamt 244 Beschäftigte aus Deutschland (independent) und Japan (interdependent) befragt. Sie erinnerten selbst erlebte, berufliche "daily hassles" hinsichtlich der kognitiven Dimensionen "Verursacher" und "Kontrollierbarkeit" und gaben ihre Reaktionen auf Fragebögen an.

Allgemeine Arbeitszufriedenheit wurde als Konstrukt konzipiert, das aus einer affektiven und einer kognitiven Komponente besteht. Es wurde vermutet, dass die Befragten abhängig vom kulturellen Hintergrund und der kognitiven Struktur der "daily hassles" unterschiedliche Empfindungen zeigen, die die affektiven und kognitiven Komponenten der Arbeitszufriedenheit unterschiedlich beeinflussen. Zudem wurde angenommen, dass allgemeine Arbeitszufriedenheit im jeweiligen Kulturkreis durch diese beiden Komponenten unterschiedlich stark beeinflusst wird.

Die Ergebnisse der Regressionsanalysen eines grafischen Kettenmodells konnten diese Annahmen zum großen Teil bestätigen: in unabhängigen Kulturkreisen erweist sich allgemeine Arbeitszufriedenheit als ein aus zwei Komponenten bestehendes Konstrukt mit einer kognitiven und einer affektiven Komponente; in interdependenten Kulturen hingegen entspricht allgemeine Arbeitszufriedenheit vornehmlich einer affektiven Komponente. Es zeigte sich, dass die affektive Komponente in beiden Kulturkreisen durch unterschiedliche Empfindungen beeinflusst wird. Auf den ersten Blick gleiche, berufliche Ereignisse werden abhängig vom kulturellen Hintergrund unterschiedlich interpretiert und lösen differierende Empfindungen aus. Diese beeinflussen ihrerseits verschiedene Komponenten der Arbeitszufriedenheit unterschiedlich. Entgegen dem aktuellen Stand der Literatur spiegeln Angaben zu allgemeiner Arbeitszufriedenheit somit nicht ein universell einheitliches (kognitives) Phänomen wider sondern sind abhängig vom kulturellen Hintergrund unterschiedlich stark affektiv besetzt.

8 Literatur

Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.

Almeida, D. M., Wethington, E. & Kessler, R. C. (2002). The daily inventory of stressful events: An interview based approach for measuring daily stressors. *Assessment, 9*, 41-55.

Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L. & Abraham, L. M. (1989). Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology, 74*, 187-192.

Arvey, R. D., Carter, G. W. & Buerkley, D. K. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. In C. L. Cooper & J. T. Robertson (Hrsg.), *International review of industrial and organisational psychology* (Bd. 6, S. 359-383). Chichester: Wiley.

Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Zerbe, W. J. (2000). Emotions in the workplace: Research, theory, and practice. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel & W. J. Zerbe (Hrsg.), *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (S. 3-18). Westport, CT: Quorum Books.

Basch, J. & Fisher, C. D. (2000). Affective events-emotions matrix: A classification of work events and associated emotions. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel & W. J. Zerbe (Hrsg.), *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (S. 36-48). Westport, CT: Quorum Books.

Berry, J. W. (1995). *Cross-cultural psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bierhoff, H. W. (2000). *Sozialpsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer.

Brandstätter, H. (1995). Persönliche Verhaltens- und Leistungsbedingungen. In H. Schuler (Hrsg.), *Organisationspsychologie* (2. Aufl., S. 213-233). Bern: Huber.

Brandstätter, H. & Gaubatz, S. (1997). Befindenstagebuch am neuen Arbeitsplatz in differentialpsychologischer Sicht. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 41, 18-29.

Brandstätter, V. (1999). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In C. Graf Hoyos & D. Frey (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (Bd. 1, S. 344-357). Weinheim: Beltz.

Brayfield A. H. & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.

Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks: Sage.

Brief, A. P., Butcher, A. B. & Roberson, L. (1995). Cookies, dispositions, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and Negative Affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.

Brief, A. P. & Roberson, L. (1989). Job attitude organization: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 717-727.

Brief, A. P. & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.

Bruggemann, A., Groskurth, P. & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Bern: Huber.

Büssing, A. (1996). Motivation and satisfaction. In M. Warner (Hrsg.), *International encyclopedia of business and management* (Bd. 4, S. 3548-3559). London: Thomson Business Press.

Büssing, A. (1999). Psychopathologie der Arbeit. In C. Graf Hoyos & D. Frey (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (Bd. 1, S. 200-211). Weinheim: Beltz.

Büssing, A., Bissels, T., Fuchs, V. & Perrar, K.-M. (1999). A dynamic model of work-satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028.

Büssing, A., Bissels, T., Herbig, B. & Krüsken, J. (2000). Formen der Arbeitszufriedenheit im Experiment: Differentielle Auswirkungen auf die Beziehung von Wissen und Handeln. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 27-37.

Cox, D. R. & Wermuth, N. (1996). *Multivariate dependencies – models, analysis and interpretations*. London: Chapman & Hall.

Cranny, C. J., Smith, P. C. & Stone, E. F. (1992). *Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington.

Cropanzano, R., James, K. & Konovsky, M. A. (1993). Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 595-606.

Csikszentmihalyi, M. (1992). *Flow: Das Geheimnis des Glücks* (2. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.

Dabringhausen, M. (2002). Gute Organisatoren, aber schlechte Leader. *Personalwirtschaft*, 4, 30-36.

Dalal, R. S. (2003). *Meta-analytic and experience sampling investigations into the structure of work behaviors*. Unveröffentlichte Dissertation, University of Illinois, Urbana-Champaign.

Diener, E. & Lucas, R. E. (2000). Subjective emotional well-being. In M. Lewis & J. M. Haviland (Hrsg.), *Handbook of emotions* (2. Aufl., S. 325-337). New York: Guilford.

Dreesmann, H. (1996). Motivation im interkulturellen Kontext. In N. Bergemann & A. L. J. Sourisseaux (Hrsg.), *Interkulturelles Management* (2. Aufl., S. 81-109). Heidelberg: Physica-Verlag.

Eagly, A. H. & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.

Egloff, B., Schmukle, S. C., Burns, L. R., Kohlmann, C.-W. & Hock, M. (2003). Facets of dynamic positive affect: Differentiating joy, interest, and activation in

the Positive and Negative Affect Schedule (PANAS). *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 528-540.

Ellsworth, P. C. (1998, 25. März). *Red fish, blue fish help clarify cultural aspects of emotion*. http://www.umich.edu/~urecord/9798/Mar25_98/fish.htm.

Filipp, S.-H. (1995). Lebensereignisforschung - eine Bilanz. In S.-H. Philipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse* (3. Aufl., S. 293-326). Weinheim: PVU.

Fischer, M. & Fischer, U. (1995). Wohnortwechsel und Verlust der Ortsidentität als nichtnormative Lebenskrisen. In S.-H. Philipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse* (3. Aufl., S. 139-153). Weinheim: PVU.

Fisher, C. D. (1997, Juni). *Emotions at work: What do people feel and how should we measure it?* Paper presented at the second biennial Australian Industrial and Organizational Psychology Conference, Melbourne.

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.

Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26, 3-30.

Fisher, C. D. & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 123-129.

Fisher, C. D. & Locke, E. A. (1992). The new look in job satisfaction research and theory. In C. J. Cranny, P. C. Smith & E. F. Stone (Hrsg.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (Bd. 1, S. 165-194). New York: Lexington.

Frijda, N. H. (1993a). Moods, emotion episodes and emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Hrsg.), *Handbook of emotions* (S. 381-403). New York: Guilford Press.

Frijda, N. H. (1993b). Appraisal and beyond. *Cognition and Emotion*, 7, 225-231.

Frone, M. R., Russel, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology, 77*, 65-78.

Grammer, K. & Eibl-Eibesfeldt, I. (1993). Emotionspsychologische Aspekte im Kulturenvergleich. In A. Thomas (Hrsg.), *Kulturvergleichende Psychologie* (S. 297-322). Göttingen: Hogrefe.

Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. London: Prentice-Hall.

Greenberg, J. & Scott, K. S. (1996). Why do workers bite the hands that feed them? Employee theft as a social exchange process. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Hrsg.), *Research in organizational behavior* (Bd. 18, S. 111-156). Greenwich: JAI Press.

Greif, S. (1991). Arbeit und Streß: Perspektiven. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 241-255). Göttingen: Hogrefe.

Gudykunst, W. B., Matsumoto, Y., Ting-Toomey, S., Nishida T., Kwangsu, K. & Heyman, S. (1996). The influence of cultural individualism-collectivism, self construals, and individual values on communication styles across cultures. *Human Communication Research, 22*, 510-543.

Hackmann, J. R. & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology, 55*, 259-286.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170.

Hagihara, A., Tarumi, K., Babazono, A., Nobutomo, K. & Morimoto, K. (1998). Work versus non-work predictors of job satisfaction among Japanese white-collar workers. *Journal of Occupational Health, 40*, 285-292.

Hahn, S. E. & Smith, C. S. (1999). Daily hassles and chronic stressors: Conceptual and measurement issues. *Stress Medicine, 15*, 89-101.

Hart, P. M. (1999). Predicting employee life satisfaction: A coherent model of personality, work and nonwork experiences, and domain satisfactions. *Journal of Applied Psychology, 84*, 564-584.

Headey, B. & Wearing, A. (1992). *Understanding happiness: A theory of subjective well-being*. Melbourne: Longman Cheshire.

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2. Aufl.). New York: Wiley.

Hofstede, G. (1987). *Cultures & organizations: Software of the mind*. New York: McGraw-Hill.

Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11*, 213-218.

Hui, C. H. & Yee, C. (1999). Culture, control beliefs, and job satisfaction. In J. Adamopoulos & Y. Kashima (Hrsg.), *Social psychology and cultural context* (S. 231-241). Thousand Oaks: Sage.

Iaffaldano, M. T. & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 97*, 251-273.

Ilies, R. & Judge, T. A. (2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 89*, 1119-1139.

Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M. & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology, 74*, 193-200.

Izard, C. E. (1981). *Die Emotionen des Menschen*. Weinheim: Beltz.

Janssen, J & Laatz, W. (1999). *Statistische Datenanalyse mit SPSS für Windows* (3. Aufl.). Berlin: Springer.

Jones, B., Flynn, D. M. & Kelloway, E. K. (1995). Perception of support from the organization in relation to work stress, satisfaction and commitment. In S. L.

Sauter & L. R. Murphy (Hrsg.), *Organizational risk factors for job stress* (S. 41-52). Washington: APA.

Judge, T. A., Bono, J. E. & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology, 85*, 237-249.

Judge, T. A., Boudreau, J. W. & Bretz, R. D. (1994). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology, 79*, 767-782.

Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five-factors model of personality and job-satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 530-541.

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

Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*, 17-34.

Judge, T. A., Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D. & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Hrsg.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Bd. 2, S. 25-52). London: Sage.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin, 127*, 376-407.

Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C. & Lazarus, R. S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine, 4*, 1-39.

Karasawa, K. (1995). Cognitive antecedents of emotions: Findings and future directions. *Japanese Psychological Research, 37*, 40-55.

Katz, D. & Stotland, E. (1959). A preliminary statement to a theory of attitude structure and change. In S. Koch (Hrsg.), *Psychology: A study of a science* (Bd. 3, S. 423-475). New York: McGraw-Hill.

Knapp, K. (1996). Interpersonale und interkulturelle Kommunikation. In N. Bergemann & A. L. J. Sourisseaux (Hrsg.), *Interkulturelles Management* (2. Aufl., S. 59-79). Heidelberg: Physica-Verlag.

Kohn, P. M., Lafreniere, K. & Gurevich, M. (1991). Hassles, health, and personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 478-482.

Kornadt, H.-J. (1991). Aggression motive and its developmental conditions in eastern and western cultures. In N. Bleichrodt & P. J. D. Drenth (Hrsg.), *Contemporary issues in cross-cultural psychology* (S. 155-167). Amsterdam: Swets & Zeitlinger.

Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54, 101-114.

Kräkel, M. (2002). U-type versus J-type tournaments. *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 158, 614-637.

Krohne, H. W., Egloff B., Kohlmann C.-W. & Tausch, A. (1996). Untersuchungen mit einer deutschen Version der „Positive and Negative Affect Schedule“ (PANAS). *Diagnostica*, 42, 139-156.

Krone, A., Hamborg, K.-C. & Gediga, G. (2002). Zur emotionalen Reaktion bei Fehlern in der Mensch-Computer-Interaktion. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46, 185-200.

Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-78

Larsen, R. J. & Diener, E. (1992). Promises and problems with the circumplex model of emotions. In M. S. Clark (Hrsg.), *Emotion* (S. 25-59). Newbury Park, Ca: Sage.

- Larsen, R. J. & Ketelaar, T. (1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 132-140.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lebra, T. S. (1983). Shame and guilt: A psychocultural view of the Japanese self. *Ethos*, 11, 192-209.
- Levin, I. & Stokes, J. P. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: Role of Negative Affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.
- Lind, E. A. & Bos, K. van den (2002). When fairness works: Toward a general theory of uncertainty management. In B. M. Staw & R. M. Kramer (Hrsg.), *Research in organizational behavior* (Bd. 24, S. 181-223). Amsterdam: JAI.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunette (Hrsg.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (S. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Maslow (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Matsumoto, D., Consolacion, T., Yamada, H., Suzuki, R., Franklin, B., Paul, S., Ray, R. & Uchida, H. (2002). American-japanese cultural differences in judgements of emotional expressions of different intensities. *Cognition and Emotion*, 16, 721-747.
- Matsumoto, D., Kudoh, T., Scherer, K. & Wallbott, H. (1988). Antecedents of and reactions to emotions in the United States and Japan. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 19, 267-286.
- Mauro, R., Sato, K. & Tucker, J. (1992). The role of appraisal in human emotions: A cross-cultural study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 310-317.

Mesquita, B. & Frijda, N. H. (1992). Cultural variations in emotions: A review. *Psychological Bulletin*, 112, 179-204.

Mesquita, B. & Karasawa, M. (2002). Different emotional lives. *Cognition and Emotion*, 16, 127-141.

Meyer, J. P. (1997). Organizational commitment. In C. L. Cooper & J. T. Robertson (Hrsg.), *International review of industrial and organisational psychology* (Bd. 12, S. 175-228). Chichester: Wiley.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89

Meyer, W.-U. (2000). Attributionstheoretische Ansätze. In J. H. Otto, H. A. Euler & H. Mandl (Hrsg.), *Emotionspsychologie* (S. 106-116). Weinheim: PVU.

Mikula, G. (2003). Testing an attribution-of-blame model of judgments of injustice. *European Journal of Social Psychology*, 33, 793-811.

Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 759-776.

Morris, W. N. (1989). *Mood: The frame of mind*. New York: Springer

Motowidlo, S. J., Packard, J. S. & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71, 618-629.

Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Belmont: Wadsworth.

Müller, G. F. (1999). Organisationskultur, Organisationsklima und Befriedigungsquellen der Arbeit. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 43, 193-201.

Müller, S. (1996). Entscheidungsfindung: Eine interkulturelle Betrachtung am Beispiel Japan. In N. Bergemann & A. L. J. Sourisseaux (Hrsg.), *Interkulturelles Management* (2. Aufl., S. 111-137). Heidelberg: Physica-Verlag.

Neuberger, O. (1990). Arbeitszufriedenheit als Einstellung zur Arbeitssituation. In C. Hoyos, W. Kroeber-Riel, L. v. Rosenstiel & B. Strümpel (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie in Grundbegriffen* (2. Aufl., S. 137-150). München: PVU.

Neuberger, O. & Allerbeck, M. (1978). *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit: Erfahrungen mit dem „Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)“*. Bern: Huber.

Ochsner, K. N. & Schacter, D. L. (2003). Remembering emotional events: A social cognitive neuroscience approach. In R. J. Davidson, K. R. Scherer & H. H. Goldsmith (Hrsg.), *Handbook of affective sciences* (S. 643-660). Oxford: Oxford University Press.

Ohbuchi, K.-I., Suzuki, M. & Hayashi, Y. (2001). Conflict management and organizational attitudes among Japanese: Individual and group goals and justice. *Asian Journal of Social Psychology*, 4, 93-101.

Organ, D. W. & Near, J. P. (1985). Cognition vs affect in measures of job satisfaction. *International Journal of Psychology*, 20, 241-253.

Osnabrügge, G., Stahlberg, D. & Frey, D. (1985). Die Theorie der kognizierten Kontrolle. In D. Frey & M. Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie, Band 3 Motivations- und Informationsverarbeitungstheorien* (S. 127-172). Bern: Huber.

Parkinson, B. (1996). Emotions are social. *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.

Perrewé, P. L. & Zellars, K. L. (1999). An examination of attributions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 739-752.

Porter, L. W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 46, 386-397.

Reisenzein, R. (1994). Pleasure-arousal theory and the intensity of emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 525-539.

Reisenzein, R. & Hofmann, T. (1990). An investigation of dimensions of cognitive appraisal in emotion using the Repertory Grid Technique. *Motivation and Emotion, 14*, 1-26.

Riggio, R. E. (2000). *Introduction to industrial/organizational psychology*. New Jersey: Prentice Hall.

Roberson, M. T., & Sundstrom, E. (1990). Survey design, return rates, and response favorableness in an employee attitude survey. *Journal of Applied Psychology, 75*, 354-357.

Roos, J. (2000). Peinlichkeit, Scham und Schuld. In J. H. Otto, H. A. Euler & H. Mandl (Hrsg.), *Emotionspsychologie* (S. 264-271). Weinheim: Psychologische Verlags Union.

Roseman, I. J. (1991). Appraisal determinants of discrete emotions. *Cognition and Emotion, 5*, 161-200.

Rosenberg, M. J. & Hovland, C. I. (1960). Cognitive, affective, and behavioral components of attitude. In M. J. Rosenberg, C. I. Hovland, W. J. McGuire, R. P. Abelson & J. W. Brehm (Hrsg.), *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components* (S. 1-14). New Haven, Ct: Yale University Press.

Rosenstiel, L. von (2001). *Motivation im Betrieb* (10. überarbeitete und erweiterte Auflage). Leonberg: Rosenberger Fachverlage.

Rucci, A. J., Kirn, S. P. & Quinn, R. T. (1998). The employee-customer-profit chain at Sears. *Harvard Business Review, 76*, 82-97.

Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology, 39*, 1161-1178.

Russell, J. A. (1991). Culture and the categorization of emotions. *Psychological Bulletin, 110*, 426-450.

Russell, J. A. & Feldman Barrett, L. (1999). Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion: Dissecting the elephant. *Journal of Personality and Social Psychology, 76*, 805-819.

Scarpello, V. & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there? *Personnel Psychology*, *36*, 577-600.

Scherer, K. R. (1986). Vocal affect expression: A review and a model for future research. *Psychological Bulletin*, *99*, 143-165.

Scherer, K. R. (1997). Profiles of emotion-antecedent appraisal: Testing theoretical predictions across cultures. *Cognition and Emotion*, *11*, 113-150.

Scherer, K. R. (1999). Appraisal Theory. In T. Dalgleish & M. Power (Hrsg.), *Handbook of cognition and emotion* (S. 637-663). Chichester: Wiley.

Scherer, K. R. (2003). Introduction: Cognitive components of emotion. In R. J. Davidson, K. R. Scherer & H. H. Goldsmith (Hrsg.), *Handbook of affective sciences* (S. 563-571). Oxford: Oxford University Press.

Scherer, K. R., Wallbott, H., Matsumoto, D. & Kudoh, T. (1988). Emotional experience in cultural context: A comparison between Europe, Japan and the United States. In K. R. Scherer (Hrsg.), *Faces of emotion* (S. 5-30). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Schimmack, U. (2001). Pleasure, displeasure, and mixed feelings: Are semantic opposites mutually exclusive? *Cognition and Emotion*, *15*, 81-97.

Schimmack, U. & Grob, A. (2000). Dimensional models of core affect: A quantitative comparison by means of structural equation modeling. *European Journal of Personality*, *14*, 325-345.

Schimmack, U., Radhakrishnan, P., Oishi, S., Dzokoto, V. & Ahadi, S. (2002). Culture, personality, and subjective well-being: Integrating process models of life satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, *82*, 582-593.

Schuler, H. (2004). *Organisationspsychologie* (3. neubearbeitete Aufl.). Bern: Huber.

Schwarz, N. & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, *45*, 513-523.

Schwarz, N., Strack, F., Kommer, D. & Wagner, D. (1987). Soccer, rooms, and the quality of your life: Mood effects on judgments of satisfaction with life in general and with specific domains. *European Journal of Social Psychology*, 17, 69-79.

Shaver, P., Schwartz, J. Kirson, D. & O'Connor, C. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Approach*, 52, 1061-1086.

Six, B. & Kleinbeck, U. (1995). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In E. Roth (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie* (Themenbereich D, Serie III, Bd. 3, S. 348-398). Göttingen: Hogrefe.

Smith, C. A. & Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 813-838.

Smith, C. A. & Ellsworth, P. C. (1987). Patterns of appraisal and emotion related to taking an exam. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 475-488.

Smith, P. C., Kendall, L. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNALLY.

Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29, 517-538.

Spector, P. E. (2000). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: Wiley.

Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., Büssing, A., Dewe, P., Hart, P., Lu, L., Miller, K., Moraes, L. R. de, Ostrognay, G. M., Pagon, M., Pitariu, H. D., Poelmans, S. A. Y., Radhakrishnan, P., Russinova, V., Salamatov, V., Salgado, J. F., Shima, S., Siu, O.-L., Stora, J. B., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Westmann, M., Widerszal-Bazyl, M., Wong, P. T. P., Yu, S. (2002). Locus of control and well-being at work: How generalizable are western findings. *Academy of Management Journal*, 45, 453-466.

Spector, P. E. & Wimalasiri, J. (1986). A cross-cultural comparison of job satisfaction dimensions in the United States and Singapore. *International Review of Applied Psychology*, 35, 147-158.

Staw, B. M., Bell, N. E. & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.

Staw, B. M., Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.

Steyer, R., Schwenkmezger, P., Notz, P. & Eid, M. (1994). Testtheoretische Analysen des Mehrdimensionalen Befindlichkeitsfragebogens (MDBF). *Diagnostica*, 40, 320-328.

Stroebe, W., Hewstone, M., Codol, J.-P. & Stephenson, G. M. (1992). *Sozialpsychologie* (2. Aufl.). Berlin: Springer.

Sugitani, M. (1996). Kontextualismus als Verhaltensprinzip: „Kritisch“ erlebte Interaktionssituationen in der japanisch-deutschen Begegnung. In A. Thomas (Hrsg.), *Psychologie interkulturellen Handelns* (S. 227-245). Göttingen: Hogrefe.

Thayer, R. E. (1989). *The biopsychology of mood and arousal*. New York: Oxford University Press.

Thayer, R. E. (1996). *The origin of everyday moods*. New York: Oxford University Press.

Thomas, L. T. & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.

Triandis, H. C. (1994). *Culture and social behavior*. New York: McGraw-Hill.

Udris, I. & Frese, M. (1999). Belastung und Beanspruchung. In C. Graf Hoyos & D. Frey (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (Bd. 1, S. 429-445). Weinheim: Beltz.

Vroom, V. H (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Watson, D. & Clark, L. A. (1994). *The PANAS-X: Manual for the Positive and Negative Affect Schedule-Expanded Form*. Iowa City: University of Iowa.
- Watson, D., Clark, L. A. & Tellegen, A. (1984). Cross-cultural convergence in the structure of mood: A Japanese replication and a comparison with U. S. findings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 127-144.
- Watson, D., Clark, L. A. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Watson, D. & Slack, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 54, 181-202.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235
- Watson, D., Wiese, D., Vaidya, J. & Tellegen, A. (1999). The two general activation systems of affect: Structural findings, evolutionary considerations, and psychobiological evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 820-838.
- Wegge, J. & Neuhaus, L. (2002). Emotionen bei der Büroarbeit am PC: Ein Test der „affective events“-Theorie. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46, 173-184.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer.
- Weiner, B. (1995). *Judgments of responsibility*. New York: Guilford Press.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1977). *Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: University of Minnesota.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs, and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.

Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Hrsg.), *Research in organizational behavior* (Bd. 18, S. 1-74). Greenwich: JAI Press

Weiss, H. M., Nicholas, J. P. & Daus, C. S. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78, 1-24.

Wermuth, N. & Lauritzen, S. L. (1990). On substantive research hypotheses, conditional independence graphs and graphical chain models (with discussion). *Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological)*, 52, 21- 50.

Wong, D. & Baker, C. (1988). Pain in Children: comparison of assessment scales. *Pediatric Nursing*, 14 (1), 9-17.



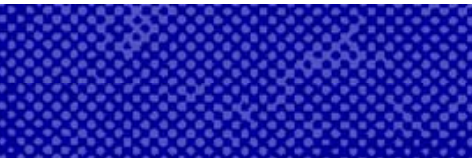
Zajonc, R. B. (1980). Feeling and thinking: Preferences need no inferences. *American Psychologist*, 35, 151-175.

Zajonc, R. B. (2000). Feeling and thinking: Closing the debate over the independence of affect. In J. P. Forgas (Hrsg.), *Feeling and thinking: The role of affect in social cognition* (S. 31-58). New York: Cambridge University Press.

9 Anhang

9.1 Anhang A1-A4: Untersuchungsfragebögen

Anhang A1: Papierversion des Fragebogens

Psychologisches Institut Fachbereich Wirtschaftspsychologie, Prof. Mattenklott

Sehr geehrter Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie an unserer Untersuchung über Emotionen am Arbeitsplatz teilnehmen.

Der Fragebogen umfasst insgesamt sechs Seiten und besteht aus unterschiedlichen Fragen, die sich alle im weitesten Sinne um das Thema „Gefühle“ drehen.

Zuerst stellen wir Ihnen einige allgemeine Fragen zu Ihrem alltäglichen Befinden. Anschließend bitten wir Sie, sich eine Situation aus Ihrem Arbeitsleben vorzustellen und daraufhin erneut einige Fragen zu beantworten.

Die Beantwortung des Fragebogens wird ca. 10 Minuten in Anspruch nehmen und ist in jedem Fall ANONYM.

Bei der Beantwortung der Fragen sollten Sie so vorgehen, dass Sie in dem Kästchen ein Kreuz machen das Ihre Gefühle am besten widerspiegelt

Wenn Sie zum Beispiel im allgemeinen eine äußerst interessierte Person sind, machen Sie einfach in das Kästchen „äußerst“ -wie unten gezeigt- ein Kreuz.

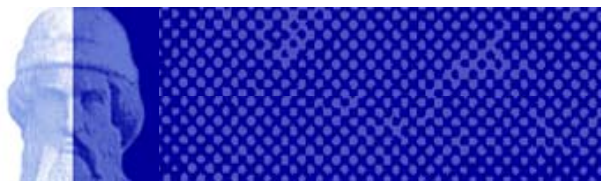
zum Beispiel...

Im allgemeinen fühle ich mich...

	gar nicht	ein bisschen	einiger- maßen	erheblich	äußerst
...interessiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Dann geht's jetzt los...

1



Wenn Sie angeben müssten wie Sie sich im Alltag in der Regel fühlen, wie würden Sie sich am ehesten charakterisieren?

Im allgemeinen fühle ich mich...

	gar nicht	ein bisschen	einigermaßen	erheblich	äußerst
...interessiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...gereizt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...stark	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...verärgert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...begeistert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ängstlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...entschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erschrocken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...schuldig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situationsbeschreibung von Version 1

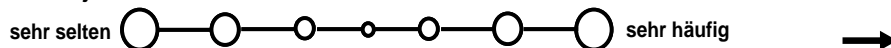
Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit als sehr unangenehm erlebt haben, für die jemand anderes als Sie selbst verantwortlich war und die nicht zu vermeiden gewesen ist. Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben

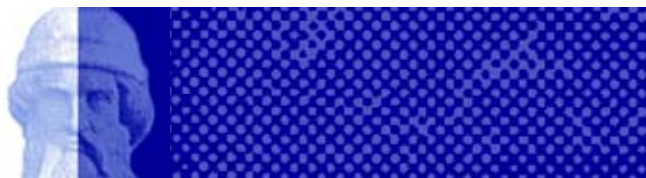
Wer war für das Zustandekommen der unangenehmen Situation verantwortlich?

Verantwortlich war(en):

- enge Kollege(n)
 entfernte Kollege(n)
 Vorgesetzte(r)
 Unternehmen
 Kunden
 äußere, nicht betriebliche Umstände

Wie oft tritt jene Art Situationen in Ihrem Job auf?





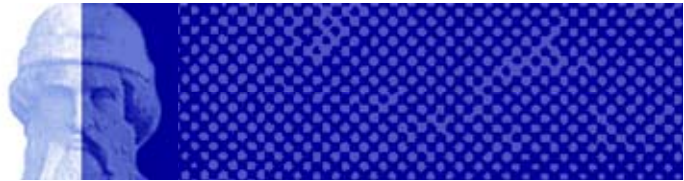
Menschen reagieren in dieser Art Situation häufig unterschiedlich. Welche Empfindungen hatten Sie in jenem Moment? Haben Sie eine oder mehrere der folgenden Empfindungen gemacht und wie intensiv waren diese?
Bitte beurteilen Sie die Intensität der jeweiligen Empfindung mit den unten angegebenen Kategorien.

Ich fühlte mich in jener Situation...	Ich empfand dieses Gefühl...						mit maximaler Stärke
	überhaupt nicht	sehr mild	mild	mittelmäßig	stark	sehr stark	
...angenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...unangenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...müde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...interessiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... gelangweilt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...angespannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...beruhigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...heiss	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...kalt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wenn man Sie in jener Situation gefragt hätte, wie zufrieden Sie mit folgenden Aspekten ihrer Arbeitssituation gewesen sind, welche Antwort hätte Ihre Situation am ehesten wiedergespiegelt?

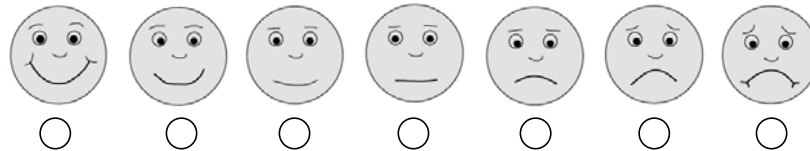
Wie zufrieden waren Sie im Einzelnen mit...	gar nicht	ein bisschen	einigermaßen	erheblich	äusserst
...Ihrer Arbeit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...der Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...dem Verhältnis zu Ihren Vorgesetzten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...dem Arbeitsklima in Ihrer Abteilung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...den Bedingungen an Ihrem Arbeitsplatz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Wie haben Sie damals Ihre Arbeitssituation empfunden?

bitte kreuzen Sie das Kästchen unter dem Gesicht an, welches ihrem Gefühl zu jenem Zeitpunkt am ehesten entsprochen hatte...



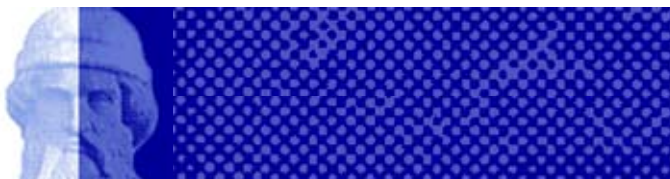
Alle Dinge zusammengenommen:
waren Sie zu jenem Zeitpunkt zufrieden mit Ihrem damaligen Job?

Ja Nein

In der Regel sind Menschen nie völlig zufrieden oder unzufrieden mit ihrer Arbeitssituation. Daher würde uns interessieren: wie zufrieden waren Sie zu jenem Zeitpunkt insgesamt mit Ihrem Job?

sehr unzufrieden — — — — — — sehr zufrieden





Auch die Zeiträume, in denen man zufrieden oder unzufrieden ist, unterscheiden sich häufig voneinander. Als jenes Ereignis eingetreten ist, wieviel Prozent der Zeit haben Sie Ihren Job zufrieden, unzufrieden oder neutral erlebt, so dass die Gesamtzeit 100% ergibt...

Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job **zufrieden** gefühlt haben _____ %

Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in ihrem Job **unzufrieden** gefühlt haben _____ %

Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job **neutral** gefühlt haben _____ %

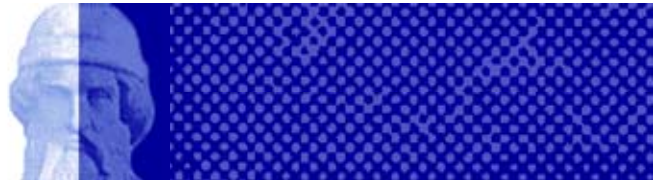
Insgesamt 100 %

Bei Ereignissen im Arbeitskontext werden von Personen Emotionen in unterschiedlicher Stärke empfunden. Uns würde interessieren in wie weit Sie in jener Situation folgendes empfunden haben:

Ich fühlte mich...	gar nicht	ein bisschen	einigermaßen	erheblich	äußerst
...depressiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...frustriert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ärgerlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...angeekelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...unglücklich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...enttäuscht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...peinlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...beunruhigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...schuldig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



JOHANNES
GUTENBERG
UNIVERSITÄT
MAINZ



Sehr geehrte Teilnehmer,
zum Abschluss möchten wir Sie bitten uns noch einige Angaben zu Ihrer Person zu
machen, damit wir Ihre Antworten besser einordnen und vergleichen können.

Auch diese Angaben sind selbstverständlich anonym.

Sie sind:

männlich weiblich

Ihr Alter liegt zwischen:

< 20 Jahre	21-25 Jahren	26-30 Jahren	31-35 Jahren	36-40 Jahren	41-45 Jahren	46-50 Jahren	51-55 Jahren	56-60 Jahren	> 60 Jahre
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anzahl der Jahre die Sie berufstätig sind:

ungefähr Jahre

Sie sind tätig im Bereich: (Mehrfachnennungen möglich)

Büro <input type="radio"/>	Forschung <input type="radio"/>	Produktion <input type="radio"/>	Vertrieb/Marketing <input type="radio"/>
Technik <input type="radio"/>	Service <input type="radio"/>	Beratung <input type="radio"/>	Sonstiges <input type="radio"/>

Ende der Befragung

Nochmals vielen Dank für die Teilnahme!

Anhang A2: Onlineversion des Fragebogens

Version 1

Bitte gehen Sie so vor, dass Sie die allgemeinen Fragen beantworten, anschliessend die Situationsbeschreibung durchlesen und daraufhin die entsprechenden Fragen bearbeiten. Wenn Sie am Ende des Fragebogens angekommen sind klicken Sie bitte auf:

Die Daten werden dann an uns gesendet.
Wenn Sie jedoch der Meinung sind, dass Sie die Antworten lieber nicht abschicken wollen, klicken Sie einfach auf:

und keine Daten werden übermittelt.

Wenn Sie nach der Beantwortung jedoch noch Lust und Zeit haben, können Sie zu den anderen Versionen klicken oder -falls nicht- einfach mit "Danke, das wars..." den Fragebogen verlassen.

Zuerst einige allgemeine Fragen

Wenn Sie angeben müssten wie Sie sich im Alltag in der Regel fühlen, wie würden Sie sich am ehesten charakterisieren?

Im allgemeinen fühle ich mich...	gar nicht	ein bisschen	einiger massen	erheblich	äusserst
...interessiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...gereizt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...stark	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...verärgert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...begeistert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ängstlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...entschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erschrocken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...schuldig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situationsbeschreibung

Situationsbeschreibung

Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit als sehr unangenehm erlebt haben, für die **jemand anderes als Sie selbst** verantwortlich war und die **nicht zu vermeiden** gewesen ist.
 Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben.

Bitte beschreiben Sie kurz die vorgestellte Situation, Sie können auch Stichworte verwenden. Vor allem würde uns interessieren in welcher Gesamtsituation das unangenehme Ereignis aufgetreten ist.

(Diese Angaben sind völlig freiwillig und werden Ihnen als Person auf keinen Fall zugeordnet oder jemand anderem weitergeleitet)

Wer für das zustande kommen der unangenehmen Situation verantwortlich?

Verantwortlich war(en):

enge/r Kollege/in	entfernte/r Kollege/in	Vorgesetzter/in	Unternehmen	Kunden	äussere, nicht betriebliche Umstände
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Auf der Skala von

1= tritt sehr selten auf bis

7= tritt sehr häufig auf

wie oft tritt jene Art Situationen in Ihrem Job auf?

	1	2	3	4	5	6	7	
sehr selten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sehr häufig

Menschen reagieren in dieser Art Situationen häufig unterschiedlich. Welche Empfindungen hatten Sie in jenem Moment? Haben Sie eine oder mehrere der folgenden Empfindungen gemacht und wie intensiv waren diese? Bitte beurteilen die Intensität der jeweiligen Empfindung mit den unten angegebenen Kategorien.

Alle Dinge zusammengenommen:
 waren Sie zu jenem Zeitpunkt zufrieden mit Ihrem damaligen Job?

JA	NEIN
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In der Regel sind Menschen nie völlig zufrieden oder unzufrieden mit ihrer Arbeitssituation. Daher würde uns interessieren:
 wie zufrieden waren Sie zu jenem Zeitpunkt insgesamt mit Ihrem Job?

Auf einer Skala von
 1= sehr unzufrieden bis
 7=sehr zufrieden
 wie zufrieden waren Sie mit Ihrem damaligen Job?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



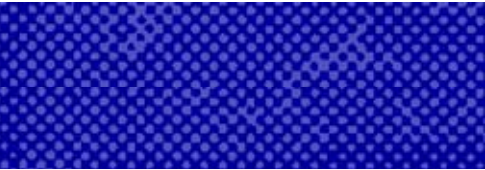
Auch die Zeiträume, in denen man zufrieden oder unzufrieden ist, unterscheiden sich häufig voneinander. Als das unangenehme Ereignis eingetreten ist, wieviel Prozent der Zeit haben Sie Ihren Job zufrieden, unzufrieden oder neutral erlebt, so dass die Gesamtzeit 100% ergibt?

Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job <i>zufrieden</i> gefühlt haben:	<input type="text"/>	%
Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job <i>unzufrieden</i> gefühlt haben:	<input type="text"/>	%
Der Prozentanteil der Zeit, in dem Sie sich in Ihrem Job <i>neutral</i> gefühlt haben:	<input type="text"/>	%
TOTAL	100	%

In unangenehmen Situationen werden von Personen Emotionen in unterschiedlicher Stärke empfunden. Uns würde interessieren in wie weit Sie in jener Situation folgendes empfunden haben:

Ich fühlte mich...	gar nicht	ein bisschen	einiger massen	erheblich	äusserst
...depressiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...frustriert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ärgerlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...angeekelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...unglücklich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...enttäuscht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...peinlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...beunruhigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anhang A3: japanische Version des Fragebogens

心理学研究所経済心理学科, Prof. Mattenklott

参加者の皆様、
私どもの「職場における感情について」の研究にご協力いただきありがとうございます。

質問用紙は全6ページ、テーマ「感情」に関するそれぞれ異なった質問により構成されています。

まず始めに、あなたの日常の気分もしくは感情に関するいくつかの一般的な質問があります。

最後に、あなたの職場での出来事と仮定した上で、以下の質問にお答えくださいますようお願いいたします。

回答時間は約10分くらい、匿名記入です。

回答の際、下記の例にならい、あなたの感情にもっとも適切と思われる項目の丸印に×印をお入れください。

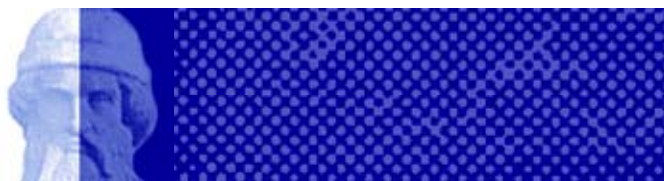
例：

基本的に私は...

	全くない	少し	まあまあ	かなり	極めて
...興味がある。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

では始めてください...

1



あなたなら、あなたの一般的な「感情」について、どのように性格分析をされますか？

わたしはふつう...

	全くない	少し	まあまあ	かなり	極めて
...興味がある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...いらいらする	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...強い	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...機嫌が悪い	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...熱中しやすい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...不安げである	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...固く決心する	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...怖がりである	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...活発である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...負い目がある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

と思う。

状況説明 Version 1

最近、仕事上に発生した出来事と仮定してください。

最近 あなた以外の人に責任があり、又 防ぐことのできなかつた とても不快なこと (例：失敗) が起こりました。あなたは一体どのようにそれに反応し又それに対して感じられましたか？

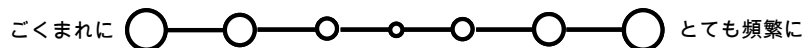
時間を充分にとり、ゆっくりとお考えください。

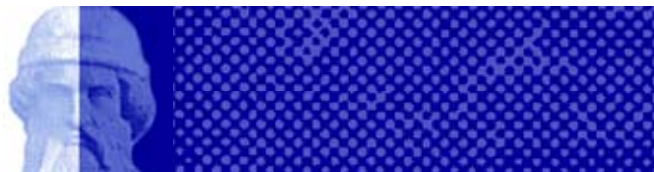
そのことに対して誰に責任がありましたか？

責任者は：

- 親しい同僚
 あまり関係のない同僚
 管理職 / 上司
 企業
- 先輩
 同僚
 後輩
 取引先 / 顧客
- その他、企業とは関係のない方

どのくらい頻繁にあなたの職場ではこういったことが起こりますか？





人はよく環境によって異なった反応を示します。
あなたは**その時** どのように感じましたか？又それはどれ位の激しさでしたか？

私はその時...	全く	とても 軽く	軽く	普通	強く	とても 強く	これ異常な い激しさで
...快い	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...不快	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...元気である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...疲れている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...おもしろい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...つまらない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...緊張した	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...落ち着いた	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...(感情が)高ぶった	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...(感情が)冷めた	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

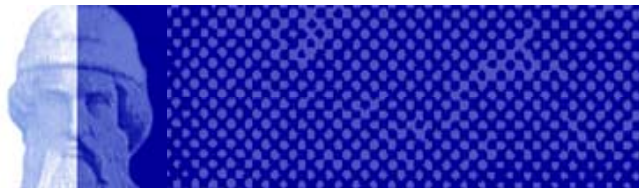
と感じた。

もし**その時**の職場環境の満足度について問われるとすれば、どの回答がもっともふさわしいと思いますか？

あなたは以下の一つの事柄についてどのくらい満足されていましたか？

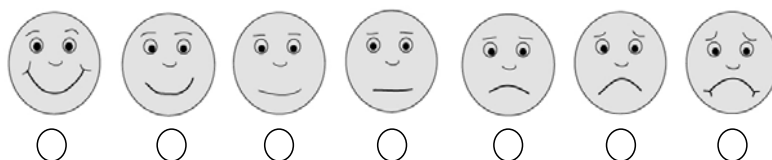
	全くなし	少し	まあまあ	かなり	極めて
...仕事？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...同僚との共同作業？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...上司との関係？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...所属部の職場環境 / 雰囲気？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...職場待遇？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





その時あなたは職場でどのように感じましたか？

その時の最も近い感情表現に当たる顔マークの下に×印を入れてください...



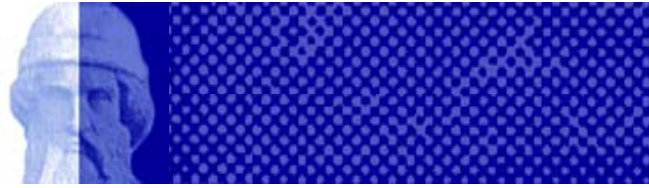
すべて含めてあなたはその時、あなたの仕事に満足していましたか？

はい いいえ

基本的には人は常に仕事に対して完全に満足もしくは不満足なわけではありません。
しかしあなたは**その時**総合的にどのくらい仕事に満足していましたか？

不満足 — — — — — — とても満足





100%を総数としてあなたが一体どのくらい仕事に対して満足されていたかパーセントでお示してください。

基本的に仕事には満足していた _____ %

基本的に仕事には不満足であった _____ %

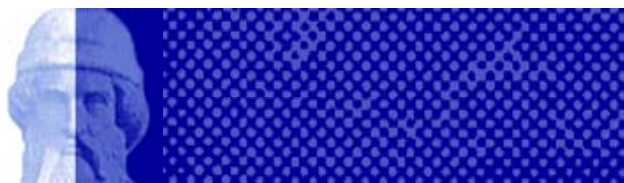
仕事に対して満足していたとも不満足であったともいえない _____ %

総数 100 %

仕事上に発生した不快なこと（例。失敗）に対して「感情」はそれぞれ異なった激しさを示します。あなたは**その時**どのように感じましたか？

私は...	全く	少し	まあまあ	かなり	極めて
...失望	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...欲求不満	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...いらいら	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...うんざり	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...みじめである	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...がっかり	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...気まずい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...不安	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...恐縮	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...罪悪感	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
を（と）感じた。					





ご協力いただいた皆様、
最後にアンケート結果の比較、分析の為 あなた自身についてお聞かせください。
もちろん匿名です。

あなたは:

男性 女性

年齢:

< 20歳未満 20-25歳 26-30歳 31-35歳 36-40歳 41-45歳 46-50歳 >50歳以上

勤務年数:

約 年

専門職 (複数回答化)

事務職 研究職 生産・製造 経営 / マーケティング
技術職 サービス コンサルタント その他

あなたは:

管理職 (指導責任者) です 管理職 (指導責任者) ではありません

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました!

Anhang A4: Situationsbeschreibungen der weiteren Versionen**Situationsbeschreibung von Version 2**

Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit als sehr unangenehm erlebt haben, für die jemand anderes als Sie selbst verantwortlich war und die zu vermeiden gewesen ist.

Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben.

Situationsbeschreibung von Version 3

Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit als sehr unangenehm erlebt haben, für die Sie selbst verantwortlich waren und die zu vermeiden gewesen ist.

Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben.

Situationsbeschreibung von Version 4

Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit als sehr unangenehm erlebt haben, für die Sie selbst verantwortlich waren und die nicht zu vermeiden gewesen ist.

Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben.

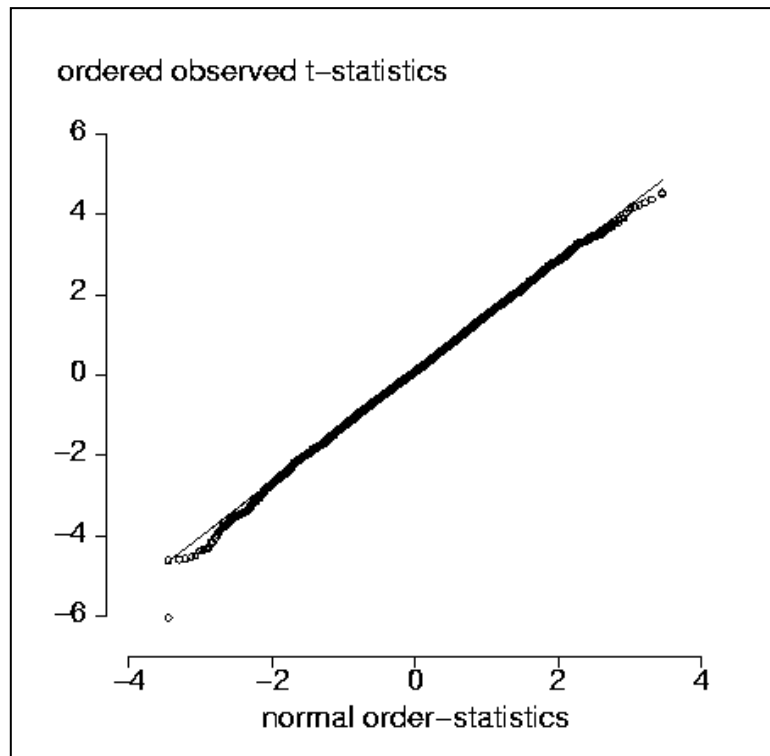
Situationsbeschreibung von Version 5

Bitte stellen Sie sich eine berufliche Situation vor, die sie in der letzten Zeit erlebt haben. Eine Situation, wie Sie in Ihrem Job ständig vorkommen kann und die weder besonders angenehm noch besonders unangenehm gewesen ist.

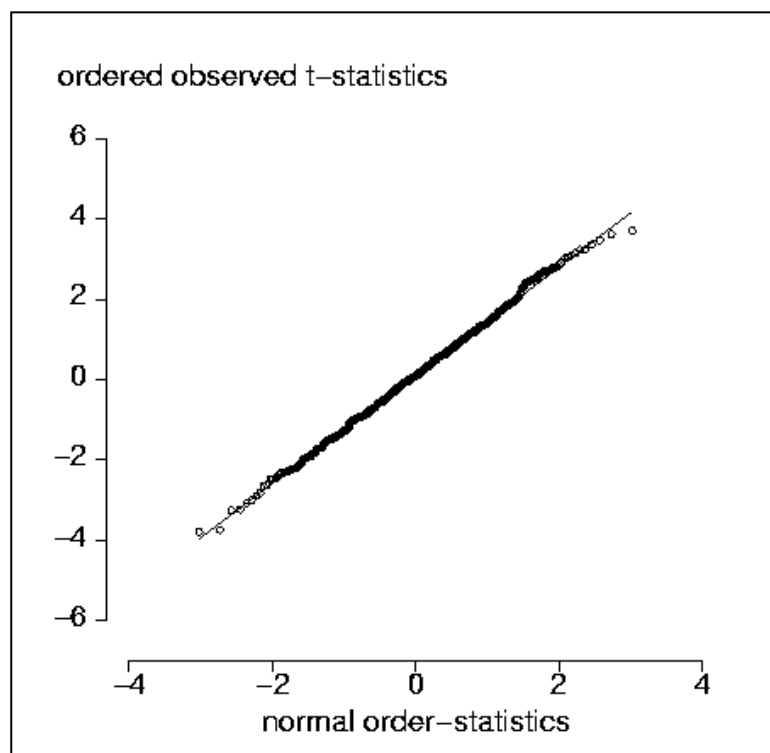
Versuchen Sie sich zu erinnern, wie Sie jene Situation wahrgenommen haben und wie Sie dabei empfanden. Nehmen Sie sich ruhig etwas Zeit die Gesamtsituation ins Gedächtnis zu rufen und nachzuvollziehen wie Sie dabei empfunden haben.

9.2 Anhang B1-B2: Screeningtests für deutsche Stichprobe

Anhang B1: Screeningtest für Interaktionen des grafischen Kettenmodells für die erste Version der independenten (deutschen) Stichprobe



Anhang B2: Screeningtest für quadratische Terme des grafischen Kettenmodells für die erste Version der independenten (deutschen) Stichprobe



9.3 Anhang C1-C2: Screeningests für japanische Stichprobe

Anhang C1: Screeningtest für Interaktionen des grafischen Kettenmodells für die erste Version der interdependenten (japanischen) Stichprobe



Anhang C2: Screeningtest für quadratische Terme des grafischen Kettenmodells für die erste Version der interdependenten (japanischen) Stichprobe

